	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 1 de 9

## 1 OBJETIVO


Establecer los mecanismos necesarios para el manejo, elaboración, distribución, utilización y control de los documentos internos y externos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión o que aportan a su buen desempeño.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y va dirigido a todas las Procesos; además involucra: manuales, procedimientos, Documentos de planificación, Descripción y Perfil de Cargos, instructivos y formatos.

## 3 DEFINICIONES

- 3.1 **Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto formado por la estructura de una organización, las responsabilidades, procesos, procedimiento y recursos que se establecen para llevar a cabo la Gestión integrada de diferentes normas, con el fin de optimizar los procesos y unificar requisitos.
- 3.2 **Documento controlado confidencial:** Son los documentos, los cuales se consideran como copia controlada y que además, poseen información de acceso y divulgación restringida, por tanto el Líder de Gestión de calidad define su acceso, control y distribución.
- 3.3 **Documentos controlados:** Son los documentos sobre los cuales la Empresa posee la obligación de actualizar la última versión a las personas involucradas como responsables en las diferentes actividades del procedimiento. Los documentos controlados se referencian en el F GC 003 Listado maestro de documentos y en el F GC 004 Listado Maestro de Registros.
- 3.4 **Documento externo:** Se incluyen las guías, normas, estatutos, códigos, los cuales son enviados por el cliente o una entidad externa que interfieren en el Sistema Integrado de Gestión.
- 3.5 **Documento interno:** Se involucra los manuales, procedimientos, documentos de planificación, instructivos, Formatos, normas, criterios, entre otros, desarrollados por Transportes Centro Valle S.A.
- 3.6 **Documentos no controlados:** Son los documentos sobre los cuales la Empresa no posee la obligación de actualizarlos, toda fotocopia o documento reproducido al interior de la organización sin autorización de la Líder de Gestión de Calidad, se considerará documento no controlado, por tal motivo no es válido para efectos de auditoría, a excepción del documento físico original, el cual lleva la firma de revisión y aprobación por parte del Gerente General.
- 3.7 **Documentos obsoletos:** Son los documentos que cambian de versión, de los cuales se conserva únicamente en medio magnético la versión anterior en la carpeta denominada "documentos obsoletos" y los documentos impresos se destruyen. Dado el caso en que se disponga conservar documentos obsoletos físicos para efectos legales, éstos se identifican como tal y son conservados en la carpeta "Documentos Obsoletos" bajo responsabilidad de la líder de Gestión de Calidad.
- 3.8 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desarrolladas en cumplimiento de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.
- 3.9 **Almacenamiento:** Descripción del sitio en el que se va archivar el registro, el cual debe ser apropiado para el medio.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 2 de 9


- 3.10 Disposición final del registro:** Decisión que se toma con un registro cuando cumple su tiempo de retención o archivo.
- 3.11 Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- 3.12 Identificación:** Código y nombre que se le asigna al registro.
- 3.13 Formato:** Documento que permite registrar la evidencia de la ejecución de las actividades.
- 3.14 Responsable de recolección:** Cargo encargado de recopilar y diligenciar los registros.
- 3.15 Protección:** Condiciones bajo las cuales deben estar los registros, de manera tal que se reduzca al mínimo el riesgo de deterioro daño o pérdida.
- 3.16 Tiempo de retención:** Tiempo de almacenamiento de los registros.

#### 4 RESPONSABILIDADES


No	Actividad	Responsable
1	Identificación de la Necesidad	Líderes y equipo de los diferentes procesos.
2	Evaluación de la solicitud y radicación del documento	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
3	Elaboración, Revisión y aprobación del Documento	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Líderes de Proceso, Representante de la Dirección y Gerencia.
4	Edición, Actualización, anulación de Documentos	Líderes de Proceso, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
5	Distribución del documento y Divulgación de documentos.	Líderes de Proceso, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
6	Seguimiento, control de documentos Internos y Externos (Registros)	Líderes de Proceso, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

