



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO
ACTIVIDAD :	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA
CÓDIGO :	GM-PR-004
VERSIÓN :	6

Elaboró: Administrador de Calidad	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
Fecha: 29/08/2017	Fecha: 06/10/2017	Fecha: 06/10/2017

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices necesarias para la creación, actualización y control de los documentos que la CREG considera necesarios para el correcto desempeño de sus actividades.

2. ALCANCE.

Aplica a la información documentada de origen interno y externo. Inicia con la identificación de la necesidad de crear, modificar o eliminar información documentada y termina con la difusión de los cambios realizados en los documentos del Sistema.

3. GLOSARIO.

- ✓ **ISODOC:** Aplicación utilizada para la administración y control de los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de la CREG, facilitando su divulgación masiva y rápida adopción.
 - ✓ Archivo de Gestión. Archivos de las oficinas que conservan la documentación todavía en trámite y aquella otra que, aun después de finalizado el procedimiento administrativo, está sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas.
 - ✓
 - ✓ Confidencialidad. Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que esta es accesible únicamente al personal autorizado a acceder a ella.
 - ✓
 - ✓ Conservación. Entiéndase como “Tiempo de Conservación”, es decir, el tiempo durante el cual se deben mantener los documentos (registros), en el archivo de gestión. En el Sistema de gestión de la CREG, este término aplica solo para los documentos que se conservan en medio físico, no para los que se conservan en medio magnético.
 - ✓ Disposición final. En la CREG aplica para la información documentada que se encuentra en medio físico. Una vez finalizado el periodo definido en el archivo de gestión (conservación), se hace una selección de documentos, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental. Las opciones son las siguientes:
 - ✓ Conservación total (CT), se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura,

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 2 de 10

- procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia.
- ✓ Eliminación de documentos (E): Aplica para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

 - ✓ Selección documental (S): Actividad realizada con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente.

 - ✓ Digitalización (D): Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.
- ✓ Documento. Información y el medio en el que está contenida. Ejemplo; registro, procedimiento, informe, etc. El medio puede ser papel, electrónico, fotografía, o una combinación de ellos.

 - ✓ Documentos a mantener. Documentos que dan lineamientos o que deben ser tenidos en cuenta en la ejecución de las actividades. Ejemplo: manual de calidad, leyes, instructivos, procedimientos.

 - ✓ Documentos a retener. Véase “Registro”.

 - ✓ Disponibilidad. Es la característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones. Disponibilidad Es el acceso a la información y a los sistemas por personas autorizadas en el momento que lo requieran.

 - ✓ Especificación. Documento que establece requisitos. Ejemplo: manual de calidad, procedimiento, instrucciones de trabajo.

 - ✓ Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

 - ✓ Información. Hechos sobre un objeto (datos) que poseen significado.

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

 - ✓ Integridad. Es la propiedad que busca proteger que se modifiquen los datos de forma no autorizada, para salvaguardar su precisión y completitud. Es mantener con exactitud la información tal cual fue generada, sin ser manipulada ni alterada por personas o procesos no autorizados.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 3 de 10

- ✓ Listado Maestro de Información Documentada. Registro del Sistema de Gestión de Calidad en el que se encuentra la relación de toda la información documentada vigente y otros aspectos adicionales relativos a ella. Este listado se encuentra en el aplicativo ISODOC
- ✓ Manual de la calidad. Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- ✓ Protección de la información. Hace referencia a las condiciones de confidencialidad e integridad de la información.
- ✓ Recuperación. Aspecto que indica cómo se pueden encontrar la información documentada en su sitio de almacenamiento. Ejemplo: alfabéticamente por nombre de proyecto, cronológicamente por fecha de reunión, etc.
- ✓ Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- ✓ Información documentada de origen interno: Son aquellos documentos que establecen disposiciones adoptadas por la CREG para la ejecución de las actividades propias de sus procesos.
- ✓ Información documentada de origen externo: Hace referencia a los documentos que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema, que tienen un origen diferente a la CREG.
- ✓ Sistema de información. Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización
- ✓ El documento de caracterización es un formato que deberá diligenciar cada proceso con su información; cuando se cambie el contenido de este documento se deberá relacionar la descripción del cambio con su correspondiente fecha de aprobación. El control de versiones que se encuentra en el encabezado solo se realizará cuando se cambie la estructura del formato y solo lo podrá hacer el proceso de gestión de mejoramiento.

4. ABREVIATURAS.

- ✓ A.S.G.: Administrador del Sistema de Gestión
- ✓ S.E.G.D.: Sistema electrónico de gestión documental.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 4 de 10



- ✓ SG: Sistema de Gestión

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas.

