


|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

## 1. OBJETIVO

Controlar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y otros sistemas de gestión, con el fin de garantizar el uso adecuado, la conservación, protección y disposición dentro de la empresa.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de actualización, creación o eliminación de documentos y/o formatos y finaliza con la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos. Involucra los controles necesarios para la aprobación, revisión y actualización de documentos, identificación de cambios y estado de revisión actual, asegurando que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables y la identificación de los documentos de origen externo y su distribución.

## 3. DEFINICIONES

**Copia controlada:** Son aquellos documentos internos aprobados y controlados que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, de los cuales está prohibida su reproducción por parte de los funcionarios de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, así como su uso y manejo inadecuado, y cualquier necesidad de actualización o mejoramiento debe ser comunicada según las disposiciones dadas en este procedimiento.

**Copia no controlada:** Son aquellos documentos internos expedidos por el representante de la entidad o el comité de calidad y que hacen parte temporal del sistema de gestión de la calidad, de los cuales no es responsabilidad la actualización y control por parte del representante de la dirección o la alta dirección, además está prohibido su uso para la realización de actividades dentro del SGC debido a que son entregados con carácter informativa.

**Documentos externos:** Son aquellos que describen o regulan actividades relacionadas con el SGC de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP y que han sido generados al exterior de la dependencia, tales como: contratos, catálogos, normas obligatorias y resoluciones de Ley.

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

Página 1 de 13


Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

**Documentos internos:** Son aquellos que describen el quehacer de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP y que son generados al interior de la dependencia, tales como: Manual de calidad, Procedimientos, Formatos, Guías e Instructivos.

**Estandarización:** Es la redacción y aprobación de normas que se establecen para garantizar el acoplamiento de procesos construidos independientemente, así como garantizar que las acciones que deben ser tomadas, se realicen, en el tiempo establecido, por un responsable y utilizando adecuadamente los recursos establecidos, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente.

**Formato:** Conjunto de características técnicas de presentación de un documento.

**Guía:** Documento que establece recomendaciones, directrices, consejos o sugerencias para realizar alguna actividad.

**Instructivo:** Documento que tiene como propósito guiar las acciones en la ejecución de actividades determinadas

**Manual:** Documento que proporciona información coherente interna y externamente. Dependiendo del tipo de documento se le adicionara a la letra M, la inicial en mayúscula del nombre del manual ejemplo. Manual de funciones (MF), manual de procedimientos (MP), manual de Calidad (MC), Tablero de Indicadores (TI).

**Plan de Acción:** Modelo sistemático en el que se consigna el conjunto de actividades organizadas y proyectadas que se elaboran para dirigir y encauzar acciones con el fin de lograr los resultados esperados.

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

**Proyecto:** Conjunto de actividades afines y complementarias que se derivan de un programa y que tiene como características, un responsable, un período de ejecución, costos estimados y resultados esperados. Resuelve un problema o aprovecha una oportunidad.

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana\_ESP


Página 2 de 13

Atención:

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

|   |   |                         |                  |
|---|---|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |   | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |   | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |   | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

## 4. DESARROLLO

### 4.1. Solicitar actualización ó creación de documentos y/o registros:

Cada funcionario de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP puede solicitar la creación o modificación de un documento y/o Formato vía email institucional (en caso de formatos nuevos u modificación debe llevar anexa a la solicitud, el modelo del formato) al líder del proceso al cual pertenece, quien a su vez remitirá dicha solicitud al Profesional de Sistemas de Gestión, por vía email institucional el cual debe contener el nombre y código del documento a modificar, el objetivo del cambio, el nombre y cargo del solicitante y la justificación de la creación del mismo (para los documentos nuevos), o la especificación del cambio en el proceso, subproceso, formato, o instructivo que se quiere modificar.

Para ello se deberá llenar el formato de solicitud y/o modificación a documentos, formatos y enviar vía email institucional.

La justificación del cambio sugerido o la generación de un documento puede derivarse de:

- ✓ Una acción correctiva o preventiva, a partir de la identificación de un problema real o potencial, que pudo haber surgido de la realización de una auditoría interna de calidad, o de alguna otra fuente de identificación de riesgo
- ✓ La revisión por la dirección,
- ✓ Las quejas reiteradas de los clientes.
- ✓ Cuando cualquier funcionario identifica dentro los procesos que ejecuta, inconsistencias con lo documentado en los manuales de procesos y procedimientos o que al momento de ejecutar su trabajo no hay una guía para ejecutar alguna actividad crítica para el proceso.
- ✓ La identificación de cualquier funcionario, de oportunidades de mejora para el proceso, aunque se estén ejecutando las actividades de acuerdo con lo documentado en el detalle del proceso.