#### 5 POLÍTICAS O CONDICIONES

- 5.1** El cumplimiento del presente procedimiento es de carácter obligatorio por cada uno de los integrantes de los diferentes procesos de Transportes Centro Valle S.A.
- 5.2** Las normas aplicadas en el Sistema Integrado de Gestión se relacionan en el M GC 001 Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- 5.3** Los documentos y registros implementados deben establecerse y mantenerse con el fin de demostrar la conformidad de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, no se pueden utilizar documentos fuera del control del presente procedimiento, esto incluye formatos, instructivos, entre otros.
- 5.4** Los mecanismos de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros se encuentran descritos en éste procedimiento y en el F GC 004 Listado Maestro de Registros.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 3 de 9

- 5.5** Los documentos obligatorios por normas implementadas en el Sistema Integrado de Gestión, son obligatorios y por lo tanto no requieren solicitud para su creación. El Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, tiene autoridad sobre cualquier necesidad de cambio en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- 5.6** En lo posible no se manejarán documentos en medio físico, los documentos vigentes se encuentran en medio magnético en versión PDF para no ser modificados, con sus respectivas firmas de aprobación en la carpeta compartidos, calidad, SGC, carpeta desde la cual los líderes de proceso y equipo de trabajo pueden consultar y descargar la documentación, los documentos originales son administrados y custodiados por la Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, teniendo en cuenta los controles de Acceso definidos en el F GT 011 Control de Acceso a la Información en Medio Magnético de la Carpeta del Sistema Integrado de Gestión.
- 5.7** Semestralmente el Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, realizará una revisión de toda la documentación del sistema con el apoyo de los Líderes de Proceso para evaluar si se han presentado cambios que puedan afectar el sistema o propuestas de mejora a los mismos.
- 5.8** Los documentos de carácter confidencial, tendrán clave de acceso bajo la responsabilidad del Líder de Proceso.
- 5.9** No se pueden utilizar documentos obsoletos para el cumplimiento de las diferentes actividades.
- 5.10** Cuando se presenten incumplimientos derivados de la aplicación del presente procedimiento y dependiendo de la magnitud del caso, El Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y/o Líderes de proceso deciden la pertinencia de la generación de un reporte de Acción Correctiva y/o Preventiva conforme el procedimiento P GC 003 Servicio No conforme.
- 5.11** Es deber de todos los Empleados que intervienen en el procedimiento, dar a conocer al Proceso de Gestión de Calidad y medio Ambiente, los cambios, modificaciones, actividades que estén sujetas a una mejora, siempre y cuando éstos sean aprobados por el Líder de Proceso quien aprueba en primera instancia los cambios a los cuales se debe someter el documento, siguiendo los lineamientos del presente procedimiento.
- 5.12** Los registros mencionados en el presente documento deben controlarse y ser diligenciados en su totalidad, en los casos que se requiera, se debe utilizar en la nomenclatura NO (No Aplica), se debe evitar enmendaduras, tachones y sobre escritura que no permitan su legibilidad.
- 5.13** Los registros manejados por los diferentes cargos y procesos deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables, con el fin que se puedan utilizar y consultar con facilidad, como también archivarlos y conservarlos en lugares donde no se vayan a extraviar, deteriorar o dañar.
- 5.14** No se autoriza trasladar la información presentada en los documentos del Sistema Integrado de Gestión por fuera de Transportes Centro Valle S.A.
- 5.15** A las carpetas conservadas en medio magnético o en los computadores de los usuarios y que contengan información de la Empresa, se les deben asignar nombres que correspondan con el contenido de las mismas, no se utilizarán nombres personales sino para las carpetas de asuntos netamente confidenciales del usuario.
- 5.16** El manejo y control de la correspondencia y el archivo de la empresa será realizado teniendo en cuenta el I GC 001 Instructivo Manejo Correspondencia y Archivo.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 4 de 9

**5.17 Legibilidad de Documentos:** Con el propósito de garantizar la legibilidad en los documentos controlados por el Sistema Integrado Gestión es necesario tener en cuenta las siguientes prácticas para el buen manejo de los mismos.

**5.17.1 Medio Físico**

5.17.1.1 Registrar los documentos y registros en letra imprenta, clara.

5.17.1.2 Proteger los documentos y registros de los efectos ambientales como sol, humedad, calor, polvo, etc.

5.17.1.3 Conservar los documentos en sus respectivos sitios y carpetas designadas para tal fin.

**5.17.2 Medio Magnético**

5.17.2.1 Los documentos y registros expuestos en la red, se encuentran protegidos contra cambios o modificaciones involuntarias que se puedan presentar por errores a través de claves asignadas y entregadas a cada líder de proceso, teniendo en cuenta el F GT 011 Control de Acceso Medio Magnético de la Información.

