

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	1 de 22

1. OBJETIVO:

Establecer y mantener lineamientos, para el control de los documentos exigidos por el sistema integrado de gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para los documentos internos y externos que afectan los procesos de la Zona Franca Internacional de Pereira.

3. RESPONSABLE:

Coordinador (a) del Sistema Integrado de Gestión SIG.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

4.1.1 Identificación de la necesidad de documentar.

Cuando se trata de un documento interno, su control parte desde el momento en que se identifica la necesidad de aplicabilidad. Esta necesidad obedece a los siguientes criterios básicos:

- Porque es exigencia de los estándares de las normas internacionales.
- Porque contribuye al desarrollo adecuado de los procesos contribuyendo de una forma significativa, a la simplicidad de actividades.
- Porque apoya al aprendizaje de la organización como resultado de una acción correctiva, preventiva ó de mejora.
- Porque aporta al mejoramiento continuo de la organización.
- Porque se requiere unificación de criterios, para el direccionamiento de actividades conjuntas de los procesos, otorgando una adecuada organización.

La solicitud para documentar, la puede realizar cualquier **trabajador** de la organización, que ejecuta los procesos ó actividades relacionadas con el sistema integrado de gestión, mediante el formato FO-CL-38 "SOLICITUD MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO O FORMATO".

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	2 de 22

4.1.2 Elaboración, revisión y aprobación de documentos.

El formato FO-CL-38 “SOLICITUD MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO O FORMATO” se entrega al coordinador del SIG quien le realizara seguimiento a través del formato FO-CL-29 “SEGUIMIENTO SOLICITUD MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO O REGISTRO” siendo a su vez el responsable de coordinar las actividades para elaborar, revisar y aprobar el documento, de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Elaboración:** Responsable de ejecutar las actividades que se van a documentar, quien realiza un borrador del documento para luego pasarlo a revisión. Éste puede ser cualquier funcionario que pertenezca al proceso de origen del documento.
- **Revisión:** Responsable del proceso, quien revisa que el documento es adecuado para los fines que se persiguen con el mismo. Si el documento es elaborado por el responsable del proceso (Director o Coordinador), la revisión la debe realizar la Coordinación SIG ó la Gerencia con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de control de documentos.
- **Aprobación:** La Política Integrada de Gestión y el Manual de Gestión son aprobadas únicamente por la Gerencia o quien haga sus veces. Los manuales de procesos, procedimientos documentados y las caracterizaciones de los procesos podrán ser aprobadas por los Directores o por los responsables de proceso. Los planes de calidad, los formatos e instructivos que son complemento de los procesos podrán ser aprobados por la Coordinación SIG.

4.1.3. Terminología y Redacción.

Los documentos que se emitan dentro de la organización deben presentarse en un lenguaje sencillo, claro, entendible y expuestos de manera coherente. Los documentos y registros deberán permanecer legibles, fácilmente identificables, recuperables y no podrán tener tachones ni corrector.

Los documentos deben redactarse de tal manera que su contenido sea secuencial y no ambiguo. La redacción de los documentos debe hacerse en verbo presente, expresado en tercera persona ó en infinitivo.

Toda forma de comunicación enviada (cartas, comunicaciones internas y circulares) debe escribirse en hoja tamaño carta, así mismo ser redactada en



CONTROL DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	3 de 22


Word con tipo de letra Arial tamaño 12, Justificado. Descrito también en la circular 09 del 26 de Octubre de 2017 de la Zona Franca Internacional de Pereira.

4.1.4 Cuerpo del documento.

El manual de gestión, manuales en general y los procedimientos que conforman el SIG de la Zona Franca Internacional de Pereira deben conservar la siguiente presentación:

Formato de Portada:

- Encabezado (Primera hoja):

<div>(1)  (2) INSTRUCTIVO ZONA FRANCA INTERNACIONAL DE PEREIRA</div>				
(3) CÓDIGO	(4) FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	(5) FECHA DE ACTUALIZACIÓN	(6) VERSIÓN	(7) PÁGINA
PR-GG-01	28/02/13	18/04/17	1	1 de 1

(1) Logotipo de la empresa.

(2) Descripción: Indica el nombre del documento.

(3) Código del documento. (Ver numeral 4.1.6 codificación)

(4) Fecha de Implementación: Indica la fecha inicial en la cual se crea o implementa el documento o formato.

