

Actualización del Sistema Gestión Documental y Actividades de Apoyo al Sistema de Gestión  
Integral en la Empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Abilio Manuel Ibañez Navarro

Universidad de Córdoba  
Facultad de Ingeniería  
Programa de Ingeniería Industrial  
Montería  
2021

Actualización del Sistema Gestión Documental y Actividades de Apoyo al Sistema de Gestión  
Integral en la Empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Abilio Manuel Ibañez Navarro  
Autor

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.  
Empresa

Ing. Marcela Isabel Banda Suárez  
Tutor Empresa

Ing. Galia Alarcón Barrios  
Tutor docente

Universidad de Córdoba  
Facultad de Ingeniería  
Programa de Ingeniería Industrial  
Montería

2021

## **Resumen**

El objetivo principal de este documento es mostrar la metodología y el procedimiento tenido en cuenta en la actualización del Sistema de Gestión Documental perteneciente al Sistema de Gestión Integral de la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. luego de la unión de los grupos empresariales Veolia y Salas. Para conseguir este objetivo, se realiza un análisis de la situación actual del Sistema de Gestión Documental de la empresa, se planifica los cambios a la documentación del SGD y se pone en marcha el proceso de normalización de los documentos.

A fin de cumplir con los objetivos definidos para la actualización del Sistema de Gestión Documental, y por un periodo aproximado de 4 meses, se realizan las actividades y tareas del proceso de actualización de la documentación. Una vez se cumple con el tiempo de planeación y al tiempo de la ejecución de la actualización, se programan revisiones al proceso de actualización para verificar el grado de actualización del Sistema de Gestión Documental del Sistema de Gestión Integral de Veolia Aguas de Montería y su correcta socialización a los responsables de las áreas que usan esta documentación en sus procesos.

Como objetivo secundario este trabajo muestra las actividades de apoyo realizadas por el Sistema de Gestión Integral en Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. dichas actividades son llevadas día a día en el Sistema de Gestión Integral como parte de las actividades que dan busca cumplir unos objetivos impuestos por las normas en que se encuentran certificados y otros autoimpuestos para mejorar el ambiente de trabajo.

**Palabras claves:** Sistema de Gestión Integral, Sistema de Gestión Documental, normalización, actividades de apoyo, metodología, procesos.

## **Abstract**

The main objective of this document is to show the methodology and procedure taken into account in updating the Document Management System belonging to the Comprehensive Management System of the company Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. after the union of the business groups Veolia and Salas. To achieve this objective, an analysis of the current situation of the company's Document Management System is carried out, changes to the SGD documentation are planned and the document standardization process is started.

In order to meet the objectives defined for updating the Document Management System, and for an approximate period of 4 months, the activities and tasks of the documentation update process are carried out. Once the planning time is met and at the time of execution of the update, revisions to the update process are scheduled to verify the degree of update of the Document Management System of the Veolia Aguas de Montería Integral Management System and its correctness socialization of those responsible for the areas that use this documentation in their processes.

As a secondary objective, this work shows the support activities carried out by the Comprehensive Management System in Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. These activities are carried out day by day in the Comprehensive Management System as part of the activities that seek to meet the objectives imposed by the standards in which they are certified and other self-imposed to improve the work environment.

**Keywords:** Comprehensive Management System, Document Management System, standardization, support activities, methodology, processes.

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b>	<b>12</b>
<b>1. Plataforma estratégica de la empresa.</b>	<b>13</b>
1.1. Presentación de la empresa.	13
1.2. Reseña histórica.	15
1.3. Plataforma Estratégica.	20
1.3.1. Misión.	20
1.3.2. Propósito.	20
1.3.3. Políticas.	20
1.3.4. Filosofía.	21
1.3.5. Valores.	21
1.3.6. Objetivos estratégicos.	22
1.4. Estructura organizacional.	24
1.5. Descripción del área de trabajo.	25
1.6. Justificación.	26
<b>2. Marco teórico.</b>	<b>28</b>
2.1. Marco conceptual.	28
2.2. Marco teórico.	29
<b>3. Objetivos.</b>	<b>31</b>
3.1. Objetivo general.	32

3.2. Objetivos específicos.	32
<b>4. Diagnóstico.</b>	<b>34</b>
4.1. Contraste del mapa de procesos antes de y después de la unión entre los grupos	34
4.2. Metodología del diagnóstico.	36
4.3. Resultados del diagnóstico.	37
<b>5. Actividades programadas.</b>	<b>39</b>
<b>6. Actividades desarrolladas.</b>	<b>41</b>
6.1. Preliminares de actualización.	41
6.1.1. Información documentada.	42
6.1.2. Trazabilidad de cambios.	45
6.2. Proceso de actualización.	46
6.3. Actividades de apoyo.	48
<b>7. Propuesta de mejora</b>	<b>54</b>
<b>8. Conclusiones.</b>	<b>60</b>
<b>9. Recomendaciones.</b>	<b>61</b>
<b>Bibliografía.</b>	<b>62</b>
<b>Anexos.</b>	<b>65</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Objetivos Estratégicos Veolia 2019.	23
Tabla 2. Contraste de mapas de procesos.	36
Tabla 3. Metodología para cumplimiento de objetivos.	40
Tabla 4. Códigos de Procesos.	44
Tabla 5. Código Tipo de Documento.	44

## Lista de figuras

Figura 1. Logo Veolia.	13
Figura 2. Presencia de Veolia en el Mundo.	15
Figura 3. Mapa de Operaciones, Gestión del Ciclo del Agua.	16
Figura 4. Mapa de Operaciones, Gestión de los Residuos.	16
Figura 5. Mapa de Operaciones, Eficiencia Energética.	17
Figura 6. U.N Montería. Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.	18
Figura 7. Evolución del Servicio de Acueducto.	19
Figura 8. Evolución del Servicio de Alcantarillado.	19
Figura 9. Organigrama General Veolia Aguas de Montería.	24
Figura 10. Equipo del SGI.	26
Figura 11. Mapa de procesos obsoleto de Veolia.	34
Figura 12. Mapa de procesos Nueva Veolia.	35
Figura 13. Diagnósticos del SGD del SGI Veolia Montería.	38
Figura 14. Jerarquización documental.	42
Figura 15. Encabezado documentos del SGI.	43
Figura 16. Codificación Documental del SGI.	45
Figura 17. Flujograma de Actualización Documental.	46
Figura 18. Flujograma Documentos Acogidos Holding.	50
Figura 19. Sello HDS originales.	51
Figura 20. Etiqueta Autoadhesiva Palabra Peligro.	51
Figura 21. Etiqueta Autoadhesiva Palabra Atención.	52
Figura 22. Etiqueta Autoadhesiva Sin Palabra de Advertencia.	52
Figura 23. Tirilla de Pictogramas.	53

Figura 24. Conteo Pictogramas. 57

Figura 25. Antes y Después tirilla de impresión pictogramas. 59

## **Lista de anexos**

Anexo 1. Políticas Veolia Holding Colombia.	65
Anexo 2. Organigrama general explícito de Veolia Agua de Montería S.A. E.S.P.	66
Anexo 3. Hallazgo de Observaciones.	67
Anexo 4. Cronograma de revisión y actualización.	68
Anexo 5. Listado maestro de documentos.	72
Anexo 6. Control para la Normalización de Documentos de la Gestión de Laboratorios II	73
Anexo 7. Control para Modificar o Elaborar Documentos III.	74
Anexo 8. Alerta de seguridad: Atrapamiento con tapa de manhol.	75
Anexo 9. VHC-GO-F-36 Lista de Asistencia.	76
Anexo 10. VM-GO-F-13 HOJA DE SEGURIDAD – SUSTANCIAS QUÍMICAS.	78
Anexo 11. VHC-GO-F-58 Plantilla para la Elaboración de Instructivos.	80
Anexo 12. Instructivo para firmar documentos digitales del Sistema de Gestión Integral.	83

## Lista de abreviaturas

Compagnie Générale des Eaux	CGE
Unidades de Negocios	UN
Planta de Tratamiento de Agua Potable	PTAP
Estación de Bombeo de Aguas Residuales	EBAR
Hojas de Seguridad	HDS
Veolia Holding Colombia	VHC
Veolia Montería	VM

## **Introducción**

El Sistema de Gestión Documental de una empresa es de vital importancia para el cumplimiento de requisitos de las normas ISO en las que se encuentre certificada la empresa debido a que en el reposa toda la información documentada y de registro que da cumplimiento a los requerimientos de los estándares ISO, de igual forma es igualmente importante mantener esta información en constante revisión por si es el caso ser actualizada con el fin de no caer en no conformidades.

Este Sistema de Gestión Documental mantiene sus controles de registro y seguimiento de esta documentación con el fin de mantener una constante trazabilidad de los documentos, así, se aseguran de que estos documentos se mantengan al día con los cambios acordes a la realidad de la empresa.

Por este motivo, a lo largo de este trabajo se presentará la metodología implementada para cada uno de los objetivos que se definen para la ejecución de la actualización del Sistema de Gestión Documental y actividades de apoyo que hace parte del Sistema de Gestión Integral de la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. Adicionalmente, se incluye una presentación de la empresa, una revisión de los beneficios de la actualización y otras investigaciones que se han realizado en este tema, los resultados de un diagnóstico que se realiza para conocer el estado de la documentación y lograr definir un cronograma de actualización, se finaliza con el desarrollo de la actualización de la documentación del Sistema de Gestión Documental y realización de las actividades de apoyo al Sistema de Gestión Integral.

Dando como resultado unas conclusiones y recomendaciones que junto a las propuestas de mejora dan paso a acciones de mejora de las actividades objetivo de este trabajo.

## 1. Plataforma estratégica de la empresa.

### 1.1. Presentación de la empresa.

Veolia Group es una compañía transnacional que aporta soluciones medioambientales en tres líneas de negocios: Gestión del agua, residuos y energía, buscando hacer una diferencia en el cambio climático con su lema “Renovando el mundo”.

Veolia Group es el líder mundial en gestión optimizada de recursos. con casi 178.000 empleados en todo el mundo, el grupo diseña y proporciona soluciones de gestión de agua, residuos y energía que contribuyen al desarrollo sostenible de comunidades e industrias. A través de sus tres actividades comerciales complementarias, Veolia ayuda a desarrollar el acceso a los recursos, preservar los recursos disponibles y reponerlos. *(El Grupo Veolia en el Mundo, s/f)*



**Figura 1.** Logo Veolia. Fuente: *(Homepage, s/f)*

A principios del siglo XIX, se crea el 14 de diciembre de 1853 por decreto imperial del entonces gobernante supremo Napoleón III la que sería una de las más grandes sino la más grande de las empresas de aguas en el mundo Compagnie Générale des Eaux (CGE).

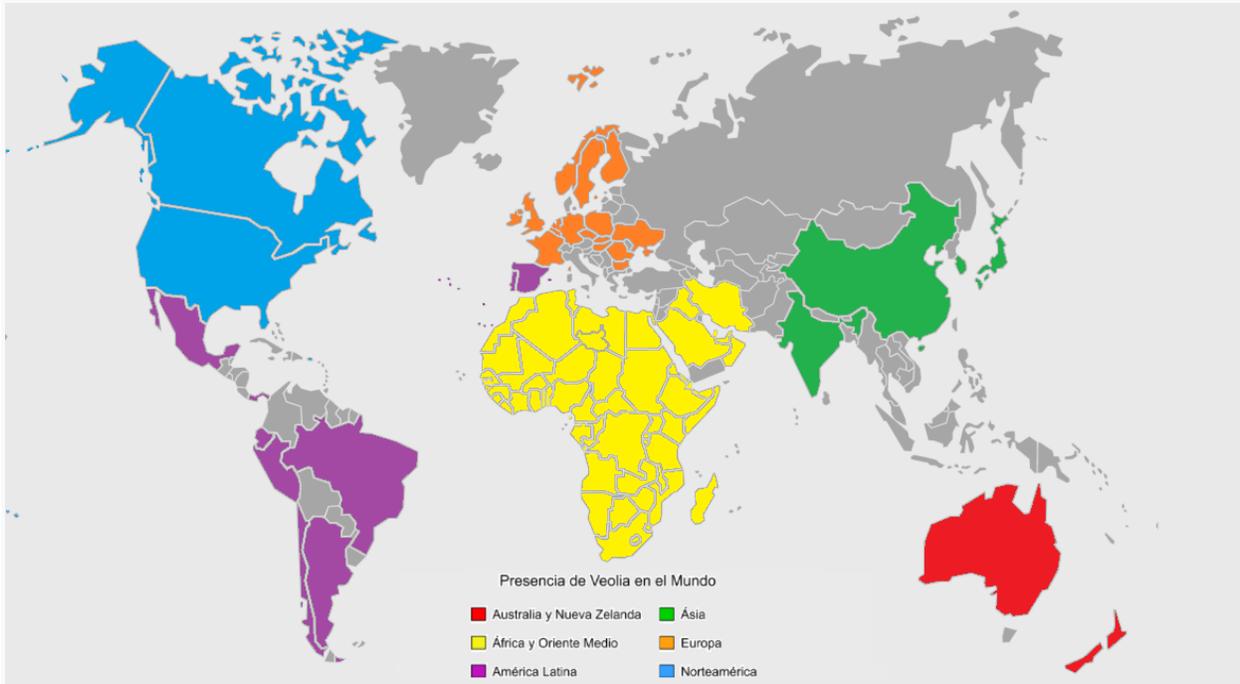
Sus fundadores tienen dos objetivos: regar el campo y suministrar agua a los pueblos y ciudades francesas. CGE firma su primer contrato para abastecer de agua a Lyon. Siete años después, la empresa se adjudica una concesión a 50 años para suministrar agua a París *(The history of Veolia: 1853-1900, s/f)*

El Grupo Veolia trabaja a diario buscando soluciones a las necesidades de las industrias y ciudades en aguas potables, alcantarillado, residuos y energía teniendo como principal prioridad usar procesos medioambientales. para Veolia es importante ayudar a mitigar los efectos del cambio climático creado por el desequilibrio generado del estilo de vida que ha llevado la humanidad. basándose en el desarrollo del acceso a los recursos, preservación de los recursos y renovación de los recursos.

Veolia tiene presencia en gran parte del mundo, se encuentra en 84 países y aporta soluciones según las necesidades de la región y el mercado. los mercados en los que Veolia se desarrolla son: Maritimo, Papel y Celulosa, Alimentos y Bebidas, Edificios, Hospitales y Clínicas, Petróleo y Gas, Química, Automotriz, Energía y Utilidades, Ciudades y Municipios, Siderurgia, Farmaceutica y cosmetica y Minería y Metales.

Con 160 años de experiencia en las áreas de agua, energía y residuos, Veolia aplica su capacidad de innovación para perseguir el progreso humano y el bienestar, y mejorar el rendimiento de las empresas y las regiones.

Para pasar de una lógica de consumo de recursos a un enfoque de uso y recuperación en la economía circular actual, Veolia diseña e implementa soluciones destinadas a mejorar el acceso a los recursos y al mismo tiempo proteger y renovar esos mismos recursos (*Renovando el mundo*, s/f)



**Figura 2.** *Presencia de Veolia en el Mundo.* Fuente: adaptada de (*El Grupo Veolia en el Mundo*, s/f)

## 1.2. Reseña histórica.

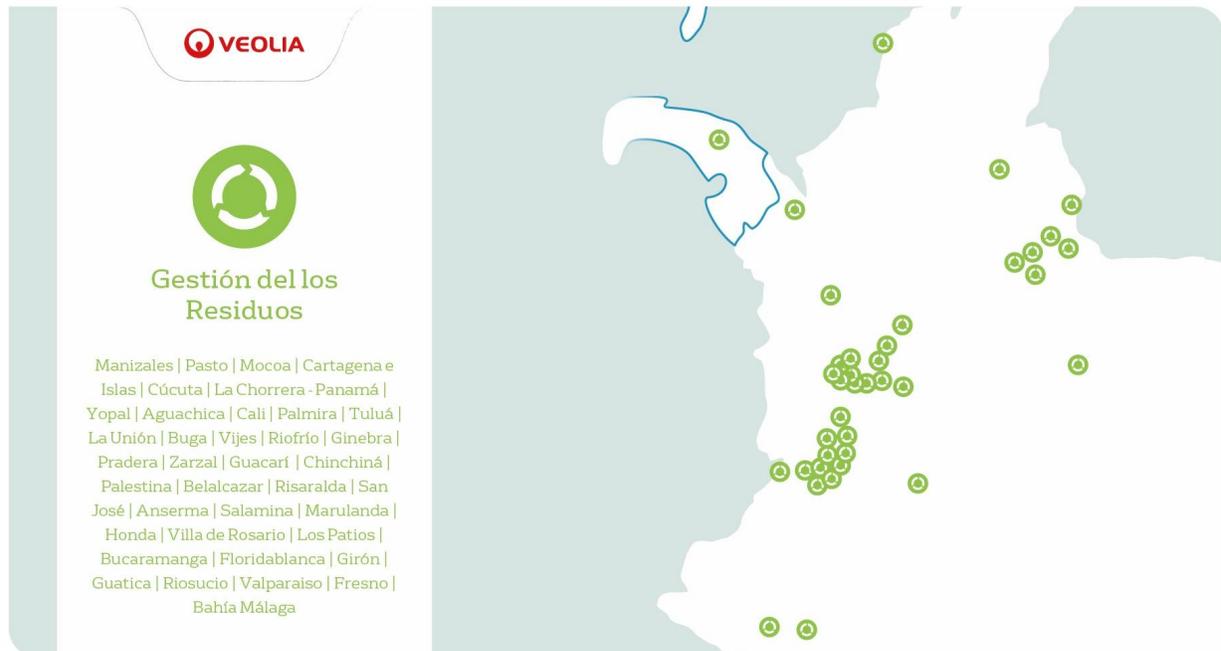
Veolia Colombia es “una empresa de servicios medioambientales, especializada en la gestión integral de aguas, residuos de todo tipo y eficiencia energética.”(*Quiénes Somos*, s/f-a) y llega a Colombia cuando el municipio de Montería en el año 1998 abre licitación pública internacional para dar en concesión los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado de la ciudad.

