

PROCESO DE GESTION

INSTRUCTIVO: CONTROL DE DOCUMENTOS

FECHA DE EMISIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 1997	VERSION: 11 FECHA: 12 DE FEBRERO DE 2013	CÓDIGO: IP14-1	HOJA: 1 DE 4
APLICA A PARTIR DE: 12 DE FEBRERO DE 2013	El presente documento es de estricto cumplimiento y su desviación o incumplimiento por parte del empleado que no se ciña a lo descrito. Es considerado por la Organización como falta disciplinaria.		

1. OBJETIVO

Definir las principales directrices para cumplir con el control y la administración de la documentación del Sistema de Gestión Integral de Eficacia S.A. y Extras S.A.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todos los documentos de origen interno y externo de la organización que hacen parte del sistema de Gestión Integral, a excepción de los registros ya que estos cuentan con su propio instructivo.

3. TÉRMINOS

Anexo: es un documento extra que suministra información adicional importante a otro documento.

Detalle de Actividades: documento que contiene la descripción detallada de las actividades realizadas en cada subproceso dentro del proceso al que pertenecen, teniendo en cuenta las entradas, documentos asociados, medios y salidas. También especifica a que parte del ciclo PHVA pertenece cada una de estas actividades.

Documento: información y su medio de soporte.

Documento externo: documento generado por entidades externas a la organización, pero que es requerido en sus procesos. Por ejemplo: normas, leyes, decretos, resoluciones, entre otros.

Ficha Técnica: documento que contiene la descripción general de cada proceso, estableciendo entre otros temas las entradas y salidas (productos), los indicadores necesarios para garantizar su control y los riesgos identificados por cada proceso.

Formato: es un documento que permite el registro de datos para la generación de información relevante dentro del funcionamiento de los procesos, asegurando la trazabilidad de las acciones.

Guía: documento que contiene el paso a paso y directrices para el desarrollo de una labor o procedimiento determinado.

Instructivo: documento que contiene explicaciones e instrucciones agrupadas, organizadas y expuestas de manera sistémica para proporcionar directrices en cuanto al cómo proceder en algún tema específico.

Manual de Servicio: documento que describe en términos generales el servicio y los responsables de su correcta prestación.

TABLA DE CODIFICACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO	MODELO DE CODIFICACIÓN	EXPLICACIÓN
Misión	MIS-##	MIS corresponde a la abreviatura de misión. ## Se deben reemplazar con un código numérico de dos dígitos.
Visión	VIS-##	VIS corresponde a la abreviatura de visión. ## Se deben reemplazar con un código numérico de dos dígitos.
Política	P-XXX-##	P corresponde a la abreviatura de política. XXX se reemplazan con la sigla que representa el tema asociado a la política. ## Se deben reemplazar con un código numérico de dos dígitos.
Manual	M-XXX-##	M corresponde a la abreviatura de manual. XXX se reemplazan con la sigla que representa el tema que trata el manual. ## Se deben reemplazar con un código numérico de dos dígitos.
Manual de Servicio (integrales)	XXXX ##	XXXX se deben reemplazar con cuatro letras máximo, las cuales se asignan teniendo en cuenta la razón social del cliente. ## Se deben reemplazar con dos dígitos que se asignan de acuerdo al número de manuales de servicio integral que tenga el cliente.
Manual de Servicio (no integrales)	MXXX ###	M corresponde a la abreviatura de manual. XXX se reemplazan con las 3 primeras letras de la ciudad donde se realiza la negociación con el cliente. ### Se deben reemplazar con un código numérico de tres dígitos consecutivo.
Código	COD-XX-##	COD corresponde a la abreviatura de código. XX se reemplaza con la sigla que representa el tema que trata el código. ## Se deben reemplazar con un código numérico de dos dígitos.
Ficha Técnica	FTP##	FT corresponde a la abreviatura de Ficha Técnica. La letra P es la abreviatura de proceso, y ## Se deben reemplazar con los dos números entregados como código a cada proceso, ver mapa de procesos.
Detalle de Actividades	DAP##	DA corresponde a la abreviatura de Detalle de Actividades. La letra P es la abreviatura de proceso, y ## Se deben reemplazar con los dos números entregados como código a cada proceso, ver mapa de procesos.
Instructivo	IP##-#	I corresponde a la abreviatura de instructivo. La letra P es la abreviatura de proceso. ## se deben reemplazar con los dos números entregados como código a cada proceso, ver mapa de procesos, y # será un número consecutivo que iniciará en 1
Guía	GP##-#	G corresponde a la abreviatura de guía. La letra P es la abreviatura de proceso. ## se deben reemplazar con los dos números entregados como código a cada proceso, ver mapa de procesos, y # será un número consecutivo que iniciará en 1
Formatos	FIP##-#-# ó FGP##-#-#	F corresponde a la abreviatura de formato. En rojo el código completo del instructivo o guía al que está asociado el formato. # será un número consecutivo que iniciará en 1

4. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4.1	Elaboración del Documento Una vez definida la necesidad de crear el nuevo documento, se procede a elaborarlo según la plantilla correspondiente, diligenciando en cada campo la información requerida. Si es un nuevo tipo de documento habrá que diseñar la plantilla siempre y cuando el documento sea de recurrente emisión. Esta debe ser avalada por el proceso de Productividad y Desarrollo Organizacional.	Responsable o Líder del proceso.
4.2	Aprobación Se revisa la coherencia y adecuación del contenido de los documentos con la realidad de los procesos antes de su emisión. Los listados maestros y matriz de control de registros no deben cumplir con la etapa de aprobación.	Responsable o Líder del proceso.
4.3	Control de Versión Vigente Antes de la publicación del documento se codifica, de acuerdo al tipo de documento y con base en la tabla de codificación anterior, con versión 0 si es la primera versión y se Incluye en el Listado Maestro	Analista de Gestión Documental