### 4.2. Controlar y registrar documentos y/o registros externos:

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP recibe en forma escrita de cada líder del proceso la fuente de información para garantizar la disponibilidad de documentos y/o registros

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

Página 3 de 13

Atención:


Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

|   |   |                         |                  |
|---|---|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |   | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |   | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |   | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |


permanentemente actualizados, con el propósito de controlar estos documentos. El uso o actualización de un documento y/o registro externo que pueda afectar y regir en un determinado proceso debe ser incluido en los documentos. Además, se debe verificar su impacto dentro del proceso, ya que las actividades pueden modificarse, afectando de ésta manera todos los documentos y/o registros que soportan el proceso y dando lugar a la modificación de toda la documentación.

#### 4.3. Aprobar elaboración o actualización de documentos y/o registros:

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, evalúa la viabilidad de la creación o cambio, cualquier decisión que se tome al respecto, si es o no aprobada la solicitud, se retroalimenta al funcionario designado de cada área, esta acción se debe tomar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.


#### 4.4. Elaborar o actualizar documentos y/o registros:

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP una vez haya aprobado las actualizaciones ó creación de documentos y/o registros solicitados y que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y otros Sistemas de gestión, elabora o actualiza los documentos, los codifica teniendo en cuenta la estructura de la cadena de valor, esta codificación se realiza en el encabezado y pie de página de cada documento de la siguiente manera, excepto en los documentos “formatos”:

|  |   |                                     |                                    |
|--|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| <b>LOGO DE LA ENTIDAD</b><br> | <b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b><br>Piedecuestana de servicios públicos esp. | Código                              | <b>EJEMPLO</b><br>GPI-MC.CDR01-103 |
|  |   | Versión                             | 3.0                                |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b><br>EJEMPLO: Seguimiento y Evaluación   |   | <b>FECHA</b><br>EJEMPLO: 06/02/2018 |                                    |
| <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO - PROCEDIMIENTO</b><br>EJEMPLO: Control de Documentos y/o Registros                      |   | <b>COPIA CONTROLADA</b>             |                                    |


|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

|  |                            |  |                            |                                    |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional en Calidad | <b>FECHA</b><br>06/02/2018 | <b>REVISÓ</b><br>Director Administrativo<br>y Financiero | <b>FECHA</b><br>09/02/2018 | <b>APROBÓ</b><br>Comité de Calidad | <b>FECHA</b><br>13/02/2018 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

Para los Documentos “formatos” el encabezado y pie de página queda así:

|   |   |                       |                       |
|---|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>LOGO ENTIDAD:</b><br> | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO - FORMATO:</b><br>Listado Maestro de Documentos | Código:               | GPI-SGC.CDR01-103-F01 |
|   |   | Versión:              | 1.0                   |
|   |   | <b>Página: 1 de 1</b> |                       |

|  |                            |  |                            |                                    |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional en Calidad | <b>FECHA</b><br>06/02/2018 | <b>REVISÓ</b><br>Director Administrativo<br>y Financiero | <b>FECHA</b><br>09/02/2018 | <b>APROBÓ</b><br>Comité de Calidad | <b>FECHA</b><br>13/02/2018 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

- ✓ **Logo:** Es la identificación gráfica de la Organización.
- ✓ **Nombre del Documento:** Descripción detallada del nombre del documento y/o formato.
- ✓ **Código:** El código que se maneja en La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP es en forma general; (Comenzando por un máximo de tres (3) Letras que corresponden a las siglas del Macroproceso (GG – Gerencia, GCI – Gestión de Control Interno, AJC – Aseria Jurídica y de Contratación, GPI – Gestión de Planeación Institucional, GTO – Gestión de Técnica y Operaciones, GC – Gestión Comercial, GAF – Gestión Administrativa y Financiera), seguido de un guion, luego máximo tres letras que corresponden a las siglas del proceso, seguido de un punto, acompañado máximo tres letras que hacen referencia al procedimiento, acompañadas de máximo tres dígitos que hacen referencia a la secuencia del procedimiento y por ultimo seguido de un guion con un máximo de tres dígitos que hace referencia al código de la serie de Tabla de Retención Documental (100 Gerencia, 101 Gestión de Control

