

2018



Control de Documentos y Registros.

1. OBJETIVO:

Asegurar el control de la documentación y registros del Sistema de Gestión de calidad de la organización Sayco-Acinpro, en lo referente a su elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización y cambios. Así como establecer las disposiciones para el control y la administración de los formatos y documentación externa, que la organización determine que son necesarios para la planificación y la operación y registro del Sistema de Gestión de calidad y del sg-sst

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica a toda la documentación generada en los procesos del Sistema de Gestión de calidad de la Organización, de origen interno (Manuales, planes, procedimientos, instructivos, formatos, etc.) y los de origen externo determinados como necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de calidad y del sg-sst

3. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte, en cuanto a su medio de soporte se refieren a cualquier forma de presentación, video, fotos, Cd, hojas impresas, etc.

Aprobación: Etapa del procedimiento que determina la adecuación y la aceptación de los documentos.

Documentos Externos: Son aquellos que tienen un origen por fuera de la organización.

Registro: Documento que muestra resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

SG-SST: Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

4. GENERALIDADES CONTROL DE DOCUMENTOS:

4.1 Documentación Controlada

Sera considerada documentación controlada la producida y/o elaborada internamente por la Organización como Políticas, Procedimientos, Manuales, Instrucciones, Fichas Técnicas, Guías, Formatos, Normas y Códigos u otros que son usados para proporcionar las instrucciones y la información para que esta sea puesta en práctica de forma adecuada por el personal de la Organización respecto de las actividades del Sistema de Gestión de calidad y del sg-sst. Por lo cual su utilización para actividades distintas a las de la Organización y la distribución a personal externo de la Organización se encuentra rotundamente prohibida.

Versión 7	27/11/2018	P001- SGC	Pág. 2
-----------	------------	-----------	--------

Para los objetivos de este procedimiento la documentación controlada también puede ser presentada en diferentes medios como físicos o en medio digital

4.2 Documentación no controlada

La documentación que libremente es emitida y publicada para interés general, para referencia o es conservada con el objeto de preservar el conocimiento no es sujeta a ser controlada o actualizada. Los documentos que sean impresos de la carpeta de red y que corresponden al sistema de gestión de calidad y del sg-sst se consideraran como no controlados.

Nota: Todo documento que sea de obligatorio cumplimiento debe ser considerado dentro de la documentación controlada.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Gerencia Ejecutiva: Realizar la aprobación de nuevos documentos, eliminación y/o modificación de los mismos, incluyendo la información consignada en los perfiles de cargo.

5.2 Director de Calidad: Participar cuando se requiera en la elaboración de nuevos documentos y/o formatos, mantener actualizado el listado maestro de documentos y/o registros, según la creación, modificación o eliminación de documentos.

5.3 Líderes de proceso y Directores de zona: Realizar documentos y formatos según necesidades de los procesos, realizar las solicitudes de modificación o eliminación de documentos, realizar la divulgación de nuevos documentos, modificaciones o eliminaciones de documentos.

5.4 Personal de la organización: informa a los líderes de proceso necesidades de creación, modificación o eliminación de documentos.

6. ESTILO DE REDACCION

Toda la documentación se realizara utilizando lenguaje claro, sencillo y de fácil entendimiento, adicionalmente, puede hacerse uso de métodos alternativos como por ejemplo flujogramas, esquemas, cuadros, figuras, dibujos, entre otros.

Versión 7	27/11/2018	P001- SGC	Pág. 3
-----------	------------	-----------	--------

TIPO	NIVEL	DESCRIPCIÓN
Manual del sistema	1	Documento que especifica el Sistema de Gestión de calidad de “OSA”, bajo las normas NTC-ISO 9001:2008.
Planes o Programas	2	Documentos que especifican actividades, recursos y controles que se deben aplicar a ua actividad, proyecto, o producto.
Procedimiento	3	Documento que especifica los pasos para realizar una o varias actividades.
Instructivo,	4	Describe la forma de ejecución de una actividad específica.
Diagramas De Flujo	5	Documento que especifica la realizacion de una actividad de una forma grafica.
Formato	6	Plantilla utilizada para recolección de datos
Registro	7	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas
Documento Externo	8	Documento de uso obligatorio o guía para proyectos o actividades específicas (Norma, reglamento, ley, Decreto, manual, especificación técnica, pliego de condiciones, plano, entre otros.)