5.17.2.2 La letra empleada para la presentación de los documentos es Arial.

5.17.2.3 El sistema se encuentra protegido contra virus que puedan afectar la legibilidad de la información.

5.17.2.4 Realizar copias de seguridad de los documentos cada vez que estos se modifiquen en su respectiva versión.


**5.17.3 Copias de Seguridad**

Es responsabilidad de cada Empleado guardar todos los documentos que afecten el Sistema Integrado de Gestión y el funcionamiento de **Transportes Centro Valle S.A.**, en la Carpeta del calidad y su respectivo Proceso o en la carpeta de usuario Asignada por el Líder de Tic's quién es el responsable de efectuar la copia de seguridad a todos los archivos de Usuarios y Compartidos con una frecuencia semanal, teniendo en cuenta el I GT 003 Instructivo copias de seguridad.

## 6 DESARROLLO

**6.1 Identificación de la Necesidad:** Cualquier empleado que detecte la necesidad de crear un documento nuevo, modificar o anular uno vigente, debe solicitarlo verbalmente o por correo electrónico al Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente argumentando la justificación del cambio.

**6.2 Evaluación de la solicitud de Elaboración de Documento:** La Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, evalúa la necesidad de crear, modificar o anular el documento, verificando que no afecte los requisitos del Sistema integrado de Gestión, legales, del cliente y propios de la Empresa. Si la propuesta es aprobada se inicia el proceso de elaboración, edición o anulación del documento. Si se rechaza no se inicia la edición del documento. En cualquiera de los dos casos se debe de notificar verbalmente o por correo electrónico la determinación tomada a quien realizó la solicitud.

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 5 de 9

**6.3 Elaboración de Documento:** La elaboración de los documentos es responsabilidad de los Líderes de Proceso y el Líder de Gestión de calidad y Medio Ambiente, quien revisa la propuesta o se reúne con los líderes para recopilar la información necesaria para su elaboración.

6.3.1 Al elaborar el documento (borrador), La líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente asigna un código o identificación para el documento de acuerdo a las siguientes Estructura, F GC 001 Formato Proceso Consecutivo y Versión Correspondiente.

6.3.2 La primera Letra representa el Tipo de Documento de acuerdo a la siguiente tabla.


Descripción	Código.
Caracterización Proceso	CP
Manual	M
Procedimiento – Política	P
Documento de Planificación	DP
Instructivo	I
Formato	F

6.3.3 Las dos Letras siguientes corresponden al Código asignado al Proceso.

Descripción	Código.
Gestión Estratégica	GE
Gestión Legal	GL
Gestión Financiera	GF
Gestión Contable	GA
Gestión Administrativa	GD
Gestión de Operaciones	GO
Gestión Mercadeo y Comercial	GV
Gestión Humana y SO.	GH
Gestión Tic's	GT
Gestión Seguridad	GS
Gestión Mantenimiento	GM
Gestión Calidad y Medio Ambiente.	GC

6.3.4 Los 3 últimos Números corresponden al consecutivo del documento del Proceso.

6.3.5 Estructura Documental: La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión es la siguiente mostrada en la **Figura 1. Pirámide documental del Sistema Integrado de Gestión.**

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 6 de 9



6.3.6 El Manual del Sistema Integrado de Gestión y los documentos de Apoyo, como videos e instructivos específicos del manejo de un aplicativo o Software no obedecen a disposiciones de forma pre-establecidas. Dado el caso en que algunos formatos no puedan realizarse bajo los lineamientos establecidos en éste procedimiento, esto será aclarado en el F GC 003 listado maestro de documentos o en el respectivo procedimiento.

**6.4 Revisión del Documento:** Una vez elaborado el borrador del documento, se somete a revisión por parte del líder y equipo de proceso a quienes les corresponde el mismo; el documento se corrige con las observaciones realizadas, hasta que sea aprobado por el Líder y equipo del Proceso.