En la actualidad, Veolia Colombia cuenta con 48 Unidades de Negocios (UN) en todo el territorio nacional brindando soluciones medioambientales basadas en economía circular y con presencia en ciudades tales como: Montería, Bogotá, Cúcuta, Valle del Cauca, Medellín, San Andrés Islas, Bucaramanga, Tunja, Santa Marta, etc. En cada ciudad, Veolia se dedica a actividades específicas de una de las tres líneas de negocios en las que se desarrolla. A continuación en las figuras 3, se puede observar la presencia de Veolia en Colombia por ciudades en la línea de negocio de Gestión del Agua.



**Figura 3.** Mapa de Operaciones, Gestión del Ciclo del Agua. Fuente: Veolia Holding Colombia (VHC)

De igual manera la figura 4, muestra la presencia de Veolia en Colombia en la línea de negocios Gestión de los Residuos donde se ve una gran participación de Veolia en esta línea.



**Figura 4.** Mapa de Operaciones, Gestión de los Residuos. Fuente: Veolia Holding Colombia (VHC)

Por último, se muestra la Participación de Veolia en Colombia en Eficiencia Energética esto en la figura 5.



**Figura 5.** Mapa de Operaciones, Eficiencia Energética. Fuente: Veolia Holding Colombia (VHC)

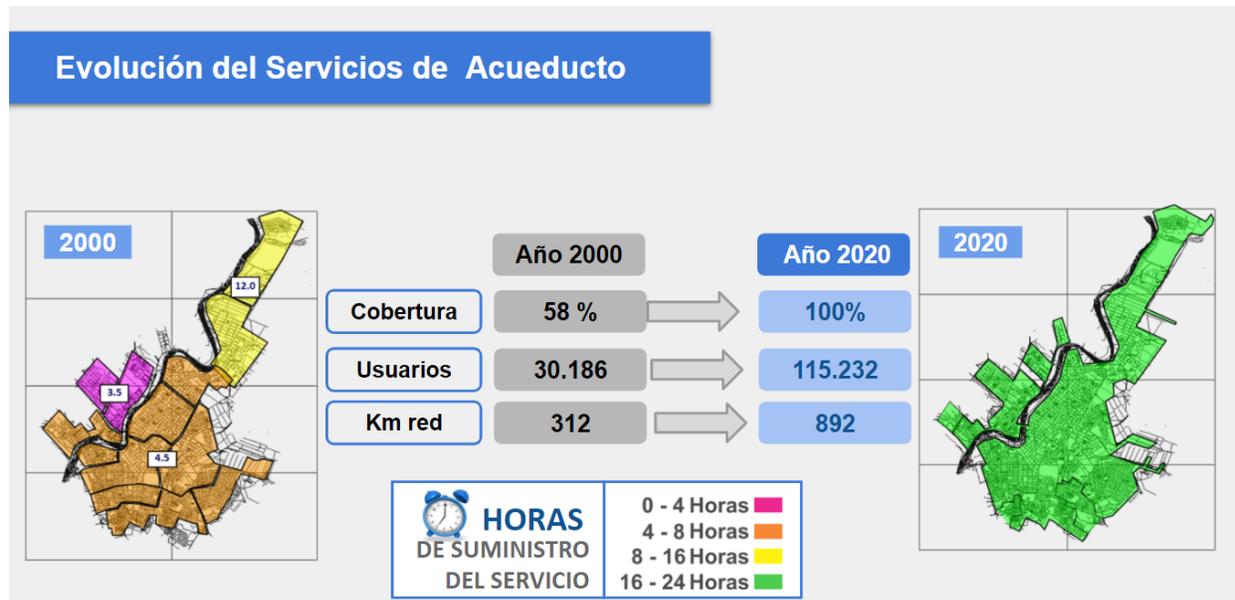
Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. inicia operaciones bajo el nombre de Proactiva Aguas de Montería S.A. E.S.P. el 5 de enero del año 2000 específicamente, el contrato de concesión tiene inicialmente una duración de 20 años a la cual se le agregaron 10 años de prórroga en el año de 2014. El contrato de concesión tiene como objetivos a cumplir “la financiación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y operación de la infraestructura y celebración de contratos y recaudo de los ingresos por prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Montería.”(*Quiénes Somos*, s/f-b).



**Figura 6.** U.N Montería. Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. Fuente: Autor.

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. inicia sus actividades operativas con cuatro plantas de tratamiento de agua potable (PTAP), siete estaciones de bombeo de agua residual (EBAR) y una laguna de tratamiento de aguas residuales. Por todo esto no lograba proveer de agua potable a toda la ciudad y el servicio era intermitente, el servicio de alcantarillado era pobre en redes, no lograba cubrir toda la ciudad.

Actualmente eso ha cambiado en gran medida, se tienen siete PTAP con una capacidad instalada de 1390 lps cuando la capacidad demanda es de 912 lps por lo que le permite satisfacer la demanda y prestar el servicio sin interrupciones. En la figura 7 se muestra la evolución del servicio de acueducto.



**Figura 7.** Evolución del Servicio de Acueducto. Autor: Gte. de Operaciones Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P

Y de siete EBAR con una capacidad de bombeo instalada de 1120 lps pasó a tener diecisiete EBAR con una capacidad de bombeo instalada de 3546 lps y ahora con tres lagunas de tratamiento de aguas residuales. A continuación en la figura 8 se muestra la evolución del servicio de alcantarillado.



**Figura 8.** Evolución del Servicio de Alcantarillado. Autor: Gte. de Operaciones Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P

### **1.3. Plataforma Estratégica.**

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. Está comprometida a la prestación de soluciones medioambientales para los servicios de Acueducto y Alcantarillado para clientes internos y externos, al ser expertos en la línea de negocio de tratamiento de agua potable y residual garantizan la mejor calidad del servicio que presta apoyándose en la Misión, Propósito, Políticas, Filosofía, Valores y Objetivos estratégicos para que todos sus colaboradores estén encaminados hacia las mismas metas propuestas. La plataforma estratégica de todas la UN en Colombia se estructura desde Veolia Holding Colombia.

#### **1.3.1. Misión.**

La Misión de Veolia es “Renovar el mundo, ayudando a nuestros clientes a afrontar sus retos medioambientales y de sostenibilidad en la gestión de la energía, el agua y los residuos.”

#### **1.3.2. Propósito.**

El propósito de Veolia es “contribuir al progreso humano al comprometerse firmemente con los objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU, para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Es con este objetivo en mente que Veolia se propone la tarea de “Renovar el mundo” a través de su negocio de servicios ambientales.”

#### **1.3.3. Políticas.**

Las políticas de Veolia Montería S.A. E.S.P son acogidas por directriz de Veolia Holding Colombia, y son de vital importancia comunicar y ser aplicadas por todos los colaboradores en todos nivel de cargo, ya que, las políticas son documentos de gran jerarquía que permiten el funcionamiento óptimo de la empresa, en una empresa son sus reglas de juego para diferentes

procesos con bases sólidas en legislaciones, Veolia Montería S.A. E.S.P tiene aplicadas 16 políticas que pueden verse en el anexo 1.

#### **1.3.4. Filosofía.**

La filosofía de veolia “Renovando el Mundo” tiene tres pilares los cuales son:

- Preservar los recursos: Por lo que se ha propuesto salvar y proteger los recursos, disminuir la pérdida de agua en redes y no desperdiciar los recursos.
- Renovar los recursos: Se centra en aprovechar al máximo los recursos y darle una buena disposición final para su recuperación.
- Acceso a los recursos: Buscando que la mayor parte de personas tengan acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado, además de los servicios de energía y recolección de residuos.

Filosofía acorde a la razón social de la empresa que ofrece soluciones medioambientales a todos sus clientes industriales y municipales.

#### **1.3.5. Valores.**

Veolia fundamenta a sus colaboradores en cinco valores esenciales para la vida y la prestación del servicio los cuales son:

- Responsabilidad: Veolia a diario asume su responsabilidad con la sociedad de trabajar en pro de un desarrollo sostenible que le permita mejorar la calidad de vida de la población hacia la cual van dirigidas sus operaciones y con sus colaboradores ayudándolos a desarrollar sus capacidades y asegurando su integridad física y mental en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Solidaridad: Para el Grupo Veolia ponerse al servicio colectivo y compartido es parte de sus responsabilidades con la sociedad por tanto todas sus actividades están encaminadas a la búsqueda de soluciones que permitan facilitar la prestación del servicio a todos sus clientes.
- Respeto: Valor fundamental para el comportamiento de todos los colaboradores del Grupo fundado en el reglamento interno, la legalidad y respeto al prójimo.
- Innovación: Veolia elabora soluciones sostenibles a la vanguardia del medio, haciendo la clave de su éxito la investigación e innovación cimentando sus esfuerzos en los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.
- Compromiso con el cliente: Este valor está dedicado a la mejora continua de la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes, así mismo, Veolia está pendiente de las relaciones de confianza con los clientes internos y externos para que estas sean perdurables.

#### **1.3.6. Objetivos estratégicos.**

Los objetivos estratégicos de Veolia Montería S.A. E.S.P. son definidos teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y el entorno externo e interno, son definidos en conjunto con la Gerencia General y se les hace revisión anual en la Revisión por la Dirección, para revisar el cumplimiento de los objetivos y contemplar posibles cambios que puedan surgir ya sea por el entorno o la empresa. Los objetivos estratégicos se contemplan a continuación en la tabla 1.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019	
GRANDES PROMESAS	
NUESTRA GENTE (Seguridad, Clima Laboral y Desarrollo)	<p><b>PSS (Protección, Seguridad y Salud)</b> Ind. Frecuencia: <math>TF1 \leq 19,32</math> Ind. Gravedad: <math>\leq 0,36</math></p>
	<p><b>Integración + Desarrollo de Colaboradores</b> Plan cultura Veolia desplegado One Echos ejecutado a nivel Colombia + Planes de desarrollo definidos.</p>
INDICADORES FINANCIEROS (Superar nuestros objetivos de presupuesto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ventas: COP 806.000 MM (€ 228 millones)</li> <li>● Ebitda: COP 179.000 MM (€ 50.6 millones)</li> <li>● FCF (Free Cash Flow): COP 443.000 MM (€ 125.2 millones)</li> <li>● Sinergias de integración acumuladas (2018-2019): COP 12.000 MM (€ 3.4 millones)</li> </ul>
CRECIMIENTO (Balance de portafolio municipal e industrial “cuarto de hora de América latina”)	<p style="text-align: center;"><b>Ventas</b></p> <p>COP 806.000 MM (€ 228 millones)</p>
REPUTACIÓN DE VEOLIA (Ser relevantes en el mercado y ante la Corporación)	<p><b>Migración de Marca Veolia</b> 100% de transición de marca Aseo Urbano, Adesa, Aseo Urbano de la Costa y Emas Cali. Marca compartida para Tecniamsa y EMAS Manizales y Pasto.</p>
	<p><b>Satisfacción del Cliente</b> Despliegue de resultados de NPS (índice neto de recomendaciones) y Experiencias de Clientes y desarrollo de planes de acción.</p>
	<p><b>Despliegue de Políticas de Compliance en Todo el Grupo Veolia</b></p>
EFICIENCIA (Gestionar de manera eficiente los recursos para ser más competitivos)	<p><b>Todas las Operaciones (Agua, Residuos, Energía e Industriales) con Planes de Mejora Veolia</b></p> <p>100% de las unidades de negocio.</p> <p><b>Eficiencia:</b> 1,3% de la cifra de negocios - en Planes de Eficiencia. (COP 10.000 MM)</p>

**Tabla 1.** *Objetivos Estratégicos Veolia 2019.* Fuente: SGI Veolia

#### 1.4. Estructura organizacional.

El Organigrama de la U.N Montería la cual está dedicada a la línea de negocio Gestión del Agua, la división administrativa de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. a manera general está compuesta por la Asamblea de Accionistas que se encuentra en la cúspide de la estructura seguida por la Junta Directiva que es quien decide el rumbo que sigue la empresa, en medio de estas se encuentra la Revisoría Fiscal, la encargada de hacer auditoria a los estados financieros y a las irregularidades que se presenten en la operación además de servir como canal de comunicación entre la superintendencia de servicios y la empresa. y las gerencias de planeación y construcción, operaciones, administrativa y financiera, y comercial, como cabeza de estas se encuentra la gerencia general quien en conjunto con las antes mencionadas gerencias trabajan para lograr los objetivos organizacionales. La figura 9 muestra la estructura orgánica general de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.



Figura 9. Organigrama General Veolia Aguas de Montería. Fuente: (Transparencia, s/f)

El organigrama general explícito de Veolia Agua de Montería S.A. E.S.P. se puede ver en el Anexo 2.

### **1.5. Descripción del área de trabajo.**

Dentro de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. ( en adelante empresa o compañía) todas sus áreas de trabajo están bien definidas para el caso específico del Sistema de Gestión Integral (SGI) está conformado por tres cargos las cuales son el Jefe del SGI, Coordinador del SGI y Practicante del SGI. Trabajando siempre para integrar todos los procesos dentro del SGI.

Dentro de las función del Practicante del SGI se encuentra la normalización, nacionalización ó estandarización de los documentos a los cuales se les ha de realizar cambios por diferentes motivos ya sea que estos cambios vengan directos desde el Holding o que se presenten cambios en la realización de la actividad o cambios dentro del área que pueda afectar la realización de las mismas, velando que la documentación cumpla con los estándares definidos. De igual forma acoge los documentos enviados desde el Holding.

Además de realizar el seguimiento e informe a los documentos que se deben actualizar para dar a conocer el avance del proyecto de actualización sin dejar a un lado las demás funciones y actividades de apoyo a las que se le encarga, así mismo, está en la búsqueda constante de mejoras que ayuden al SGI con su gestión.

En el marco del informe y seguimientos este se le presenta al jefe inmediato en este caso al Coordinador del SGI quien a su vez es la persona que da el visto bueno y ofrece el apoyo que se requiera para cumplir con los objetivos del proyecto.

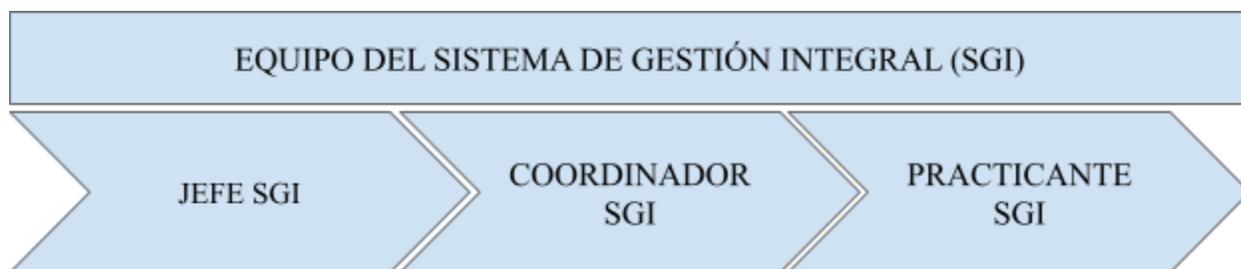


Figura 10. *Equipo del SGI*. Fuente: Autor.

## 1.6. Justificación.

El Sistema de Gestión Integral de las empresas es de gran importancia ya que por él pasa toda la información y documentación aplicable y en vigencia de los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio ambiente y cualquier otro sistema que la empresa adopte, en el caso particular de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P también mantiene la documentación de sus Laboratorios de Aguas y Medidores certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Igual de importante es para las empresas mantener la documentación del SGI actualizada y en conformidad con lo que dictan las normas, ya que ayuda a tomar decisiones estratégicas con el fin de aprovechar las oportunidades y disminuir el margen de las debilidades.

Las decisiones estratégicas son, por tanto, las decisiones que intervienen y configuran la relación entre la organización y su ambiente externo; se toman por la alta dirección con el objetivo de crear capacidades para enfrentar amenazas del ambiente externo organizacional o aprovechar oportunidades de este. (Rodríguez Cruz et al., 2016)

En Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. el SGI es de los más completos de todas las UN de Veolia en Colombia por lo que maneja un gran volumen documental por lo que en algún momento se escaparan detalles que quizás fueron pasados por alto o debido a un mal procedimiento, además, el SGI se encarga de los aspectos ambientales de la empresa y una de sus estrategias es la entrega de Kit Ambientales para todo el parque automotor y áreas específicas, otras tareas es la entrega de hojas de seguridad, material para rotulado según lo dispuesto por el SGA (Etiqueta, pictogramas) y entrega de envases de transvase.

Apoyado en esto, se plantea en este anteproyecto realizar la revisión exhaustiva y posterior actualización de la documentación de los procesos que se mantienen luego del rediseño al mapa de procesos A razón de la unión de los grupos Salas y Veolia, y los documentos que cambiaron luego del rediseño, así mismo brindar apoyo y aportar mejoras a los procesos inherentes al SGI con el fin de continuar en el camino de mejora continua del Sistema de Gestión Integral de la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. contribuyendo así a la continuación de la prestación del servicio con calidad.

## 2. Marco teórico.

### 2.1. Marco conceptual.

**Actividades de apoyo:** Las actividades de apoyo son “las que sustentan a las actividades primarias proporcionando información, infraestructura y los inputs necesarios.”(b) *Actividades de apoyo - Claves de la administracionmzgh*, s/f) Estas actividades permiten que las actividades primarias sean realizadas con mayor eficiencia.

**Gestión Documental:** “La gestión documental es el conjunto de procesos que se enfocan en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información.”(Gestión documental, 2018) Más importante aún es la importancia de la gestión documental en las empresas haciendo eficiente el manejo de documentos y facilitando su acceso.

