



DIRECCIÓN DE
Planeación

 **#EPCPrimeroenAgua**

GUÍA DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA



GUÍA DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: PDE-G001

Versión: 10

Fecha: 05/07/2024

Pág. 2/10

1. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO.

Director de Planeación

2. OBJETIVO.

Definir los criterios para controlar la información documentada en cumplimiento del requisito 7.5 de las normas ISO - Estructura de Alto Nivel, que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

3. ALCANCE.

La presente guía aplica para la generación, actualización y/o eliminación de información documentada propia del Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP; la cual es responsabilidad de cada uno de los líderes de los procesos, hasta el control en su codificación, publicación y socialización para su uso.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE.

- Norma Técnica ISO 9000:2015 | Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos
- Norma Técnica ISO 9001:2015 | Sistemas de Gestión de Calidad -Requisitos
- Norma Técnica NTC-ISO 14001:2015 | Sistemas de Gestión Ambiental
- Norma Técnica ISO 45001:2018 | Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Decreto 1499 de 2017 | Creación Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

5. DEFINICIONES.

Caracterización: Herramienta táctica que facilita la descripción del cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos.”

Control de cambios: Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Documento: Información y su medio de soporte.

Documento obsoleto: Determina que un documento ya no aplica al Sistema Integrado de Gestión implementado en la empresa.

Documentos estratégicos: Para efectos de la presente guía, son aquellos que por su contenido se tornan fundamentales y transversales a la empresa, tales como las políticas institucionales, los riesgos, los indicadores, las tablas de retención documental, entre otros. Así mismo en esta categoría tendrán lugar los documentos externos adoptados por el sistema por su carácter transversal.

Documentos misionales: Documento producido o recibido por una institución debido a su objeto social.

Documentos de apoyo: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

Formato: Se constituye como un documento en el cual se tomarán registros de una actividad específica, a manera de constancia.

Guía: Este documento da los lineamientos para el desarrollo de una serie de actividades.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Información pública: Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Instructivo: Tiene como función describir el paso a paso de una actividad de forma tal que se cumpla a cabalidad con los requisitos establecidos para la misma.

Manual de Calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan: Documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Programa: Se puede definir como una serie de actividades ordenadas que, por medio del establecimiento de estrategias, objetivos, presupuesto, metas, entre otros, se configura como un mecanismo para el cumplimiento de lo planteado en un plan o instancia de planeación superior al mismo.

Protocolo: Describe grosso las reglas que rigen el desarrollo de una actividad específica.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Sistema de Información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

Tabla de retención documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Versión: Define cuantas actualizaciones ha tenido un documento en el momento de su consulta.

6. ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Para tener en cuenta:

Previo a la solicitud de actualización de la información documentada que hace parte integral del Sistema Integrado de Gestión, el líder responsable de cada proceso con su respectivo equipo de trabajo debe determinar la pertinencia de los cambios (elaboración, actualización y/o eliminación), teniendo en cuenta la siguiente información.

DOCUMENTOS PREVIOS
A. Caracterización: En donde se debe validar las acciones conforme al ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y su posible actualización con los cambios a ser actualizados.
B. Matriz de Contexto Estratégico: En donde se debe verificar si el proceso genera cambios relevantes conforme a las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el cumplimiento del objetivo del proceso. Nota: El proceso debe determinar si el cambio climático es un aspecto relevante en su ejecución.
C. Matriz de Partes Interesadas: En donde se debe verificar si las modificaciones al proceso generan cambios relevantes conforme las partes interesadas. Nota: El proceso debe determinar si las partes interesadas relevantes pueden tener requerimientos relacionados con el cambio climático.
D. Mapa de Riesgos: En donde se debe validar la oportunidad de actualizar la matriz de riesgos por efecto de las respectivas modificaciones. Nota: Dar cumplimiento a la metodología conforme a la Política de Administración del Riesgo emitida por la empresa.
E. Indicadores de Gestión: En donde se debe validar la oportunidad de actualizar la ficha del indicador o en su defecto la respectiva creación de un nuevo indicador.
F. Manuales – Políticas - Guías – Instructivos – Programas – Plan – Protocolo: En donde se deben validar las acciones posibles de actualización conforme a los cambios pertinentes a realizar.
G. Procedimientos: Conforme a las actividades realizadas en el proceso, validar los posibles cambios pertinentes a actualizar, considerando los formatos existentes relacionados en la ruta del sistema.
H. Normograma: Se debe validar la normatividad aplicable a cada procedimiento, teniendo en cuenta la actualización de los mismo.
I. Formatos: En donde se debe verificar si las posibles nuevas acciones conforme a la actualización intervienen dentro de los formatos proceso y su interacción en otros documentos.