(5) Fecha de Actualización: Indica la fecha de modificación del documento o formato, señalando que a partir de dicha fecha se debe de hacer uso de estos.

(6) Versión del documento: Indica el número de veces que el documento ha tenido modificaciones.

(7) Página: Indica el número de páginas que contiene el documento.

NOTA: Para los documentos anteriores a la fecha 30 de Octubre del año 2017 al cual corresponde la actualización con versión 10 del presente documento, se maneja como fecha de implementación la correspondiente al cambio número 2; en los casos en que los documentos a esta fecha se encuentren en versión 1

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	4 de 22

continúan con la fecha de implementación, la correspondiente a la que anteriormente llamaba "Aprobación"; para lo cual a medida que se vayan presentando modificaciones en estos se realizara la respectiva actualización de encabezado. Con relación a los registros anteriores a la fecha 30 de Octubre del 2017, se maneja como fecha de implementación la correspondiente a la última versión anterior a esta fecha.

Con relación a la fecha de actualización, es una herramienta para el manejo interno de los procesos, mediante la cual se pueden generar cambios en los documentos de la compañía permitiendo así mantenerlos al día, para lo cual los diferentes procesos en su archivo interno realizan el cambio de dicha fecha una vez realizada la actualización, pero es importante tener presente que el único documento o versión que se encuentra disponible es el aprobado por el Sistema Integrado de Gestión, dado que una vez se finalicen los cambios pertinentes se solicitara el cambio de versión a dicho proceso mediante el formato FO-CL-38.

- Pie de página (Última hoja):

ELABORADO POR: (1)	REVISADO POR: (2)	APROBADO POR: (3)
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

(1) = Elaborado por: Presenta el nombre, fecha y firma de quien elaboró el documento.

(2) = Revisado por: Presenta el nombre, fecha y firma de la persona que revisa el documento.

(3) = Aprobado por: Presenta el nombre, fecha y firma de la persona que aprueba el documento.

4.1.5 Contenido de los documentos:

Se refiere a los capítulos, secuencia ó aspectos que se deberían seguir para el contenido un documento en la ZFIP, los cuales son:

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	5 de 22

Objetivo:

Índica el para que del documento, justifica el propósito del mismo.

Alcance:

Establece las áreas ó procesos donde aplica el documento ó en los casos que aplica donde empieza el procedimiento y donde termina.

Responsable:

Índica quien será el encargado/s de hacer cumplir el documento.

Condiciones ò consideraciones generales, descripción del proceso, (o el nombre que sea pertinente asignar):

Si se requiere definir condiciones generales para el adecuado desarrollo ó aplicación del documento se describen en este capítulo.

Desarrollo del documento:

Seguidamente se describe el contenido del documento que puede hacerse en forma de redacción, cuadro ó gráfico. Para cualquiera de estos métodos, el documento debe decir en forma clara qué se hace? , cómo se hace? , cuándo se hace?, quien lo hace? y donde se registra la actividad que se esta documentando.

Anexos:

Se relacionan en listado los anexos ó formatos pertenecientes y nombrados en el documento.

(ò último numeral) Cambios:

Se refiere a la descripción de los cambios que se realizan al documento cuando se actualiza una versión, allí se indica la naturaleza del cambio indicando los aspectos que fueron modificados, como también debe de registrarse en el último numeral del documento tal como lo describe la tabla relacionada a continuación:

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	6 de 22

Control de Cambios		
(1) Versión	(2) Fecha	(3) Cambios con respecto a la versión anterior

- Versión:** Allí se describe el número de la versión que cambio.
- Fecha:** Aquí consigna la fecha de aprobación del documento que cambio.
- Cambios con respecto a la versión anterior:** Se deben registrar todas las adiciones, cambios y demás modificaciones que sufre el documento.

4.1.6. Codificación de los documentos.

La codificación de los documentos se establece con los siguientes lineamientos:

PR: Procedimiento

MA: Manual

FO: Formato

PE: Planeación Estratégica

IN: Instructivo

Los siguientes caracteres seguidos de guión corresponden al proceso sobre el cual se aplica el documento:

GG: Gerencia

CSC: Comercial y Servicio al Cliente

OP: Operaciones

CL: Sistemas de Gestión

TI: Tecnología e Informática

ST: Seguridad y Salud en el Trabajo

GH: Gestión Administrativa

FI: Contabilidad y Finanzas

JU: Jurídico

TC: Técnico

AM: Ambiental

PH: Propiedad Horizontal

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	7 de 22

Dos caracteres numéricos finales para indicar la secuencia numérica del documento.