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		de Retención Documental. Los documentos aprobados son montados en Efigenia. En caso de requerir una copia del documento debe obtenerse a través del Analista de Gestión Documental. Se diligencia el Control de Publicaciones y/o Eliminaciones.	
4.4	Divulgación	Se informa al solicitante que su publicación fue realizada, para que este a su vez se encargue de la comunicación del documento a los demás interesados. Adicionalmente se publica una lista de documentos publicados de manera periódica en Efigenia.	Analista de Gestión Documental
4.5	Disponibilidad de los Documentos	Los documentos se encontrarán disponibles en formato digital en Efigenia en archivos con extensión .pdf, los cuales son legibles y fácilmente identificables asignándolos a carpetas de sus respectivos procesos. En el caso de los formatos y plantillas se encuentran en sus versiones modificables de Microsoft Office™.	Analista de Gestión Documental
4.6	Revisión	Se debe evaluar de manera periódica la vigencia de la documentación y reportar al Analista de Gestión Documental su solicitud de actualización o eliminación.	Responsable o Líder del proceso.
4.7	Identificación de Cambios	A partir de la versión 1 del documento se diligenciará la tabla ubicada al final de los documentos, la cual contiene el número de versión, descripción del cambio y fecha del cambio.	Analista de Gestión Documental
4.8	Actualización de documentos	Se debe solicitar el documento en su versión modificable, el cual se descargará del portal Efigenia para asegurar que sea la versión vigente. Este paso se realiza a través del aplicativo SIS en el proceso "Productividad y Desarrollo Organizacional"; solicitud "Gestión Documental"; categoría "Envío de Documento Modificable".	Responsable o Líder del proceso.
4.8.1		Descargar y enviar documento modificable de Efigenia al proceso que solicita	Analista de Gestión Documental
4.8.2		Ajustar el contenido del documento según el resultado de la revisión (etapa 4.6), y repetir los pasos del 4.2 a 4.5	Responsable o Líder del proceso.
4.9	Control de Obsoletos	Los documentos obsoletos son ubicados en la carpeta de "obsoletos" en Efigenia con acceso restringido según la solicitud del responsable o líder del proceso; una vez realizada dicha reubicación se envía una comunicación confirmando el cambio de estado del documento. Se debe diligenciar el Control de Publicaciones y/o Eliminaciones.	Analista de Gestión Documental

5. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5.1	Investigación	Recopilar de manera periódica la documentación externa requerida para la operación y que puede tener un impacto dentro de los procesos o servicios de la organización. No aplica para correspondencia y facturas.	Responsable o Líder del proceso.
5.2	Recepción y Análisis	Normatividad Legal y Técnica: Analizar la información recopilada e identificar si debe ser aplicada en la organización. Si la normatividad es aplicable, se deben planificar y ejecutar las acciones correspondientes; así como también actualizar los documentos donde se cite tal normatividad o requisitos aplicables.	Responsable o Líder del proceso.
		Correspondencia: radicar, identificar a quien está dirigida y entregar al mensajero para que se entregue.	Recepcionista
		Facturas: identificar si es o no recurrente, radicar y registrar.	Recepcionista y/o Auxiliar Administrativo
5.3	Distribución	Si es un documento físico garantizar que llegue a las personas o procesos interesados.	Recepcionista
		Si es un documento digital se publica en Efigenia en la carpeta del proceso al que pertenece y se siguen los pasos 4.4 al 4.6 de este instructivo.	Analista de Gestión Documental
5.4	Conservación	Si es un documento físico garantizar que se mantenga legible y recuperable durante su tiempo de vigencia.	Responsable o Líder del proceso.

CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: IP14-1	HOJA: 4 DE 4
-----------------------	-------------	----------------	--------------

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Si es un documento digital se conserva en Efigenia, además una copia en el PC del Analista de Gestión Documental dentro de la carpeta SALVAVIDAS.	Analista de Gestión Documental
5.5	Disposición Final Correspondencia: cuando se trata de correspondencia legal, es decir, derechos de petición; tutelas o Demandas, están deben almacenarse en el archivo de procesos legales ubicado cada una de las regionales y en la Casa Matriz. En caso de correspondencia diferente se elimina de acuerdo al criterio del área a la que pertenece.	Responsable o Líder del proceso.
	Facturas: una vez se haya terminado el tiempo de retención de 10 años, de acuerdo al Listado Maestro de Retención Documental se procede a la eliminación de estos.	Responsable o Líder del proceso y Analista de Gestión Documental.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Anexo 1 - Plantilla Ficha Técnica
Anexo 2 - Plantilla Detalle de Actividades
Anexo 3 - Plantilla Instructivo
Anexo 4 - Plantilla Guías
Anexo 5 - Plantilla Manuales de Servicio

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIO	FECHA
10	Rediseño del Instructivo de Elaboración y Aprobación de Documentos, para alineación con la norma ISO 9001:2008 Numeral 4.2.3 Control de Documentos.	23-ENE-2012
11	Inclusión procedimiento solicitud de cambios a documentos, numerales: 4.8.1 y 4.8.2.	12-FEB-2013

Revisó: Luis Eduardo Díaz Castro Cargo: Analista de Gestión Documental	Aprobó: Adrián Ortiz Cargo: Líder Nacional de Productividad y Desarrollo Organizacional
---	--