**Mapa de procesos:** el mapa de procesos permite identificar los macro procesos que componen la empresa y los procesos que serán de vital importancia para el mantenimiento de la operación, podemos definirlo como.

la representación gráfica de la organización que se gestiona por procesos; en esta se ponen de manifiesto sus enfoques, su principio de gestión horizontal, la posición del cliente (partes interesadas), los componentes principales del enfoque de procesos, su punto de partida y su objetivo; los tipos y clases de procesos.  
(Alarcón & Alarcón, 2019)

**Sistema de Gestión:** Según la International Organization for Standardization (ISO) define sistema de gestión como “Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.” (*ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*, s/f)

**Sistema de Gestión Integral:** Desde la implementación de la estructura de alto nivel en las normas internacionales ISO se tiene en mente la implementación de un sistema de gestión integral que no es más que la integración de varias normas en un mismo sistema o como lo define el organismo de certificación global nqa. “es un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral.”  
(*¿Qué es un sistema de gestión integrado?*, s/f)

**Unión de empresas:** Las uniones de las empresas surgen de un interés común entre las partes, esta definición en la actualidad puede variar según sea el autor, tal es el caso de Cotero (2014) quien define la unión empresarial como.

“Acto jurídico mediante el cual se unen los patrimonios de dos o más sociedades, cuyos titulares desaparecen o en algunos casos alguno de ellos sobrevive para compenetrarse en una organización unitaria que los sustituye dentro del mundo comercial, pudiendo ser esta organización resultado de la creación de una nueva sociedad o de la absorción hecha por parte del ente que sobrevive” (citado por (Guzmán & Lemus, 2018) )

## **2.2. Marco teórico.**

El concepto de gestión documental es un término relativamente nuevo ya que este concepto no estaba definido pero se tiene conocimiento de que la gestión documental viene desde la antigüedad por la necesidad de documentar un procedimiento o dejar constancia de tratos comerciales, estos eran documentados en papiro, pergaminos hasta tablillas de arcilla. Pero

no es sino hasta mediados del siglo xx en estados unidos que este concepto es aceptado por primera vez. Así como Fernández lo afirma en su documento Gestión Documental “Doyle Murielle y Myriam Mejía están de acuerdo en que la gestión documental o gestión de documentos fue concebida en Estados Unidos, alrededor de la década de los 50...” (Fernández, s. f.). Desde entonces comienza a jugar un papel importante en las organizaciones ya que empieza a jugar un papel importante el ciclo de vida de los documento además de que con el crecimiento tecnológico ha aumentado el valor de la información por lo que “las organizaciones por tanto deben prestar atención a la forma de organizar administrar y controlar sus fuentes documentales, sus flujos de información” (Chávez & Pérez, 2012).

A razón de las cantidades exorbitante de información que puede llegar a manejar una organización es que la gestión documental juega un papel importante y es el punto de partida para el sistema de gestión documental logre cumplir con los requerimientos de información que las partes interesadas puedan solicitar, a partir de una selección, ordenamiento, búsqueda y recuperación de sus fuentes documentales oportunas a cada necesidad. Por esta razón el objetivo del sistema de gestión documental es organizar, asegurar y facilitar el acceso a la información documental que pueda manejar una organización, por ejemplo Rodríguez & González (2002) definen el sistema de gestión documental como.

“son aquellos sistemas encargados de gestionar y tratar en todos sus aspectos la información fijada en un soporte, con lo que el concepto de documento pasa a adoptar un sentido más amplio al considerar como tal, toda información plasmada en cualquier soporte, ya sea papel, magnético o electrónico” ( citado por (Chávez & Pérez, 2012).

Las empresas no pueden simplemente elegir no crear documentos, es algo que se encuentra ligado a todas las actividades que se realizan al interior de la empresa y en algunos casos como empresas de servicios en el exterior de esta también se generan documentos o registros. Zapata (2005) lo expresa de la siguiente manera.

“La producción de documentos en cualquier organización es inevitable; en el desarrollo habitual de sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos, con el fin de proveer un soporte no solo para la toma de las decisiones sino para el desarrollo mismo del negocio.” (Zapata, 2005)

Por tanto hay que aprender a convivir con estos documentos sin que se vuelva un dolor de cabeza para la empresa u organización, esta forma de convivir con la documentación se da gracias al sistema de gestión documental o específicamente gracias a los beneficios que este trae para la empresa.

Beneficios que dan paso a las empresas a seguir mejorando ya que mantener esta información actualizada y debidamente gestionada permite tomar decisiones estratégicas a las empresas logrando así que sean más competitivas en su mercado de desarrollo, todo esto “le da chance a su empresa de ser más productiva, sostenible y competitiva en la industria en la medida en que sea más eficiente con el manejo de la información que le es tan vital para sus operaciones.”(Ats Gestion Documental, 2019).

Existen entonces unos beneficios asociados a mantener actualizada la documentación de las empresas con su realidad, todo encamina a que este proceso de actualización de esta documentación es necesario para la empresa. Es importante resaltar que la documentación del SGD debe ser constantemente revisada para asegurar el éxito de la gestión documental .

### **3. Objetivos.**

#### **3.1. Objetivo general.**

Realizar la actualización del Sistema Gestión Documental analizando sus procesos y la documentación de estos para garantizar el normal funcionamiento de las operaciones y que contribuya a la detección de posibles incongruencias en la documentación de los procesos en la Empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. Además de realizar actividades de Apoyo al Sistema de Gestión Integral.

#### **3.2. Objetivos específicos.**

- Realizar la revisión inicial de la documentación del Sistema de Gestión Integral con la ayuda de un cronograma de revisión por procesos para dar un diagnóstico inicial del estado actual de la documentación.
- Registrar y resolver las observaciones obtenidas del diagnóstico inicial a la documentación del Sistema de Gestión Integral apoyado en un formato de Observaciones y según la solución pertinente para cada observación para tener la documentación conforme a lo establecido.
- Actualizar la documentación que reciben cambios a causa del rediseño del mapa de procesos por la unificación de los grupos empresariales Sala y Veolia, con ayuda de un cronograma de actualización y seguimiento a los cuellos de botellas a la hora de revisión por el área pertinente con el fin de tener actualizada la Gestión Documental de los procesos conforme al nuevo mapa de procesos.

- Apoyar la entrega de HDS y etiquetas para rotulado de sustancias químicas, liderar charlas de 5 minutos, acoger documentos y entregas de kit ambientales y cualquier otra actividad de apoyo al SGI con el objetivo de mantener la mejor eficiencia de las actividades inherentes al Sistema de Gestión Integral.

#### 4. Diagnóstico.

Se hace necesario realizar un contraste del mapa de procesos obsoleto con el nuevo mapa de procesos para identificar los procesos que reciben cambios así poder realizar el diagnóstico de los documentos que por ende reciben cambios.

##### 4.1. Contraste del mapa de procesos antes de y después de la unión entre los grupos

Para el cumplimiento del tercer objetivo se hace necesario identificar los cambios que se realizarán en el mapa de procesos luego de la unión de los grupos SALAS y VEOLIA por lo tanto se mostrará en la figura 11 el antiguo mapa de procesos para entonces ver los cambios a este en la figura 12 la cual muestra al mapa de procesos de la llamada nueva Veolia.

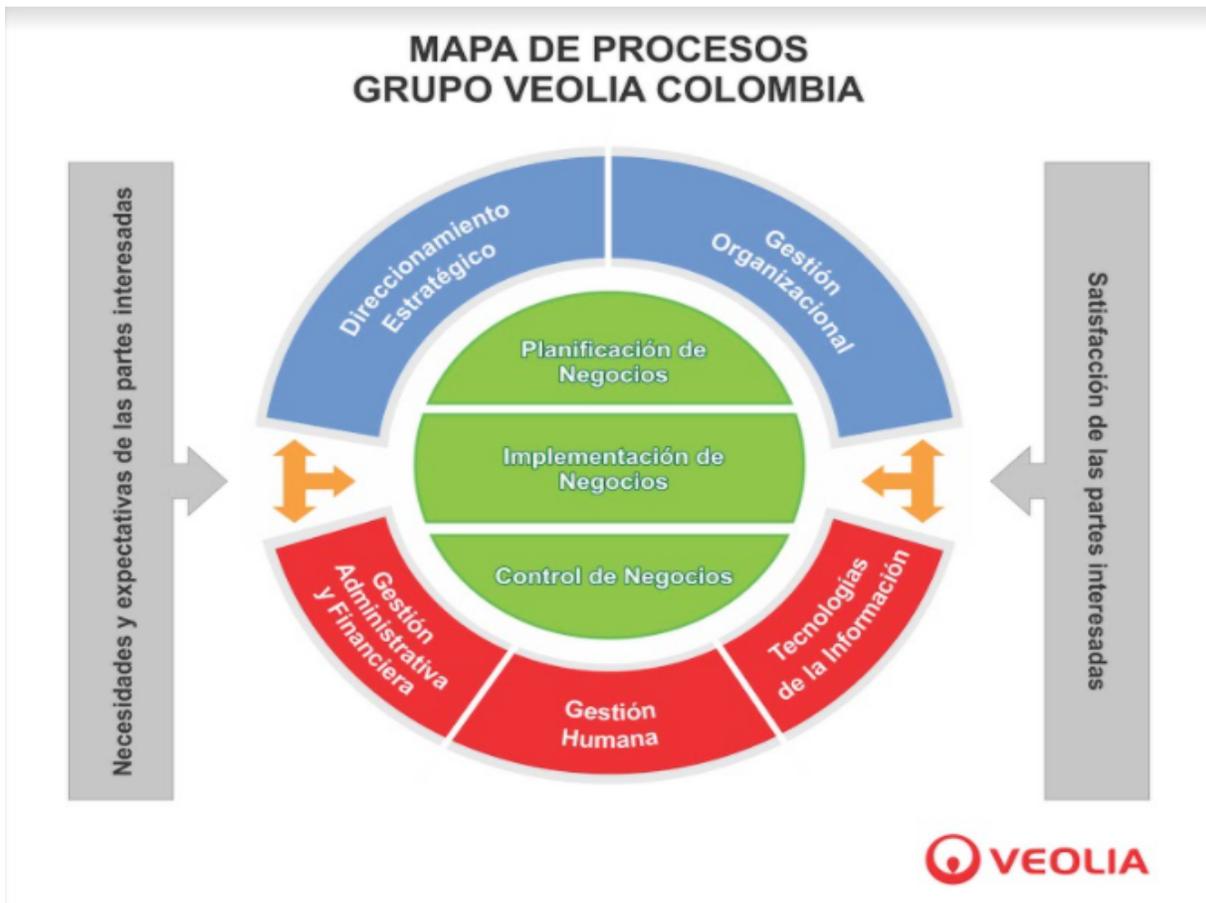


Figura 11. Mapa de procesos obsoleto de Veolia. Fuente: SGI Veolia.

Como se observa en la figura 11, es un mapa de proceso bien estructurado para Veolia en el momento en que se decidió por este mapa de procesos, puesto a que cumplía con los objetivos de la empresa, sin embargo, esto cambió luego de realizar la unión entre los grupos por lo que se hizo necesaria una revisión y reestructuración del mapa de procesos la cual será mostrada a continuación en la figura 12.

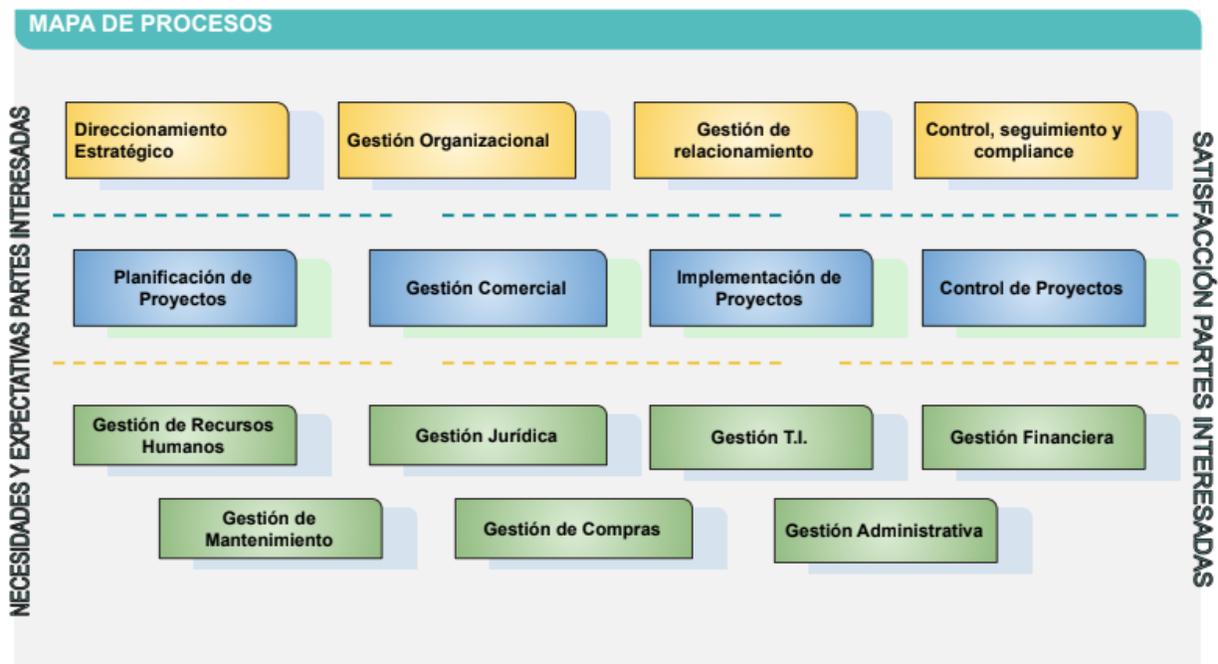


Figura 12. Mapa de procesos Nueva Veolia. Fuente: SGI Veolia.

A primera vista se puede observar que el nuevo mapa de procesos es más voluminoso en cuanto a procesos lo que lo hace ver más robusto, como todo mapa de procesos se dividen en 3 macro procesos y de cada macroprocesos se desprenden una serie de procesos los cuales deberán tener objetivos claros que contribuyan al aumento de la eficiencia y eficacia de la empresa, dando como resultado un aumento en la productividad de esta, basados en esta premisa se crearon unos nuevos procesos, se eliminaron procesos, se renombraron procesos y se separaron algunos procesos como lo muestra la tabla 2.

CONTRASTE DE MAPAS DE PROCESOS		
	Mapa Obsoleto Veolia	Mapa Nueva Veolia
Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Gestión Organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Gestión Organizacional</li> <li>• Gestión de Relacionamiento</li> <li>• Control, Seguimiento y compliance</li> </ul>
Misionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Negocios</li> <li>• Implementación de Negocios</li> <li>• Control de Negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Proyectos</li> <li>• Gestión Comercial</li> <li>• Implementación de Proyectos</li> <li>• Control de Proyectos</li> </ul>
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión administrativa y Financiera</li> <li>• Gestión Humana</li> <li>• Tecnologías de la Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Recursos Humanos</li> <li>• Gestión Jurídica</li> <li>• Gestión de las Tecnologías de la Información</li> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Gestión del Mantenimiento</li> <li>• Gestión de Compras</li> </ul>

**Tabla 2.** *Contraste de mapas de procesos.* Fuente: Autor

Con este contraste queda en evidencia los procesos que recibieron cambios y contribuye a realizar un diagnóstico inicial de los documentos a actualizar

#### **4.2. Metodología del diagnóstico.**

Con el propósito de determinar el estado actual del Sistema de Gestión Documental(SGD) del SGI de Veolia Montería, se llevará a cabo una revisión de la carpeta colgada en la nube con los documentos del Sistema de Gestión Integral para tener un número cierto de documentos que están en vigencias y en busca de observaciones que puedan afectar el orden de la documentación ya que en primera instancia lo que se buscará es que todos los documentos de los procesos estén en orden, así mismo, se logra en un primer vistazo identificar

la documentación que recibirán cambios a razón de los cambios en la estructura del mapa de procesos.

Para tener un resultado cuantificable se hará uso del listado maestro de documentos una vez se le haga una revisión a este mismo y verificar que se tengan los documentos que en él están registrados, así se sabrá qué porcentaje de documentos recibirán cambios del total con el que se cuenta.

Finalmente, se identificó el número de documentos de los procesos que recibieron cambios pero a estos se excluyeron los que ya estaban actualizados por solicitudes de cambios anteriores.

#### **4.3. Resultados del diagnóstico.**

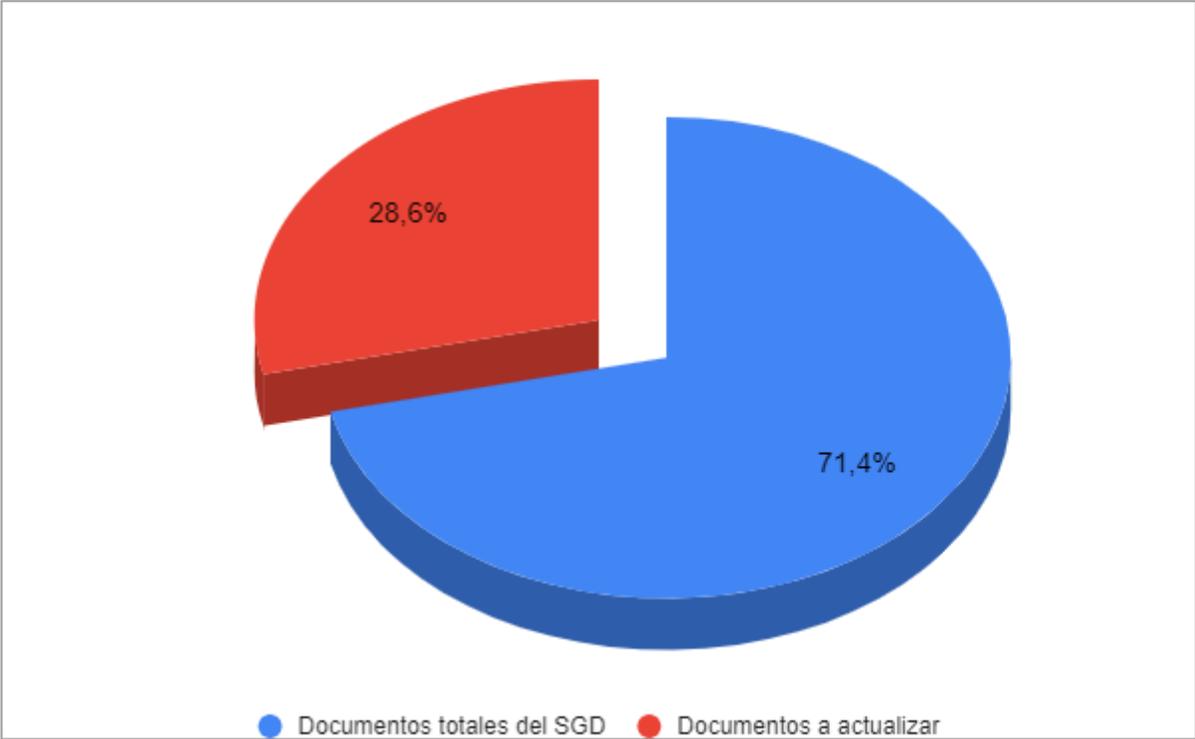
Para dar los resultados del diagnósticos se hizo necesario realizar una revisión al listado maestro de documentos y corroborar que los documentos en el registrado se tuvieran en la carpeta del SGI que es donde va toda la documentación vigente.