Ejemplo de una codificación:

PR-CL-01 Control de documentos internos.

A diferencia del proceso de operaciones, que por su alto volumen de formatos utilizará una codificación diferente, relacionando cada formato al procedimiento que corresponde, por ejemplo:

FO-OP-01-PR-02 : Es decir, su descripción es, formato de operaciones numero uno del procedimiento dos.

4.1.7 Presentación de Registros.

La presentación de documentos diferentes a manuales y procedimientos, llamados formatos los cuales a su vez se convierten en registros que conforman el sistema de gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira deben conservar el mismo cuerpo del documento descrito en el numeral 4.1.4 formato de portada y numeral 4.1.6. Codificación, consecuentemente se debe realizar el mismo, dándole objetividad, de tal manera que el registro elaborado sea funcional.

Nota: Para lo registros no se tiene en cuenta control de cambios ni pie de página (última hoja).

Para referirse a más información sobre estos ver PR-CL-08 Procedimiento de control de registros.

4.1.8 Listado maestro de documentos.

El documento editado y aprobado se incluye en el listado maestro de documentos internos FO-CL-01. En este listado maestro siempre se incluyen todos aquellos documentos de origen interno aprobados para su uso.

4.1.9 Distribución y difusión.

La distribución y difusión de los documentos internos aprobados, se realiza por medio del registro del distribución FO-CL-03; a través de copias controladas, estas

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	8 de 22

son todas las copias de los procedimientos del sistema integrado de gestión de las que se desea tener un control que permita, en caso de actualización del documento original, la sustitución de dichas copias por versiones actuales. Esto garantiza al responsable del documento que la información sea de acceso rápido y esté siempre actualizada.

Por lo anterior el Coordinador del sistema integrado de gestión edita las copias controladas del documento como indique la responsabilidad del mismo, estas copias se obtienen de la fotocopia del documento original completo, a excepción, si se refiere a todo el personal ó directores de proceso, se enviará por medio del mail corporativo una notificación de la implementación ó cambio de procedimientos, estando solo disponible virtualmente (no imprimible, ni modificable) en la plataforma de archivos compartidos que se encuentra en cada computador con acceso directo en el escritorio.

Cada copia controlada física entregada por el Coordinador del sistema integrado de gestión indica el número de copia asignado reflejado en el formato de copias controladas y en la página principal del documento, tras la inscripción “COPIA CONTROLADA No ”.

De igual manera, mediante el formato FO-CL-38 “SOLICITUD MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO O FORMATO” se realiza el seguimiento de la difusión una vez esté aprobado y es responsable de la actividad el director o jefe de proceso al cual pertenece el documento.

Entrega de Copias Controladas

La Coordinación del Sistema Integrado de Gestión entrega las copias controladas a las entidades y/o cargos enunciados en el formato de copia controlada en cuestión. Este formato, a su vez, sirve de registro de recibo por parte del responsable tras indicar esta la fecha de entrega y firma.

Cada uno de los destinatarios de las copias controladas es responsable del archivo y cuidado de las mismas y garantiza que las copias son accesibles a las personas afectadas.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	9 de 22

Recolección de Copias Obsoletas

En el caso de edición de nuevas versiones de documentos o de cambios en los procedimientos la Coordinación del Sistema integrado de gestión recogerá todas y cada una de las copias controladas registradas en el documento que ha quedado obsoleto.

Para ello el Coordinador del sistema integrado de gestión se guía con este formato, donde además se registra la fecha y firma del cargo que hace la devolución. En el caso de documentos publicados en intranet, El es el encargado de eliminar las copias obsoletas y reemplazarlas por las actualizadas.

Una vez que todas las copias controladas obsoletas han sido retiradas y registrada su devolución en la lista de distribución del documento ya obsoleto, el coordinador del sistema integrado de gestión marca la lista con la inscripción "OBSOLETO".

Dstrucción de las Copias Obsoletas

El Coordinador del sistema integrado de gestión destruye todas y cada una de las copias controladas del documento obsoleto recogidas además de la original y las listas de distribución.