Se mantiene un Listado Maestro de Documentos en el cual se identificará el estado de revisión actualizado de los documentos controlados, en éste formato se detalla el tipo de documento, su ubicación y distribución.

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad serán analizados, revisados y aprobados por el líder del proceso que corresponda, el Director de Calidad y directora ejecutiva.

Para la realización de Creación, modificaciones o eliminaciones de documentos se debe realizar una Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos, Diligenciando el Formato F014-SGC, en donde permanecerá la información que justifica los cambios solicitados. Las únicas personas autorizadas para realizar solicitudes de creación, modificación y eliminación de documentos son los Líderes de proceso y/o Dirección Ejecutiva.

En el caso de que la solicitud sea rechazada, se informara al solicitante y se tomará como cerrada la solicitud.

La aprobación de los documentos del proceso de dirección, podrá ser realizada por la directora ejecutiva mediante correo electrónico o firma de documento original.

Nota 1: La aprobación de los documentos del proceso de recaudo, podrá ser delegada por la dirección de la zona de acuerdo a la siguiente tabla:

Documentos relacionados con la gestión de cobro en sector Transporte	Director de Transportes
Documentos relacionados a la gestión con usuarios especiales	Coordinadora de Usuarios especiales
Documentos relacionados con el centro de llamadas	Coordinadora del Centro de llamadas

Toda la información documentada del sistema de gestión de calidad que proporcione evidencia de conformidad debe ser diligenciada con esmero y no debe contener tachaduras, cada líder de proceso es responsable de proteger la información contra modificaciones no intencionadas.

Nota 2: el cambio, modificación y/o eliminación de la información registrada en los perfiles de cargo, solo podrá ser aprobada por la dirección ejecutiva.

6.1 Solicitudes de documentos: El número de versión inicial de los documentos comienza en versión 01.

En el caso de que la solicitud de crear un nuevo documento sea rechazada, se informará al solicitante y se tomará como cerrada la solicitud.

La información de los cambios realizados a los documentos del sistema (no formatos), se describirá en cada documento, mediante cuadro de cambios, en el cual se registrará la versión actual del documento, la descripción de los cambios o modificaciones realizadas y la fecha en la que entran en vigencia los cambios o modificaciones. La información y descripción de los cambios realizados en los formatos, se registrarán en la solicitud física realizada por cada líder de proceso.

Nota 2: En los casos que se requiera el Director de Calidad, puede participar en la elaboración y modificación de documentos.

En el caso de ser aprobada la creación o modificación de un documento el director de calidad, procederá a actualizar el listado maestro de documentos y anexar o cambiar el documento en la intranet de la Organización. En el caso de ser aprobada la eliminación de un documento el director de calidad, procederá a actualizar el listado maestro de documentos y del retiro del documento de la intranet de la Organización. Es responsabilidad de los líderes de proceso informar a los miembros del proceso sobre la creación, modificación o eliminación de los documentos.

La documentación controlada será mantenida con la última versión, que debe corresponder a los datos relacionados en el Listado Maestro de Documentos.

Nota 3: los documentos internos que sean generados y que por alguna razón utilicen el logo del ente certificador del sistema de gestión de calidad, deberán ser aprobados antes su emisión por el director de calidad o por el comunicador social, para asegurarse de que se cumpla en el manual de uso del imagen del ente certificador, en caso de cumplir se informara al solicitante para que se realicen los ajustes necesarios.

6.2 Identificación:

Código: Para identificar los documentos del Sistema de Gestión de calidad y del sg sst es necesario codificarlos de acuerdo con la siguiente estructura:

El primer carácter es de tipo alfabético y corresponde a la identificación del tipo de documento así:

Documento	Código
Manual	M
Caracterización	C
Procedimiento	P
Programa	PG
Fichas Técnicas	FT
Guía	G
Reglamentos	R
Instructivo	I
Formato	F
Políticas	PL

El segundo y tercer carácter es el consecutivo numérico relacionado con el proceso que lo creo, el cuarto y quinto carácter es el código (alfabético) relacionado con el proceso que lo emitió.