- ✓ Todos los párrafos del procedimiento deben comenzar al margen izquierdo. El texto debe escribirse empleando letra tipo Arial 12 con interlineado sencillo.

En la matriz del diagrama de flujo, el tamaño de la letra puede disminuir a No. 8 en el texto de la simbología del diagrama. Para el encabezado y tablas el tamaño de la letra puede disminuir a No. 8 ó 10.

- ✓ El A.S.G., es responsable de los siguientes aspectos:
 - Asignación de los códigos a los documentos del SG.
 - Mantener actualizado el “Listado maestro de documentos SG) ISODOC.
- ✓ Realizar la revisión de los documentos en cuanto a estructura y forma
- ✓ Los líderes de proceso son los responsables directos de mantener actualizada la documentación de su proceso incluida la información documentada de origen externo que se encuentra en el normograma.
- ✓ Cada funcionario es responsable de consultar ISODOC cuando requiera la utilización de un documento, con el fin de asegurarse que se utilice la última versión.

Integridad: El administrador del sistema es el único que tiene un perfil con permiso para modificar los documentos que están en ISODOC; de esta forma se garantiza la integridad de los documentos.

- ✓ CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA:
 - a. Toda la información documentada de origen interno se encuentra disponible En ISODOC esta información puede ser consultada por el nombre del formato.
 - b. Los conceptos de conservación y disposición no aplican para información documentada que se encuentra en medio magnético.
 - c. La información documentada se protege mediante la realización de back ups establecidos en el procedimiento IT-PR-001 siendo responsabilidad el proceso de informática y tecnología.
- ✓ Los documentos del SG se identifican por su nombre y código asignado de acuerdo con lo publicado en ISODOC..

Los documentos del sistema son aprobados por el Comité de Calidad para controlar

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 5 de 10

que se cumpla con los requisitos correspondientes y asegurar la conveniencia del documento dentro del Sistema y se deja registro de la reunión en el formato PC-FT-004 Acta de reunión.

- ✓ Los cambios o modificaciones menores realizados a los documentos no generan cambio de versión debido a que no afectan el buen funcionamiento del SG, sin embargo el registro de la fecha, el responsable de su aprobación y el detalle de la mejora realizada, siempre deberán registrarse en el control de cambios del documento (punto 6.). Los cambios menores son:
 - Cambios en ortografía.
 - Mejoramiento en la redacción de párrafos.
 - Re direccionamiento de Hipervínculos.
 - Cambio en el nombre de un cargo
 - Eliminación de normas que no apliquen al proceso
- ✓ La información documentada se controla a través del pie de pagina de cada documentos, a continuación se describe su estructura:
 - Proceso: Nombre del proceso al que pertenece el documento
 - Documento: Nombre del manual, procedimiento, guía, instructivo o formato
 - Código: Código único que identifica cada documento y tiene la siguiente estructura: XX-YY-ZZZ
XX: Código del proceso
YY: Código tipo documento
ZZZ: Consecutivo empieza en 001

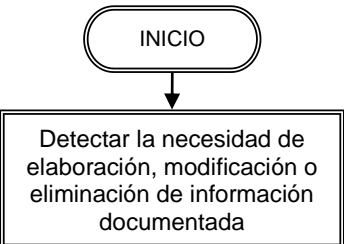
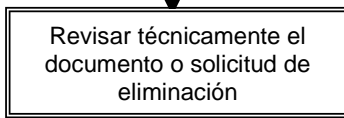
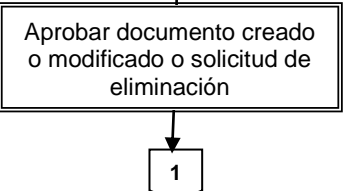
ITEM	PROCESO	ABREVI.	TIPO DOCUMENTO	ABREVI.
1	Planeación Estratégica	PE	Manual	MN
2	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	PC	Procedimientos	PR
3	Gestión de Control y Evaluación	GC	Documento	DO
4	Gestión de Mejoramiento	GM	Instructivos	IN
5	Regulación	RG	Registros	RE
6	Atención Peticiones y Consultas	AP	Caracterización de Procesos	CP
7	Solución de Conflictos y Arbitramento	SC	Planes	PL
8	Atención Procesos Judiciales	PJ	Programas	PG
9	Gestión Humana	GH	Fichas	FI
10	Gestión de Bienes y Servicios	BS	Formato	FT
11	Informática y Tecnología	IT	Matriz	MT