4.1.10. Revisión de los documentos en uso.

Los directores y/o responsables de proceso deberán revisar los documentos (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, caracterizaciones) correspondientes a su proceso antes de finalizar el último día hábil del primer bimestre. La verificación incluye, entre otros, los siguientes aspectos:

- El documento corresponda a la última versión, revisión ó edición vigente que se encuentre en el listado maestro, la vigencia del documento con relación a cambios técnicos, administrativos ó de operación que se hayan presentado dentro de la organización.
- Acciones correctivas y preventivas que generan cambios en los procesos ó procedimientos.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	10 de 22

Si después de la revisión de los documentos se presentan cambios estos seguirán los mismos pasos de elaboración, revisión y aprobación.

Por último, para asegurar la disponibilidad de los documentos en el sistema compartido de la compañía, el Coordinador del sistema integrado de gestión, deberá realizar revisiones periódicas generales a los listados maestros de registros en comparación con los documentos en línea verificando de esta manera que se encuentren actualizados para su uso.

4.1.11 Identificación del documento obsoleto interno y/o externo.

La versión anterior al documento modificado debe retirarse de los puntos de uso, destruirse ó utilizarse como papel reciclable, incluso debe eliminarse magnéticamente, por lo anterior solo se podrá evidenciar el historial de los mismos en el último numeral de cambios.

5. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

5.1. Determinar los documentos externos a controlar.

Se determinan los documentos externos a controlar cuando su aplicación afecta la calidad de los procesos y del servicio final.

5.2. Verificar vigencia y/o adecuación del documento.

Cada proceso en la Zona Franca Internacional de Pereira, tiene control sobre los documentos que necesita para el adecuado funcionamiento de la empresa, por lo tanto cada uno debe verificar su vigencia de funcionamiento y su adecuación, para lo cual el proceso de sistema integrado de gestión determinará fechas límites de organización, que preferiblemente se darán al finalizar o comenzar el año.

5.3 Listado maestro de documentos externos.

El documento radicado y debidamente verificado, se incluye en el listado maestro de documentos externos en el registro **FO-CL-02**. Este listado se actualiza cada

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	11 de 22

vez que se requiera por el Coordinador del sistema integrado de gestión ó el responsable del documento lo requiera.

El documento original se archiva donde corresponda para su uso y consulta cuando se requiera, asegurando que el sitio de archivo preserve legible e identificable para el documento.

5.4. Condiciones generales.

Referente al control de los documentos externos, el sello de radicado va por detrás del documento ya que por razones de espacio no es posible que este en un lugar más visible.

6. CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Para el control de correspondencia recibida se ha establecido el uso del libro de control de correspondencia basado en formato FO-CL-04, en el cuál se debe registrar toda la documentación recibida tanto de entidades externas como de los usuarios internos.

6.1 Libro de control de correspondencia recibida.

El libro de control de correspondencia debe contar con los siguientes ocho (8) campos:

- 1) **Nº de radicación:** Donde se establece la numeración consecutiva por orden de llegada de la documentación. Esta numeración se reinicia cada año, ya que el libro se maneja por gestiones.
- 2) **Fecha:** Figura la fecha en la cual se está recibiendo la correspondencia.
- 3) **Nombre/empresa:** Se establece el nombre de procedencia del documento.
- 4) **Concepto:** Debe reflejar el asunto ó tema al cual está referida la comunicación externa ó interna.
- 5) **Numero de folios:** El numero de hojas entregadas.
- 6) **Recibido por:** Nombre de persona quien recibe.
- 7) **Entidad ó persona que entrega:** Nombre de la persona que entrega el documento.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	12 de 22

8) Firma de entidad ó persona que entrega: Firma quien entrega el documento.

9) Destinatario Final: La persona que finalmente es responsable del documento.

10) Firma de Recibido: Firma de la persona que recibe el documento final.

6.2 Pasos para el tratamiento de la correspondencia recibida.

- Los vigilantes reciben la correspondencia, en la cual se dejara por escrito la fecha y el nombre de quien recibe esta, así mismo.
- Seguidamente, introducen la correspondencia en el buzón ubicado en la portería de salida correspondiente a cada empresa, siendo los responsables de su correcto deposito.
- La secretaria de Usuario Operador, todos los días revisa y recoge la correspondencia ubicada en el buzón, como también le dará el siguiente tratamiento a esta:
 - Sello de recepción de la empresa que denote claramente fecha.
 - Numeración consecutiva de recepción, se le debe asignar un número a cada documento y anotarlo (sellarlo) dentro ó al lado del sello de recepción.
 - Anotar los datos en el libro de control de correspondencia.
 - Ingresar información del documento al programa de correspondencia y digitalizarlo.
 - Una vez registrados los datos, entregar la correspondencia ó comunicación recibida al destinatario de la misma, adjudicando su firma de constancia de entrega en el libro de control de correspondencia.
 - El destinatario de la correspondencia ó comunicación interna, es responsable de la devolución del documento al archivo una vez atendido (cuando aplique).
- Finalmente toda la documentación debe estar disponible en el programa MSD.