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109


servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana\_ESP

Atención:  
 5 de 13  
 Atención: 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm  
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

Interno, 102 Asesoría Jurídica y Contratación, 103 Gestión de Planeación Institucional, 110 Gestión Técnica y de Operaciones, 120 Gestión Comercial, 130 Gestión Administrativa y Financiera); Para los formatos y/o registros, se adiciona la letra “F” que indica formato, antecedido por un punto, seguido de dos dígitos que indican el número de formatos que hacen parte del proceso y/o procedimiento).

✓ Cuando se trate de un instructivo, manual, se codificará de igual forma que los formatos, pero si es instructivo se adiciona la letra “I” que indica instructivo, o la letra “M” que indica manual, o la letra “G” que indica guía.

✓ Para la caracterización de los procesos, la codificación se realizará de la siguiente manera:

(Comenzando por un máximo de tres (3) Letras que corresponden a las siglas del Macroproceso (GG – Gerencia, GCI – Gestión de Control Interno, AJC – Asesora Jurídica y de Contratación, GPI – Gestión de Planeación Institucional, GTO – Gestión de Técnica y Operaciones, GC – Gestión Comercial, GAF – Gestión Administrativa y Financiera), seguido de un guion, luego máximo tres letras que corresponden a las siglas del proceso, seguido de un punto, acompañado de las letras CAR que significan caracterización, acompañadas de máximo tres dígitos que hacen referencia a la secuencia ésta y por ultimo seguido de un guion con un máximo de tres dígitos que hace referencia al código de la serie de Tabla de Retención Documental (100 Gerencia, 101 Gestión de Control Interno, 102 Asesoría Jurídica y Contratación, 103 Gestión de Planeación Institucional, 110 Gestión Técnica y de Operaciones, 120 Gestión Comercial, 130 Gestión Administrativa y Financiera).

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

Página 6 de 13

Atención:


7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa



|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

✓ **Versión:** Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión aprobada se identificará con el número cero (0.0). Si tiene modificaciones se continuará aumentando el número del consecutivo respectivo.

**NOTA:** Para los formatos que se vuelven evidencia en el proceso de Gestión Financiera no tendrán en su mayoría el encabezado y pie de página, porque son emitidos por el Software Contable y Presupuestal el cual no tiene administrador y se requiere de la implementación de un software nuevo con administrador, para poder codificarlos según el parámetro definido anteriormente.

❖ **Cuerpo del Documento y/o registro.**

Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta la siguiente información y nomenclatura:

: Aplica.     : No Aplica.     : Algunas Veces.

|                         | PROCEDIMIENTO                       | INSTRUCTIVO                         | REGISTROS                           | MANUAL                              | PLAN DE CALIDAD                     | GUÍAS TÉCNICAS                      | OTROS                               |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Objetivo                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Alcance                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Definiciones            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Normatividad legal      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Desarrollo              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Puntos de control       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Historial de revisiones | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

✓ **Objetivo:** El propósito es dar respuesta al para qué sirve el procedimiento.

✓ **Alcance:** Se refiere a la limitación que tiene el documento y/o a quienes le compete su aplicación.

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana\_ESP

Página 7 de 13


Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

- ✓ **Definiciones:** En este espacio se relacionan las posibles definiciones que apliquen para el procedimiento, es decir, palabras, tecnicismos, definiciones que una persona ajena a cada dependencia no conozca y le sirva para entender mejor el tema del documento.
- ✓ **Normatividad legal:** Aquí se relacionan las referencias y el marco legal que aplican para cada uno de los procedimientos.
- ✓ **Desarrollo:** Describe las actividades a realizar para el desarrollo del proceso.
- ✓ **Puntos de control:** Escribir los procesos, políticas, dispositivos, indicadores, prácticas u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo negativo o potenciar oportunidades positivas que también permiten conocer el avance o el estado del procedimiento, con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas registros firmas, formatos entre otros.

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP una vez ha codificado el documento y/o registro, diligencia el formato Listado maestro de documentos, registrando en éste la información necesaria para el control de la información documentada.

