

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: CC-PR-001 Versión: 000 Página 1 de 7 Fecha: 02/05/24
---	--	---

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para el control de la información documentada definiendo su ciclo documental en el cual se asegure su disponibilidad, correcto uso, protección, acceso controlado, recuperación, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambios y conservación y disposición. Además de establecer el control sobre la información documentada externa y la documentación desactualizada.

2 ALCANCE

El alcance del presente procedimiento es la información documentada correspondiente al cumplimiento de los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015 y de los documentos con los que cuente la organización y considere pertinentes.

3 RESPONSABLE

Coordinador de Calidad, los directivos y/o líderes a cargo del proceso.

4 GLOSARIO

- **Documentos:** Información registrada que puede incluir políticas, procedimientos, manuales, entre otros.
- **Proceso de creación, actualización y eliminación:** Procedimiento para solicitar, revisar y aprobar cambios en los documentos.
- **Jerarquía de documentos:** Estructura que organiza los documentos según su importancia y relación.
- **Estructura de documentos:** Formato y disposición de los elementos dentro de un documento.
- **Encabezado y pie de página:** Secciones que contienen información relevante sobre el documento.
- **Cuerpo del documento:** Contenido principal del documento.
- **Aprobación del documento:** Proceso para autorizar oficialmente un documento.
- **Listado maestro de documentos y registros:** Registro que enumera todos los documentos y registros relevantes para el sistema de gestión.
- **Control de documentos:** Gestión para garantizar la validez, accesibilidad y seguridad de los documentos.
- **Distribución de documentos:** Proceso de hacer que los documentos estén disponibles para las partes interesadas.
- **Divulgación de documentos:** Acción de compartir documentos con las partes interesadas.
- **Supervisión:** Actividad de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los procedimientos documentados.
- **Documentos externos:** Documentos que provienen de fuentes externas a la organización.
- **Control de cambios:** Proceso para gestionar y documentar modificaciones en los documentos.



5 GENERALIDADES

La organización se concentra en garantizar que los documentos y registros pertinentes a los requisitos aplicables estén bajo control y administración, siguiendo las directrices de la NTC ISO 9001:2015 y también los lineamientos internos establecidos por la organización. CONVIGILANCIA ha creado una serie de documentos controlados, tales como políticas, procedimientos, manuales, instructivos, planes y formatos/formularios que son pertinentes a la organización.

La información documentada relacionada con los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015 deben ser supervisadas, además de esto es necesario asegurarse que incluyan las respectivas pruebas del cumplimiento de las actividades definidas. Estos documentos deben agregarse al Listado Maestro de Documentos y Registros, de igual manera, cualquier cambio necesario debe comunicarse al Coordinador de Calidad para que se puedan aplicar los controles de cambio adecuados.

6 DESARROLLO DEL DOCUMENTO

6.1 Jerarquía de documentos

La jerarquía que estructuro CONVIGILANCIA para sus documentos es la siguiente:

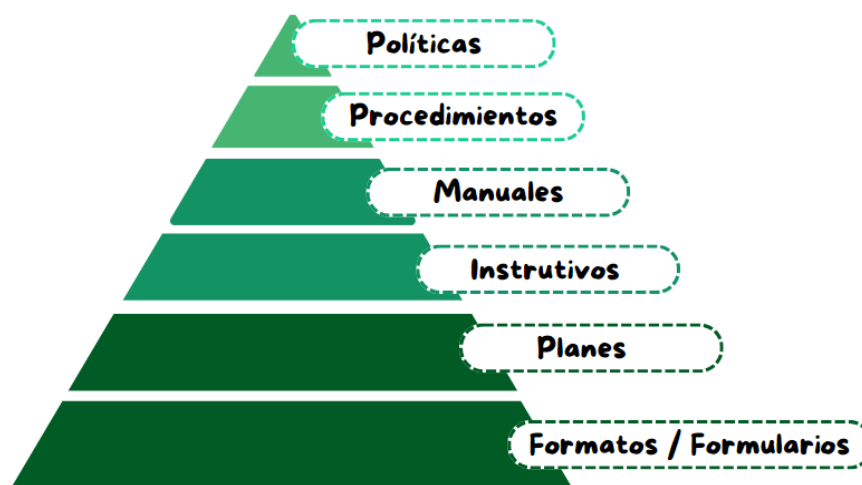


Ilustración 1 - Jerarquía de los documentos

6.2 Necesidad de creación, actualización y eliminación de la información documentada

Cuando se necesite crear, actualizar o eliminar información documentada, cualquier colaborador de CONVIGILANCIA puede presentar la solicitud formal a los directivos o líderes del proceso al que este corresponda. Estos evaluarán si es necesario y apropiado proceder con la solicitud, en el caso que determinen que es necesario proceder, el directivo o líder deberá presentar la solicitud formal utilizando el formato "CC-FT-001", el cual se enviará por correo electrónico al Coordinador de Calidad.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: CC-PR-001 Versión: 000 Página 3 de 7 Fecha: 02/05/24
---	--	---

La solicitud detallará la necesidad, para que así, el Coordinador de Calidad evalúe si debe aprobarse o no. En caso afirmativo, se proporcionarán los lineamientos pertinentes para la creación o actualización, dejando la claridad de que dicha gestión estará a cargo del director del proceso correspondiente.

