

Objetivo

Determinar la disposición y responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación, publicación, distribución y administración de la documentación interna y externa perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad; incluyendo el control de los documentos obsoletos.

Alcance

Aplica para todos los procesos del S.G.C., Departamentos y Colaboradores de la Organización. Se encuentra bajo responsabilidad del proceso de Gestión de calidad y servicio al cliente, la actualización y verificación del presente documento.

Definiciones

Acciones correctivas: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Documento: medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Indicadores de proceso y sus valores: los objetivos de la calidad serán coherentes con el sistema cuando los mismos se referencian a logros en resultados de los distintos indicadores de proceso de la organización. Los objetivos deben ser medibles o cuantificables.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Política: documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia el compromiso de cumplir y aumentar la satisfacción del cliente.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema de gestión de la calidad (SGC): conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	CONTROL DE DOCUMENTOS	
1. Necesidad de elaborar, modificar y/o anular documentos.	Presentar las necesidades de documentar al <i>Departamento de Calidad y Servicio al Cliente</i> a través de una solicitud formal vía correo electrónico. No está permitido hacer modificaciones de forma a ningún documento sin la autorización del Departamento de Calidad y Servicio al Cliente.	Director de Calidad y Servicio al Cliente
2. Evaluar si es necesario documentar	Evaluar los requerimientos determinando si es necesario incluir, modificar o retirar el Documento y/o Formato.	Director de Calidad y Servicio al Cliente

3. Elaborar, modificar y/o anular documentos.	Crear/Modificar/Retirar el Documento/formato mediante un borrador (el cuál no se incluirá en la página hasta su aprobación) de acuerdo con las necesidades presentadas. Según sea el caso, asignar o actualizar nombre, versión, código e identificación de cambios realizados (ver el instructivo de Norma Fundamental)	Director de Calidad y Servicio al Cliente
4. Revisión y ajuste	Revisar Documento/Formato comparándolo y evaluándolo de acuerdo a necesidades presentadas, posteriormente ajustar el Documento/Formato de acuerdo con las observaciones presentadas por los usuarios del mismo.	Director de Calidad y Servicio al Cliente
5. Aprobación del documento y/o registro	<p>Los documentos se aprueban por el Director de calidad y servicio al cliente y/o la Gerencia Técnica. Posteriormente se solicita a Ingeniería, mediante registro de caso, la publicación del documento o formato en la página web (intranet) de la Organización; se debe realizar revisión diaria en el correo de Gestión de Calidad, identificando la llegada de solicitudes, esta verificación se evidencia con el traslado del correo de la bandeja de entrada a la Carpeta "Información documentada".</p> <p>Los procedimientos, guías, instructivos y manuales contienen el cuadro de control de documentos, el cual demuestra la aprobación por parte de la Dirección de Calidad y la Gerencia con las iniciales o nombre completo de quien apruebe, adicionalmente, quien elabora y quien revisa puede ubicar también su nombre completo o iniciales.</p> <p>Los Formatos se aprueban mediante la solicitud y envío al departamento de Ingeniería, vía correo electrónico del ingreso o actualización del documento y/o registro en la página web - intranet.</p>	Director de Calidad y Servicio al Cliente Gerencias
6. Divulgación del documento y/o formato	<p>Dar a conocer el Documento/Formato a los diferentes usuarios. La divulgación de los Documentos/Formatos puede ser mediante reunión (evidencia: Lista de Asistencia a capacitación y/o eventos) o por notificación vía correo electrónico a los usuarios de la disponibilidad del Documento/Formato en la página Web (intranet).</p> <p>Los Documentos de Origen Externo, serán registrados por el personal responsable de usarlos en cada proyecto o proceso, en el Listado Maestro de Documentos Externos.</p> <p>En los casos donde el cliente exija el diligenciamiento de Registros propios, se omitirá el diligenciamiento de registros del S.G.C. que den muestras de duplicidad de tareas y estos registros externos se incluirán en el listado maestro de documentos externos.</p> <p>Para el control interno en cada proyecto es posible crear formatos adicionales a los del SGC, según lo requiera el personal en sitio y/o el cliente, estos formatos no se controlan a través del SGC ya que aplican particularmente a cada contrato y su tiempo de retención es según la vigencia del contrato.</p>	Director de Calidad y Servicio al Cliente
7. Documentos Obsoletos	Se debe realizar recolección y/o eliminación de los documentos y/o formatos obsoletos, no se mantendrán copias de documentos obsoletos dentro del SGC. En el caso de documentos físicos, estos pueden pasar a hojas de reciclaje y ser reutilizados.	Director de Calidad y Servicio al Cliente Colaboradores
8. Mantenimiento del documento	Los documentos son ubicados en la sección documentos del sistema de gestión de calidad en la página web - intranet. Los documentos en otros medios se mantienen con sus respectivas protecciones en las áreas asignadas.	Director de Calidad y Servicio al Cliente Colaboradores
9. Documento nuevo	Se realiza el mismo procedimiento para su elaboración y entra en vigencia a partir de su divulgación a través de la página web – intranet.	Director de Calidad y Servicio al Cliente Colaboradores