Al hacer esta revisión del listado maestro de documentos se encontraron algunos errores con la realidad del SGD los cuales fueron registrados y posteriormente se eliminan estos errores y el listado maestro quedase actualizado y en concordancia con la realidad de la documentación, estos errores en el listado maestro quedaron registrados en el Anexo 3. Hallazgo de Observaciones. En él se encuentra el registro del tratamiento a estos errores con el fin de dar solución a dichos errores.

Con el listado maestro de documentos actualizado y conociendo el número de documentos que se deben actualizar gracias al contraste de mapas de procesos y a la revisión de documentos por procesos se obtienen los siguientes datos de la figura 11 la cual muestra el

número total de documentos con los que cuenta el SGD del SGI en base al listado maestro de documentos y el número de documentos que deben ser actualizados por los cambios en el mapa de proceso y sus respectivos porcentajes.

Documentos totales del SGD	1507
Documentos a actualizar	604



**Figura 13.** *Diagnósticos del SGD del SGI Veolia Montería.* Fuente: Autor.

## 5. Actividades programadas.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos definidos en la realización del presente proyecto, se definen una serie de actividades que serán necesarias para el cumplimiento de los objetivos, así mismo, se define el tipo de técnica implementada para cada actividad. Esto se puede observar en la siguiente tabla.

Actividad	Objetivo específico que aborda	Técnica
- Entrevista con el coordinador del SIG. -Revisión de la documentación vigente.	Realizar la revisión inicial de la documentación del Sistema de Gestión Integral con la ayuda de un cronograma de revisión por procesos para dar un diagnóstico inicial del estado actual de la documentación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Observación directa.</li> <li>● Entrevista.</li> </ul>
-Creación del documento de registro de observaciones - Entrevista con el coordinador del SIG para dar solución a las observaciones.	Registrar y resolver las observaciones obtenidas del diagnóstico inicial a la documentación del Sistema de Gestión Integral apoyado en un formato de Observaciones y según la solución pertinente para cada observación para tener la documentación conforme a como se realizan las actividades y lo establecido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Observación directa.</li> <li>● Reunión de trabajo con el equipo del SGI.</li> </ul>
-Cambio de codificación y actualización de documentos. -Envío de la documentación para revisión a los encargados de área. -Control y seguimiento de la documentación enviada a revisión.	Actualizar la documentación que reciben cambios a causa del rediseño del mapa de procesos por la unificación de los grupos empresariales Sala y Veolia, con ayuda de un cronograma de actualización y seguimiento a los cuellos de botellas a la hora de revisión por el área pertinente con el fin de tener actualizada la Gestión Documental de los procesos conforme al nuevo mapa de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Observación directa.</li> <li>● Entrevista.</li> <li>● Diagrama de flujo.</li> <li>● Herramientas de ofimática.</li> </ul>

---

-Control y seguimiento a las firmas de los documentos.

-Actualización de la carpeta de documentos vigente en Google Drive .

---

-Presentación de la propuesta de tirilla de pictogramas al coordinador del SIG.

-Liderar la charla de 5 minutos del mes.

-Entregar las HDS y su material para rotulado al área solicitante.

-Entrega de kit ambientales.

Apoyar la entrega de HDS y etiquetas para rotulado de sustancias químicas, liderar charlas de 5 minutos, recepción de documentos y entregas de kit ambientales y cualquier otra actividad de apoyo al SGI con el objetivo de mantener la mejor eficiencia de las actividades inherentes al Sistema de Gestión Integral.

- Observación directa.
- Herramientas de ofimática.

---

**Tabla 3.** Metodología para cumplimiento de objetivos. Fuente: Autor.

## **6. Actividades desarrolladas.**

Según los datos obtenidos del diagnóstico se conoce que gran parte de documentos los cuales se encuentran actualizados y es una mayoría, independientemente de que sea una mayoría se hace necesario que toda esta documentación se encuentren en conformidad de la realidad, en otras palabras, que en estos documentos se encuentre lo que se hace y cómo se hacen en la empresa.

Para la actualización de estos documentos se elaboró un cronograma de revisión y actualización. Dicho cronograma, se muestra en el anexo 4.

El primer objetivo representa la elaboración de un cronograma de revisión para dar un diagnóstico inicial de la documentación que necesitará ser actualizada y así lograr obtener un número de documentos a ser actualizados que permitirá llevar un seguimiento porcentual. Los resultados se observan en la sección 4.3.

Continuando con el cumplimiento de objetivos, el segundo objetivo tiene su esencia en la identificación de incongruencias en el SGD o en los documentos en sí, por lo que, se tomaron todas estas incongruencias y se llevaron a un registro donde por medio de entrevista con el coordinador del SGI de la empresa se llegó a un mutuo acuerdo del mejor tratamiento para la solución de estas incongruencias u/o observaciones. Las observaciones y tratamientos que se les dio a estas falencias en el SGD se pueden consultar en el anexo 3.

### **6.1. Preliminares de actualización.**

Una vez a disposición la plena identificación de los procesos cambiados gracias al contraste realizado en la sección 4.1 se definen una serie de puntos importantes antes de dar paso a la actualización de los documentos.

### 6.1.1. Información documentada.

Teniendo en cuenta que se debe tener una documentación adecuada en un Sistema de Gestión Integral, es necesario atender a los requisitos que presenta la ISO en su numeral 7.5. Información documentada de su estructura de alto nivel. Veolia Colombia definió para su Sistema de Gestión Integral, el procedimiento VHC-GO-P-01 Información Documentada, en este se definen los requisitos para la elaboración de los documentos, la codificación, el control, entre otros.

A continuación se muestra la estructura documental que sigue Veolia Colombia para jerarquizar sus documentos.



**Figura 14.** Jerarquización documental. Fuente: SGI Veolia.

La figura que se presenta a continuación muestra es el encabezado que debe llevar todo documento perteneciente al SGI de Veolia Colombia, en este se encuentra el logo de Veolia, nombre del documento, el tipo de documento, el código, el número de la versión del documento y el paginado. Este encabezado ha sido definido de esta forma en el procedimiento por tal motivo no se realizan cambios a esta estructura a no

ser que cambie el procedimiento esta estructura.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
		CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO
		Versión
		Paginado

**Figura 15.** Encabezado documentos del SGI. Fuente: SGI Veolia.

Para la codificación de los documentos se definió lo siguiente.

- Hay dos tipos de documentos del SGI unos son los provenientes del Holding y otros propios que son elaborados en la UN, por lo tanto aquellos documentos que vienen del Holding ya vienen codificados con la abreviatura inicial VHC (Veolia Holding Colombia) y los documentos propios de la UN de Montería empezaran con la abreviatura VM (Veolia Montería)

- Se define el proceso al que pertenece el documento, Para esto se tiene la siguiente tablas de código de procesos.

Nombre del Proceso	Código
Direccionamiento estratégico	DE
Gestión Organizacional	GO
Gestión de Relacionamiento	GR
Control. Seguimiento y Compliance	CC
Planificación de Proyectos	PP
Gestión Comercial	GC
Implementación de Proyectos Gestión del Agua	IPA
Control de Proyectos	CP
Gestión de recursos Humanos	RH

Gestión Jurídica	GJ
Gestión de Tecnologías de la Información	IT
Gestión Financiera	GF
Gestión de Mantenimiento	GM
Gestión de Compras	GCP
Gestión Administrativa	GA

**Tabla 4.** *Códigos de Procesos.* Fuente: Autor

- Para el tipo de documento se tiene de referencia la siguiente tabla.

Tipo de Documento	Código
Manual de Gestión Integral	MGI
Manual	M
Matriz	MT
Procedimiento	P
Programa	PR
Plan	PL
Plan Integral	PI
Formato	F
Instructivo	I
Especificaciones Técnicas	ET

**Tabla 5.** *Código Tipo de Documento.* Fuente: Autor

- El consecutivo del documento es asignado con ayuda de un documento no normalizado que sirve de registro de documentos creados y cambios de codificación.

De esta manera se obtiene la codificación de los documentos como se muestra a continuación en la figura 16.

Unidad de Negocio		Proceso		Tipo de documento		Consecutivo
UN	Código	Proceso	Código	Documento	Código	
Veolia Holding Colombia	VHC	Direccionamiento Estratégico	DE	Procedimiento	P	01...

**Figura 16.** Codificación Documental del SGI. Fuente: SGI Veolia.

Para garantizar el control, disponibilidad, versión y la fecha de actualización y vigencia, se cuenta con el documento VHC-GO-F-01 Listado Maestro de Documentos el cual puede ser consultado en el anexo 5.

### **6.1.2. Trazabilidad de cambios.**

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. tiene un SGI robusto por lo que el volumen documental es grande, por tal razón es necesario llevar una trazabilidad de documentos acorde a lo requerido por lo que además de contar con el listado maestro de documentos se cuenta con los documentos Control para la Normalización de Documentos de la Gestión de Laboratorios II y Control para Modificar o Elaborar Documentos III estos documentos se muestran en los anexos 6 y 7 respectivamente.

Estos dos documentos ayudan a la trazabilidad si es necesario corroborar la fecha, versión o cambios a los documentos garantizando que se hagan según lo planeado para tener acceso a su información de forma rápida y eficaz.

## 6.2. Proceso de actualización.

Para la actualización de estos documentos no hay un proceso definido como tal más allá de la parte estructural de la documentación y cómo llevar la trazabilidad de esta, para mostrar el proceso de actualización de documentos de manera práctica se muestra a continuación el flujograma de la actividad de actualización de documentos en la siguiente figura.

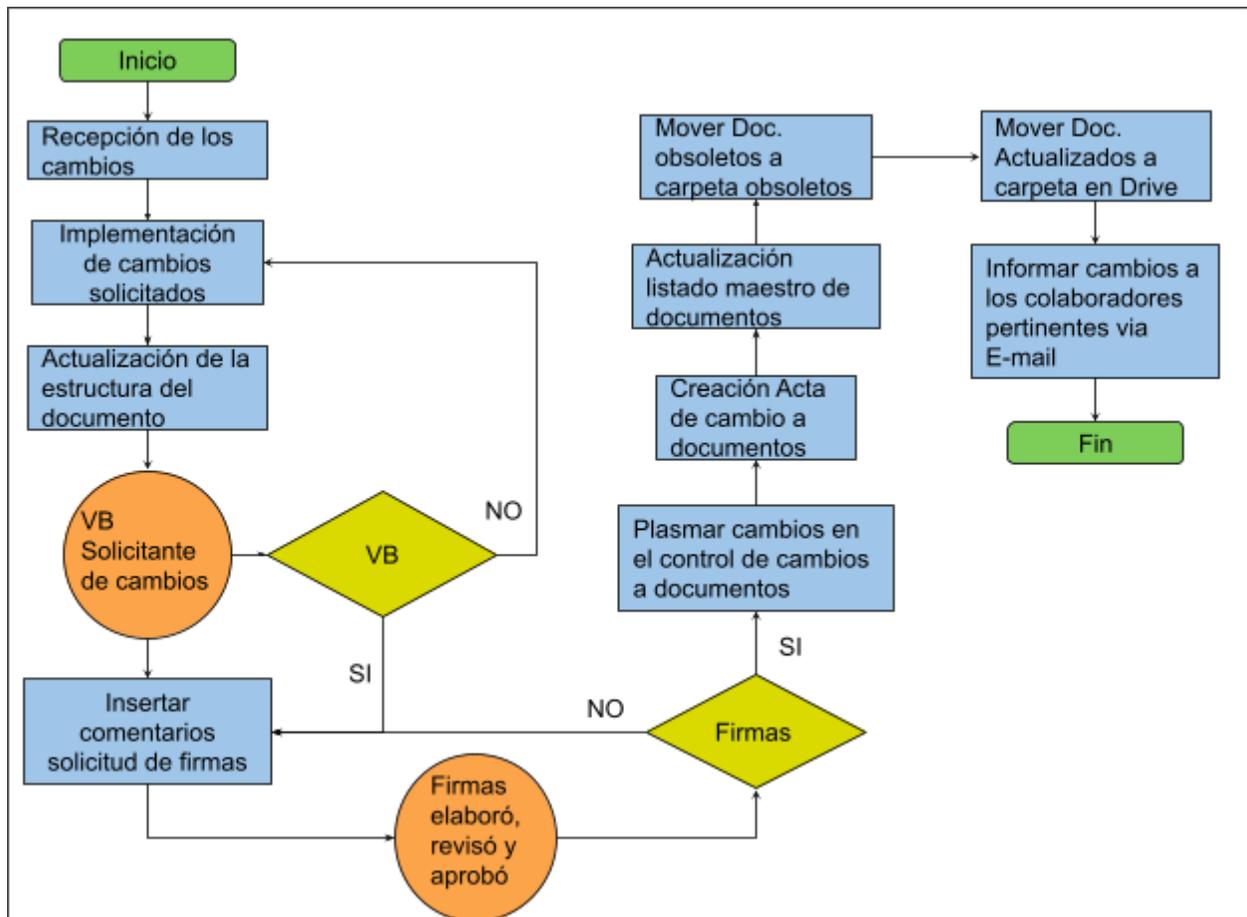


Figura 17. Flujograma de Actualización Documental. Fuente: Autor.

Este trabajo se centra en la actualización del SGD en base a los cambios realizados al mapa de procesos por la unión de los grupos SALAS y VEOLIA, por lo tanto, no se hace necesario mostrar el flujograma de acoger documentos provenientes del Holding, sin embargo se debe decir que es un proceso similar pero menos complejo ya que estos documentos no necesitan aplicar cambios y recolección de firmas ya que vienen firmados.

En esta actividad se presentan largos tiempos muertos al momento de recolectar las firmas de los documentos, esto se debe a que la firma es por comentario sobre el documento ya que toda la documentación del SGI se encuentra en la nube, y si bien es más eficiente que tomar las firmas manuales muchas personas cometen errores al firmar estos documentos por lo que es necesario solicitar las firmas nuevamente hasta que estén conforme a lo estipulado.

Al proceso de actualización se le realizaron tres seguimientos:

Primer informe de seguimiento: Este primer seguimiento se hizo al tiempo de la socialización del cronograma de revisión y actualización ya que para ese momento algunos procesos en paralelo habían hecho solicitudes de modificación de documentos que entraban dentro de los documentos a actualizar. Este primer informe de seguimiento arrojó los siguientes datos; Documentos normalizados 7,97 % dejando así un 90,23% de documentos sin normalizar, por lo que desde este punto empieza la carrera de actualización de documentos.

Segundo informe de seguimiento: Para este segundo informe que se presentó 2 meses y 9 días luego del primer informe de revisión se muestra un poco más prometedor dejando las cifras de 66, 56 % de documentos normalizados contra un 33,44 % de documentos sin normalizar y aunque estos valores parecen buenos cabe resaltar que el objetivo es llegar al 100 %.

Tercer informe de seguimiento: Para este tercer y último informe de seguimiento se logró una tasa de normalización del 90,23 % de documentos normalizados contra un 9,77 % de documentos sin normalizar. La tasa de documentos normalizados del 90,23 % fue la mejor a la que se pudo llegar luego de los retrasos a causa de los responsables de las áreas a la hora de revisar los documentos cambiados, ya que sin su Visto bueno no se puede proceder a la normalización de documentos.

Estos informes de seguimientos se pueden visualizar en el anexo 4 junto al cronograma de actualización.

### **6.3. Actividades de apoyo.**

Las actividades de apoyo del SGI de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. son diversas por lo que en esta sección se hablará sobre las principales y que tenían mayor relevancia para la empresa estas actividades son las siguientes:

- Liderar charlas de 5 minutos.

Las charlas de 5 minutos de seguridad se llevan a cabo 1 vez al mes y son charlas en las cuales se dan tips de seguridad, alertas de seguridad de accidentes que pasan en las UN o bien puede ser de algún tema de autocuidado, es importante que todos en la empresa se apoderen de los temas de Prevención, Seguridad y Salud (PSS) que es el área que lleva a cabo la Gestión de SST. Estas charlas de 5 minutos tienen como objetivo crear cultura en los colaboradores de esta forma se ayuda a la mejora continua de los procesos desde el área de PSS.

Para apoderas a todos los colaboradores, el área va designando a quien le toca en cada mes así logran que todos se involucren, cabe resaltar que aunque la estrategia se llame charla de 5 minutos de seguridad no siempre toma solo 5 minutos hay temas que llevan más tiempo y los aportes de los colaboradores es importante, escuchar sus experiencias o anécdotas ayudan a entender aún más los temas tratados.

Las evidencias de esta actividad pueden ser visualizadas en el anexo 8 Alerta de seguridad: Atrapamiento con tapa de manhol y Anexo 9 VHC-GO-F-36 Lista de Asistencia.

- Entrega de Kit ambiental.