Nota: Las secretarías tanto de Agrupación Zona Franca y Usuario Operador, son las encargadas y responsables de direccionar la correspondencia que se encuentre mal rotulada o que por equivocación llegue a la oficina incorrecta

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	13 de 22

Ilámese Agrupación Zona Franca o Usuario Operador; lo anterior se debe ejecutar inmediatamente una vez identificado.

6.3 Digitalización de correspondencia recibida.

La correspondencia recibida oficialmente en la empresa, debe ser digitalizada en el programa MSD, para lo cual la documentación será escaneada y se encontrará disponible en dicho programa.

7. CORRESPONDENCIA ENVIADA

Para el registro de la correspondencia enviada se utilizará el formato FO-CL-05 con las siguientes condiciones:

7.1 Libro de control de correspondencia enviada.

Para dar uso al libro de control, todo funcionario que requiera enviar cartas o documentos externos, debe solicitar un consecutivo a la secretaria el cual deberá ser puesto en la parte superior derecha para su fácil identificación de la siguiente manera: Ref. No. 001 indicando al mismo tiempo el año actual (2011,2012,2013....).

Una vez escrito el consecutivo en el documento a enviar, el funcionario diligenciará el libro de control de correspondencia, el cual contiene los siguientes cinco (5) campos:

- 1) **No Radicado:** Donde se establece la numeración consecutiva por orden de salida de la documentación. Esta numeración debe ser reiniciada cada año.
- 2) **Fecha:** Figura la fecha en la cual se está enviando la correspondencia.
- 3) **Nombre/Empresa:** Se establece el nombre de destino del documento.
- 4) **Concepto:** Debe reflejar el asunto ó tema al cual está referida la comunicación externa.
- 5) **Responsable envió:** Donde se establece la firma de quien envía el documento, siendo directamente el responsable de este.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	14 de 22

7.2 Pasos para el tratamiento de la correspondencia enviada.

- a) Toda la correspondencia enviada debe tener un orden consecutivo.
- b) Debe estar firmada por personal ejecutivo ó en su defecto por personal de mando debidamente acreditado para la respuesta.
- c) Una vez establecidos los datos requeridos para la emisión de la correspondencia, el sistema establece el espacio necesario para la redacción de la carta, la misma que debe ser clara, simple y concreta. (Según los parámetros de la circular 09 de la Zona Franca Internacional de Pereira).
- d) Mantener el archivo original en el computador.
- e) Imprimir el documento en papel membretado original y una copia impresa, de acuerdo al siguiente desglose:
 - Original para el destinatario.
 - Copia firmada por el destinatario para ser archivada.
 - Copias adicionales si el remitente considera necesario.

Nota: Una vez entregado el oficio a la secretaria para ser enviado, el responsable de hacer llegar la copia del oficio para ser archivado debidamente es el mensajero realizándole seguimiento la secretaria. Dado el caso que la persona que realizo el oficio lo entregue directamente al destinatario, esta será el directamente responsable de hacer llegar la copia del oficio a la secretaria.

- f) La correspondencia enviada debe estar respaldada (si aplica) con el sello de la entidad que recibe la correspondencia y debe ser archivada por la persona encargada del archivo.

8. CIRCULARES

Las circulares son de uso exclusivo de los directores de procesos, sin embargo ningún proceso puede emitir circulares sin el respectivo número consecutivo dado por la secretaria según el formato FO-CL-28, las cuales deberán ser registradas

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	15 de 22

en formato FO-CL-17. De igual forma se deberá dejar copia de la Circular emitida a la secretaria.

Las circulares tienen la misión de transmitir políticas nacionales, normas de actuación al interior de la empresa o a clientes externos, tanto operativas como administrativas.