Fin		
Actividad	Descripción	Responsable
Inicio	CONTROL DE REGISTROS	
10. Generar registro	Los registros se generan donde sea necesaria la evidencia de las actividades del proceso, en los puntos críticos de control de cada proceso y los puntos requeridos por la norma ISO 9001.	Colaborador que genere el registro
11. Identificar registro	El Director de Calidad y servicio al cliente es el responsable de asignar la identificación del formato/registro. La identificación se realiza mediante la asignación de título y/o código.	Director de Calidad y Servicio al Cliente
12. Almacenamiento de registros	El almacenamiento de los registros físicos realiza en carpetas, fólder y/o cobertura de papel con su respectiva identificación, los formatos electrónicos son almacenados en los equipos de cómputo de los responsables. Cada área es responsable de almacenar los registros que genera.	Colaboradores de cada proceso
13. Protección de los registros	Para los archivos físicos deben disponerse lugares secos, libres de humedad, condiciones ambientales, de seguridad y sanitarias adecuadas para evitar el deterioro o pérdida. Los registros en medios electrónicos se aseguran mediante contraseña y realizando un backup periódico. Este backup debe reposar en la red que indique Ingeniería según el proceso	Colaboradores de cada proceso
14. Conservación y legibilidad de los registros	<p>Los registros de diligenciamiento manual, se deben llenar con tinta indeleble, nunca a lápiz y la letra debe ser de tamaño legible. En caso de equivocación, se debe ubicar entre paréntesis el texto erróneo y enseguida las iniciales de No Aplica (N.A), contiguo se escribe el texto correcto. Los registros no deben contener espacios en blanco.</p> <p>Los registros en medio magnético, se conservan en carpetas identificadas y son totalmente legibles.</p> <p>Cuando hay copias con papel carbón debe asegurarse que la copia conserve las mismas características del original y sea igualmente legible.</p>	Colaboradores de cada proceso
15. Recuperación de los registros	Los registros son recuperados según la ruta establecida en el listado maestro de registros, para los archivos magnéticos se documenta la ruta de la carpeta principal.	Colaboradores de cada proceso
16. Disposición final de los registros	El tiempo de retención y disposición final se define en el listado maestro de registros. Se tiene en cuenta los periodos de retención según estatutos, reglamentación del gobierno, comercial y especificaciones del cliente. Al cabo de los periodos de retención se realiza la disposición final según el listado de registros de calidad.	Colaboradores de cada proceso
Fin		

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Solicitud de elaboración modificación y/o anulación de documentos.	Colaboradores	Dirección de Calidad y Servicio al Cliente	Correo electrónico	Cada vez que se presente	Correo electrónico.
Aprobación de documentos	Dirección de Calidad y Servicio al Cliente Gerencias	Colaboradores	Correo electrónico	Cada vez que se presente	Correo electrónico de solicitud de publicación en la intranet.
Divulgación del documento	Dirección de Calidad y Servicio al Cliente	Colaboradores	Página de la Organización y correo electrónico para el solicitante	Cada vez que se presente	Página de la Organización y correo electrónico.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	L.F.T.	2003-09-02	S.A.	2003-09-02	S.M.R.	2003-09-02	Elaboración Inicial.
1	E.M.C.	2004-08-05	S.A.	2004-08-10	S.M.R.	2004-08-13	Se modifica descripción de las actividades aclarando el uso de documentos externos y obsoletos.
2	N.M.M.	2005-04-06	E.M.C.	2005-04-07	S.S.A.	2005-04-12	Se modifica objetivo del subproceso, descripción de actividad.
3	E.M.C.	2006-08-01	E.M.C.	2006-08-01	S.S.A.	2006-08-05	Cambio en la descripción del proceso, manejo de las copias controladas y definición del listado maestro de documentos externos.
4	E.E.	2008-03-29	E.M.C.	2008-03-31	S.A.	2008-04-05	Se genera documento como procedimiento incluido en el proceso de gestión de la calidad.
5	Paola Blanco	2009-08-27	Salvador Angulo	2009-08-28	Siervo Morales	2009-08-31	Se incluye la codificación de los documentos, "revisión" basados en la norma ISO 9001:2008.
6	Paola Blanco	2010-05-03	Salvador Angulo	2010-05-04	Siervo Morales	2010-05-06	Inclusión de la codificación del cargo administrador de Proyectos.
7	Omar Rojas	2011-04-26	Salvador Angulo	2011-04-27	Siervo Morales	2011-04-27	Modificación del Nombre del Documento, "Alcance", "Metodología"
8	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-01-12	Salvador Angulo	2013-01-20	Siervo Morales	2013-01-25	Actualización de actividades, ajuste del formato, unificación del Sistema de Gestión de Calidad de SI y MH, modificación del logo y código.

9	Cristian Durán	2013-12-12	Jackeline Ordóñez Barbosa	2014-04-19	Salvador Angulo	2014-04-21	Cambio en la metodología de solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de los documentos y aprobación de estos documentos.
10	Angie Paola Pacanchique	2015-04-30	Salvador Angulo	2015-04-30	Salvador Angulo	2015-05-05	Cambio en la metodología al momento de enviar correo para solicitar algún, cambio, eliminación o modificación del documento. Inclusión cuadro para diligenciar.
11	Leidy Mondragón	2018-01-24	Salvador Angulo	2018-01-26	Salvador Angulo	2018-01-26	Actualización de terminología y metodología para solicitar cambios.