La revisión y aprobación del documento se realiza con la firma de elaboración del Líder de Proceso, La firma de Revisión de la Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, el Representante de la Dirección y la Firma de Aprobación por parte de la Gerencia General, para el caso de aprobación de formatos, éstos no incluyen firma, se dan a conocer al Líder de proceso quien los aprueba para posteriormente publicarlos y empezar su aplicación a través de la fecha de vigencia establecida y controlada en el F GC 003 Listado Maestro de Documentos.

**6.5 Aprobación de Documentos:** Una vez Aprobados los documentos, la Líder de Gestión de Calidad, realiza el siguiente control:

6.5.1 Ingresa el documento al F GC 003 Listado maestro de documentos y al F GC 004 Listado maestro de Registros.


6.5.2 Ingresa los documentos aprobados en la carpeta “Compartidos, Calidad, SGC” en la RED, por tanto, el documento es electrónico y está en versión PDF para no ser alterado ni modificado.

6.5.3 El líder de proceso es el responsable de divulgar y dar a conocer los procedimientos a los empleados correspondientes.

**6.6 Edición de Documentos:** Una vez generados los cambios al documento, el líder del proceso debe dar el visto bueno y pasar a la Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente quién realiza una segunda revisión con el Representante de la Dirección y posterior aprobación de la Gerencia General.

**6.7 Actualización de Documentos:** La Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente actualiza el F GC 003 listado Maestro de documentos y el F GC 004 Listado maestro de registros y retira los documentos obsoletos impresos. Se conserva únicamente en medio magnético la versión inmediatamente anterior al documento en la carpeta “DOCUMENTOS OBSOLETOS” para cada uno



	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 7 de 9

de los procedimientos, protegidos contra copias de los mismos y modificaciones, los cambios o actualizaciones respectivas se registran en el F GC 002 Control de Cambios de Documentos y registros del proceso correspondiente.

**6.8 Anulación de documento:** El documento se retira del F GC 003 Listado Maestro de Documentos y del F GC 004, Listado Maestro de Registros respectivamente e igualmente los documentos originales impresos. Los formatos son controlados mediante el F GC 004 Listado Maestro de Registros.

**6.9 Distribución de documentos:** La última versión de los documentos permanece en el Servidor en la carpeta **compartida**, calidad, SGC conforme al esquema de procesos establecido en el Mapa de Procesos. Estos se encuentran en versión PDF para evitar modificaciones no controladas. La ruta de acceso a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se muestra a continuación:

INICIO – MIS SITIOS DE RED - COMPARTIDOS– CALIDAD – SGC. PROCESO QUE SE REQUIERE (Gestión Estratégica, Gestión Financiera, Gestión Calidad y Medio Ambiente, Gestión Mercadeo y Comercial, Gestión de Operaciones, Gestión Administrativa y Contable, Gestión Tic's, Gestión Mantenimiento, Gestión Legal, Gestión Financiera, Gestión Seguridad) – CARPETA QUE SE REQUIERA (Procedimientos/Instructivos/Documentos de Planificación / Formatos /Registros/Diagramas de Flujo/ Indicadores de Gestión / Acciones de Mejora/Otra)

Las subcarpetas que se establecen como mínimo son las mencionadas anteriormente, no obstante, cada proceso puede crear más carpetas, teniendo en consideración que en estas se incluyan documentos operativos para el control de los diferentes procesos.

Las copias impresas que no se controlen a través del F GC 003 Listado maestro de documentos se consideran Copias No Controladas y por tal motivo el Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente no tiene la responsabilidad de actualizarlas.


**6.10 Divulgación del documento:** Para garantizar que el documento se aplique, el líder del Proceso y/ o Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente realizan divulgación de éste en el F GC 007 Divulgación y o Entrega de Documentos o Elementos, en el Formato F GH 001 Asistencia a reuniones y/o capacitaciones ó vía correo electrónico garantizando su lectura por parte de los usuarios. Se divulgan igualmente los registros asociados al documento.

Cuando el documento es nuevo, la divulgación o implementación del documento se realiza convocando a las personas involucradas, quienes exponen el procedimiento y realizan simulacro de diligenciamiento de los formatos asociados al mismo en caso de ser necesario, dicha actividad se registra a través del F GH 001 Asistencia a reuniones y/o capacitaciones.

Cuando un Empleado es nuevo o se está en proceso de implementación de un Sistema de Gestión, la Divulgación de los procedimientos exigidos por la norma se registraran en el formato F GH 003 Inducción y entrenamiento.

**6.11 Seguimiento al Documento:** Se realiza seguimiento al documento, cuando se plantea una mejora o cambio al mismo. Se realiza igualmente seguimiento mediante Auditorías Internas de acuerdo con el P GC 004 Procedimiento Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión.

**6.12 Control de Documentos Externos:** Los documentos de origen externo son ingresados por los Líderes del Proceso al formato F GC 020 Listado maestro de Documentos Externos identificados

	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 8 de 9

por su nombre y no tienen codificación alguna y cuando se trate de normatividad aplicable al proceso en el DP GL 001 Matriz de Requisitos legales.

Su distribución, actualización, consulta o divulgación es realizada por los Líderes de Proceso o personas designadas por dichos cargos por correo electrónico, reuniones o comité de mejoramiento.

Los Líderes de proceso son los responsables de actualizar los requisitos legales aplicables a su proceso y a la empresa teniendo en cuenta la DP GC 002 Caracterización de Proceso Gestión Legal y la DP GL 001 Matriz de Requisitos legales.

- 6.13 Recuperación de Documentos Externos:** Con el propósito de evitar la pérdida de los documentos de origen externo que se conserven físicamente en Transportes Centro Valle S.A, es responsabilidad del Líder de Proceso garantizar la custodia de los mismos.


## 7 DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 NA.

## 8 DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
1	M GC 001	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Calidad y Medio Ambiente/ Procedimientos	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
2	I GC 001	Instructivo Manejo Correspondencia y Archivo	Compartidos/Calidad /SGC/Gestión Calidad y Medio Ambiente/Instructivos.	Secretaria, Guardas de Seguridad y Líderes de Proceso.
3	P GC 003	Procedimiento Servicio No Conforme.	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Calidad y Medio Ambiente/ Procedimientos	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
4	P GC 004	Procedimiento Auditoría Sistema Integrado de Gestión.	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Calidad/ Procedimientos	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
5	F GC 002	Control de Cambios Documentos y registros	Compartidos/Calidad/S GC/Carpeta de Cada Proceso.	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
6	F GC 003	Listado Maestro de Documentos Internos	Compartidos/Calidad/S GC/Carpeta de Cada Proceso.	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
7	F GC 004	Listado Maestro de Registros	Compartidos/Calidad/S GC/Carpeta de Cada Proceso.	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
8	F GC 007	Divulgación y/o Entrega de Documentos o Elementos	Archivo de Gestión Líder de Gestión de Calidad, Líderes de Proceso.	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Líderes de Proceso.
9	F GH 001	Asistencia a reuniones y/o	Archivo de Gestión	Líder de Gestión de Calidad y



	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	Código: P GC 001
		Fecha: 30 07 2015
		Versión: 05
		Página 9 de 9

No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
		capacitaciones.	Líder de Gestión de Calidad, Líderes de Proceso.	Medio Ambiente, Líderes de Proceso.
10	I GT 003	Instructivo copias de seguridad.	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Tic's/Instructivos	Líder Tic's
11	F GT 011	Control de Acceso a la Información en Medio Magnético	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Tic's/Registros.	Líder Tic's
12	F GH 003	Inducción y entrenamiento.	Archivo de Gestión Líder de Gestión Humana y SO	Líder de Gestión Humana y SO, Líderes de Proceso.
13	F GC 020	Listado Maestro de Documentos Externos	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Calidad/Registros,	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Líderes de Proceso.
14	DP GC 002	Caracterización de Proceso Gestión Legal.	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Legal/Documentos de Planificación	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Líderes de Proceso.
15	DP GL 001	Matriz de Requisitos Legales	Compartidos/Calidad/S GC/Gestión Legal/Documentos de Planificación	Líderes de Proceso.

## 9 CONTROL DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaborado Por	Revisado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente	Representante de la Dirección	Gerente General
Fecha:30 07 2015	Fecha:30 07 2015	Fecha:30 07 2015	Fecha:30 07 2015