Para la emisión de una circular, se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Copiar ó redactar el contenido de la circular. Mantener el archivo original en el servidor.
- b) Las circulares preferentemente deben ser enviadas mediante correo electrónico a sus destinatarios. No obstante se pueden enviar también físicamente, dependiendo la situación y a criterio de la gerencia general o de la dirección del proceso.
- c) Debe conservarse los consecutivos entregados por la secretaria, de tal manera que exista una adecuada secuencia, como también cabe anotar que una vez entregada la circular a la secretaria para ser enviada, el responsable de hacer llegar la copia de la circular para ser archivada debidamente es el mensajero realizándole seguimiento la secretaria. Dado el caso que la persona que realizo la circular la entregue directamente a los destinatarios, esta será la directamente responsable de hacer llegar a la secretaria la copia con la firma de recibido.

Así mismo, cabe anotar que la socialización o confirmación de recibido de las circulares se maneja bajo el siguiente cuadro:

EMPRESA/USUARIO	NOMBRE	FIRMA	FECHA

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	16 de 22

9. ARCHIVO

Es importante mantener un archivo organizado, conservado y de fácil acceso, tareas que recaen como responsabilidad de las personas encargadas del control de correspondencia de la oficina.

Por lo tanto, se establecen los siguientes puntos para el manejo del archivo de correspondencia:

- a) Toda documentación, tanto enviada como recibida debe ser archivada por gestiones y manteniendo el orden del consecutivo y a la sección que pertenezca.
- b) Usar archivadores etiquetados apropiadamente.
- c) Las copias pueden mantenerse en carpetas separadas por tema ó sección, a criterio de la misma.
- d) Cada área debe ser responsable de su archivo activo
- e) El archivo inactivo será responsabilidad de la secretaria
- f) El préstamo de documentos de archivo inactivo debe realizarse mediante el formato FO-CL-34, el cual estará bajo la responsabilidad de la secretaria. Los documentos vigentes de un proceso que realice préstamo a otro proceso, estará bajo la responsabilidad de cada Director o Coordinador de proceso.

Adicionalmente otros préstamos de elementos de oficina como video beam, computadores, parlantes y demás equipos tecnológicos a personas de la empresa y a ajenas a la organización serán registrados en el formato FO-CL-35 y estará a cargo del Proceso de Tecnología e Informática.

10. MANTENIMIENTO DE DOCUMENTOS

Al ser el archivo de la empresa, la memoria histórica, es de gran importancia tener un archivo completo, por lo que en primera instancia el requerimiento de

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	17 de 22

información de archivo debe ser obtenido en pantalla mediante el sistema documentos MSD multiusuarios.

En caso de no satisfacer las necesidades del solicitante, cualquier requerimiento de documentos de archivo en papel, debe ser controlado por el encargado del archivo mediante el libro de control de correspondencia y/o en el sistema Documentos MSD Multiusuarios.

11. USO DEL SISTEMA

El manual de correspondencia está respaldado por un sistema informático de correspondencia, que cuenta con un instructivo detallado del modo de funcionamiento de dicho sistema, (Documentos MSD Multiusuarios).

12. PROTECCIÓN

Está se realizará de manera semanal, mediante una copia de seguridad a los sistemas, las cuales deberán ejecutar todos los procesos, para lo cual el proceso de Tecnología e Informática entregará de manera semanal a la empresa contratada "Iron Mountain" la cual dispondrá en un lugar seguro fuera de las instalaciones de la ZFIP.

13. ANEXOS

- FO-CL-01 Registro de Listado Maestro de Documentos Internos.
- FO-CL-02 Registro de Listado Maestro de Documentos Externos.
- FO-CL-03 Registro Distribución de documentos.
- FO-CL-04 Registro Correspondencias Recibida.
- FO-CL-05 Registro Correspondencia Enviada.
- FO-CL-17 Circulares.
- FO-CL-28 Consecutivo de Circulares.
- FO-CL-29 Seguimiento solicitud modificación de documento o registro.
- FO-CL-34 Préstamo de documentos.
- FO-CL-35 Préstamos.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	18 de 22

14. CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Cambios con respecto a la versión anterior
2	8/03/13	<ul style="list-style-type: none"> • En la identificación de la necesidad de documentar se abre para todas las normas internacionales. • En el numeral 4.1.2 elaboración, revisión y aprobación se hace énfasis de visto bueno del director de los sistemas de gestión para la forma del documento y al igual que en el pie de página se añade el recuadro revisado por. • Para el control de cambios se especifica de manera tal que se realice un cuadro de cambio al final de cada documento. • Se dicta especificación de codificación del proceso de operaciones, que se diferencia del resto, dado su alto volumen de formatos. • Existe énfasis a que los formatos de la ZFIP <u>NO</u> es necesario realizar cambio. • En cuanto a las circulares, se especifica que deben ser realizadas solo por directores de proceso y ninguno de ellos puede emitirlas sin aprobación de gerencia. Adicionalmente que deben conservar un consecutivo entregado por RRHH en formato nuevo aprobado FO-CL-17. • Se agregó la descripción del procedimiento de consecutivos para la correspondencia enviada.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	19 de 22