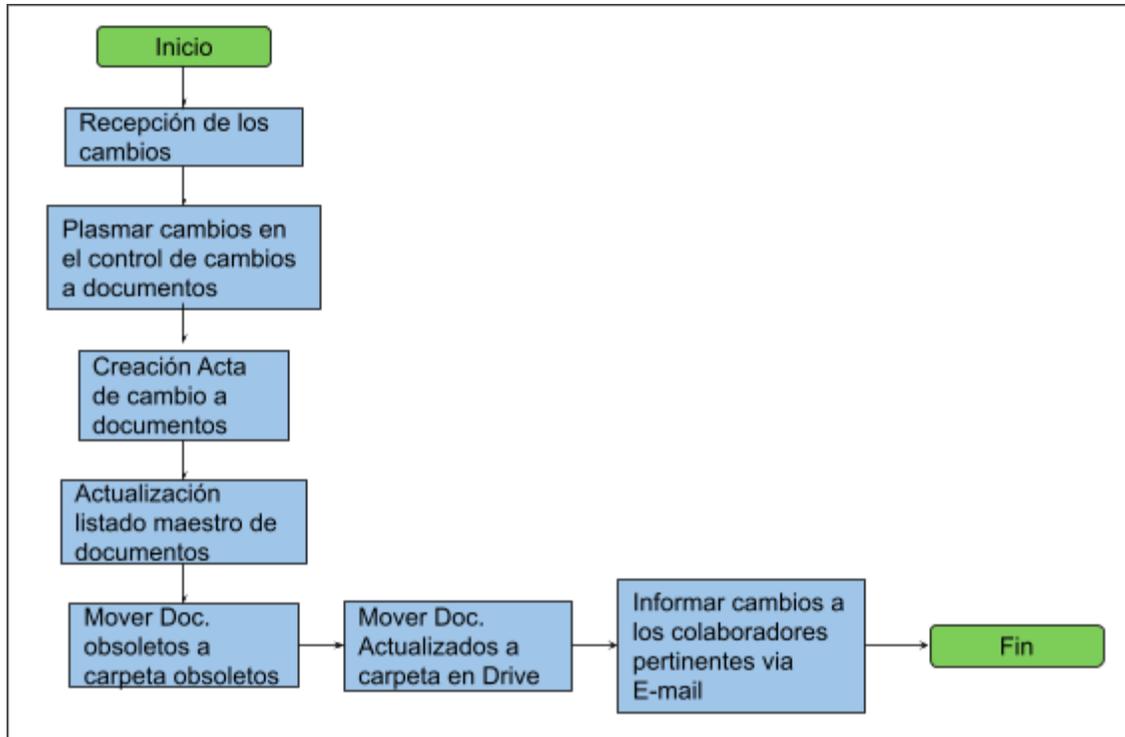
La entrega de Kit ambiental es una estrategia diseñada para mantener el interior de los vehículos limpios se le entregan a las personas responsables de cada vehículo pertenecientes a la flota de vehículos de Veolia.

Para la entrega de los kits ambientales se arman los paquetes para luego informar a las personas específicas que deben pasar a recoger su kit ambiental a la oficina del SGI, además, en esta misma comunicación vía E-mail se adjunta el acta de entrega para que las personas lo firmen luego de recibir y constatar que el kit este completo, esta acta es firmada con comentario de manera virtual, es el tipo de firmas que Veolia maneja por tema de practicidad y eficiencia.

- Acoger documentos del Holding.

Acoger documentos provenientes del Holding es una tarea importante ya que estos documentos afectan a los procesos ya que las decisiones del holding afectan de manera transversal a las UN.

Esta actividad de acoger documentos del Holding es similar a la de actualización de documentos como ya se había explicado en la sección 6.2. Pero para que quede clara la actividad de ilustrara en la siguiente figura por medio de un flujograma.



**Figura 18.** *Flujograma Documentos Acogidos Holding.* Fuente: Autor.

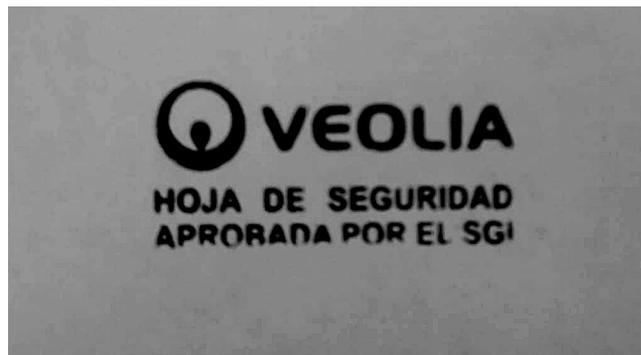
Y como bien se mencionaba en la sección 5.2 en actividad no se recolectan firmas, ni se espera por visto bueno de cambios y mucho menos se le realizan cambios a los documentos ya que de esto se encarga el SGI del Holding, Veolia Aguas de Montería como UN solo acoge el documento para hacerlo parte de su SGD del SGI.

- Entrega de HDS y material para rotulado.

Veolia maneja diferentes sustancias químicas en todas sus áreas y todo tipo de personas, desde las personas que trabajan en almacén y laboratorio hasta las personas en el área administrativa y personas de servicios generales. Por lo tanto es necesario tener todas estas sustancias bien identificadas y con su hoja de seguridad (HDS) a la mano en caso de emergencia, ya sea porque la norma lo exija o porque es de vital importancia proteger a los colaboradores. Para esto, Veolia dispone de un formato propio para las

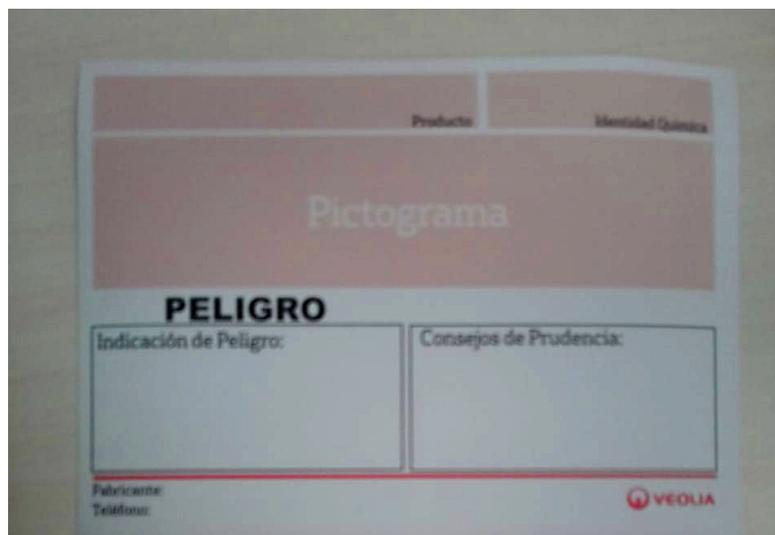
hojas de seguridad cuya información es tomada de la hoja original del fabricante, dicho formato se puede ver en el anexo 10.

Sin embargo, Veolia Aguas de Montería se encuentra en el cambio al Sistema Globalmente Armonizado por lo que no cuenta con todas las HDS en su formato pero cuenta con las originales del fabricante y para que estas HDS se puedan usar en la empresa se usa un sello el cual se muestra en la siguiente figura.



**Figura 19.** Sello HDS originales. Fuente: Autor.

Para el rotulado de las sustancias químicas y para acompañar las HDS se usan tres tipos de etiquetas en la cual varían según sea la palabra de advertencia de la sustancia química, a continuación se muestran en las etiquetas autoadhesivas.



**Figura 20.** Etiqueta Autoadhesiva Palabra Peligro. Fuente: Autor.



**Figura 21.** Etiqueta Autoadhesiva Palabra Atención. Fuente: Autor.



**Figura 22.** Etiqueta Autoadhesiva Sin Palabra de Advertencia. Fuente: Autor.

Estas etiquetas a su vez llevan consigo unos pictogramas, los cuales vienen en una tirilla de 9 pictogramas que corresponden a los del SGA y que tienen como fin alertar sobre los peligros de la sustancia con esta etiqueta. la tirilla de pictogramas se muestra en la siguiente figura.



**Figura 23.** Tirilla de Pictogramas SGA. Fuente: Autor.

De esta forma Veolia se asegura de cumplir la norma que exige que todas las sustancias químicas estén debidamente identificadas pero además se asegura de mitigar riesgos a los que los colaboradores se ven expuestos al manipular estas sustancias químicas.

Estas etiquetas son entregadas junto con los pictogramas que la HDS de la sustancia así lo especifique, y se entrega para que sea la persona que usará la sustancia lo rotule de esta forma aprende a rotular, a identificar a primera vista el peligro que le sugiere el pictograma y a responsabilizarse por el uso de las sustancias.

## **7. Propuesta de mejora**

Con base en todo lo expuesto anteriormente, se proponen mejoras a la hora de realizar las actividades que dan cumplimiento a los objetivos, mejorando la eficiencia y efectividad de los procesos.

Y aunque en Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. se tienen los procesos controlados siempre hay espacio para la mejora continua, así, dan continuidad al servicio y cumplimiento a las normas en las cuales están certificados.

Para empezar con las propuestas de mejora, en la sección 6.2 se explicó cuál es el proceso por el que pasan los documentos de la UN de tal forma que quede según lo establecido para ser normalizados y de esta forma tener un SGD unificado y homogéneo, pero no se habló de las problemáticas a las que se debe enfrentar este proceso para que estos documentos sean normalizados en el menor tiempo posible, con el fin de que sean puestos en práctica lo más pronto posible y así evitar cualquier tipo de errores en el servicio y contradicciones en auditorías. A continuación se habla de las dos problemáticas que presenta el proceso de actualización de documentos y su respectiva propuesta de mejora o solución.

La primera problemática se identifica al momento de solicitar visto bueno de los cambios, esta solicitud se hace a razón de que se debe tener el visto bueno del responsable del proceso de estos cambios ya que él es quien rinde cuentas de su proceso y se vería perjudicado si alguno de estos documentos no están en conformidad con lo que realiza su proceso, trayendo graves consecuencias para él esta controversia entre la documentación y la realidad, pero, la problemática en sí radica en que en ocasiones los responsables de algunos procesos toman demasiado tiempo en la revisión de los cambios a los documentos cuestión por la cual la

normalización de los documentos sufre demoras extremadamente grandes a comparación de lo que debería durar la normalización de un documento, por lo cual deja a la luz una falencia en el compromiso con la empresa por parte de los responsables de estos procesos, con los sistemas de gestión integral y en general con el mismo proceso que lidera, ya sea por desconocimiento de la norma y en específico con el numeral 7.5 Información Documentada de la estructura de alto nivel (o HLS por sus siglas en inglés) o por no administrar de forma eficiente los tiempos de revisión por parte del responsable, por lo cual se debe realizar por parte del Sistema de Gestión Integral con apoyo de la gerencia general un plan de acción para abordar la problemática, para dicho plan se deben realizar dos acciones para la solución de la problemática en cuestión.

- Primero, recordatorios en físico o digital (mediante el correo corporativo) con firma del gerente para inducir motivar la revisión de los documentos.
- Segundo, incluir en la formación de los responsables de los procesos una recapitación de los numerales de la norma haciendo énfasis en el numeral 7.5 a las personas que presentan la problemática con el fin de general cultura y conciencia.

La segunda problemática se identifica en la misma sección 5.2 en el mismo proceso de actualización de documentos pero en la actividad de firmas, esta segunda problemática tiene su origen en una mejora que realizó el SGI al SGD dicha mejora se basó en la migración de los documentos del escritorio a la nube gracias a la intranet, este cambio se realizó para mejorar la eficiencia de la gestión de actualización, disposición y socialización de documentos ya que con este cambió la actualización de los documentos es mucho más eficiente, se tiene acceso a la información las 24 horas del día y desde cualquier lugar, y se pueden enviar los documentos a socializar de forma más rápida. Pero si es una mejora no debería presentar problemas, pero claro

que es una mejora pero Veolia en su nómina tiene a personal mayor el cual le toma mucho más tiempo adaptarse a las nuevas tecnologías por lo cual hay que ser más enfáticos con esta población. Ahora el problema que presenta la tarea de recolección de firmas está en que las firmas a los documentos ahora se hacen por medio de comentarios, antes de la migración de los documentos se hacía de forma manual la firma por lo que no había problemas en las firmas pero tomaba mucho más tiempo la firma de documentos, luego de la migración de los documentos se empezaron a firmar los documentos con firmas digitalizadas, pero con esta nueva forma de firmar vinieron nuevos riesgos de fraudes por lo cual se hacía necesario definir controles para la mitigación del riesgo ya que la firma digitalizada fácilmente podría ser utilizada por cualquier persona que tuviese acceso a la firma deseada siendo obtenida por cualquier medio, por lo cual, se hace un nuevo cambio en la firma de documentos pasando de firma digitalizada a firma con comentario, una ventaja de la migración que no había sido explorada, ya que todos los colaboradores poseen una cuenta de e-mail vinculada al corporativo y que solo ellos pueden acceder con una verificación en dos pasos si se intenta acceder desde un ordenador fuera de la intranet de la empresa se hace más seguro este método de firma, todo esto hace pensar que no hay inconvenientes entonces con esta migración y el segundo cambio de firma, pero muchas personas aún no se acostumbran a la firma por comentarios por lo cual tienden a firmar de forma errónea los documentos, firmas que no van en conformidad con establecido y comunicado a los colaboradores demorando el proceso de normalización, por lo cual se llega a la conclusión que estas personas necesitan una capacitación en firma de documentos oficiales del SGD del SGI para lo cual se propone la creación de un instructivo para firmar documentos del SGI de dicho instructivo se creó un modelo siguiendo el documentos VHC-GO-F-58 Plantilla para la Elaboración de Instructivos el cual se puede ver en el anexo 11. Este modelo para la firma de

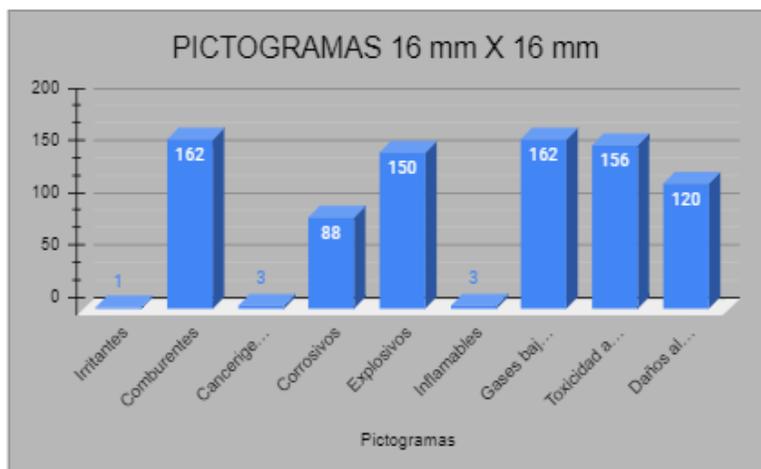
documentos no es oficial del SGD del SGI por lo cual hasta no ser oficializado no cuenta con cuadro de elaboración, revisión y aprobación, y tampoco tabla de control de cambios por lo que es una propuesta de mejora, dicha propuesta de instructivo para firmas se puede consultar en el anexo 12, una vez aceptada la estrategia a seguir sería.

- Socialización del instructivo de firma de documentos oficiales del SGI.

Continuando con las propuestas de mejora, en la sección 6.3 Actividades de apoyo se identificó una problemática a largo plazo en la actividad de apoyo Entrega de HDS y material para rotulado. Como se había mencionado en la sección 5.3 la tirilla de pictograma viene con los 9 pictogramas del SGA, para lo cual se hizo un estudio de los pictogramas que más se usaban a la hora de las entrega de las hojas de seguridad, en otras palabras se identificó que pictogramas son más usados a razón de las sustancias que se utilizan en las actividades de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. a continuación se muestra un gráfico del conteo de pictogramas el cual se realizó sobre el número del pedido total de 250 impresiones de tirillas.

PICTOGRAMAS 16 mm X 16 mm	
Pictogramas	Cantidad
Irritantes	1
Comburentes	162
Cancerigenos	3
Corrosivos	88
Explosivos	150
Inflamables	3
Gases bajo presión	162
Toxicidad aguda	156
Daños al medioambiente	120
	845

Tirillas completas	88
--------------------	----



**Figura 24.** *Conteo pictogramas.* Fuente: Autor.

Como dato adicional, en la empresa se usan tirilla de pictogramas de dos tamaños los cuales son de 16 mm \* 16 mm y de 20 mm \* 20 mm pero los pictogramas más usados son de 16

mm\*16 mm por esta razón el estudio se centró en los pictogramas de este tamaño ya que evidenciando el gasto innecesario y desperdicio generado con esta se lograra un cambio igual en la tirilla de pictogramas de 20 mm \* 20 mm.

Analizando el gráfico que se muestra del conteo de pictogramas se observa que hay un gran uso de los pictogramas de irritantes, cancerígenos e inflamables, y que que corrosivos se usan en una cantidad medianamente considerable, otro caso sería el de los pictogramas de explosivos, toxicidad aguda y daños al medio ambiente los cuales se usan pero muy pocos por lo cual se ha generado un stock considerablemente grande de ellos, por último se tienen los pictogramas de comburentes y gases bajo presión los cuales al parecer no se han usado sabiendo que el pedido fue de 250 tirillas y que aún se conservan 88 tirillas completas, por lo cual se concluye que no se utilizan sustancias con esta identificación de peligro ó que no se han solicitado HDS y material para rotulado de estas sustancias en los últimos 6 meses por lo que su utilización es mínima.

Con esta explicación del estudio realizado surgen la siguiente conclusión, el stock de pictogramas poco utilizados seguirá aumentando debido a que el formato de la tirilla de impresión trae una unidad de cada uno de los pictogramas, causando así gastos innecesarios en la impresión de pictogramas y desperdicios debido a que una vez se cortan los pictogramas requeridos de la tirilla los demás pictogramas con el tiempo tienden a desprenderse de la tirilla ya que no queda una sola célula unida.

La propuesta de mejora a la problemática de aumento de stock de pictogramas poco utilizados es realizar un cambio en el formato de la tirilla de impresión de pictogramas de una tirilla de 9 unidades de cada pictograma a 10 unidades de un solo pictograma, a continuación se muestra en la figura el antes y después del formato de impresión de la tirilla de pictogramas.