6.3 Proceder con la creación, actualización y eliminación del documento

Después de que el Coordinador de Calidad haya identificado y aprobado la necesidad de crear, actualizar o eliminar un documento, el director o líder del proceso recibirá las herramientas necesarias para elaborar el informe, seguido de esto, el informe debe ser enviado por correo electrónico al Coordinador de Calidad, para que así este defina y apliquen los controles necesarios para el documento y procederá a enviarlo al Gerente General para su aprobación.

6.4 Estructura de documentos

6.4.1 Encabezado: está presente en la parte superior de la hoja del documento y consta de:

a	b	c
---	---	---

- Logo de la compañía:** Debe estar ubicado al centro de la celda, ubicada en la parte superior izquierda.
- Nombre del documento**
- Código:** La identificación alfanumérica del archivo se debe definir de la siguiente forma.

- Proceso al que pertenece el documento

Proceso	Acrónimo
Gerencia	GE
Coordinación de Calidad	CC
Asesoría Jurídica	AJ
Contabilidad	CO
Dirección de Operaciones	DO
Dirección de Recursos Humanos	DRH
Dirección Comercial	DC

- Tipo de documento

Tipo de documento	Acrónimo
Políticas	PO
Procedimientos	PR
Manuales	MA
Instructivos	IN

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: CC-PR-001 Versión: 000 Página 4 de 7 Fecha: 02/05/24
---	--	---

Planes	PL
Formatos/Formularios	FO

- Número del documento: esto se define de acuerdo con el número del documento que se esté generando bajo la siguiente ejemplo 001.

Ejemplo: GE-PO-001

- c. **Versión:** Se debe definir el número de la versión que va a tener el documento ejemplo V001.
- c. **Página:** Número de la página que contiene el documento
- c. **Fecha:** Fecha en la cual se aprobó el documento y debe estar bajo el siguiente formato DD/MM/AA.

6.4.2 Pie de página del documento: está presente en la parte inferior de la hoja del documento y consta de la siguiente información:

a	b	c
----------	----------	----------

- a. Elaborado: Informa quien elaboró el contenido del documento.
- b. Revisado: Indica la persona a cargo de la revisión.
- c. Aprobado: Establece quien aprobó el documento.

Nota: los elementos anteriormente mencionados deben estar alineados a la izquierda de cada celda.

6.5 Cuerpo del documento

El contenido de los documentos es flexible para cada colaborador esto significa que el usuario puede optar por presentarlo en forma de prosa, diagrama de flujo, matriz, o una combinación de estos, de acuerdo con el requerimiento que presente, así como otros formatos que considere adecuados para el documento tales como gráficos, tablas o símbolos.

Para la información documentada se debe utilizar un lenguaje simple y claro, que refleje la realidad y cuente con el consenso de los involucrados, de igual manera, es importante emplear consistentemente los mismos términos para describir un mismo concepto, e incluir únicamente las explicaciones y definiciones estrictamente necesarias.

Es necesario aclarar que, cuando corresponda, la información documentada deberá seguir la siguiente estructura:

- a. **Objetivo:** En el cual se debe establecer el propósito del documento dando claridad el por qué se creó.
- b. **Alcance:** Describe las limitaciones del documento, detallando qué procesos, roles o áreas están cubiertos por sus disposiciones.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: CC-PR-001
Versión: 000
Página 5 de 7
Fecha: 02/05/24

- c. Responsabilidad: Identifica quién o quiénes son responsables de cumplir con lo establecido en el documento, así como de supervisar y controlar su ejecución.
- d. Definiciones: Clarifica los términos utilizados en el texto que pueden resultar necesarios para una mejor comprensión del documento por parte de los usuarios.
- e. Contenido: Detalla el contenido específico del documento, describiendo los pasos o actividades necesarios para llevar a cabo un proceso o tarea. Puede incluir descripciones de actividades, diagramas de flujo, responsabilidades u otros esquemas de documentación pertinentes.
- f. Documentos de consulta: Relaciona documentos o registros, que son relevantes para la correcta interpretación, aplicación o realización de una actividad en relación con el documento principal.
- g. Control de cambios: Este proceso se encarga de gestionar las modificaciones realizadas en el documento, teniendo en cuenta la fecha del cambio, la versión actual, una descripción detallada de los cambios efectuados y las personas responsables de revisar y aprobar dichas modificaciones, el formato del control de cambios es el siguiente:

1	2	3	4	5

- 1. Fecha del cambio: se debe registrar la fecha puntal en el que se ejecutó el cambio en formato DD/MM/AA.
- 2. Versión: debe indicar el número de edición del documento.
- 3. Descripción: Proporcione un resumen corto del contenido del documento y/o detalles sobre las actualizaciones o modificaciones realizadas de manera clara y transparente.
- 4. Revisado: Identifique el proceso o líder de proceso encargado de revisar los documentos.
- 5. Aprobado: Nombre del responsable encargado de aprobar el documento. La Gerencia General ha sido designada por la organización como la entidad responsable de aprobar los documentos.