6.1 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada será registrada de conformidad al **SAC-M009 Manual de Identidad Corporativa**, el cual está dispuesto en el proceso de Servicio al Cliente.

6.1.1 Creación de información documentada

Para la creación de documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, se dispone de los formatos editables para creación de documentos para que el líder del proceso descargue los documentos y haga el respectivo uso. Dichos formatos se encuentran en la siguiente ruta: **Intranet – Sistema Integrado de Gestión – Proceso Planeación y Direccionamiento Estratégico – Formatos**
<https://epc.com.co/planeacion-y-direccionamiento-estrategico/>

En caso de que la solicitud de creación de información documentada no se ajuste con formatos disponibles en el Sistema Integrado, se solicita remitir la información documentada a crear de acuerdo con lo dispuesto en la siguiente indicación:

Una vez el líder del proceso y su equipo concluyan con la creación del documento, deben hacer la solicitud de creación dentro del Sistema Integrado de Gestión, mediante correo electrónico a gestiondecalidad@epc.com.co, teniendo en cuenta la siguiente estructura:

- **Asunto del correo:** Solicitud creación de información documentada (enunciar el tipo de documento a crear).
- **Cuerpo del correo:**
 - Tipo de solicitud: Creación.
 - Proceso al que pertenece.
 - Nombre del documento a crear.
 - Justificación de la solicitud de creación del documento
 - Relación de otra información documentada afectada con la presente creación.
 - Responsable de la solicitud.
 - Adjuntar como soporte el documento creado.

6.1.2 Actualización de información documentada

Para la actualización de documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, el líder del proceso deberá inicialmente realizar solicitud del documento editable en su última versión disponible al correo electrónico a gestiondecualidad@epc.com.co teniendo en cuenta la siguiente estructura:

- **Asunto del correo:** Solicitud documento editable (enunciar código del documento).
- **Cuerpo del correo:**
 - Tipo de solicitud: Documento editable.
 - Proceso al que pertenece.
 - Código, nombre y versión del documento a solicitar.
 - Relación de otros documentos afectados con la presente actualización.
 - Responsable de la solicitud.

Una vez el líder del proceso y su equipo concluyan con la actualización del documento, deben hacer la solicitud de inclusión de documento actualizado dentro del Sistema Integrado de Gestión, mediante correo electrónico a gestiondecualidad@epc.com.co, teniendo en cuenta la siguiente estructura:

- **Asunto del correo:** Solicitud actualización de información documentada (enunciar el código del documento a actualizar).
- **Cuerpo del correo:**
 - Tipo de solicitud: Actualización.
 - Proceso al que pertenece.
 - Código, nombre y última versión vigente del documento a actualizar.
 - Justificación de la solicitud de actualización del documento.
 - Relación de otros documentos afectados con la presente eliminación.
 - Responsable de la solicitud.
 - Adjuntar como soporte el documento actualizado.

6.1.3 Eliminación de información documentada

Una vez el líder del proceso y su equipo definan la eliminación del documento, deben hacer la solicitud de eliminación del Sistema Integrado de Gestión, mediante correo electrónico a gestiondecalidad@epc.com.co, teniendo en cuenta la siguiente estructura:

- **Asunto del correo:** Solicitud eliminación de información documentada (enunciar el tipo de documento a eliminar).
- **Cuerpo del correo:**
 - Tipo de solicitud: Eliminación.
 - Proceso al que pertenece.
 - Código, nombre y última versión vigente del documento a eliminar.
 - Justificación de la solicitud de eliminación del documento, incluyendo sustento de la posible afectación en otros documentos.
 - Responsable de la solicitud.
 - Adjuntar como soporte el documento a eliminar.

6.1.4 Control de información documentada en el Sistema Integrado de Gestión.

Para el control de la información documentada en el Sistema Integrado de Gestión, la cual ha sido solicitada por los líderes de proceso en sus etapas de creación, actualización y/o eliminación, la dirección de Planeación – Gestión de Calidad tendrá a su cargo las siguientes actividades:

La dirección de Planeación – Gestión de Calidad, verificará que el documento generado cumpla con los modelos propuestos para la redacción de objetivos, alcance, así como que las generalidades, observaciones y políticas estén conforme a la descripción de elementos más relevantes con la información documentada de las direcciones con las que pueda interactuar, la relación de acciones transversales a referenciar conforme a requisitos con otros documentos y la relación de acciones que den cumplimiento transversales conforme a requisitos ISO y Modelo Integrado de Gestión, como también detalles de redacción y/u ortografía.

Una vez la dirección de Planeación – Gestión de Calidad realice la verificación descrita anteriormente, se remitirá correo al solicitante indicando aspectos relevantes de mejora en el documento propuesto según sea el caso, o la

solicitud de aprobación para publicación del documento (para los casos de creación y/o actualización) y/o eliminación. Es de tener en cuenta que para los casos de eliminación se requerirá sustento de la posible afectación en otros documentos.