**Figura 25.** Antes y Después tirilla de impresión pictogramas. Fuente: Autor.

Ya que la tirilla se imprime con los nueve pictogramas del SGA, con este nuevo formato de impresión cada 100 tirillas contratadas por imprimir la empresa se ahorran 10 tirillas, y por supuesto el stock de pictogramas poco utilizados empezaría a disminuir con el tiempo.

## **8. Conclusiones.**

El trabajo presentado anteriormente muestra el proceso de actualización del sistema de gestión documental del sistema de gestión integral y las actividades de apoyo realizadas en la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. a razón de la fusión de los grupos Salas y Veolia. De acuerdo con esto, se puede obtener las siguientes conclusiones.

El diagnóstico inicial de los documentos que debían ser actualizados y normalizados debido a los cambios en el mapa de procesos a razón de la fusión de los grupos empresariales se hizo de forma eficiente por medio de la observación directa ya que permitió identificar la documentación que requeriría cambios, además de lograr cuantificar la documentación a cambiar.

Se obtuvieron resultados que superaron la expectativa en la actualización de documentos por lo cual se concluye que el proceso de actualización de documentos es bueno y que se puede seguir mejorando con el esfuerzo mancomunado del liderazgo del área de SGI y compromiso de los responsables de los procesos para lograr una mayor eficiencia.

Las actividades de apoyo son igualmente de importante que las actividades críticas, ya que estas contribuyen a la realización y éxito de las actividades críticas.

Aunque las empresas sean muy grandes, con procesos controlados y sistemas de gestión robustos siempre hay algo para mejorar, y aunque no parezca que estas mejoras ayudan en gran medida para este tipo de empresas es una mejora significativa porque reconocen el valor que tienen y que les aportan estas mejoras llegados a tal punto de madurez.

## **9. Recomendaciones.**

Teniendo en cuenta el trabajo realizado, así como las conclusiones presentadas anteriormente, se presentan las siguientes recomendaciones para el Sistema de Gestión Integral de la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. :

Gestionar, en el tiempo adecuado, las oportunidades de mejoras necesarias que influyan al mejoramiento continuo de las actividades del proceso y de esta forma aportar un mejor rendimiento a la empresa.

Realizar seguimiento, al 9,77 % de documentos sin normalizar que se mostró en el tercer informe de seguimiento en la sección 6.2 para llegar a una tasa del 100 % de documentos actualizados dando así por culminado el proceso de actualización.

Involucrar a los jefes en el proceso de actualización del SGD por medio de capacitaciones en liderazgo, compromiso, responsabilidades y autoridades. Con el fin de mejorar la gestión de los procesos, y en especial se abordan las problemáticas que se presentan actualmente en la actividad de actualización de documentos de los procesos.

Evaluar, el rendimiento de las oportunidades de mejora ( si se realizan) para establecer en el caso determinado que no se genere mejora en el rendimiento para implementar controles que faciliten el cumplimiento del objetivo de las propuestas de mejora.

Verificar, anualmente el estado del SGD del SGI para el descarte de no conformidades en el SGD, como códigos repetidos o documentos inexistentes registrados, ratificando el acceso a la documentación vigente del SGI.

## Bibliografía.

Alarcón, G., & Alarcón, P. y. G. (2019, junio 10). *La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana*. Revista espacios.

<https://paperpile.com/app/p/e57273dc-7286-0747-9acd-a4b7afb54a98>

Ats Gestion Documental. (2019, junio 25). ¿Por qué la gestión documental es importante para las empresas? *Ats Gestion Documental*.

<https://atsgestion.net/gestion-documental-importante-empresas/>

b) *Actividades de apoyo - Claves de la administracionmzgh*. (s/f). Recuperado el 23 de abril de 2021, de

<https://sites.google.com/a/udl.edu.pe/las-nuevas-claves-de-la-administracionmzgh/4-cadena-de-valor-cv/a-actividades-primarias/b-actividades-de-apoyo>

Chávez, Y., & Pérez, H. (2012). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: Nociones e interrelaciones*.

<file:///C:/Users/INAM/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>

*El Grupo Veolia en el Mundo*. (s/f). Recuperado el 24 de septiembre de 2020, de

<https://www.veolia.com/latamib/es/conocenos/grupo-veolia-mundo>

Fernández, L. (s. f.). *GESTIÓN DOCUMENTAL*. 2. <https://doi.org/AB 293-2001>

Guzmán, J., & Lemus, D. (2018). *La fusión de empresas, conceptos y principales repercusiones en el clima organizacional para las pymes en Bogotá*.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2529&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2529&context=administracion_de_empresas)

*Homepage*. (s/f). Recuperado el 24 de septiembre de 2020, de <https://www.veolia.com/latamib/es>

*ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.* (s/f). Recuperado el 22 de abril de 2021, de

<https://paperpile.com/app/p/fc9a7c80-a834-07e4-83c6-26d89a2ccd11>

*¿Por qué la gestión documental es importante para las empresas?* (s/f). Recuperado el 29 de abril de 2021, de <https://paperpile.com/app/p/d06f9f1e-e2ea-09b0-ab8e-1b32440f1657>

*¿Qué es un sistema de gestión integrado?* (s/f). Recuperado el 22 de abril de 2021, de <https://www.nqa.com/en-us>

*Quiénes Somos.* (s/f-a). Recuperado el 7 de octubre de 2020, de

<https://www.veolia.com.co/monteria/nosotros/quienes-somos>

*Quiénes Somos.* (s/f-b). Recuperado el 7 de octubre de 2020, de

<https://www.veolia.com.co/monteria/nosotros/quienes-somos>

*Renovando el mundo.* (s/f). Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de

<https://www.veolia.com/latamib/es/conocenos/renovando-el-mundo>

Rodríguez Cruz, Y., Castellanos Crespo, A., & Ramírez Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206–224.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2307-21132016000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2307-21132016000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

*The history of Veolia: 1853-1900.* (s/f). Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de

<https://www.veolia.com/en/veolia-group/profile/history/1853-1900>

*Transparencia.* (s/f). Recuperado el 23 de octubre de 2020, de

<https://www.veolia.com.co/monteria/transparencia/transparencia>

Zapata, C. (2005). *Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones.*

## Anexos.

### Anexo 1. Políticas Veolia Holding Colombia.



# POLITICAS ACOGIDAS POR VEOLIA MONTERÍA S.A. E.S.P.

#### **GESTIÓN ANTISOBORNO**

Veolia Colombia, se compromete a establecer, cumplir y mantener un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), en concordancia con lo dispuesto en la legislación en materia de integridad y lucha contra la corrupción y el soborno.

#### **COMPROMISOS PSS**

Veolia Colombia, se compromete en acabar con toda situación que pudiera generar riesgos, o evitar tales riesgos mediante la implementación sistemática de medidas preventivas, capaces de afrontar con eficacia las condiciones y actos inseguros.

#### **CONVIVENCIA LABORAL**

Veolia Colombia y Panamá, consciente de la importancia de fomentar un ambiente laboral armónico, sano, seguro y adecuado para aquellos que trabajan en la organización; expresa que todos los trabajadores tienen derecho a un espacio laboral libre de discriminación, coerción y maltrato; por lo tanto promueve la vivencia de valores como el respeto, la equidad, la tolerancia y la solidaridad.

#### **GESTIÓN DE CARTERA**

Veolia Holding Colombia, establece lineamientos y condiciones mínimas para el manejo y la gestión de operación del recaudo y la cartera, de acuerdo a las líneas de negocio, teniendo en cuenta el cumplimiento a la normativa vigente, requisitos contractuales y Casa Matriz.

#### **GESTIÓN DE INNOVACIÓN**

Veolia Colombia Y Panamá, declara que se dispondrá de recursos necesarios, herramientas tecnológicas y espacios con ambientes propicios para la creatividad; además en alianzas estratégicas con universidades y entidades con experiencia en áreas de interés para desarrollar proyectos en común.

#### **GESTIÓN DOCUMENTAL**

Veolia Colombia Y Panamá, determina los lineamientos y adopta las mejores prácticas de Gestión Documental y Archivística, orientadas a la organización y custodia de sus documentos a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información.

#### **GESTIÓN INTEGRAL**

Veolia Colombia Y Panamá, diseña e implementa soluciones sostenibles para la gestión del agua, los residuos y la energía, contribuyendo al desarrollo y la competitividad de sus clientes.

#### **PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS**

Es propósito de Veolia Colombia el bienestar de sus colaboradores, grupos de interés y en general del personal bajo el control de sus operaciones, manteniendo un ambiente de trabajo sano, limpio y seguro, por lo que considera importante el cumplimiento de las obligaciones laborales y proteger, prevenir y controlar el uso de tabaco, drogas, alcohol y sustancias psicoactivas buscando con esto mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y la productividad organizacional.

#### **SEGURIDAD VIAL**

Veolia Holding Colombia, se compromete a establecer actividades de promoción y prevención de accidentes en sus instalaciones, áreas operativas y en vías públicas, mediante la formalización de un plan estratégico de seguridad vial.

#### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CLIENTES VEOLIA COLOMBIA**

Veolia Colombia, en virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que han reglamentado en materia de Protección de Datos Personales, se permite poner en conocimiento la política para tratamiento de datos de los clientes que sean recolectados en el desarrollo de su objeto.

#### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COLABORADORES VEOLIA COLOMBIA**

Veolia Colombia, en virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que han reglamentado la materia de Protección de Datos Personales, se permite poner en conocimiento la política para tratamiento de datos de los colaboradores que sean recolectados en el desarrollo de su objeto.

#### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES VISITANTES VEOLIA COLOMBIA**

Veolia Colombia, en virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que han reglamentado la materia de Protección de Datos Personales, se permite poner en conocimiento la política para tratamiento de datos de los visitantes que sean recolectados en el desarrollo de su objeto.

#### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PROVEEDORES Y TERCEROS VEOLIA COLOMBIA**

Veolia Colombia, en virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que han reglamentado la materia de Protección de Datos Personales, se permite poner en conocimiento la política para tratamiento de datos de los proveedores y terceros que sean recolectados en el desarrollo de su objeto.

#### **GESTIÓN DE ACTIVOS LATAM**

Mediante un proceso estandarizado de mejora continua en la gestión de activos en América Latina, contribuyendo a gestionar el riesgo, evaluar y optimizar nuestras operaciones, para de esta manera fortalecer nuestra eficiencia y rendimiento financiero, aportar valor a nuestros clientes y dar ventaja competitiva a Veolia en los sectores que operamos.

#### **GESTIÓN DE RIESGOS**

La Junta Directiva y el comité de Gestión de Riesgos País están comprometidos y reconocen en la gestión de riesgos, una herramienta para fortalecer sus estructuras de gestión de control interno y buen gobierno corporativo.

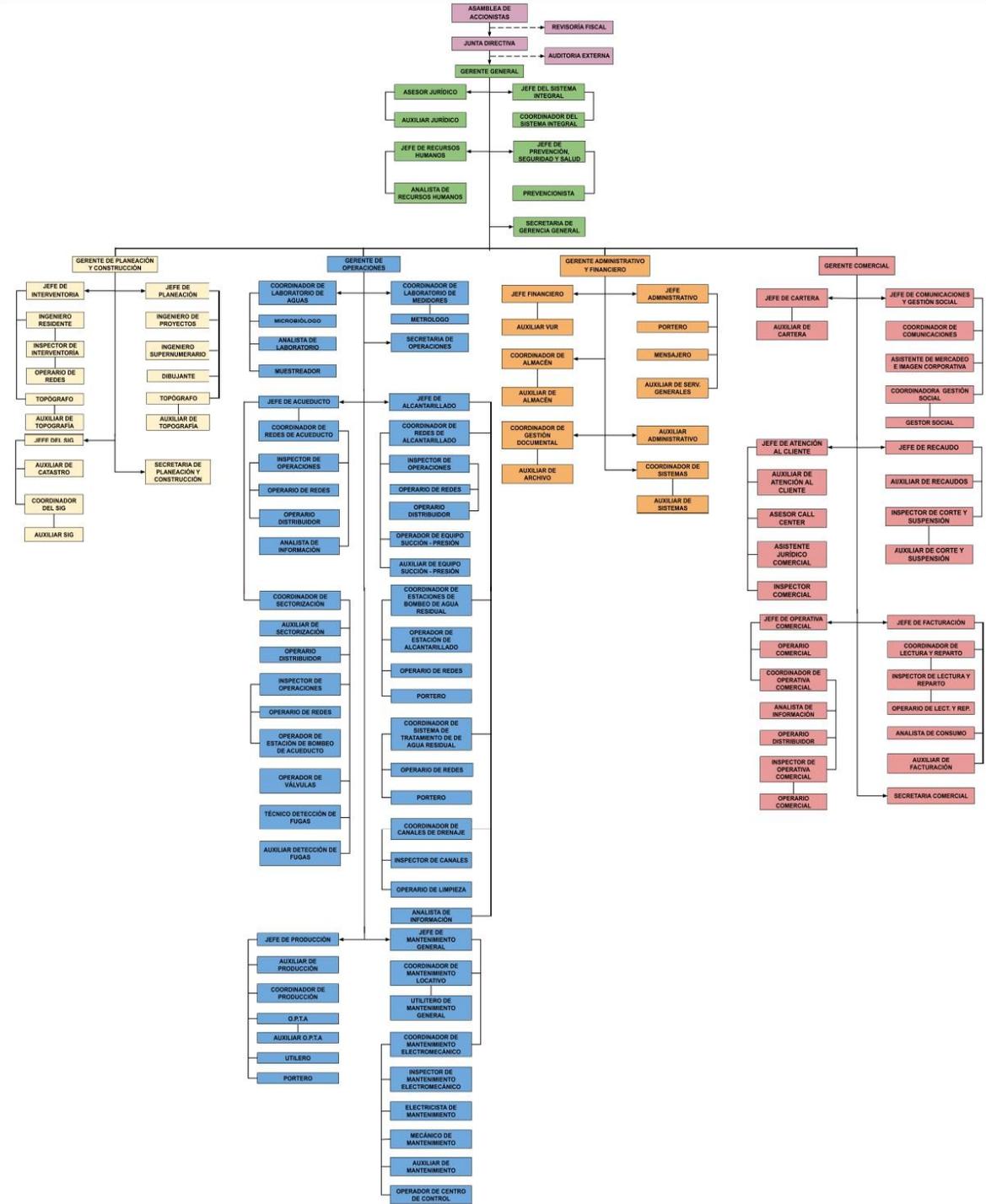
#### **GESTIÓN DE RIESGOS**

Veolia Colombia - Panamá, atendiendo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo del grupo Veolia, no patrocina y prohíbe expresamente a sus colaboradores de cualquier nivel el ofrecer, prometer, otorgar, consentir en dar o recibir y aceptar objetos de valor, beneficios o dinero, tanto por sí mismo o a través de intermediarios.

## Anexo 2. Organigrama general explícito de Veolia Agua de Montería S.A. E.S.P.



VERSIÓN	ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA	FECHA DE VIGENCIA
49	CÓDIGO: VM-GO-A-01	2020-11-24



### Anexo 3. Hallazgo de Observaciones.

		<b>HALLAZGO DE OBSERVACIONES</b>			OBSERVACIONES
					2020-09-04
FECHA DE LA OBSERVACIÓN	PROCESO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE LA SOLUCIÓN	ACCIONES SOLUCIÓN	ESTADO
19-08-2020	Direccionamiento Estrategico	El documento VHC-DE-MT-02 se encuentra en las carpetas VHC-DE-P-03 Procedimiento revision por la direccion, ademas de en la carpeta VHC-DE-P-01 Direccionamiento Estrategico.	25-08-2020	Al ser el mismo documento se eliminó el de la carpeta VHC-DE-P-03 Procedimiento revision por la direccion, ya que el pertenece es ala carpeta VHC-DE-P-01 Direccionamiento Estrategico.	Finalizado
19-08-2020	Direccionamiento Estrategico	El documento VHC-DE-MT-03 Matriz de Comunicacion Corporativa se encuentra en la carpeta VHC-DE-P-01 Direccionamiento estrategico, en este caso se encuentra vacio, ademas se encuentra en la raiz de la carpeta 1. Direccionamiento Estrategico.	25-08-2020	En el primer caso el cual no esta diligenciado esta bien, para el que esta diligenciado no se le hace nada tampoco este es solo informativo para los interesados.	Finalizado
19-08-2020	Gestion Organizacional	Hay 2 Instructivos con el codigo VM-GO-I-01. VM-GO-I-01 Instructivo para reportes de condiciones de seguridad y actos Inseguros VAM VM-GO-I-01 Cargue y Descargue de Materiales Peligrosos Y sustancias Quimicas.	25-08-2020	Se actualizo el codigo del Instructivo de Cargue y Descargue de Materiales Peligrosos Y sustancias Quimicas debido a que se encontraba registrado en el listado maestro con su codigo respectivo VM-GO-I-02	Finalizado
27-08-2020	Gestion Financiera	En el listado maestro no se encuentra el documento VHC-GCP-F-02 Solicitud de Anticipo y se tiene en la carpeta compartida 1. Sistema de Gestion Integral	01-09-2020	Se actualizo en el listado maestro, se encontraba registrado con la codificacion antigua VHC-GAF-F-02	Finalizado
01-12-2020	Direccionamiento Estrategico	En el listado maestro de documentos se encuentra registrada la politica de gestión de riesgos 2 veces con fechas diferentes.	01-12-2020	Se eliminó el que estaba registrado con la fecha mas antigua ya que estaba desactualizado.	Finalizado
02-12-2020	Gestion Financiera	EL documento "VHC-GAF-P-24 Treasury-Tesoreria" en V.1 aun se encuentra en la carpeta compartida de google Drive (CSC-tesoreria) este documento se encuentra obsoleto, es reemplazado por "VHC-GF-P-02 Treasury-Tesoreria" en V.2	07-12-2020	Se realizó el paso del documento a obsoleto ya que este documento estaba en V1 y ya se contaba con la Versión 2 y se actualizó el listado maestro de documentos.	Finalizado
02-12-2020	Gestion Financiera	El documento "VHC-GAF-F-06 Recibo de Caja Menor" V.4 aun se encuentra registrado en el listado maestro de documentos y en la carpeta compartida de google Drive, actualmente se tiene el documento VHC-GF-F-02 Recibo de Caja Menor en V.5	07-12-2020	Se realizó el paso del documento a obsoleto ya que este documento estaba en V4 y ya se contaba con la V 5 y se actualizó el listado maestro de documentos.	Finalizado
02-12-2020	Gestión Jurídica	Se mantiene el documento "VHC-GAF-MT-03 Control y Seguimiento de Contratos" V.1 este documento es obsoleto, actualmente se tiene vigente el documento "VHC-CJ-MT-01 Control y Seguimiento de Contratos" V.2	07-12-2020	Se realizo el movimiento del documento a obsoleto y se realizo la respectiva actualización en el listado maestro de documentos.	Finalizado
02-12-2020	Recursos Humanos	Se encuentra registrado en el listado maestro de documentos "VHC-GH-P-04 Formación y Capacitación" V.4, obsoleto, ya que se tiene el documento "VHC-RH-P-04 Formación" V.6	07-12-2020	Se realizo la actualización en el listado maestro de documentos.	Finalizado