Proceso	Código
Gestión de Dirección	GD
Recaudo Derechos de Autor y Conexos	RDC
Gestión Jurídica	GJ

Tesorería	GT
Gestión de Recursos Humanos	RH
Auditoria Internas	AI
Gestión Contable	GC
Gestión Tecnológica y Telecomunicaciones	TYT
Gestión de Calidad	SGC
Sistema de Seguridad y salud en el trabajo	SST

Es

responsabilidad del director de calidad que la documentación del sistema de gestión de calidad maneje uniformidad en su forma y su conveniencia y adecuación.

Nota: Los documentos diligenciados y generados por las diversas plataformas de la organización, no deben ser codificados ya que se identifican y controlan a través del sistema Osanet.

El Director de Calidad será el responsable de asegurar que los documentos del sistema de gestión de calidad, y del sg sst se encuentren disponibles para su uso en todas las ubicaciones donde son realizadas las operaciones de la Organización.

En el caso de que los cambios de documentación afectan a las partes externas relacionadas (Ej. Proveedores o Clientes) se comunicará formalmente los cambios.

La Organización se asegurará que la documentación obsoleta o reemplazada no sea usada, los documentos obsoletos que se mantengan por alguna razón, serán identificados utilizándose marcas de agua, sellos, nombres en los archivos, sitios de almacenamiento, etc., para hacer esta identificación y que quien haga una consulta en ellos pueda fácilmente conocer el estado de obsolescencia.

La indicación por parte de la Gerencia Ejecutiva es que no se almacenen documentos obsoletos, pero si por algún motivo se considera necesario hacerlo, debe identificarse como se indicó en el párrafo anterior.

En algunas ocasiones y discreción del director de calidad se podrán controlar documentos sin asignar código, simplemente se asignara versión y fecha de vigencia, esto solo aplicara para documentos que son de obligatorio uso y no se encasillan en un proceso e específico.

7. DISTRIBUCION, ACCESO Y PRESERVACION

La documentación del sistema de gestión de calidad, será distribuida digitalmente por el Director de calidad a través de la intranet de la Organización, en carpeta identificada como sistema de gestión de calidad, en la cual se encontrará la documentación por cada proceso. Todos los miembros de la organización tendrán acceso a la información documentada del sistema de gestión de calidad a través del correo electrónico, mediante su aplicación sites.

Los documentos que sean compartidos se encontraran en formato PDF con el fin de evitar cambios no autorizados, a excepción de los formatos, los cuales se encontraran en su forma original para que sean diligenciados. Por lo cual todos los miembros de la organización tendrán acceso a la documentación pero no podrán ser modificados.

Periódicamente el proceso de tecnología realizara copias de seguridad de la información documentada del sistema de gestión de calidad.

Una vez aprobado el cambio, modificación o eliminación del documento el líder del proceso al cual pertenece el documento, debe comunicar a los miembros de la Organización que en el desarrollo de sus actividades tengan que conocer los cambios o modificaciones realizadas

Cuando sea necesario realizar distribución de documentación física se registrará en el formato listado maestro de documentos, donde se registrara, a quién se entregó y su versión, lo cual facilitará la recolección de los documentos desactualizados o eliminados cuando sea necesario.

Toda la información documentada del sistema de gestión de calidad, deberá ser utilizada únicamente para la realización de las actividades propias de la organización en ningún caso se debe realizar divulgación u o mal uso de la documentación.

8. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

Los documentos externos considerados necesarios para la planificación, el desarrollo y operación del sistema de gestión de calidad, o los datos que se conservan archivados con propósitos legales o de preservación del conocimiento, o ambos, serán controlados en el formato listado maestro de documentos. Esta documentación será identificada como documento externo dependiendo del medio en que se encuentre (físico o digital).

9. RESPALDO DE INFORMACION.

Para dar protección a los documentos e información documentada del Sistema de Gestión de calidad, periódicamente, se realizaran copias de respaldo de la información por parte de tecnología, por lo tanto deberá permanecer en la red de la Organización. .

Versión 7	27/11/2018	P001- SGC	Pág. 8
-----------	------------	-----------	--------

Toda la documentación controlada debe ser almacenada en ubicaciones seguras, secas, protegidas de condiciones medioambientales adversas.