Con el envío de la solicitud de aprobación, la dirección de Planeación – Gestión de Calidad estará a la espera de correo de aprobación por parte del líder del proceso para dar continuidad al proceso. Una vez se cuente con la debida aprobación por parte del líder del proceso, para realizar la creación, actualización y/o eliminación, la dirección de Planeación – Gestión de Calidad realizará la correspondiente codificación de la información documentada en el Sistema Integral de Gestión, el control de cambios y la publicación de esta.

6.1.4.1 Codificación de información documentada en el Sistema Integrado de Gestión.

Adicional, la dirección de Planeación – Gestión de Calidad dará codificación a la información documentada a incluir o aquella que requiera actualización de versión y fecha en el Sistema Integrado de Gestión de la siguiente manera:

Se formula ejemplo en *Ilustración 1 Ejemplo codificación* para información documentada guía del proceso de Planeación y Dirección Estratégico, teniendo en cuenta lo descrito en *Tabla 1 Siglas de los procesos* y *Tabla 2 Siglas de los documentos*.

CÓDIFICACIÓN INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	SIGLA PROCESO	-	SIGLA DOCUMENTO	CONSECUTIVO
EJEMPLO	PDE	-	G	001

Ilustración 1 Ejemplo codificación

Se relacionan las siglas descritas para los procesos y el tipo de documento:

SIGLAS DE LOS PROCESOS	
AS	Aseguramiento del Servicio
ENN	Estructuración de Nuevos Negocios
GC	Gestión Contractual
GP	Gestión de Proyectos
GRF	Gestión de Recursos Físicos
GSST	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
GTI	Gestión de Tecnologías de la Información

GD	Gestión Documental
GF	Gestión Financiera
GH	Gestión Humana
GJ	Gestión Jurídica
OSPD	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios
PDE	Planeación y Direccionamiento Estratégico
SYC	Seguimiento y Control
SAC	Servicio al Cliente

Tabla 1 Siglas de los procesos

SIGLAS DE DOCUMENTOS	
F	Formato
G	Guía
I	Instructivo
PI	Plan
Pt	Protocolo
Pg	Programa
Pc	Procedimiento
C	Caracterización
M	Manual

Tabla 2 Siglas de los documentos

6.1.4.2 Control de cambios en el Sistema Integrado de Gestión.

La dirección de Planeación – Gestión de Calidad realiza control de los cambios efectuados en la información documentada a través de **PDE-F001 Listado Maestro de Documentos**, en donde se relaciona la totalidad de documentos generados para el Sistema Integrado de Gestión y en el cual se detalla versión, vigencia y estado del documento, así como trazabilidad de este. El **PDE-F001 Listado Maestro de Documentos** será actualizado cada vez que se genere cambio o inclusión de algún documento.

En referencia a los estados de la información documentada relacionada en **PDE-F001 Listado Maestro de Documentos**, se definen así:

- **Obsoleto:** Entiéndase como el documento obsoleto aquel que ya ha cumplido las políticas de operación y que por consiguiente el líder del proceso ha solicitado su actualización del Sistema Integrado de Gestión y serán identificado marca de agua "Documento obsoleto".

- **Eliminado:** Entiéndase como el documento eliminado aquel que ya ha cumplido las políticas de operación y que por consiguiente el líder del proceso ha solicitado su eliminación del Sistema Integrado de Gestión
- **Publicado:** Entiéndase como el documento publicado aquel que se encuentra vigente en uso en el Sistema Integrado de Gestión

Con relación a el control de cambios de la información documentada, todo formato debe contar con la estructura de: Tabla 3 Encabezado, Tabla 4 Control de cambios, Tabla 5 Proyección, revisión y aprobación:

Encabezado:

a)	b)	Código: c)
		Versión: d)
		Fecha: e)
		Pág. f)

Tabla 3 Encabezado

- a) *Logo* de imagen corporativa según **SAC-M009 Manual de Identidad Corporativa.**
- b) *Nombre del documento:* Iniciando por la identificación del tipo de documento y el nombre del documento.
- c) *Código:* Identificador único asignado dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- d) *Versión:* Consecutivo de actualizaciones.
- e) *Fecha:* Fecha en la cual el documento entra en vigor.
- f) *Página:* Corresponde a la identificación de la página del documento respecto a la totalidad de páginas del documento.

Control de cambios:

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
a)	b)	c)	d)	e)

Tabla 4 Control de cambios

- a) *Versión:* Consecutivo de actualizaciones.
- b) *Fecha:* Fecha en la que se realiza el cambio.