NOTA: Para el control de cambios se definió que en el formato solo se registrarán las últimas 3 actualizaciones realizadas al documento.

6.6 Aprobación del Documento

Una vez que un documento ha sido creado y/o actualizado, debe ser enviado al Coordinador de Calidad para su revisión, aprobación y control. Posteriormente, el documento será remitido al Gerente General para su aprobación final. El Coordinador de Calidad comunicará al director y/o líder del proceso si el documento ha sido aceptado o no; en caso de ser necesario, se proporcionarán retroalimentaciones para realizar los ajustes correspondientes. Si el documento es aprobado, se procederá a incorporarlo en el Listado Maestro de Documentos y Registros.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: CC-PR-001 Versión: 000 Página 6 de 7 Fecha: 02/05/24
---	--	---

6.7 Listado maestro de documentos y registros

Los documentos y registros pertinentes a los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015 se encuentran inscritos en el “Listado Maestro de Documentos y Registros”, el cual debe contener:

IDENTIFICACIÓN	Proceso	Proceso al que pertenece el documento y en el cual debe ser conservado.
	Tipo de documento	Tipo de documento al que pertenece, esto de acuerdo con listado indicado.
	Nombre del documento	Nombre que le fue asignado al documento.
	Código	Código número el cual es asignado al momento de la creación del documento.
	Última versión	El registro numérico de la última versión de actualización del documento.
	Fecha de la última versión	Fecha en la que la última versión fue publicada y se puso a disposición del quién corresponda.

ACTUALIZACIÓN	Descripción del cambio	Es definir si el documento se creó, actualizó o eliminó.
----------------------	------------------------	--

CONTROL DE DOCUMENTOS	Tipo	En este campo se especifica si la información documentada está registrada de forma digital o si existe en formato impreso.
	Acceso	Este campo especifica si el documento está disponible para el público en general o si su acceso es restringido.
	Retención	Señala el período durante el cual se debe conservar el documento, especificando la duración en meses o años. Para documentos externos, indica el tiempo de vigencia que tienen.
	Recuperación y eliminación	Indica en donde se encuentran ubicados los documentos, para los que están registrados en forma magnética, se registra la ruta de ubicación del archivo, mientras que para documentos físicos se proporciona la información sobre su ubicación en el archivo físico.
	Estado	Especifica si el documento actualmente se encuentra activo o inactivo.



6.8 Distribución de los documentos

Los documentos y formatos establecidos para el cumplimiento de los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015 serán distribuidos por medio de la plataforma virtual SharePoint y/o por correo electrónico para que los colaborador a los que se les permitan el acceso pueda consultar los documentos y formatos desde su ordenador.

Es necesario aclarar que el Coordinador de Calidad será la única persona avalada para la entrega de copias controladas de los documentos a quienes así lo requieran, previa justificación.

Nota: La distinción entre copias controladas y no controladas no se aplica a los formatos. Los formatos que pueden ser manejados y almacenados digitalmente deben organizarse en una carpeta específica, según la instrucción del líder del proceso.

6.9 Divulgación de los documentos

La divulgación de documentos será responsabilidad del titular del documento o de quien haya realizado los cambios o actualizaciones correspondientes; esta divulgación se llevará a cabo de acuerdo con el alcance del documento y se extenderá a todas las partes involucradas esto de acuerdo con los lineamientos de la matriz de comunicación. De igual manera, es necesario aclarar que para cualquier proceso de divulgación es requerido que se cuente con documentación o correo electrónico que respalde este proceso.

6.10 Supervisión

Con el fin de garantizar el correcto manejo, control de los documentos y registros dentro del proceso de gestión documentada, el Coordinador de Calidad realizará regularmente comparaciones entre las versiones en uso y el Listado Maestro de Documentos y Registros.

6.11 Documentos externos

El control de los documentos externos de los distintos procesos se lleva a cabo por el Coordinador de Calidad, así como por los directivos y/o líderes del proceso, utilizando el Listado Maestro de Documentos y Registros. Su manejo será de acuerdo con las especificación de las entidades que las emitan.

6.12 Control de cambios

Fecha del cambio	Versión	Descripción	Revisado	Aprobado
	V000	Creación del Procedimiento para el Control de la Información Documentada.	Coordinador de calidad	Gerente General