3	23/04/13	<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó párrafo que incluye la protección a los sistemas y datos.
4	29/11/13	<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó nueva codificación para los documentos correspondiente a planeación estratégica, instructivos, seguridad y salud en el trabajo y ambiental. Se hizo énfasis en la evolución de los formatos en registros y en que el procedimiento es el PRCL-08. Se aclaró que los registros de distribución no requieren firma cuando las personas responsables son las mismas que elaboran, revisan ó aprueban. Se realiza la aclaración en los casos de cambios en el momento que el documento no sufra modificaciones. Los documentos obsoletos deberán eliminarse incluso magnéticamente. Es responsabilidad de una sola persona el manejo del archivo inactivo. Se agregan los formatos de préstamo FO-CL-35 y prestamos de documentos FO-CL-34.
5	27/03/14	<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó control de copias controladas. Se incluyeron dos procesos a la codificación.
6	01/07/14	<ul style="list-style-type: none"> Fue adicionado un nuevo control para la actualización de los documentos compartidos en línea de la empresa.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	20 de 22

7	15/07/15	<ul style="list-style-type: none"> Se adiciona el seguimiento a la difusión de documentos y formatos “FO-CL-38” Se actualiza autorización en la Elaboración, revisión y aprobación de documentos.
8	16/08/16	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el seguimiento a la difusión de documentos y formatos “FO-CL-38” Se actualiza autorización en la Elaboración, revisión y aprobación de documentos Se modifica responsabilidades de consecutivos de circulares, archivo inactivo y préstamo de equipos tecnológicos Se establecen nuevas condiciones de metodología, terminología y presentación de documentos y registros. Se actualiza codificación de documentos de acuerdo a los reestructuración de los procesos Se fijan responsables y tiempo para la revisión de documentos y formatos
9	18/04/2017	<ul style="list-style-type: none"> Correspondiente al ítem “(ò último numeral) Cambios” Se elimina sombreado de color gris al momento de realizar un cambio en el desarrollo de algún documento.
10	30/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Se agrega formato FO-CL-29 “seguimiento solicitud modificación de documento o registro” Se modifica numeral 4.1.4 “Cuerpo del documento” con relación al encabezado, se

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	21 de 22

		<p>anexa fecha de implementación y se cambia fecha de aprobación por fecha de actualización. Así mismo se anexa nota aclaratoria de fecha de implementación y el manejo de la fecha de actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica numeral 4.1.6 “codificación de documentos” correspondiente a la gestión comercial y servicio al cliente definiéndose como CSC y se elimina SC. • Con relación al numeral 6.2 “Pasos para el tratamiento de la correspondencia recibida”, se estipulan responsabilidades de la secretaria tanto de Agrupación Zona Franca como Usuario Operador. • Se modifica numeral 6.3 “Correspondencia recibida” aclarando disponibilidad de imagen de la correspondencia en programa MSD. • Se modifica numeral 7.1 “Libro de control de correspondencia enviada” con relación a los campos, para lo cual se anexa el campo “responsable de envió”. • Se anexa nota de responsable de entrega de la copia del oficio enviado, con relación al numeral 7.2 “Pasos para el tratamiento de la correspondencia enviada”. • Con relación al numeral 8 “Circulares” se genera formato FO-CL-28 “Consecutivo Circulares”; como también se menciona la responsabilidad al momento de envío de la circular tanto del mensajero, secretaria o persona que la envía; como también se
--	--	---

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-CL-03	08/03/13	30/10/17	10	22 de 22

		<p>genera cuadro de confirmación de recibido.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se modifica responsabilidad de la entrega de las copias de seguridad, pasando del proceso del Sistema Integrado de Gestión a Tecnología e Informática.
--	--	--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Stephanie Montoya	Nombre: Elizabeth Garcia	Nombre: Elizabeth Garcia
Fecha: 30 de Octubre de 2017	Fecha: 30 de Octubre de 2017	Fecha: 30 de Octubre de 2017
Firma:	Firma:	Firma: