

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 1 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	DEFINICIONES .....	2
4.	DISPOSICIONES GENERALES.....	3
4.1.	Normalización De Documentos.....	3
4.1.1.	Encabezado.....	4
4.1.2.	Contenido del documento.....	5
4.2.	Creación de Documentos.....	5
4.2.1.	Documentos Internos.....	5
4.2.2.	Documentos Externos .....	7
4.3.	Tipos de Documentos .....	9
<input type="checkbox"/>	Formatos .....	9
<input type="checkbox"/>	Manuales.....	9
<input type="checkbox"/>	Procedimientos .....	9
<input type="checkbox"/>	Instructivos .....	10
<input type="checkbox"/>	Cartas.....	11
<input type="checkbox"/>	Memorandos .....	14
<input type="checkbox"/>	Actas .....	14
4.4.	Revisión y Aprobación Documentos Sistemas de Gestión .....	15
4.5.	Modificación de Documentos .....	16
4.6.	Control de Documentos .....	18
4.7.	Control de Registros .....	23
4.7.1.	Creación de Registros .....	23
4.7.2.	Manejo Archivo Activo .....	27
4.7.3.	Manejo Archivo Histórico .....	29
5.	INDICADORES DE GESTION .....	30
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	31
7.	ANEXOS .....	31

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 2 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el control documental de los diferentes Sistemas de Gestión implementados por la compañía: Calidad ISO 9001 Versión 2008; Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente (SSOA), Sistema OHSAS y Sistema ISO 14001 de TRIAL.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la documentación de las áreas y dependencias de TRIAL, utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema SSOA, Sistema OHSAS 18000 y Sistema ISO 14001.

## 3. DEFINICIONES

- **Aprobación:** Acción de autorizar la aplicación de un documento para propósitos determinados cuando su contenido permite el cumplimiento de un objetivo.
- **Almacén:** Lugar de almacenamiento donde se guardan los registros Ej. computador, archivadores.
- **Disposición final:** Se considera como las acciones que se toman con un registro una vez ha vencido el tiempo de retención, las cuales pueden ser: destruir, reutilizar el papel o eliminarlo.
- **Documento interno:** Son aquellos documentos generados por la empresa, los cuales son relevantes para la operación de los procesos, entre ellos se encuentran manuales, procedimientos, instructivos y formatos.
- **Documento externo:** Son aquellos documentos generados por entidades externas y que son identificados como relevantes para la operación de los procesos como códigos, normas, libros o textos técnicos, legislación aplicable, resoluciones, etc.
- **Documentos de referencia:** Describe los documentos relacionados con el proceso.
- **Formato:** Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Indicador:** Mide el desempeño del proceso.
- **Instructivo:** Actividades detalladas que especifican la forma de realizar una función; Una tarea específica de un conjunto de varias actividades.
- **Objetivo:** Define el propósito del proceso.
- **Procedimiento:** Documento que comprende la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Protección:** Medio por el cual se salvaguarda la información contenida en los registros. Para registros impresos es la carpeta o A-Z en que se encuentran

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 3 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

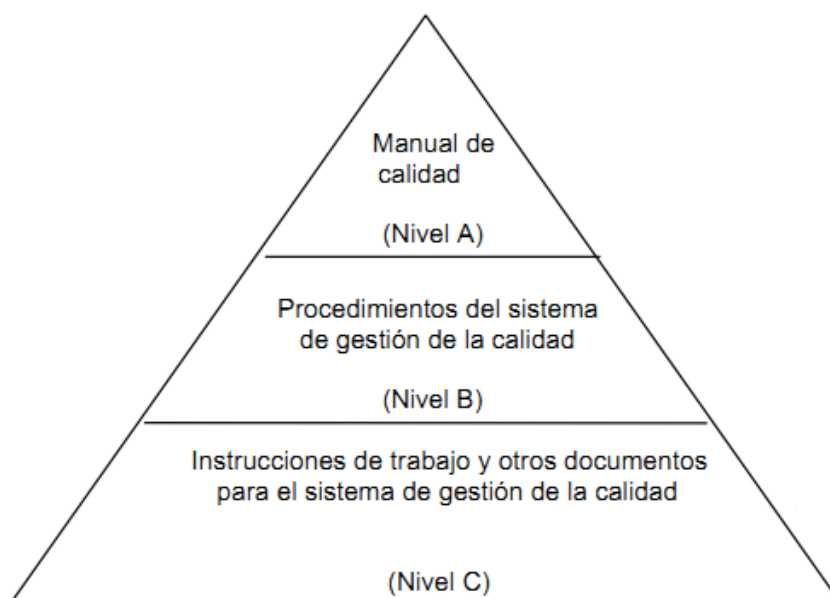
archivados y para el caso de registros electrónicos son los backups que se realizan a dicha información.

- **Recuperación:** Ruta por la cual se puede acceder a un registro.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Formatos diligenciados que brindan evidencia del desarrollo del proceso.
- **Revisar:** Actividad mediante la cual se examinan los documentos, para evaluar su adecuación a las actividades de los procesos.
- **Tiempo de archivo activo:** Se considera como el lapso de tiempo en el cual el registro se mantiene disponible para consulta en un archivo activo.
- **Tiempo de archivo histórico:** Se considera como el lapso de tiempo en el cual el registro se mantiene disponible para consulta en un archivo histórico.
- **Versión:** Término utilizado para indicar el estado de evolución de los documentos con base en el número de actualizaciones que ha tenido anteriormente.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1. Normalización De Documentos

Las clases de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de TRIAL se dividen en los siguientes niveles:



Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 4 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- El Nivel A: Contiene los documentos que describen el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos.
- El Nivel B: Contiene los documentos que describen los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
- El Nivel C: Consiste en los documentos de trabajo detallado y los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del cliente, de la organización, los legales y reglamentarios y los establecidos en la ISO 9001 Versión 2008.

Todo documento debe ser elaborado de acuerdo con las siguientes disposiciones:

#### 4.1.1. Encabezado

En la parte superior de los manuales, procedimientos, instructivos, planes de calidad, formatos, anexos, etc., debe existir un encabezado con las siguientes especificaciones:

LOGO	TITULO DEL DOCUMENTO	Código:
		Versión:
		Fecha Ult Mod.
		Página
SISTEMA AL QUE PERTENECE		

- **Logo:** Estará incluido al lado izquierdo de toda la documentación de los Sistemas de Gestión.
- **Título:** Especifica el nombre del documento y estará en la parte central de la tabla del encabezado.
- **Sistema al que Pertenece:** Especifica al sistema que pertenece y estará en la parte central de la tabla en la parte inferior.
- **Código:** Es aquella identificación alfanumérica determinada para cada documento, explicada con detalle en el numeral 4.3 de este procedimiento.
- **Versión:** Término que nombra las actualizaciones de un documento.
- **Fecha Ult Mod.** Es la fecha de la última modificación aprobada del documento.
- **Página:** Número de páginas incluidas dentro de un documento.

El tipo de letra que se deberá utilizar para este encabezado debe ser Verdana, Tamaño 11 y utilizando siempre la Negrilla.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 5 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

#### 4.1.2. Contenido del documento.

- ✓ Todo documento debe elaborarse en hojas tamaño carta.
- ✓ Se debe utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 12.
- ✓ La separación entre las líneas de un párrafo debe hacerse en interlineado sencillo.
- ✓ La separación entre párrafos y entre título y texto se hará doblando la separación de líneas, es decir, con doble *enter*.
- ✓ Se recomienda no usar sangría.
- ✓ Las márgenes serán: Superior 3cm., Inferior 2cm., Lateral Izquierdo 3cm., y Lateral Derecho 2cm.

#### 4.2. Creación de Documentos

La creación de documentos es una parte fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad, estos pueden ser internos o externos y su creación se realiza de la siguiente manera:

##### 4.2.1. Documentos Internos.

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Definir cuáles son las necesidades y los objetivos del documento que se requiere crear.	Jefe de Proceso	
2. Solicitar al Área de Calidad que se realice una verificación dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía, si existe un documento que cumpla los objetivos establecidos anteriormente.	Jefe de Proceso	
3. Realizar la verificación solicitada e informar al área involucrada.	Coordinación de Calidad	
4. Si existe el documento que cumpla las necesidades establecidas por el área respectiva, se debe informar y sensibilizar acerca del documento y su ubicación dentro del sistema.	Coordinación de Calidad	
5. Si existe un documento con características similares, se establece con el área	Coordinación de Calidad	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 6 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
respectiva si este requiere ser mejorado o modificado totalmente (Ver numeral 4.5)		
6. Si definitivamente no existe el documento requerido por el área, se debe iniciar la elaboración del borrador del mismo. El Área de Calidad puede brindar apoyo en la realización de esta actividad.	Jefe de Proceso	
7. Enviar vía correo electrónico documento borrador a la Gerencia respectiva para su respectiva revisión y aprobación (Ver numeral 4.4.)	Jefe de Proceso Coordinación de Calidad	
8. Realizar una evaluación de coherencia entre el nuevo documento y la realidad del proceso.	Gerencias	
9. Recibir por parte de la Gerencia y/o Dirección correspondiente el aval del documento o los cambios en el mismo.	Jefe de Proceso Coordinación de Calidad	
10. Realizar los cambios requeridos por la Gerencia y/o Dirección y enviar nuevamente el documento para que este sea revisado.	Jefe de Proceso Coordinación de Calidad	
11. Una vez el documento se encuentre con el aval de la Gerencia y/o Dirección respectiva, archivando el respectivo registro, debe ser incluido en el Sistema de Gestión.	Jefe de Proceso Coordinación de Calidad	
12. Incluir el documento en el Maestro de Documentos Internos, registrando todos los datos que allí se requieren y definiendo las personas de la organización que tendrán acceso al mismo.	Coordinación de Calidad	
13. Asignar el código correspondiente al documento de acuerdo a lo descrito en el numeral 4.6.1. del presente procedimiento.	Coordinación de Calidad	
14. Archivar el documento original de acuerdo a la gestión a la que pertenece y teniendo en cuenta lo descrito en el numeral 4.6. del presente procedimiento.	Coordinación de Calidad	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 7 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
15. Archivar de igual manera el documento en la carpeta de Compartida en Servidor correspondiente a la gestión que requiera utilizar dicho documento y en el formato en que se necesite.	Coordinación de Calidad	
16. Tener en cuenta que en la carpeta mencionada anteriormente, se ubicarán únicamente los: Formatos, Manuales, Matrices y Protocolos del sistema. Los Procedimientos, Instructivos y Programas serán enviados únicamente por correo electrónico y no se ubicarán en esta carpeta.	Coordinación de Calidad	
17. Si se trata de un documento del Sistema de Gestión SSOA, este deberá ubicarse en la carpeta correspondiente a cada uno de los capítulos del RUC, teniendo en cuenta la funcionalidad del mismo.	Coordinación de Calidad	
18. Enviar vía correo electrónico el documento en Formato PDF, a las personas de la organización que lo requieren e informarles la ubicación en que se encuentra el mismo.	Coordinación de Calidad	
19. Montar el nuevo documento en la Intranet de la compañía, de acuerdo con los usuarios que requieran su consulta. En esta intranet si se deben encontrar todos los documentos requeridos en Formato PDF, exceptuando algunos formatos que se requieran en Excel o Word.	Coordinación de Calidad	
20. Si el documento debe ser de conocimiento de una persona que no tenga acceso a correo electrónico o a la Red de TRIAL, este se debe imprimir y entregar dejando el respectivo registro de Distribución de Documentos.	Coordinación de Calidad	Distribución de Documentos (CIDCF-5)

#### 4.2.2. Documentos Externos

Los documentos externos son aquellos emitidos por entidades externas y deben ser identificados como relevantes para la operación, estos pueden ser: Códigos, normas,

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 8 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

libros o textos técnicos, legislación aplicable, resoluciones, memorandos o comunicaciones de los clientes y/o proveedores.

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Recibir en físico o en magnético el documento externo por parte de la entidad que lo expidió.	Coordinación de Calidad	
2. Determinar si el documento vale la pena conservarlo, si no vale la pena se elimina el documento.	Coordinación de Calidad	
3. Si el documento amerita conservarlo, se debe ingresar la información del mismo en el Maestro de Documentos Externos, indicando los datos allí requeridos y obteniendo la codificación del mismo, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre van a empezar con la letra D, que quiere decir que se trata de un documento; luego se escriben las letras EX, que indica que es un Documento Externo; luego se separa con un guión (-); y finalmente se escribe el número consecutivo.	Coordinación de Calidad	Maestro de Documentos Externos (CIDCF-2)
4. Determinar las personas de la organización, que requieran la utilización del documento y comunicar vía mail el lugar donde este se encontrará.	Coordinación de Calidad	
5. Realizar la marcación directa en el documento, de acuerdo con el código obtenido anteriormente, teniendo en cuenta que este debe quedar en un sitio visible del documento que permita su fácil búsqueda.	Coordinación de Calidad	
6. Entregar el documento externo debidamente marcado, al área que solicito el ingreso del mismo, al Sistema de Gestión de Calidad.	Coordinación de Calidad	
7. Cuando se trata de un documento externo enviado vía correo electrónico por clientes, proveedores o asociaciones; Se debe establecer las áreas a las que les afecta dicho documento.	Coordinación de Calidad	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General



	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 9 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
8. Enviar el documento vía correo electrónico a las áreas que lo requieren y ubicarlo en la carpeta de “Documentos Externos” que tiene cada una de las gestiones en la Compartida en Servidor.	Coordinación de Calidad	

#### 4.3. Tipos de Documentos

- **Formatos**

Los formatos se desarrollan y mantienen para registrar los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad; Para la elaboración de formatos se deja abierto su contenido según la necesidad del proceso teniendo en cuenta que todos deben llevar un título que identifique claramente el formato respectivo.

- **Manuales**

Para la elaboración de Manuales se deja abierto el contenido de acuerdo al tema del que se vaya a elaborar dicho documento, una opción para crear este documento sería la siguiente:

1. **Tabla de Contenido:** Resumen de todas las partes del Manual, índice de las hojas que contiene el documento.
2. **Introducción:** Breve resumen del contenido del documento.
3. **Generalidades:** Se escribe generalmente una reseña o historia de la empresa o del tema a tratar.
4. **Desarrollo:** De acuerdo al tema del manual se debe desarrollar punto por punto cada ítem, dando un Marco Teórico de referencia sobre el desarrollo del objetivo a tratar en el manual.

- **Procedimientos**

Los procedimientos son documentos que explican detalladamente los pasos para realizar una actividad, en TRIAL los procedimientos deben incluir sin excepción el siguiente contenido para su adecuada utilización y entendimiento dentro de la organización:

1. **Objetivo:** Expresión del resultado que se espera obtener al terminar un proceso.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 10 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

**2. Alcance:** Es la definición específica de las áreas, departamentos, procesos, etc. que van a ser afectadas por el documento y sus resultados.

**3. Definiciones:** Es el conjunto de conceptos utilizados cuando sea aplicable dentro del contenido del documento, que ayudan a entender de una forma sencilla los procesos.

**4. Descripción de la Actividad:** Se describe de forma especificada los pasos y responsables para llevar a cabo una actividad o un proceso. Para la descripción de estas actividades se tienen en cuenta las siguientes pautas:

- **Actividad:** Describe detalladamente los pasos para realizar la actividad principal del procedimiento.
- **Responsable:** Escribir que persona o proceso de la compañía es el responsable de realizar la actividad específica.
- **Documento Anexo:** Son aquellos que se especifican dentro del documento como elementos de uso de soporte o apoyo.

**5. Anexos:** Instrucciones generales como información suplementaria y de apoyo a un documento.

El formato para la elaboración de Procedimientos es CIDCF-3.

- **Instructivos**

Los instructivos son documentos donde se nombran detalladamente las tareas que explican la forma de realizar una función específica en un conjunto de actividades, estas son desarrolladas y mantenidas para describir el desempeño de todo trabajo que puede verse afectado por la falta de instrucciones. En TRIAL, los instructivos deben elaborarse de la siguiente manera:

1. **Objetivo:** Resultado que se quiere obtener con la aplicación del instructivo.
2. **Procesos Afectados:** Donde se definen las áreas, departamentos o procesos que van a ser afectados por el instructivo.
3. **Responsable:** Se nombra el cargo o proceso que va a ser el responsable directo del instructivo.
4. **Tiempo de Retención:** Se indica el tiempo que se va a mantener el Instructivo vigente.
5. **Desarrollo:** Allí, se deben desglosar las actividades que se van a realizar en una función específica, el desarrollo se divide en tres partes que son:
  - **Tarea:** Se establecen muy detalladamente los pasos de la actividad a realizar.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 11 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- **Responsable:** Se nombra el área o cargo responsable de realizar las tareas mencionadas.
- **Registro/Documento Conexo:** Si la actividad tiene algún formato, procedimiento, manual, etc., que sirva de referencia para realizar el instructivo, se debe nombrar e identificar cuando sea aplicable el código del documento para su efectividad en la ubicación.

**6. Información Complementaria:** Se escribe la información que no fue necesaria incluirla dentro de las actividades pero que es de importancia y debe nombrarse en el instructivo.

Los instructivos deben realizarse en el formato establecido de Excel; Si por motivos de espacio en este formato no se puede realizar el instructivo, este podrá ser elaborado en Word siguiendo la misma estructura descrita anteriormente. Para las divisiones se deberá utilizar una sangría de 6 cm.

El formato para la elaboración de instructivos es CIDCF-4

**Nota:** Para el caso de los Manuales, Procedimientos e Instructivos, siempre que sea apropiado y para limitar el tamaño de la documentación, deben incluirse referencias a documentos existentes y disponibles para el usuario del documento. Cuando se utilizan dichas referencias, no se debe especificar la versión del documento, con el fin de evitar cambiar el documento donde se hace referencia cuando se cambia la versión del documento al que se hace referencia.

### • Cartas

En TRIAL, la comunicación escrita puede asumir diferentes formas. Una de las más comunes es la carta que se define como un comunicado personalizado, con carácter formal. Se utiliza para informar, solicitar, agradecer, invitar, entre muchos otros. Se establecen los siguientes parámetros para la elaboración de cartas comerciales:

#### 1. Ciudad y fecha de elaboración.

#### 2. Encabezamiento o datos del destinatario:

- **Tratamiento:** Señor, Señora, Doctor, etc.
- **Nombres y apellidos** completos de la persona a quien va dirigida la carta, escritos en mayúsculas fijas.
- **Cargo:** Gerente, Doctor, etc. El cargo se escribe con mayúscula inicial.
- **Nombre de la empresa:** Se escribe en el renglón siguiente, iniciando con mayúscula. Si el nombre de la empresa es una sigla, se escribe con mayúsculas fijas.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 12 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- **Dirección:** Ubicación del destinatario. Puede ser escrita en la misma carta, pero es indispensable que vaya en el sobre.
  - **Nombre de la ciudad de destino**
3. **Asunto:** También llamado “Referencia”, es una línea opcional que sintetiza el tema de la carta.
  4. **Saludo**
  5. **Texto:** Es el mensaje que se transmite al destinatario. Está contenido, en promedio, en tres párrafos: el primero introduce el tema; el segundo lo desarrolla, y el tercero presenta información complementaria. Los párrafos deben ser cortos, claros y sencillos.
  6. **Despedida**
  7. **Firma:** Está compuesta por tres elementos:
    - **Nombre y apellidos** del remitente, escritos en mayúsculas fijas.
    - **Rúbrica:** La rúbrica se escribe encima del nombre del remitente que se ha escrito en mayúsculas fijas. No se usa la raya para poner la rúbrica.
    - **Cargo o documento de identificación:** Se escribe debajo del nombre y con mayúscula inicial. Cuando la carta está firmada por una persona particular va en el lugar del cargo el documento de identificación personal.

El formato para la elaboración de cartas es el siguiente:

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 13 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		



Funza/Cundinamarca, *Día* de *Mes* de *Año*

Señor(a)

*NOMBRES Y APELLIDOS DESTINATARIO DE LA CARTA*

*Cargo*

*Empresa*

*Ciudad de destino*

**Asunto:** *(Descripción Breve de la Carta)*

Cordial saludo:

*TEXTO DE LA CARTA*

Por su gestión quedamos altamente agradecidos.

Cordialmente,

*NOMBRE REMITENTE DE LA CARTA*

*Cargo*

Autopista Medellín, Km 7.5. Celta Trade Park Edificio 111 Funza - Cundinamarca- PBX: 57 (1) 8966463 - FAX: 57 (1) 8966454 - Página Web: [www.Trial.com.co](http://www.Trial.com.co)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 14 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- **Memorandos**

Los memorandos son comunicados personalizados de carácter interno, elaborados con el fin de informar, solicitar una acción determinada o llamar la atención sobre alguna situación en particular.

El memorando se compone de los siguientes elementos:

1. **PARA:** Nombre y Cargo del Destinatario.
2. **DE:** Nombre y Cargo del Remitente.
3. **ASUNTO:** Tema central del comunicado.
4. **FECHA:** Día, mes y año del comunicado.
5. **Texto:** Es el mensaje que se transmite al destinatario, este deberá ser muy corto, claro y sencillo para mayor comprensión del destinatario.
6. **Despedida**
7. **Firma:** Esta compuesta por dos elementos:
  - Firma del remitente de la comunicación
  - Firma de recibido del destinatario de la comunicación

El formato para la elaboración de Memorandos es el CIARHF-34.

- **Actas**

Es la relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una reunión. Sus elementos son:

1. **Tema:** Título de la junta o comité.
2. **Acta No.:** En el cuadro junto al tema se ubica la palabra ACTA en mayúscula fija, seguida del número consecutivo que le corresponda.
3. **Lugar y Fecha:** Nombrar el lugar en donde se efectuó la reunión y la fecha completa.
4. **Hora:** En este punto se debe anotar la hora de inicio y de finalización de la reunión.
5. **Objetivo de la Reunión:** Resultado que se espera obtener de la reunión.
6. **Asistentes:** Nombre, Cargo y Firma, en orden jerárquico de los funcionarios que participaron en la reunión, junto a los nombres respectivos debe firmar cada uno de los asistentes.
7. **Desarrollo de la Reunión:** Se escribe con mayúscula Inicial, contra el margen izquierdo. En este punto se anotan los asuntos que se trataron, según el orden del día, con sus respectivas conclusiones.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 15 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

**8. Compromisos:** Se escriben los Compromisos adquiridos durante la reunión, quienes los van a resolver y la fecha de entrega de los resultados.

**9. Próxima Reunión:** Si se programa una nueva reunión, se escribe Próxima Reunión, con mayúscula Inicial y a continuación se anotan la fecha, la hora y el lugar de la nueva reunión programada.

El formato para la elaboración de Actas es el CIDCF-12

#### 4.4. Revisión y Aprobación Documentos Sistemas de Gestión

La Coordinación de Calidad, se encarga de tramitar la aprobación de los documentos internos antes de su emisión, para asegurar la claridad, exactitud, adecuación y estructura apropiada, de la siguiente forma:

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Manual de Calidad	Alta Dirección	Alta Dirección	Gerente General
Otros manuales, procedimientos, instructivos, planes de calidad	Jefe del Proceso	Gerencia Ejecutiva Coordinador de Calidad	Gerente General Gerente Ejecutiva Gerente de Operaciones Gerente Financiero Director Financiero Director de Mantenimiento Especialista en Seguridad
Formatos - Instructivos	Jefe del Proceso	Gerencia Ejecutiva Coordinador de Calidad	Gerente General Gerente Ejecutiva Gerente de Operaciones Gerente Financiero Director Financiero Director de Mantenimiento Especialista en Seguridad

Los responsables de la revisión y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, deben enviar un correo electrónico a la Coordinación de Calidad donde avalen y aprueben formalmente la revisión y/o aprobación del documento.

Igualmente, los usuarios de los documentos tienen la oportunidad de evaluar y comentar sobre la facilidad de uso de los documentos y sobre si los mismos reflejan las prácticas reales.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 16 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

El Pie de Página de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad debe contener la siguiente información:

<b>REVISADO:</b> Relacionar el nombre de la persona que revisó el documento <b>CARGO:</b> Cargo de la persona que revisó el documento	<b>APROBADO:</b> Relacionar el nombre de la persona que aprobó el documento <b>CARGO:</b> Cargo de la persona que aprobó el documento
--	--

Para conocer la persona responsable de elaboración de un documento se debe remitir al Maestro de Documentos Internos (CIDCF-1), donde se evidencia el cargo de la persona que realizó el documento y la fecha de elaboración del mismo.

#### 4.5. Modificación de Documentos

Para realizar algún cambio a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Identificar y analizar el cambio que se requiere realizar en el documento.	Jefe de Proceso	
2. Solicitar al Área de Calidad el envío del documento a modificar vía correo electrónico, para realizar las modificaciones pertinentes.	Jefe de Proceso	
3. Solicitar autorización a las Gerencias para el envío del documento a la persona solicitante, indicando los motivos por los cuales lo requiere.	Coordinación de Calidad	
4. Si este es autorizado, se debe adjuntar el mismo vía correo electrónico a la persona solicitante con copia a la Gerencia correspondiente.	Coordinación de Calidad	
5. Si no es autorizado, se debe retroalimentar con el solicitante dicha información.	Coordinación de Calidad	
6. Una vez se cuente con el documento requerido, se deben realizar las modificaciones pertinentes en borrador y enviarlas al Área de Calidad.	Jefe de Proceso	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General





## CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código: CIDCP-2

Versión: 8

Fecha Ult Mod. Febrero de 2013

Página 17 de 31

### SISTEMA DE CALIDAD

Actividad	Responsable	Documento Anexo
7. Una vez se reciba el borrador del documento modificado, se debe solicitar a la Gerencia y/o Dirección correspondiente la revisión y aprobación de dicho documento, informándole los cambios realizados en el mismo de acuerdo a lo descrito en el numeral 4.4. del presente procedimiento.	Coordinación de Calidad	
8. Si la Gerencia y/ Dirección no aprueban los cambios del documento, se debe retroalimentar al área correspondiente los ajustes a realizar en el mismo hasta que este cumpla con las especificaciones requeridas.	Coordinación de Calidad	
9. Una vez el documento se encuentre aprobado por la Gerencia y/o Dirección correspondiente, se debe actualizar el encabezado del mismo indicando la versión en la que se encuentra y la fecha de última modificación (Mes y Año).	Coordinación de Calidad	
10. Actualizar la versión del documento en el Maestro de Documentos Internos, indicando la versión en la que se encuentra y el motivo de actualización, con el fin de garantizar el control de cambios de los documentos.	Coordinación de Calidad	Maestro de Documentos Internos (CIDCF-1)
11. Archivar el documento original en la carpeta de las gestiones del Sistema de Gestión con la nueva versión del mismo.	Coordinación de Calidad	
12. El documento de la versión anterior que se encuentra en esta carpeta, debe ser trasladado a la carpeta de Obsoletos de acuerdo a la gestión en la que se encontraba el mismo.	Coordinación de Calidad	
13. Incluir el nuevo documento en la carpeta "Control de Documentos", de cada uno de los procesos que utilicen el documento, de acuerdo con la distribución que aparece en el Maestro de Documentos Internos y en formato requerido por cada uno de los usuarios.	Coordinación de Calidad	

Revisado:

Ana Maria Estrada  
Gerente Ejecutiva

Aprobado:

Alba Mila A.  
Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 18 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
14. Una vez realizada esta modificación o actualización, se debe distribuir el documento vía mail adjuntándolo en Formato PDF a las personas que lo requieran e indicando en el correo electrónico el control de cambios del documento, especificando detalladamente las modificaciones que se le realizaron. Este despliegue siempre deberá incluir a la Gerencia General y Gerencia Ejecutiva como representantes de la Alta Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad.	Coordinación de Calidad	
15. Igualmente, se debe realizar la actualización del documento correspondiente en la Intranet de Trial, ubicándolo en la carpeta que aplique para las personas que deberán tener acceso al mismo.	Coordinación de Calidad	
16. Para el personal de TRIAL que no tenga acceso a correo electrónico o a la Red de TRIAL y requiera conocer la actualización del documento, se debe imprimir y entregar dejando el respectivo registro de Distribución de Documentos.	Coordinación de Calidad	
17. Solicitar de igual manera el documento en físico anterior, el cual debe ser identificado con la palabra "Obsoleto" y tomado como papel recuperado de acuerdo a la Política Ambiental establecida por la compañía.	Coordinación de Calidad	

#### 4.6. Control de Documentos

Todos los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad de TRIAL se encuentran recopilados en el Maestro de Documentos Internos (CIDCF-1), que tiene la siguiente estructura:

- **Item:** Número consecutivo de los documentos en general del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Fecha de Elaboración:** Se anota el mes y el año en el que fue elaborado el documento.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 19 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- **Responsable de Elaboración:** Se escribe el cargo de la persona que elaboro el documento.
- **Fecha de Actualización:** En este lugar se apunta el mes y el año en el que el documento se le realizo alguna modificación.
- **Versión:** Allí se anota el número de versión en la que se encuentra el documento actualmente, esto es de gran importancia para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, ya que se va a tener en cuenta únicamente la versión más actualizada.
- **Motivo de Actualización:** Allí se establece una breve descripción sobre los motivos por los cuales fue actualizado el documento.
- En las casillas siguientes se deberán anotar los caracteres establecidos para lograr el código del documento de acuerdo a la siguiente codificación:

**Carácter 1:** Sistema al que pertenece el documento

A-Ambiental  
C-Calidad  
S-Seguridad, Salud Ocupacional Ambiente SSOA  
O-Oshas

**Carácter 2:** Tipo de Proceso

E-Estratégico  
R-Realización  
S-Soporte  
V-Verificación y Mejora

**Carácter 3:** Área a la que pertenece el documento

AD-Administrativa  
C-Calidad  
CB-Comercialización Combustible  
CG-Costos y Gastos  
CM-Comercial  
CS-Compras y Suministros  
CT-Contabilidad  
DE-Direccionamiento Estratégico  
EJS-Ejecución del Servicio  
ES-Especialista en Seguridad  
FT-Facturación  
GH-Gestión Humana  
L-Logística

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 20 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

M-Mantenimiento  
 O-Operaciones  
 SC-Servicio al Cliente  
 SG-Servicios Generales  
 SS-Sistemas  
 T-Tesorería  
 TR-Tráfico

**Carácter 4:** Tipo de documento

C-Capacitación  
 F-Formato  
 I-Instructivo  
 MN-Manual  
 MT-Matriz  
 N-Norma  
 P-Procedimiento  
 PC-Protocolo  
 PL-Política  
 PN-Plan  
 PR-programa  
 PT-Presentación

**Carácter 5:** Guión separador (-)

**Carácter 6:** Número consecutivo, se empezará siempre desde el número 1, el consecutivo se lleva por tipo de documento, por área y por tipo de proceso.

- **Nombre del Documento:** Allí se escribe el nombre con el cual ha sido nombrado el documento.
- Finalmente se encuentra una casilla donde pregunta ¿Qué Área utiliza el Documento? Allí se encuentran todos los cargos actuales de la empresa, organizados por procesos; se debe poner una X, en el cargo que corresponda que debe utilizar el documento.

- Para el caso especial de la Gestión Humana, los Formatos se encuentran organizados de acuerdo a los siguientes rangos:

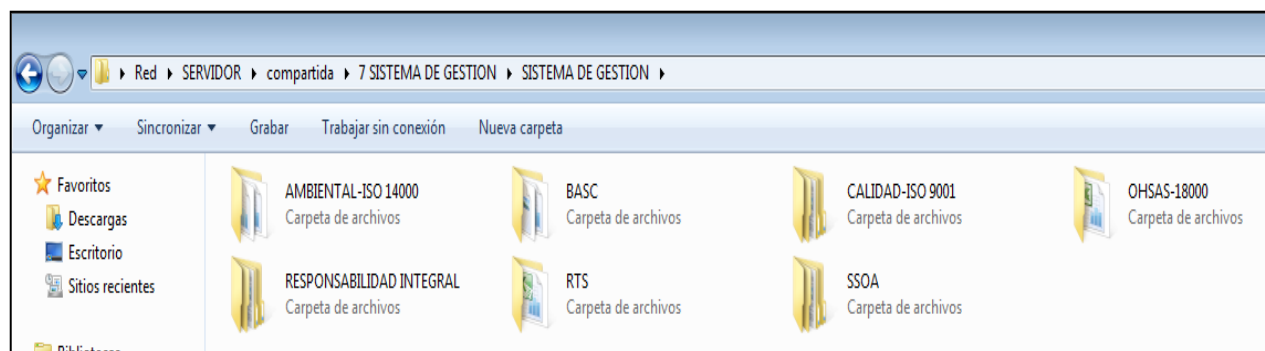
1. **Selección de Personal:** Incluye Requisiciones de Personal, Perfil de Cargo, Banco Hojas de Vida Conductores, Pruebas Psicotécnicas, Coordinación de Entrevistas, Referenciación y Selección. La Numeración va del 1 al 29.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 21 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

2. **Salarios:** Incluye Contratación y Enganche, Nomina, Legalización de Anticipos, Seguridad Social y Prestaciones Sociales (Vacaciones, Cesantías, Intereses de Cesantías y Liquidaciones Finales). La Numeración va del 30 al 59.
  3. **Inducción, Entrenamiento y Capacitación:** Incluye la inducción, realización y coordinación de entrenamientos y capacitaciones; y Evaluaciones de Desempeño con el Seguimiento a los Compromisos de las mismas. La Numeración va del 60 al 89
  4. **Bienestar y Desarrollo:** Incluye Eventos y Cumpleaños del Personal. La Numeración va del 90 al 119.
- La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra publicada en el servidor siguiendo la ruta establecida así:

- Entrar a Compartida en Servidor en la carpeta 7 SISTEMAS DE GESTIÓN
- Seleccionar el Sistema de Gestión del cual quiere consultar el documento.



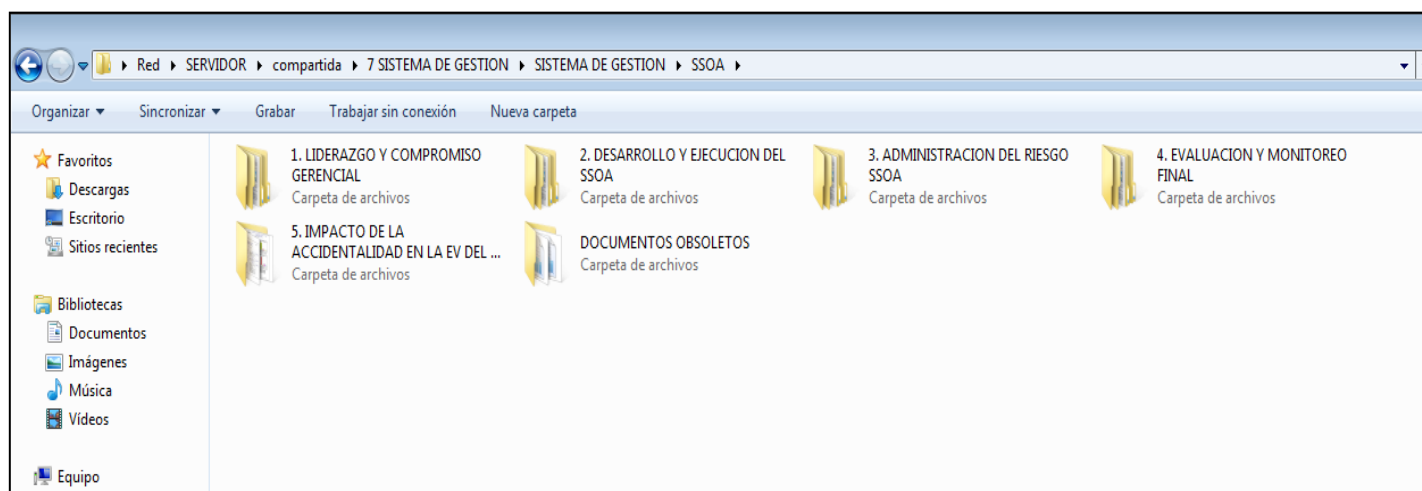
- Si selecciono Calidad, el paso siguiente es entrar a la carpeta de “GESTIONES” donde encontrará siete carpetas, numeradas con las gestiones de la organización; En cada una de ellas podrá encontrar los documentos que desee consultar de acuerdo al tipo, ya sea Formato, Instructivo, Procedimiento, Norma, etc.



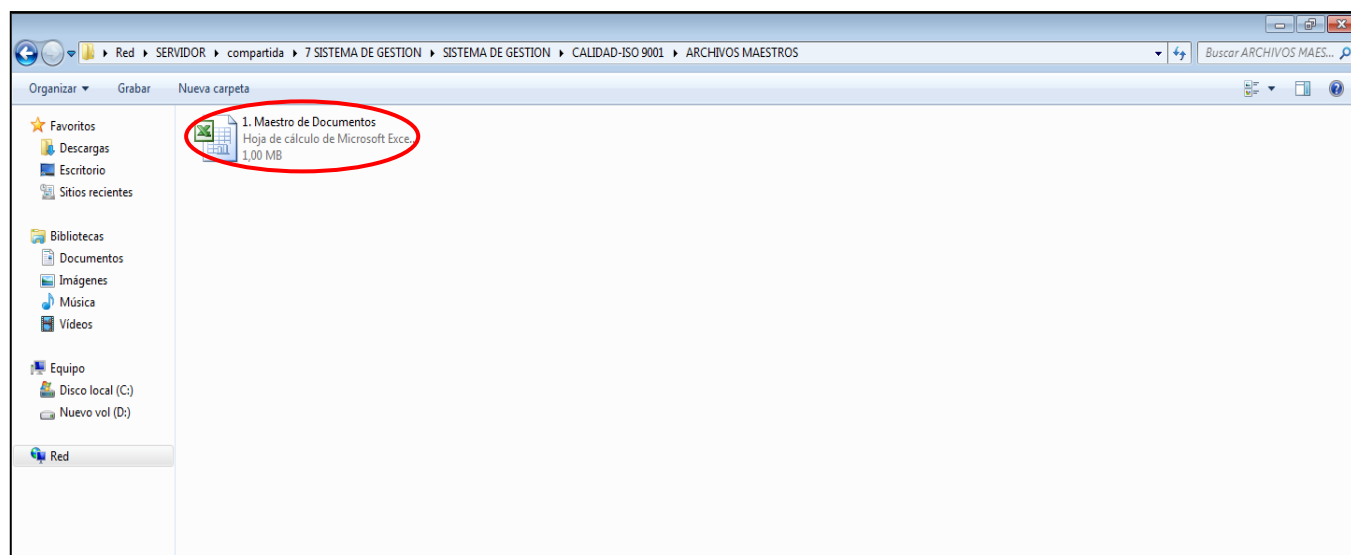
Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 22 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- Si selecciono SSOA, los documentos relacionados con este sistema se encontrarán distribuidos en cada una de las cinco carpetas de acuerdo a lo establecido en la Guía RUC Transporte correspondientes de acuerdo con el tema del documento.



- El consecutivo de los documentos, la descripción de los mismos y la versión están contenidos en el Maestro de Documentos, ubicados en Compartida del Servidor – 7 Sistema de Gestión - Calidad ISO 9001 - Archivos Maestros -1. Maestro de Documentos.



Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 23 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- La versión actualizada de los documentos de los Sistemas de Gestión es la que está publicada en la Intranet de Trial. A las copias impresas se les controla su distribución como “Documento Controlado” y se debe verificar su actualización en la publicación en el servidor.
- Aquellos documentos del sistema que no se encuentren en vigencia y que se encuentren en medio magnético se deben incluir en una carpeta denominada Obsoletos y los documentos que se encuentren en físico, se identifican con la frase “Obsoletos” y se toman como papel recuperado de acuerdo con las Políticas de Control Ambiental de la compañía.
- El Control de Cambios de los documentos será llevado en el Maestro de Documentos Internos (CIDCF-1), en las casillas donde se requiere explicar el Motivo de Actualización de una versión a otra, y donde se encontrará también la Fecha de Actualización y la versión actual del documento.
- Las listas de precios son documentos especiales, los cuales son controlados mediante la fecha de actualización de la misma. Es responsabilidad de cada una de la Gerencias su actualización mensualmente.
- Las revisiones y actualizaciones documentales serán actualizadas inmediatamente en la Intranet de Trial para cada una de las gestiones; Las actualizaciones físicas de documentos para el Área de Taller serán realizadas trimestralmente y para los conductores serán realizadas anualmente. Adicionalmente las caracterizaciones de cada proceso serán revisadas y aprobadas nuevamente cada año en la Revisión Gerencial.

#### 4.7 Control de Registros

##### 4.7.1. Creación de Registros

Los registros obtenidos en la ejecución de las actividades de la organización, se controlan adecuadamente, para la creación de un nuevo registro se debe tener en cuenta lo siguiente:

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Identificar la necesidad de tener un soporte de una actividad realizada.	Jefe de Proceso	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 24 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
2. Determinar si se posee un formato establecido para tomar ese registro, y realizar un análisis de la identificación del registro, el tipo de almacenamiento que se le va a dar, la protección con la que va a contar este registro, si va a ser recuperable, cuál va a ser el tiempo de retención y por ultimo cual sería la disposición final del registro.	Jefe de Proceso Asistente de Archivo	
3. Informar vía mail al Área de Archivo la apertura de la nueva unidad de conservación que va a contener los registros específicos.	Jefe de Proceso	
4. Verificar el Área correspondiente que solicita la apertura del registro y la ubicación donde se dejará el mismo.	Asistente de Archivo	
5. Incluir dicho registro en el Maestro de Registros, donde se le asignará el código correspondiente, la unidad de conservación, el tiempo de retención final y la disposición final del mismo.	Asistente de Archivo	Maestro de Registros (CIDCF-14)
6. Realizar la marcación de la carpeta respectiva, de acuerdo con el color que corresponda.	Asistente de Archivo	
7. Entregar la carpeta a la persona solicitante con la respectiva marcación, para que se incluyan los registros correspondientes y se ubique en el lugar establecido anteriormente.	Asistente de Archivo	

- Todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de TRIAL se encuentran recopilados en el Maestro de Registros (CIDCF-14), que tiene la siguiente estructura:
  - **Item:** Número consecutivo de los registros en general del Sistema de Gestión de Calidad.
  - **Nombre del Documento:** Allí se escribe el nombre con el cual ha sido nombrado el registro correspondiente.
  - **Fecha de Registro:** Se anota la fecha en que fue ingresado al Sistema de Calidad el registro respectivo.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General



	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 25 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- **Tipo de Archivo:** Allí, se debe especificar si el registro respectivo pertenece al Archivo Activo o al Archivo Histórico de la compañía.
- En las casillas siguientes se deberán anotar los caracteres establecidos para lograr el código del documento de acuerdo a la siguiente codificación:

**Carácter 1:** Gestión a la que pertenece el registro

DE-Gestión de Direccionamiento Estratégico  
 PS-Gestión de Planeación del Servicio  
 EJ-Gestión de Ejecución del Servicio  
 SO-Gestión de Soporte a la Operación  
 GH-Gestión Humana  
 FA-Gestión Financiera y Administrativa  
 SG-Sistemas de Gestión y Mejoramiento Continuo

**Carácter 2:** Área a la que pertenece el documento

AD-Administrativa  
 AA-Archivo y Almacén  
 CA-Calidad  
 CB-Comercialización Combustible  
 CG-Costos y Gastos  
 CM-Comercial  
 CS-Compras Y Suministros  
 CT-Contabilidad  
 GG-Gerencia General  
 CD-Conductores  
 ES-Especialista En Seguridad  
 FT-Facturación  
 LO-Logística  
 MT-Mantenimiento  
 OP-Operaciones  
 LC-Logística Chevron  
 LT-Logística Terpel  
 RH-Gestión Humana  
 SC-Servicio Al Cliente  
 SG-Servicios Generales  
 SS-Sistemas  
 TS-Tesorería  
 TR-Trafico

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 26 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

**Carácter 3:** Guión separador (-)

**Carácter 4:** Número consecutivo, se empezará siempre desde el número 1, el consecutivo se lleva por el área a la que pertenece el registro.

**Carácter 5:** Tipo de Mueble

E-Estante  
A-Archivado  
G-Gaveta  
P-Pedestal  
C-Cajón  
R-Repisa

**Carácter 6:** Número del mueble: De acuerdo con la numeración asignada a cada uno de los tipos de muebles dependiente de su ubicación.

**Carácter 7:** Nivel

A-Entrepañó 1  
B-Entrepañó 2  
C-Entrepañó 3  
D-Entrepañó 4  
E-Entrepañó 5

- **Piso:** Allí se debe especificar el piso de las instalaciones de Trial donde se encuentra ubicado el documento.
- **Unidad de Conservación:** Se debe especificar el tipo de archivo en el que se encuentran dispuestos los registros (Ej. Carpeta, AZ, folder, CD, etc.)
- **Tiempo de Retención:** Se debe establecer el tiempo por el cual será archivado el documento.
- **Disposición Final:** Una vez haya transcurrido el tiempo de retención del registro correspondiente, se debe establecer que se hará con ese respectivo registro.

- El código de unidad de conservación se ubicará en la parte lateral del mismo, la letra a utilizar debe ser Arial, ajustando el tamaño de la misma al espacio con el que se cuente.

- Los colores establecidos para las carpetas, se harán de acuerdo al Área correspondiente así:

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 27 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

- ✓ *Color Verde:* Correspondiente a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ *Color Azul:* Correspondiente a los documentos de Gestión Humana.
- ✓ *Color Rosado:* Correspondiente a los documentos de Planeación del Servicio.
- ✓ *Color Negro:* Correspondiente a las demás áreas de la compañía.

- Los registros no deben tener tachones, ni enmendaduras, si se requiere corregir un dato, se debe trazar una línea al dato erróneo, escribir al lado el dato correcto y colocar las iniciales de la persona que realiza la corrección, los registros no se deben llevar a lápiz.
- Los registros que se encuentren en papel se protegen de cualquier condición de deterioro, perdida o hurto por las condiciones de almacenamiento.
- El almacenamiento de registros en medio magnético se realiza en los discos duros de los computadores y para garantizar que se mantenga protegida toda la información de la empresa, se realiza un backup mensual al Sistema de TRIAL y a la información concerniente a los Sistemas de Gestión, el responsable de la realización es el departamento técnico del Área de Sistemas.

#### 4.7.2. Manejo Archivo Activo

El archivo activo de TRIAL es aquel que permite realizar una consulta diaria o permanente del mismo; Para el manejo de este tipo de archivo, se debe realizar lo siguiente:

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Realizar el inventario de los archivos de forma periódica para tener los registros actualizados verificando la ubicación física de los documentos y el buen estado de los mismos.	Asistente de Archivo	
2. Recibir, clasificar y archivar material de Archivo Activo en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesorería.</li> <li>• Contabilidad.</li> <li>• Facturación.</li> <li>• Costos y Gastos</li> <li>• Almacén</li> </ul>	Asistente de Archivo	
Revisado:	Ana Maria Estrada Gerente Ejecutiva	Aprobado: Alba Mila A. Gerente General



## CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código: CIDCP-2

Versión: 8

Fecha Ult Mod. Febrero de 2013

Página 28 de 31

### SISTEMA DE CALIDAD

Actividad	Responsable	Documento Anexo
<ul style="list-style-type: none"><li>Taller</li></ul>		
<p>3. Los documentos del Área de <b>Tesorería</b>, se encuentran ubicados en el Tercer Piso de la compañía, estos documentos se archivan teniendo en cuenta las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Comprobantes de Egreso.</li><li>Recibos de Caja.</li><li>Comprobantes de Ajustes.</li></ul>	Asistente de Archivo	
<p>4. Los documentos de <b>Contabilidad</b> son Comprobantes y Soportes de Egreso que se solicitan para consultas y Facturas de Proveedores las cuales se archivan en orden alfabético y se ubican en las AZS marcadas como Pago de Proveedores 1,2 y 3.</p>	Asistente de Archivo	
<p>5. Los documentos del Área de <b>Costos y Gastos</b>, se archivan teniendo en cuenta las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Órdenes de Trabajo de Mecánica de Patio.</li><li>Órdenes de Trabajo de Llantas.</li><li>Órdenes de Trabajo de Lavado Vehículos.</li><li>Ordenes de Trabajo de Lubricación y Filtros.</li></ul>	Asistente de Archivo	
<p>6. Los documentos provenientes del Área de <b>Almacén</b> son las salidas de todas las bodegas tanto administrativas como de Taller y se clasifican según el Almacén (Administrativo y/o Taller) y se Archivan de acuerdo a la Bodega proveniente.</p>	Asistente de Archivo	
<p>7. Llevar el control de los comprobantes de egresos y salidas de almacenes en cuanto a los consecutivos para evitar contratiempos en la ejecución de inventarios, búsquedas y cierres mensuales de almacenes.</p>	Asistente de Archivo	
<p>8. Actualizar periódicamente la Base de Datos de Archivo Activo y el Maestro de Registros</p>	Asistente de Archivo	Maestro de Registros

Revisado:

Ana Maria Estrada

Gerente Ejecutiva

Aprobado:

Alba Mila A.

Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 29 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
(CIDCF-14) para llevar el control de los documentos existentes.		(CIDCF-14)
9. Realizar auditorías esporádicas para verificar el estado de los documentos, la ubicación de los mismos y registrar los documentos nuevos si los hay.	Asistente de Archivo	
10. Realizar la marcación y codificación de los documentos explicando al usuario encargado de los documentos su ubicación y dejando constancia firmada de la explicación del procedimiento.	Asistente de Archivo	
11. Al crearse una nueva carpeta esta debe estar actualizada en el Maestro de Registros (CIDCF-14) y en la Base de Datos de Archivo Activo.	Asistente de Archivo	

#### 4.7.3. Manejo Archivo Histórico

El archivo histórico es aquel que por su poca consulta, se encuentra custodiado y resguardado por una sola persona, en un área específica de la compañía; Para el manejo de este tipo de archivo, se debe realizar lo siguiente:

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Realizar un levantamiento general y minucioso de todos los documentos existentes en el Archivo Histórico de la compañía.	Asistente de Archivo	
2. Realizar la respectiva recopilación de todo el archivo existente para luego clasificarlo por categorías de acuerdo con las áreas de la empresa, (Gestión Humana, Calidad y SSOA, Mantenimiento, Contabilidad, entre otras) y darles la ubicación física.	Asistente de Archivo	
3. En el momento en que se requiera realizar el ingreso de un documento al Archivo Histórico de la compañía, se debe elaborar	Jefe de Proceso	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 30 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
una carta dirigida a la Asistente de Archivo, donde se le relacione los documentos a entregar. Se deben imprimir dos copias una para control interno en el archivo y otra de constancia de entrega.		
4. Al memorando recibido, se le debe asignar una numeración que queda registrada en el Formato de Ingreso Documentos Archivo Histórico.	Asistente de Archivo	Ingreso Documentos Archivo Histórico (CIASGF-5)
5. Ingresar la información del documento en el Maestro de Registros, teniendo en cuenta lo descrito en el numeral 4.7.1.	Asistente de Archivo	Maestro de Registros (CIDCF-14)
6. Registrar de igual manera la información del documento en la Base de Datos de Archivo Histórico, donde se encuentran recopilados todas las carpetas que pertenecen a este tipo de archivo.	Asistente de Archivo	
7. Realizar la marcación de los documentos para proceder a ubicarlos físicamente en el espacio destinado para tal fin.	Asistente de Archivo	
8. Para el préstamo de documentos se debe diligenciar el formato de Control de Préstamo Documental y realizar la entrega formal del documento al solicitante, se debe realizar un seguimiento a la devolución en buen estado de los mismos.	Asistente de Archivo	Control de Préstamo Documental (CIASGF-6)

## 5. INDICADORES DE GESTION

Los Indicadores de Gestión elaborados para realizar la medición a los Objetivos de Calidad establecidos por la organización, se encuentran organizados de acuerdo a las personas responsables de su elaboración, tabulación y análisis.

Estos se encuentran publicados en Compartida en Servidor, en una carpeta denominada "8 INDICADORES DE GESTION".

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código: CIDCP-2
		Versión: 8
		Fecha Ult Mod. Febrero de 2013
		Página 31 de 31
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

La carpeta está organizada por Gestiones, y en cada una de ellas existe un subcarpeta denominada con el cargo responsable de elaboración de cada indicador. En cada una de ellas existen dos subcarpetas, que indican si se trata de **Indicadores de Calidad** o **Indicadores de Área**. Los **indicadores de Calidad** son aquellos indicadores requeridos en el Sistema de Gestión, y los **Indicadores de Área**, son indicadores puntuales que permiten evidenciar el desempeño interno de cada proceso. Las personas responsables deberán, de acuerdo a la frecuencia de evaluación de los Indicadores, ingresar a la carpeta correspondiente y actualizar la información

**NOTA:** Es importante anotar que la división de Indicadores de Calidad y de Área le aplican a algunos procesos, dependiendo de la necesidad de seguimiento y medición de cada uno de ellos.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2005
- NTC-ISO 9001:2008
- GTC-ISOTR 10013:2002
- Guía RUC Transporte

## 7. ANEXOS

- Maestro de Documentos Internos (CIDCF-1)
- Maestro de Documentos Externos (CIDCF-2)
- Estándar de Procedimientos (CIDCF-3)
- Estándar de Instructivo (CIDCF-4)
- Acta de Reunión (CIDCF-12)
- Maestro de Registros (CIDCF-14)
- Control de Préstamo Documental (CIASGF-6)
- Ingreso Documentos Archivo Histórico (CIASGF-5)
- Distribución de Documentos (CIDCF-5)
- Memorando (CIARHF-34)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General