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 6 de 10

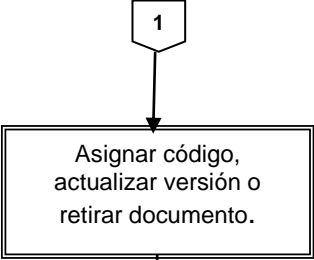
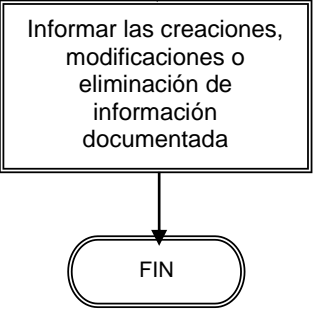
12	Gestión Financiera	GF	Objetivo	OB
13	Gestión Documental	GD	Política	PO
			Listado	LI
			Lineamiento	LN
			Hoja de vida	HV

- Fecha última revisión: Fecha en la cual fue aprobado el documento y fecha en la cual entra en vigencia. (DD/MM/AAAA)
- Versión: Identificar el número de la revisión del documento, el cual se incrementa consecutivamente cuando se realizan modificaciones al documento.
- Páginas # de #

5.2. ACTIVIDADES.

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		Cualquier Funcionario de la CREG	Correo electrónico	Cualquier funcionario puede identificar la necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un documento; cuando esto ocurra la persona que detecta la necesidad hará lo siguiente: Elaboración: Creará el documento en la estructura definida. Modificación: hará el ajuste sobre la versión actual del documento. En los dos casos anteriores y en las eliminaciones se debe justificar la solicitud.
2.		Líder de proceso	Correo electrónico	El líder del proceso correspondiente revisa desde los aspectos técnico y funcional el documento y las respectivas justificaciones. Aprueba o hace las observaciones pertinentes para que hagan los respectivos ajustes. Una vez el documento este conforme reenvía la solicitud, documento y justificación al ASG para que lo presente en el comité de calidad.
3.		Comité de calidad	Acta de reunión PC-FT-004	Se revisa el documento desde el punto de vista de estructura y de la afectación de la integridad del sistema. Se aprueba o hace las observaciones pertinentes para que hagan los respectivos ajustes.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 7 de 10

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
4.		ASG	ISODOC	Se asigna el código de acuerdo a la política de control de información documentada de este documento y se carga el documento a ISODOC se actualiza la versión o se elimina de acuerdo a la solicitud.
5.		ASG	Correo electrónico	<p>Se envió un correo electrónico a los funcionarios informando de las actualizaciones de la documentación del sistema realizadas.</p> <p>Nota: Es responsabilidad del líder del proceso que realizo la solicitud comunicar y asegurar el entendimiento del documento a quienes corresponda.</p>

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 8 de 10

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento	Jorge Andrés Amaya A.S.G.C	31/08/2005	0
Actualización del Procedimiento	Sandra Milena Tello Responsable de Planeación	01/10/2008	1
Se modificaron las responsabilidades de revisión y aprobación de documentos.	Sandra Milena Tello Responsable de Planeación	14/08/2009	2
Revisión, corrección y actualización total del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Ricardo Alonso Jaramillo Responsable de Planeación	20/06/2011	3
Se actualiza el procedimiento de acuerdo con la actividad que realiza en el comité de calidad, el representante de la dirección y subdirección administrativa y financiero, se deja como documento soporte de las reuniones el acta de reunión PC-FT-004, se aclara que el listado maestro se refleja en la aplicación ISODOC.	Karen Fonseca A.S.G.C	22/10/2014	4
Se actualizan los nombres de los procedimiento de gestión documental, en el punto 5.2.2 documentos externo se referencia el procedimiento de radicación de correspondencia, en cuanto al control de registro se aclara que se evidenciara en el oráculo e ISODOC y se incluye etapa de verificación en el mismo.			
Se hace ajuste en cuento eliminar el formato de solicitud de modificación, anulación o creación dado que se realiza por correo electrónico y permite optimizar la gestión, se aclara que el comité de calidad es quien aprueba los documentos actualizados, se explica el manejo de los documentos y los seguimientos por parte del administrador	ASG	26/10/2016	5

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 9 de 10

del sistema.			
Se ajustó de acuerdo con lo requerido en la norma ISO 9001:2015 en cuanto a definición del objetivo, alcance, glosario, políticas, desarrollo de actividades y se incluye aspectos del lineamiento de elaboración de documentos que corresponden al control de información documentada. Se ajusta el diagrama de flujo en cuanto actividades, responsables y desarrollo de cada etapa.	ASG	06/10/2017	6

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- ✓ ISODOC

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-004	Versión: 6
Documento	CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha última revisión: 06/10/2017	Páginas: 10 de 10