- c) *Descripción del cambio:* Referir en cuál (es) componentes del documento se realizaron modificaciones y de acuerdo con que componente técnico y/o legal
- d) *Responsable:* Nombre completo del líder del proceso.
- e) *Cargo:* Cargo del responsable que realiza actualización.

Proyección, revisión y aprobación:

a) PROYECTÓ	b) REVISÓ	c) APROBÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Sugerencia y/o dirección:	Sugerencia y/o dirección:	Sugerencia y/o dirección:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Tabla 5 Proyección, revisión y aprobación

- a) *Proyectó:* Campo en el cual se relaciona el nombre de la persona quien proyectó, así como también su cargo, sugerencia y/o dirección a que pertenece y la fecha de la ejecución.
- b) *Revisó:* Campo en el cual se relaciona el nombre de la persona quien revisó, así como también su cargo, sugerencia y/o dirección a que pertenece y la fecha de la ejecución.
- c) *Aprobó:* Campo en el cual se relaciona el nombre de la persona quien aprobó, así como también su cargo, sugerencia y/o dirección a que pertenece y la fecha de la ejecución.

6.1.4.3 Publicación de información documentada en el Sistema Integrado de Gestión.

La información documentada será publicada en la página web <https://epc.com.co/>, en **Intranet – Sistema Integrado de Gestión – Proceso Correspondiente – Tipo de documento correspondiente** en archivo PDF a excepción de los formatos, los cuales serán publicados en su formato original Word, Power Point o Excel según se el caso.

Es responsabilidad del profesional de tecnologías de información de la dirección de Planeación, hacer el respectivo cargue en la página web, toda vez que es de su dominio el acceso a la fuente.

Posterior a la publicación del documento, es responsabilidad del líder del proceso verificar que la publicación se haya realizado bajo las indicaciones

conforme a su solicitud. De no ser así, emitirá correo electrónico a gestiondecalidad@epc.com.co, indicando la situación presentada.

6.1.4.4 Socialización de información documentada

Una vez se realice la publicación del documento, Planeación – Gestión de Calidad procede a remitir correo de comunicación de la actualización generada en el Sistema Integral de Gestión, indicando la identificación del documento según código, nombre, versión, fecha de vigencia; así como la ruta de consulta de la información documentada.

6.1.5 Información documentada externa

Se entiende como información documentada externa aquella la cual es emitida por cualquier ente externo a la empresa y que es de su uso; tales como: normatividad, planos, facturas, informes, entre otros.

7. ARCHIVO

El almacenamiento, la preservación, la conservación y disposición de la información documentada propia del Sistema Integrado de Gestión será controlada conforme a lo registrado en las Tablas de Retención Documental (TRD).

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	13/01/2015	Versión inicial		Director de Planeación
1	24/07/2015	Se incorporaron definiciones	Maria del Pilar Chavarro	Director de Planeación
2	10/09/2015	Se realizaron precisiones respecto a los tipos de documentos controlados.	Maria del Pilar Chavarro	Directora de Planeación
3	11/08/2016	Cambio de Imagen Corporativa	Manuel Sandoval	Director de Planeación
4	12/03/2018	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015	Manuel Sandoval	Director de Planeación
5	07/10/2019	Inclusión de los procesos nuevos de Gestión Documental y Seguridad y Salud en el Trabajo	Edna Lara	Directora de Planeación



**GUÍA DE
CONTROL DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTADA**

Código: PDE-G001

Versión: 10

Fecha: 05/07/2024

Pág. 14/10

6	12/05/2021	Cambios en los registros del proceso	Juan Ospina	Pablo	Director de Planeación
7	26/10/2021	Se incluye ítem de información documentada externa	Juan Ospina	Pablo	Director de Planeación
8	18/10/2022	Se incluye el numeral 5. Archivo.	Víctor Mora	Andrés Pinzón	Director de Planeación
9	01/09/2023	Se incluye el código del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información	Víctor Mora	Andrés Pinzón	Director de Planeación
10	19/06/2024	Se actualiza la guía teniendo en cuenta directrices del diseño de procesos en el marco de MIPG	Diego Guevara	Ernesto Forero	Director de Planeación

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Claudia Latorre López Ruber Flabio Morales Garrote	Nombre: Diego Ernesto Guevara Forero	Nombre: Diego Ernesto Guevara Forero
Cargo: Contratista Asesor	Cargo: director de Planeación	Cargo: director de Planeación
Sugerencia y/o dirección: Dirección de Planeación	Sugerencia y/o dirección: Dirección de Planeación	Sugerencia y/o dirección: Dirección de Planeación
Fecha: 14/06/2024	Fecha: 05/07/2024	Fecha: 05/07/2024