10. CONTROL DE REGISTROS

10.1 GENERALIDADES

- Los registros controlados también pueden estar presentados en diferentes medios como físicos o en formato electrónico, o ambos.
- Los registros generados en la implementación del sistema de gestión de calidad de la Organización serán controlados según lo especificado en el formato Listado maestro de documentos.
- Las personas deben asegurar en la elaboración de un registro su legibilidad, utilizando un lenguaje que sea entendido por la Organización, se deben diligenciar con tinta, sin tachones y sin enmendaduras.

10.2 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Se mantiene una Listado maestro de Registros (F11-SGC) en donde se hace relación de los controles aplicados a cada uno de los registros de la Organización así:

Identificación: La identificación de los registros se lleva a cabo mediante su nombre, versión y código el cual siempre se encontrará en la parte superior del documento.

Almacenamiento y preservación: El almacenamiento de los registros se efectúa en az, carpetas, archivos, discos duros, computadores, y cualquier otro dispositivo que se requiera de acuerdo a la necesidad, se especificará en el formato Listado maestro de documentos la forma de almacenamiento para cada uno de los registros que se generen en la realización de las actividades de la organización.

Protección: Se especificará en el formato F11-SGC Listado maestro de registros, la forma de protección, para cada uno de los formatos que se generen en la realización de las actividades de la Organización.

Conservación: Establece el tiempo mínimo que debe permanecer un registro a disposición a partir de la fecha de su elaboración o diligenciamiento del formato, para esto se tendrán en cuenta tanto las necesidades de la Organización, de los clientes y las disposiciones legales (cuando aplique), se

Versión 7	27/11/2018	P001- SGC	Pág. 9
-----------	------------	-----------	--------

especificará en el formato F11-SGC Listado maestro de registros, el tiempo de retención de cada uno de los registros que se generen en la realización de las actividades de la Organización.

Disposición: Cuando se cumpla el tiempo definido para la retención del registro se debe planificar cual será la disposición final de ese registro, entre las acciones a tomar pueden ser la destrucción, reciclaje, archivo, muerte entre otras, estas disposiciones se deben de consignar en el formato F11-SGC Listado maestro de registros.

Recuperación: Los registros serán recuperados cuando sea necesario, de alguna de las siguientes maneras: Cronológicamente. Alfabéticamente, por cliente, entre otras, se especificará en el formato Listado maestro de documentos la forma de recuperación de cada uno de los registros que se generen.

Es responsabilidad del Director de Cada líder de proceso mantener actualizado el Listado maestro de Registros con el fin de controlar los registros generados.

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Versión inicial del documento.	02/01/2013
02	Se realizó la asignación de responsabilidades, se replanteo las responsabilidades al realizar la aprobación de los documentos, solo por el director de calidad y los líderes de los procesos, los cual tienen la responsabilidad de informar a los miembros del proceso sobre la creación, modificación y eliminación de documentos. Se establecieron controles para realizar y registrar la distribución física de documentos. Se determinó que la dirección ejecutiva, no participara en la aprobación de los documentos de los procesos.	15//03/2015
03	Se estableció el diligenciamiento del formato F14-SGC Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos. Desde la fecha la solicitud y aprobación de la creación, eliminación o modificación de documentos ya no se realizara de forma verbal, por lo cual la implementación del formato servirá para registrar la aprobación de la creación, eliminación, o modificación de documentos.	19//04/2016
04	Se realiza actualización según implementación de la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015. Estableciendo como responsabilidad de cada líder de proceso proteger la información documentada de cualquier	11//02/2018

	cambio no intencional.	
05	Se anexa nota 3, en el numeral 6, estableciendo controles para la generación de documentos en donde se utilice el logo del ente certificador del sistema de gestión de calidad	31/05/2018
06	Se establece la aprobación de la dirección ejecutiva para la creación, cambio o modificación de la documentación del sistema de gestión de calidad. Se anexa nota número 2 al numeral 6.	09/11/2018
07	Se amplía el alcance de los parámetros establecidos en este documento a la documentación generada para la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo	27/11/2018

Elaboró: Julián Granados
Cargo: Director de Calidad
Fecha: 27/11/2018