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP una vez ha actualizado o creado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, continúa con la actualización del manual de calidad de los nombres y códigos de los documentos, si éstos han cambiado.

#### 4.5. Revisar documentos y/o registros creados o modificados:

El líder del Sistema de Gestión de Calidad de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP debe revisar que los documentos y/o registros estén cumpliendo con los requisitos de la norma ISO: 9001 versión 2015 aplicables a los documentos, con la normatividad, con las directrices definidas y con los requisitos de forma aplicables a cada documento.

#### 4.6. Aprobar documentos y/o registros:

El representante por la dirección o director del proceso verifica que la información documentada fue revisada y es consistente con las necesidades

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



@Piedecuestana\_ESP

Página 8 de 13

Atención:


7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa



|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

del proceso y con la reglamentación vigente. En acta se deja constancia de los documentos que mensualmente han surgido y han sido aprobados por la dirección. **Por política ambiental de minimizar el uso de papel, no se imprimirá ni se firmará la información documentada para su aprobación, solo bastará la revisión final por parte del representante por la dirección o director del proceso.** Una vez sean aprobados los documentos, se dejarán protegidos para uso exclusivo de las partes interesadas y se mantendrán en control por parte del Profesional de Sistemas de Gestión.

#### 4.7. Distribuir documentos y registros:

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, publica la nueva versión de los documentos y/o registros internos del Sistema de Calidad, la publicación es realizada de acuerdo a la capacidad tecnológica de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, ya sea por medio de un Sistema de información, Vía Web, Intranet o en forma manual distribuyendo las copias actualizadas de los documentos (toda copia controlada debe llevar un sello o aviso de identificación que es una copia controlada). Dejando constancia de su distribución, publicación y ruta de acceso a ellos.

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP es el único que está autorizado para modificar documentos y/o registros (previa respectiva aprobación), las demás personas dentro del Sistema solamente tienen acceso de lectura del documento.

Los documentos originales y/o registros del SGC son custodiados por El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, quien los mantiene archivados de acuerdo a las disposiciones de archivo y/o Tablas de Retención Documental de la Entidad y para evidencia en la revisión general del SGC para que sea tenido en cuenta en el análisis realizado en auditorías internas de calidad.

#### 4.8. Control de Documentos.

El Responsable del proceso de Calidad, relaciona los documentos internos en el listado maestro de documentos, de esta forma se mantendrá actualizado y disponible un índice de referencia de los documentos que contenga las fechas

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

Página 9 de 13

Atención:


9:00 am a 5:00 pm

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

de actualización permitiendo su verificación y control por parte de los miembros de la Organización.

Todos los documentos controlados en el S.G.C. se identifican con una nota impresa de “COPIA CONTROLADA” en la parte inferior del encabezado y en todas las páginas del documento. En caso de no observarse esta identificación se hace referencia a que es un documento “NO CONTROLADO” por el proceso de Calidad.

Se garantiza que los documentos se conserven legibles: si se encontrase un documento impreso en mal estado se reemplaza con otro ejemplar de la misma versión y contenido.

#### 4.9. Control de Registros

La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP garantizará la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

- ✓ En cuanto sea posible la información documentada se mantendrá en medio magnético.
- ✓ Los documentos que requieran ser impresos y diligenciados, serán elaborados con letra legible (preferiblemente imprenta).
- ✓ Evitar tachones y enmendaduras.
- ✓ Los registros se deben realizar en tiempo real.
- ✓ Archivarlo correctamente en sitio y carpeta correspondiente.
- ✓ Diligenciar las observaciones si son necesarias.
- ✓ Tener en cuenta las copias, si se requiere.
- ✓ La identificación de los registros se realizará por medio de los nombres y/o códigos descritos en el numeral 4.4 (elaborar y/o actualizar documentos y registros).

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP


Página 10 de 13

Atención:

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

El Control de los Registros se llevará por medio del formato listado maestro de documentos:

- ✓ Nombre del Proceso
- ✓ Tipo de documento (procedimiento, formato, manual, instructivo, guía etc)
- ✓ Código del documento
- ✓ Título del documento
- ✓ Versión del documento: por cada cambio se generará una nueva versión
- ✓ Naturaleza del cambio de versión
- ✓ Responsable de la aprobación del documento
- ✓ Fecha de aprobación
- ✓ Estado del documento: Si el registro está vigente, obsoleto o eliminado.
- ✓ Medio: Medio en el cual se encuentran los documentos (físico, magnético, etc.)
- ✓ Disposición final: Determina la forma como un registro debe ser dispuesto después de cumplir el tiempo establecido en el archivo muerto. Por ejemplo: Destruir, Microfilmear, escanear, Reciclar etc.