#### Anexo 4. Cronograma de revisión y actualización

		CRONOGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS																												CRONOGRAMA								
																														2020-09-04								
		FECHAS	SEPTIEMBRE														OCTUBRE																					
#	PROCESO		HORAS	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	
1	Revisión de los Documentos Cambiados	30	7	8	9	10	11	14	15	16	17																											
2	Gestión de Laboratorios (Lab. medidores)	21										18	21	22	23	24	25																					
3	Planeación y Construcción	15																28	29	30																		
4	Producción de Agua Potable	18																																				
5	Distribución de Agua Potable	15																																				
6	Gestión de Alcantarillado	15																																				
7	Gestión de Compras	6																																				
8	Revisión del Proceso de Cambio	2																																				
		122																																				

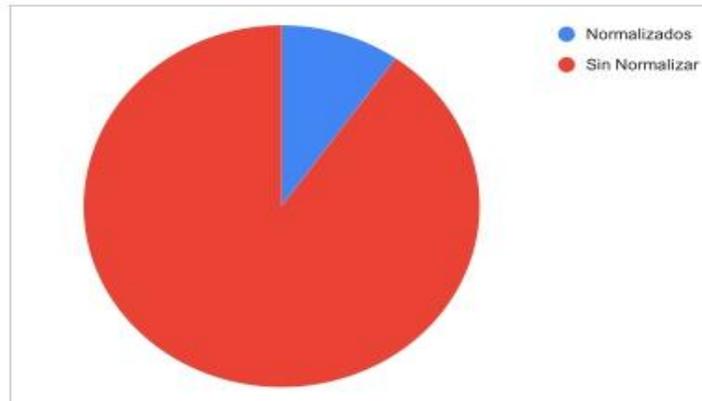
Nota: Cronograma sujeto a cambios

		SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS					SEGUIMIENTO	
		# Documentos	# Documentos Completados	Cambio de Codificación (%)	Fracción Documentación (%)	Normalizados	2020-10-21	
Procesos	División Documental						% Normalización	
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa	22	22	100,00	3,64	22	100,00	
	Gestión Financiera	11	11	100,00	1,82	0	0,00	
Gestión comercial	Gestión Social	17	17	100,00	2,81	0	0,00	
	Plan Integral SCRR	14	14	100,00	2,32	0	0,00	
	Parque de Medidores	10	10	100,00	1,66	0	0,00	
	Manual de Gestión Comercial	53	53	100,00	8,77	0	0,00	
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios (Lab. Aguas)	135	135	100,00	22,35	0	0,00	
	Gestión de Laboratorios (Lab. medidores)	83	83	100,00	13,74	0	0,00	
	Documentos Compartidos	8	8	100,00	1,32	0	0,00	
Gestión del Mantenimiento		37	37	100,00	6,13	37	100,00	
Planeación y Construcción		67	65	97,01	11,09	0	0,00	
Producción de Agua Potable		85	85	100,00	14,07	0	0,00	
Distribución de Agua Potable		40	39	97,50	6,62	0	0,00	
Gestión de Alcantarillado		21	20	95,24	3,48	0	0,00	
Gestión de Compras		1	1	100,00	0,17	0	0,00	
<b>TOTALES</b>		<b>604</b>	<b>600</b>	<b>99,34</b>	<b>100,00</b>	<b>59</b>	<b>9,77</b>	

Normalizados	9,77
Sin Normalizar	90,23

**Notas:**

- \* Los Documentos que se encuentran resaltados en Azul, tienen documentos referenciados que ya no existen.
- \* Los Documentos resaltados en Verde, Ya han sido normalizados.
- \* Los que no se resaltan, se han enviado para su revisión pero aun no se tiene visto bueno de ellos.

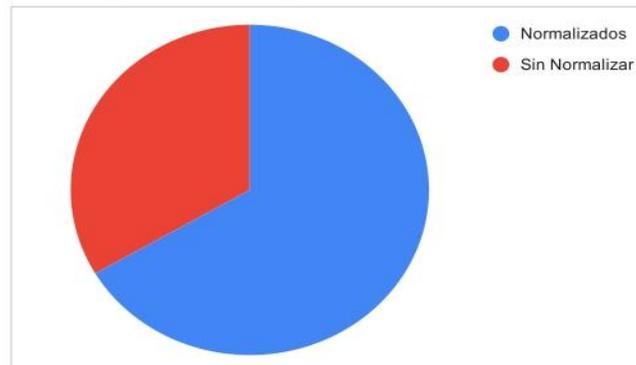


		SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS					SEGUIMIENTO	
							2020-12-30	
Procesos	División Documental	# Documentos	# Documentos Completados	Cambio de Codificación (%)	Fracción Documentación (%)	Normalizados	% Normalización	
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa	22	22	100,00	3,64	22	100,00	
	Gestión Financiera	11	11	100,00	1,82	11	100,00	
Gestión comercial	Gestión Social	17	17	100,00	2,81	17	100,00	
	Plan Integral SCRR	14	14	100,00	2,32	14	100,00	
	Parque de Medidores	10	10	100,00	1,66	10	100,00	
	Manual de Gestión Comercial	53	53	100,00	8,77	53	100,00	
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios (Lab. Aguas)	135	135	100,00	22,35	0	0,00	
	Gestión de Laboratorios (Lab. medidores)	83	83	100,00	13,74	83	100,00	
	Documentos Compartidos	8	8	100,00	1,32	0	0,00	
Gestión del Mantenimiento		37	37	100,00	6,13	37	100,00	
Planeación y Construcción		67	67	100,00	11,09	67	100,00	
Producción de Agua Potable		85	85	100,00	14,07	85	100,00	
Distribución de Agua Potable		40	39	97,50	6,62	0	0,00	
Gestión de Alcantarillado		21	20	95,24	3,48	2	9,52	
Gestión de Compras		1	1	100,00	0,17	1	100,00	
<b>TOTALES</b>		604	602	99,67	100,00	402	66,56	

<b>Normalizados</b>	66,56
<b>Sin Normalizar</b>	33,44

**Notas:**

- \* Los Documentos que se encuentran resaltados en Azul, tienen documentos referenciados que ya no existen.
- \* Los Documentos resaltados en Verde, Ya han sido normalizados.
- \* Los que no se resaltan, se han enviado para su revisión pero aun no se tiene visto bueno de ellos.

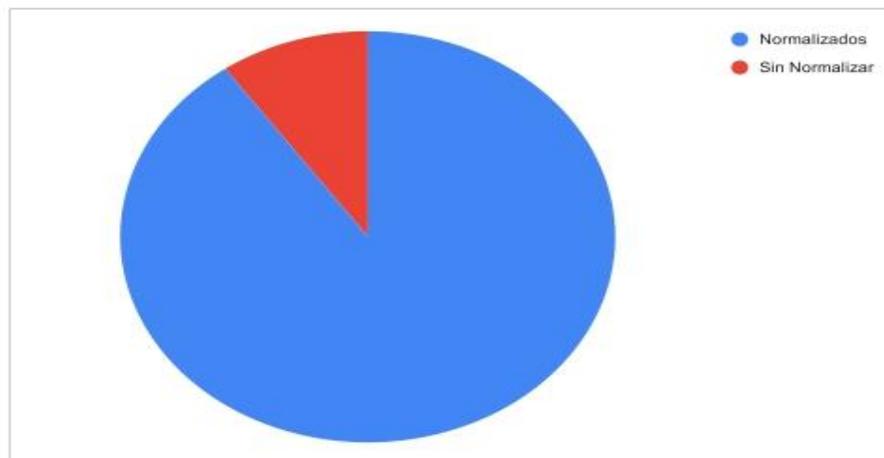


		SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS					SEGUIMIENTO	
		# Documentos	# Documentos Completados	Cambio de Codificación (%)	Fracción Documentación (%)	Normalizados	2021-02-01	
Procesos	División Documental						% Normalización	
Gestión Administrativa		22	22	100,00	3,64	22	100,00	
Gestión Financiera		11	11	100,00	1,82	11	100,00	
Gestión comercial	Gestión Social	17	17	100,00	2,81	17	100,00	
	Plan Integral SCRR	14	14	100,00	2,32	14	100,00	
	Parque de Medidores	10	10	100,00	1,66	10	100,00	
	Manual de Gestión Comercial	53	53	100,00	8,77	53	100,00	
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios (Lab. Aguas)	135	135	100,00	22,35	135	100,00	
	Gestión de Laboratorios (Lab. medidores)	83	83	100,00	13,74	83	100,00	
	Documentos Compartidos	8	8	100,00	1,32	8	100,00	
Gestión del Mantenimiento		37	37	100,00	6,13	37	100,00	
Planeación y Construcción		67	67	100,00	11,09	67	100,00	
Producción de Agua Potable		85	85	100,00	14,07	85	100,00	
Distribución de Agua Potable		40	39	97,50	6,62	0	0,00	
Gestión de Alcantarillado		21	20	95,24	3,48	2	9,52	
Gestión de Compras		1	1	100,00	0,17	1	100,00	
<b>TOTALES</b>		<b>604</b>	<b>602</b>	<b>99,67</b>	<b>100,00</b>	<b>545</b>	<b>90,23</b>	

Normalizados	90,23
Sin Normalizar	9,77

**Notas:**

- \* Los Documentos que se encuentran resaltados en Azul, tienen documentos referenciados que ya no existen.
- \* Los Documentos resaltados en Verde, Ya han sido normalizados.
- \* Los que no se resaltan, se han enviado para su revisión pero aun no se tiene visto bueno de ellos.









## Anexo 8. Alerta de seguridad: Atrapamiento con tapa de manhol.



**ALERTA DE SEGURIDAD**  
**ACCIDENTE**

**VEOLIA**

### Atrapamiento con tapa de Manhol

2020-09-03-001

 <p>Mantenimiento Red Alcantarillado</p>	<p><b>LESIONADO</b></p> <p>Operario de Acueducto</p>	<p><b>CONSECUENCIAS</b></p> <p>Herida en dedo medio de la mano izquierda 6 días de incapacidad</p>
---	--	--

 <p>Lesion Causada</p>	<p><b>CIRCUNSTANCIAS</b></p> <p>Siendo las 10:30 pm cuando se realizaba mantenimiento preventivo en red de alcantarillado, Un vehículo externo con premura por avanzar en la vía donde el equipo de trabajo realizaba su labor, ocasiona que el operario intente cerrar rápidamente la tapa del Manhole, usando la barra para moverla y la sujeta con la mano; la tapa se le resbala y le golpea el dedo medio de la mano izquierda..</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La zona de trabajo estaba señalizada</li><li>• El Manhole está ubicado en la mitad de la vía</li><li>• El operador usaba guantes Mosquetero (Caucho), no hacía uso de guantes de vaqueta</li></ul>
---	--

<p>Texto</p>	<p><b>MEDIDAS A VERIFICAR</b></p> <p><b>Humanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización de la alerta y lecciones aprendidas a los equipos de trabajo</li><li>• Reentrenamiento en las reglas fundamentales</li><li>• Formación en Riesgo Mecánico</li></ul> <p><b>Organizacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de reglas fundamentales para la tarea específica de levantamiento y cierre de tapa de Manhol</li><li>• Establecer procedimiento de trabajo seguro para actividades de levantamiento y cierre de tapas</li></ul> <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar y reevaluar riesgos mecánicos y de tránsito en matriz IPECR</li><li>• Evaluación de herramientas mecánicas para levantamientos y cierre de tapas de Manhol</li></ul>
--------------	---



Anexo 9. VHC-GO-F-36 Lista de Asistencia.

	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>	FORMATO
		VHC-GO-F-36
		Versión: 08

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:</b> Charla 5 minutos de seguridad	
<b>ENTIDAD QUE DICTA:</b> Veolia Montería	<b>FECHA:</b> 15-10-2020
<b>NOMBRE DEL FACILITADOR:</b> Abilio Ibañez	<b>CARGO:</b> Practicante del SI
<b>DURACIÓN:</b> 15 mins	<b>LUGAR:</b> Reunión virtual
<b>OBJETIVO:</b> Socializar los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mis Hábitos de Vida Saludable</li> <li>- Alerta de Seguridad Atrapamiento con tapa de Manhol</li> </ul>	

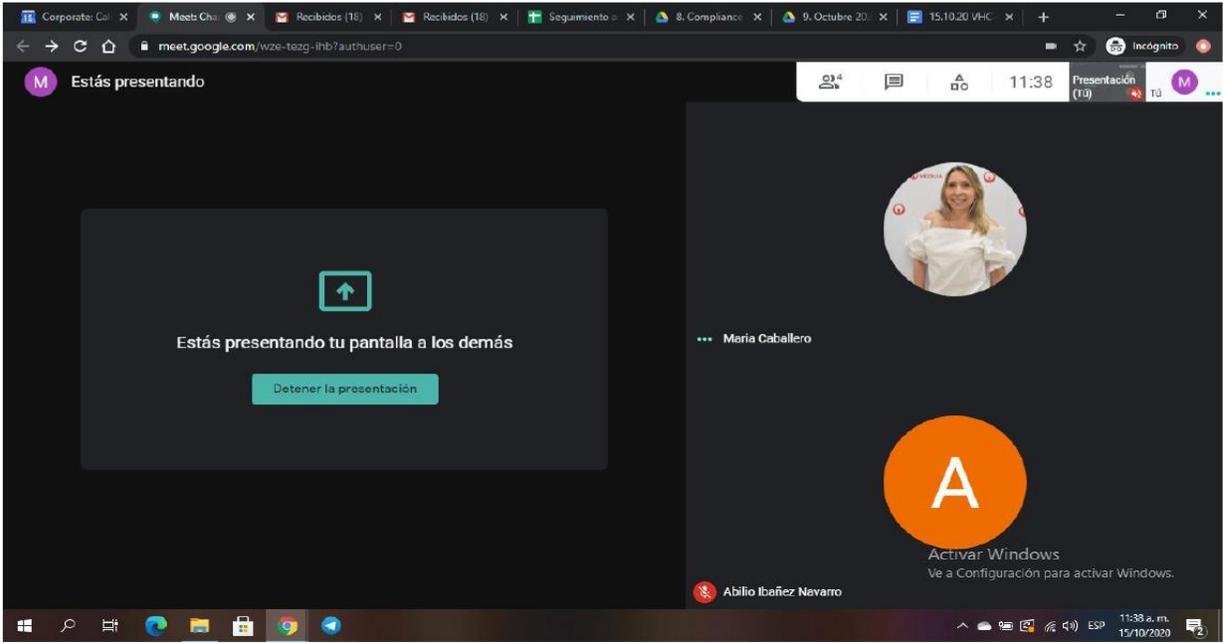
DATOS DEL PERSONAL QUE ASISTIÓ					
No.	CÉDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD DE NEGOCIO	FIRMA
01	1067907429	Marcela Banda Suárez	Coordinador del SGI	Montería	MIBS
02	50.910.620	Ma. Ofelia Caballero Méndez	Jefe del SI	Montería	MOCM
03	1067958844	Abilio Manuel Ibañez Navarro	Practicante SGI	Montería	AMIN
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Abilio Ibañez

**FIRMA DEL CAPACITADOR:** \_\_\_\_\_

*"Dando cumplimiento al artículo 21 de la ley 50 del 1990, las actividades han sido programadas acorde a las exigencias de la ley 142 de 1994 para los servicios públicos domiciliarios; para que no se afecte la prestación de los mismos"*

	<p style="text-align: center;"><b>LISTA DE ASISTENCIA</b></p>	<p style="text-align: right;">FORMATO</p>
		<p style="text-align: right;">VHC-GO-F-36</p>
		<p style="text-align: right;">Versión: 08</p>



The screenshot shows a Google Meet window with the following elements:

- Browser Tab:** Corporate: Col x Meet: Cha x Recibidos (16) x Recibidos (16) x Seguimiento x 8. Compliance x 9. Octubre 20 x 15.10.20 VHC x
- Address Bar:** meet.google.com/vze-tazg-lhb7authuser=0
- Meeting Header:** "Estás presentando" (You are presenting) with a purple 'M' icon. On the right, there are icons for participants (4), chat, and a presentation indicator.
- Time:** 11:38
- Main Content Area:** A dark grey box with a green arrow icon pointing up, the text "Estás presentando tu pantalla a los demás" (You are presenting your screen to others), and a button labeled "Detener la presentación" (Stop presentation).
- Participant List:**
  - María Caballero: Profile picture of a woman with blonde hair wearing a white top.
  - Abilio Ibañez Navarro: Profile picture is a large orange circle with a white letter 'A'. Below it is a Windows activation watermark: "Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows."
- Taskbar:** Windows taskbar at the bottom showing icons for Start, Search, Task View, Edge, File Explorer, Mail, and Chrome. The system tray shows the time as 11:38 a.m. on 15/10/2020.

Anexo 10. VM-GO-F-13 HOJA DE SEGURIDAD – SUSTANCIAS QUÍMICAS.

	<b>HOJA DE SEGURIDAD – SUSTANCIAS QUÍMICAS</b>	FORMATO
		VM-GO-F-13
		Versión: 03

Tomadas de las Hojas de Seguridad de los fabricantes

**NOMBRE DE LA SUSTANCIA**

**ESPACIO PARA RÓTULOS**

Pictograma SGA

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO QUÍMICO Y DEL FABRICANTE**

**2. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS**

**3. COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN SOBRE SUS INGREDIENTES**

**4. MEDIDAS PARA LOS PRIMEROS AUXILIOS**

**5. MEDIDAS EN CASO DE INCENDIO**

**6. MEDIDAS EN CASO DE DESPRENDIMIENTO ACCIDENTAL**

**7. MANIPULACIÓN Y ALMACENAMIENTO**

**8. CONTROLES EN CASO DE EXPOSICIÓN Y PROTECCIÓN PERSONAL**

**9. PROPIEDADES FÍSICAS Y QUÍMICAS**

**10. ESTABILIDAD Y REACTIVIDAD**

**11. INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA**

**12. INFORMACIÓN ECOLÓGICA**

**13. INFORMACIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DEL PRODUCTO**

**14. INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE**

	<b>HOJA DE SEGURIDAD – SUSTANCIAS QUÍMICAS</b>	FORMATO
		VM-GO-F-13
		Versión: 03

Tomadas de las Hojas de Seguridad de los fabricantes

### 15. INFORMACIÓN SOBRE REGLAMENTACIÓN

### 16. INFORMACIÓN ADICIONAL

**Anexo 11.** VHC-GO-F-58 Plantilla para la Elaboración de Instructivos.

	<b>INDIQUE EL NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b>	INSTRUCTIVO
		VHC-GO-F-58
		Versión : 01
		Página 1 de 3

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre Cargo o Función	Nombre Cargo o Función	Nombre del Gerente Cargo o Función

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
xx	AAAA-MM-DD		

	<b>INDIQUE EL NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b>	INSTRUCTIVO
		VHC-GO-F-58
		Versión : 01
		Página 2 de 3

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	CONSIDERACIONES GENERALES	2
3.	DESCRIPCIÓN	2
4.	REFERENCIAS	2
5.	REGISTROS	2

	<b>INDIQUE EL NOMBRE DEL INSTRUCTIVO</b>	INSTRUCTIVO
		VHC-GO-F-58
		Versión : 01
		Página 3 de 3

### 1. OBJETIVO

Enunciado conciso de lo que se busca lograr con la aplicación del instructivo.

### 2. CONSIDERACIONES GENERALES

Espacio designado para aclarar y destacar tópicos representativos del instructivo.

### 3. DESCRIPCIÓN

En esta sección se hace una descripción del proceso o actividad a realizar. Según sea el caso, la descripción se realiza a través de pantallazos, por escrito o una combinación de ambos.

### 4. REFERENCIAS

En esta sección se relaciona la lista de todos los documentos que son necesarios para el conocimiento y aplicación del procedimiento (procedimientos, formatos, documentos externos).  
Ej:

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
VHC-GO-M-01	Manual de Gestión Integral	Manual	De acuerdo a tabla de retención documental

### 5. REGISTROS

En esta sección se relacionan los formatos a utilizar y otras formas de evidenciar la realización de las actividades. Ej:

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
VHC-GO-F-06	Plantilla para elaborar manuales y procedimientos	SIG	De acuerdo a tabla de retención documental

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
No Aplica

**Anexo 12.** Instructivo para firmar documentos digitales del Sistema de Gestión Integral.



INSTRUCTIVO PARA FIRMAR DOCUMENTOS DIGITALES DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

	<b>INSTRUCTIVO PARA FIRMAR DOCUMENTOS DIGITALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	INSTRUCTIVO
		Versión : 01
		Página 1 de 8

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>3. RESPONSABLES</b>	<b>2</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN</b>	<b>2</b>
4.1. Como no firmar documentos del Sistema de Gestión Integral	2
4.2 Correcciones menores a las firmas	3
4.3 Forma correcta de firmar.	4
<b>5. CÓMO FIRMAR PASO A PASO</b>	<b>4</b>

	<b>INSTRUCTIVO PARA FIRMAR DOCUMENTOS DIGITALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	INSTRUCTIVO
		Versión : 01
		Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Este documento tiene como fin dar a conocer las directrices para la estandarización de la firma por comentario de documentos del Sistema de Gestión Integral para evitar pérdida de tiempos a la hora de la recolección de firmas necesarias a la hora de llevar a cabo el proceso de Normalización de documentos.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los colaboradores que firman documentos oficiales del Sistema de Gestión Integral a excepción del Gerente General quien firma en el Acta de Normalización de Documentos.

## 3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Coordinador del Sistema Integral	Jefe del Sistema Integral

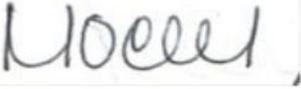
## 4. DESCRIPCIÓN

Para fines de entendimiento primero se presentará la forma de como no se debe firmar, luego las correcciones a firmas que de una u otra forma, están bien pero pueden mejorar estéticamente, para finalizar se mostrará la forma idónea para firmar estos documentos. Cabe destacar que todas las firmas en el cuerpo de este documentos son con la intención de enseñar las formas de firma, no son firmas oficiales.

### 4.1. Como no firmar documentos del Sistema de Gestión Integral

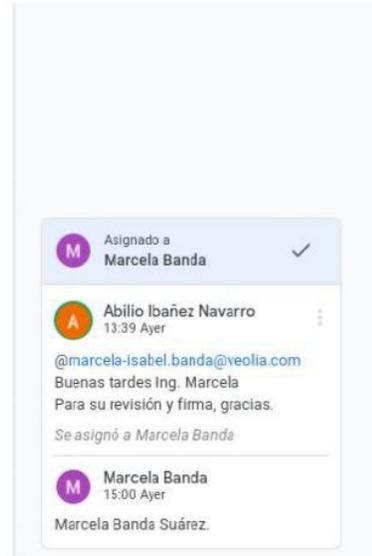
En este caso se tiene una forma particular de firmar que se utilizó un tiempo la cual es las firmas digitalizadas la cual es efectiva pero poco segura por esta razón y en búsqueda de la mejora continua se adopta una nueva forma de firma que se tratará a profundidad en el numeral 4.3. a continuación se muestra la firma digitalizada recordar que esta forma ya es obsoleta para documentos que se encuentran en la carpeta compartida del Sistema de Gestión Integral.

	<b>INSTRUCTIVO PARA FIRMAR DOCUMENTOS DIGITALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	INSTRUCTIVO
		Versión : 01
		Página 3 de 8

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <b>Abilio Ibañez Navarro</b> Pasante UNICOR	 <b>Maria Ofelia Caballero</b> Jefe SGI	Firmado en Acta de Normalización de documentos con fecha XXXX-MM-DD  <b>Uriel Garcia Pereira</b> Gerente General
	 <b>Marcela Banda Suárez</b> Coordinadora SGI	

Luego tenemos la firma sobre el comentario que se deja para firmar, esto es erróneo ya solo debe estar la firma de la persona quien debe firmar, el comentario que se deja es para que el responsable de la firma sepa que se le ha pedido una firma.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Abilio Ibañez Navarro</b> Pasante UNICOR	<b>Maria Ofelia Caballero</b> Jefe SGI	Firmado en Acta de Normalización de documentos con fecha XXXX-MM-DD  <b>Uriel Garcia Pereira</b> Gerente General
	<b>Marcela Banda Suárez</b> Coordinadora SGI	



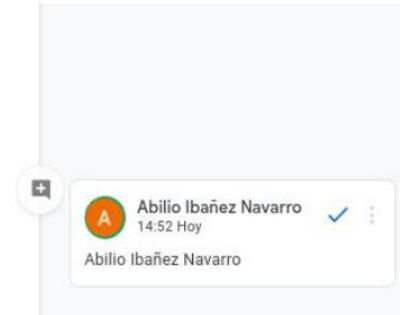
Como podemos ver en esta imagen, la persona que debía firmar lo hizo en el comentario que se le dejó solicitando la firma hay que recordar que este comentario se debe dar como completado.

#### 4.2 Correcciones menores a las firmas

En este apartado se mostrarán la forma de firma que no están del todo mal pero que se puede mejorar.

Firmar sobre el cargo

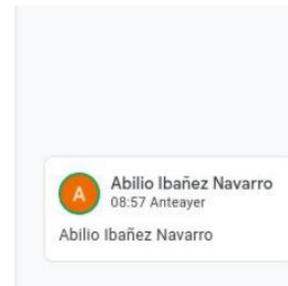
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Abilio Ibañez Navarro</b> Pasante UNICOR	<b>María Ofelia Caballero</b> Jefe SGI	Firmado en Acta de Normalización de documentos con fecha XXXX-MM-DD  <b>Uriel García Pereira</b> Gerente General
	<b>Marcela Banda Suárez</b> Coordinadora SGI	



De esta forma la firma no está mal pero tampoco es la mejor forma de firmar si queremos estandarizar la firma por tanto se sugiere firmar como se mostrará en el siguiente numeral.

4.3 Forma correcta de firmar.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Abilio Ibañez Navarro</b> Pasante UNICOR	<b>María Ofelia Caballero</b> Jefe SGI	Firmado en Acta de Normalización de documentos con fecha XXXX-MM-DD  <b>Uriel García Pereira</b> Gerente General
	<b>Marcela Banda Suárez</b> Coordinadora SGI	



Esta es la forma en que se deben firmar los documentos y la forma que se busca estandarizar con este documento logrando así agilizar la recolección de firmas y evitando correcciones a esta.

## 5. CÓMO FIRMAR PASO A PASO

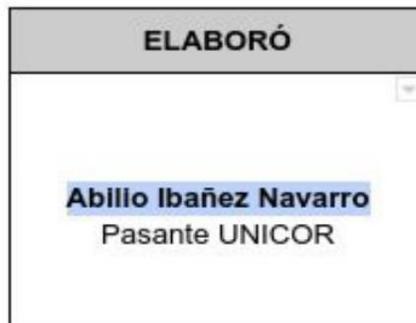
**PASO 1.** Para firmar debe ir al documento donde le solicitan la firma, luego de haber revisado el documento y que todo se encuentre en orden se procede a dar como completado al comentario donde le solicitan la firma.



Para dar como completado al comentario, se hace click sobre la palomita de la esquina superior derecha, una vez habiendo hecho esto el mensaje desaparece y se le reporta vía correo electrónico a quien realizó el comentario.

**PASO 2.** se prosigue a realizar la firma comentario sobre su nombre. Para insertar un comentario tenemos 3 opciones las cuales se les mencionara y usted será quien elija cual se le hace más fácil.

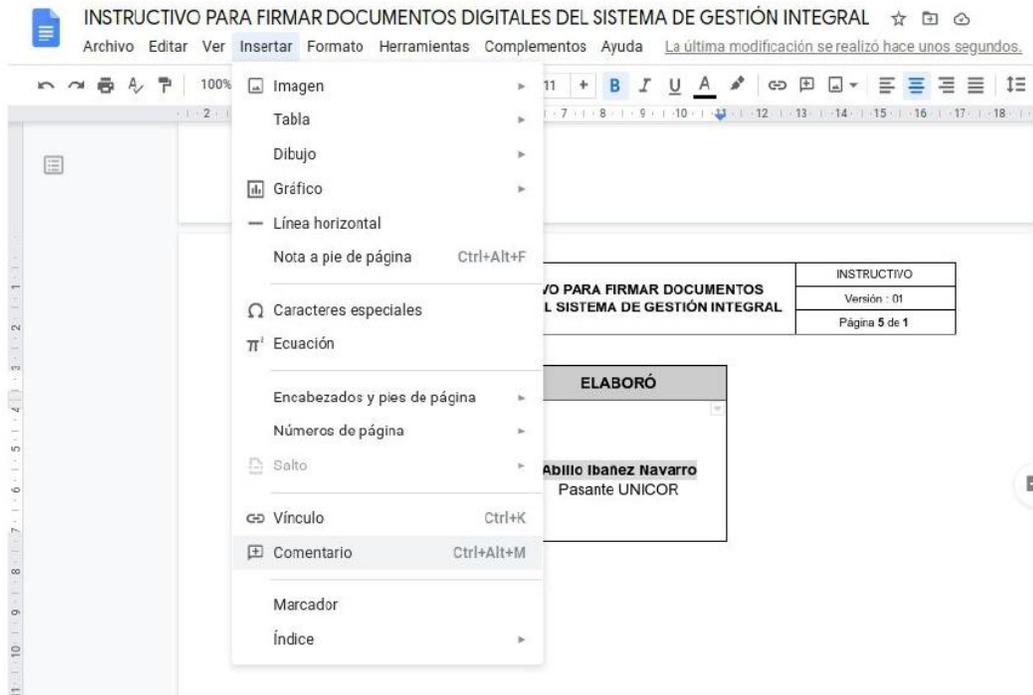
Pero antes que nada se debe hacer lo siguiente para las 3 opciones, seleccionar su nombre con el click izquierdo y sostenido desde el inicio de su nombre hasta el final del mismo, debe quedar algo como se muestra en la siguiente imagen.



Luego, podrá usar cualquiera de estas 3 opciones.

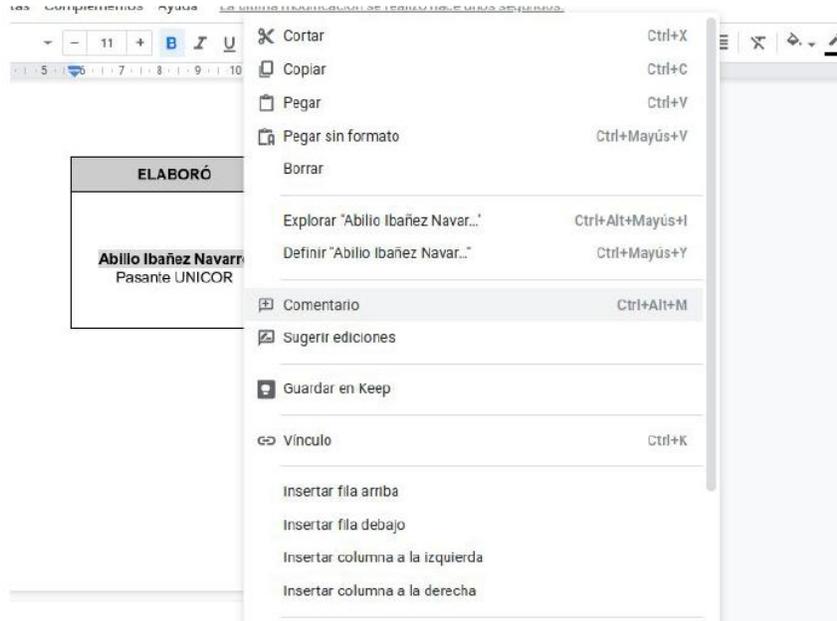
### Opción 1.

Una vez tenga el nombre seleccionado, va a la parte superior izquierda del documento de google donde aparecen las opciones de trabajo del documento, para su interés se da la opción de insertar, con un click sobre esta opción se desplegará un listado de opciones de las cuales solo le interesa para efectos de este instructivo la opción de comentario a la cual usted deberá darle un click. En la siguiente imagen lo podrá ver.



### Opción 2.

La opción dos consiste en posar el mouse sobre el nombre seleccionado y dar click derecho sobre el, haciendo que se despliegue una ventana donde se encuentra la opción comentario y damos click izquierdo sobre esa opción.

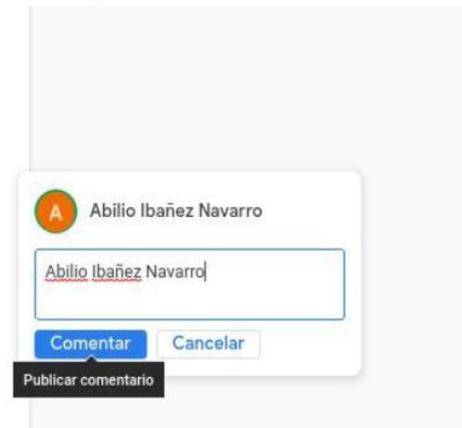


Opción 3.

Una vez seleccionado el nombre, se presionan las teclas **Control + Alt + M** al mismo tiempo. en algunos teclados se abrevia la palabra control con **Ctrl**.

### PASO 3.

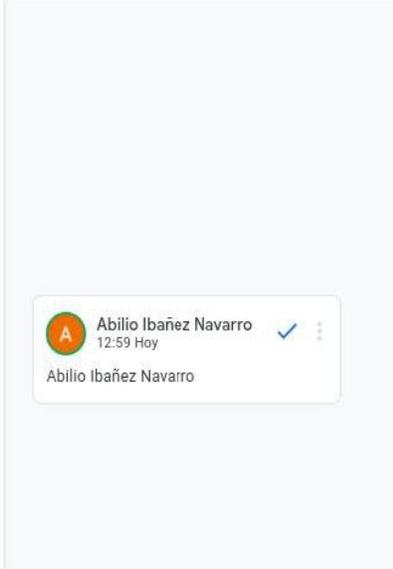
Una vez insertas el comentario con cualquiera de las opciones del paso 2 se desplegará el cuadro de comentario donde deberá colocar su nombre y dar click en comentar.



	<b>INSTRUCTIVO PARA FIRMAR DOCUMENTOS DIGITALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	INSTRUCTIVO
		Versión : 01
		Página <b>8</b> de <b>8</b>

De esta forma queda el documento firmado con comentario.

ELABORÓ
<b>Abilio Ibañez Navarro</b> Pasante UNICOR



The screenshot shows a digital signature interface. At the top, there is a grey header with the text "ELABORÓ". Below this, a white box contains the signature details: "Abilio Ibañez Navarro" in bold, followed by "Pasante UNICOR". To the right of the signature box, there is a comment box with a circular profile picture containing the letter 'A', the name "Abilio Ibañez Navarro", the time "12:59 Hoy", a blue checkmark, and a vertical ellipsis menu icon. Below the comment box, the name "Abilio Ibañez Navarro" is repeated.