#### 4.10. Publicar la nueva versión del documento y/o registro y controlar los documentos y/o registros obsoletos:

El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, cada vez que se realice un cambio en los documentos y/o registros, el modificado es obsoleto y es recogido en las áreas, actualizando el listado de distribución de documentos y/o registros por el documento vigente. Cuando esto ocurre El Profesional de Sistemas de Gestión de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP guarda éste en un archivo de gestión con una copia del documento, en caso que aplique y según lo dispuesto en Las Tablas de Retención Documental de la entidad, realizando la actualización en el medio de almacenamiento disponible (Intranet, Web, Sistema de Información, USB o medios magnéticos). Los documentos y/o

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP


Página 11 de 13

Atención:

Horario de Atención: 7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

registros obsoletos que se decidan conservar se archivan en sitios debidamente identificados. Se conserva la última actualización anterior de los documentos por razones legales, conservación del conocimiento o trazabilidad de los procesos de La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP.

## 5. NORMATIVIDAD LEGAL

Toda Norma (Ley, Decreto, Resolución, Ordenanza, Acuerdo) que regula la ejecución del tipo de Documento.

## 6. MEDIDAS O PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Cada responsable de proceso será quien controle que su información documental, se mantenga disponible y se evite su uso no intencionado.
- ✓ Protección documental para uso de solo lectura
- ✓ Las auditorías internas permitirán controlar los documentos y registros.
- ✓ Formato Listado maestro de documentos

## 7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| NOMBRE – CARGO  | FECHA      | MEDIO DE ENVÍO |
|---|------------|----------------|
| GABRIEL ABRIL ROJAS- Gerente                                  | 12/02/2020 | Electrónico    |
| LEONARDO DUEÑES GOMEZ- Gestión de Planeación Institucional    | 12/02/2020 | Electrónico    |
| JHONATTAN SISA BASTILLA- Gestión Administrativa y Financiera  | 12/02/2020 | Electrónico    |
| ELSA MARINA TAPIAS PINEDA- Oficina de Control Interno         | 12/02/2020 | Electrónico    |
| ANA VERA PADILLA – Oficina Asesora Jurídica y de Contratación | 12/02/2020 | Electrónico    |
| CRISTIAN MEDINA- Gestión Técnica y de Operaciones             | 12/02/2020 | Electrónico    |
| SILVIA SIERRA- Gestión Comercial                              | 12/02/2020 | Electrónico    |

www.piedecuestanaeps.gov.co

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana\_ESP


Página 12 de 13

Atención:

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
|  | <b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b> | Código                  | GPI-SG.CDR01-103 |
|   |  | Versión                 | 4.0              |
| <b>PROCESO: Sistemas de Gestión</b>   |  | Fecha: 10/02/2020       |                  |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y/o Registros</b>                         |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                  |

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | FECHA                   |
|---------|--|-------------------------|
| 0.0     | Original   | 15 de Octubre de 2015   |
| 1.0     | Actualización de actividades   | 7 de Septiembre de 2016 |
| 2.0     | Actualización de actividades   | 7 de Junio de 2017      |
| 3.0     | Actualización de modificación por modificación de tablas de retención documental | 6 de Febrero de 2018    |
| 4.0     | Actualización de la información documental y cambio de códigos en el proceso     | 10 de Febrero de 2020   |

|                | NOMBRE                      | CARGO                                     |
|----------------|-----------------------------|---|
| <b>Elaboró</b> | Soly Margaret Moreno Sierra | Profesional en Sistemas de Gestión        |
| <b>Revisó</b>  | Leonardo Dueñas Gómez       | Director oficina Planeación Institucional |
| <b>Aprobó</b>  | Leonardo Dueñas Gómez       | Director oficina Planeación Institucional |

|  |                            |  |                            |  |                            |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Director Oficina de<br>Planeación Institucional | <b>FECHA</b><br>12/02/2020 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

Página 13 de 13

Atención:

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa