

**CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
| **Diana Ochoa Balbacea**  Asesor de SST | **Andres Benjamin Calderon Mitma**  Supervisor SST | **Carlos Gustavo Arguelles Robles** Gerente General |
| 27/05/2020 | 28/05/2020 | 29/05/2020 |

CONTENIDO

[1. OBJETIVOS 2](#_Toc38995174)

[2. ALCANCE 3](#_Toc38995175)

[3. DEFINICIONES 3](#_Toc38995176)

[4. RESPONSABLES 3](#_Toc38995177)

[5. DESARROLLO 4](#_Toc38995178)

[**5.1.** **Creación o actualización de la información documentada** 4](#_Toc38995179)

[**5.2.** **CONTENIDO** 6](#_Toc38995180)

[**5.3.** **ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS** 8](#_Toc38995181)

[6. REGISTROS 9](#_Toc38995182)

[7. HISTORICO 9](#_Toc38995183)

[8. ANEXOS 10](#_Toc38995184)

1. **OBJETIVOS**

El presente procedimiento establece los lineamientos para controlar la información documentada del Sistema de Gestión Integrado de **TOTAL FACILITY MANAGEMENT S.A.C.**; así como de los documentos de origen externo que son necesarios para su planificación y operación.

1. **ALCANCE**

El procedimiento es aplicable a la información documentada utilizada dentro del Sistema de Gestión Integrado de **TOTAL FACILITY MANAGEMENT S.A.C.**; incluye a los documentos externos.

1. **DEFINICIONES**
   * **Controlar:** evaluar periódicamente y comprobar el nivel de actualización, autorización, revisión, identificación, distribución, modificación, retiro, cancelación o destrucción de los documentos y registros.
   * **Copias controladas:** son las copias de los documentos relacionados con los sistemas de gestión, para uso interno de la empresa y cualquier uso externo autorizado por la gerencia general y que serán actualizadas en caso de modificaciones.
   * **Documento:** Conjunto de información organizada que posee datos significativos y su medio de soporte.
   * **Documento Interno**: Son todos los documentos elaborados por la organización, para asegurar la efectiva planeación, operación y control de sus procesos
   * **Documento Externo:** Documentos que pertenecen a entidades externas y que marcan directrices para la realización de las operaciones y el Sistema de Gestión Integrado
   * **Documento Obsoleto:** Aquel que derivado de un cambio o de su eliminación pierde vigencia.
   * **Documento controlado:** los documentos controlados son aquellos que describen los métodos y prácticas operativas de la organización y por lo tanto deben mantenerse actualizados de acuerdo con el presente procedimiento para que sean verdaderas herramientas de gestión.
   * **Instructivo:** documento que determina las disposiciones de carácter obligatorio y permanente, para su aplicación dentro de la empresa y que están sujetos a revisiones por parte de las autoridades de ésta.
   * **Estándar:** Documento establecido que ofrece reglas, guías o características para que se use repetidamente.
   * **Manual:** documento que recopila en forma resumida, una serie de procedimientos o disposiciones, descubriendo un sistema.
   * **Procedimiento:** documento que determina las acciones a seguir con el fin de lograr un objetivo específico. describe esquemáticamente con palabras o mediante flujogramas, la secuencia de actividades que debe seguir el personal de las áreas involucradas para realizar una actividad.
   * **Registro:** documento utilizado para registrar los datos requeridos por el SGI de la organización.

* **Soporte del documento:** medio en el que se encuentra adherida la información: electrónico, físico, entre otros.
* **Versión:** identifica el número de cambios que se han realizado al documento debido a la presentación de modificaciones, es decir es la identificación del estado de versión vigente de los mismos, o como número de edición o versión

1. **RESPONSABLES**
   1. **Jefe de Operaciones / Jefes de área**

* Elaborar y redactar los documentos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
  1. **Supervisor SSOMA**
* Asegurar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.
* Revisar que los documentos elaborados cumplan con la estructura y modelo establecido.
* Realizar la publicación y actualización de la documentación del SGI.
* Asignar la codificación a los nuevos documentos elaborados.

1. **DESARROLLO**
   1. **Creación o actualización de la información documentada**

| **ETAPA** | **DESCRIPCIÓN** | **RESP.** |
| --- | --- | --- |
| 1. **DOCUMENTOS INTERNOS** | | |
| Propuesta | Para los documentos internos, el personal propone la elaboración y actualización de los documentos y registros del SGI con el propósito de satisfacer la necesidad y/o mejorar su aplicación; para lo cual entregará por escrito (físico/electrónico) a la jefatura de su área, la propuesta justificada del documento y/o registro. | Colaboradores |
| Identificación del estado de revisión y los cambios | La jefatura de área que identifica la necesidad de modificar un procedimiento realiza los cambios necesarios en una copia de este.  El documento redactado es revisado por el Supervisor SSOMA, éste verificará que cumpla con este procedimiento y su codificación según el **Anexo 1**, luego se procederá a codificarlo y será devuelto para que el responsable del área gestione su revisión y aprobación del documento de acuerdo a los niveles de aprobación.  La identificación de cambios se realizará de la siguiente forma:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TIPO DE DOCUMENTO** | **ADICIÓN Y/O MODIFICACIÓN** | **ELIMINACIÓN** | | Manuales, Procedimientos, Instructivos. | Cuadro de control de cambios | Cuadro de control de cambios | | Formatos, Organigrama, Política, Objetivos, Mapa de Proceso, Plan, Reglamento | Comparación con la versión anterior | Comparación con la versión anterior | | Jefes de área/ Supervisor SSOMA |
| Aprobación de los documentos o registros | Una vez que el documento cuente con las tres (3) firmas elaboración, revisión y aprobación, el responsable del área deberá entregar el documento original al área de SSOMA para ser archivado, en la ruta electrónica correspondiente por definir.  Los documentos que ingresan al sistema serán controlados y registrados en el registro **SGI-REG-001 Lista Maestra de Documentos Internos** por el Supervisor SSOMA.  **Nota**: Los registros se considerarán aprobados cuando el procedimiento relacionado se encuentre aprobado o se actualice la lista maestra de documentos internos. | Jefes de área |
| Publicación, distribución y adecuación al documento | El Supervisor SSOMA comunica al área relacionada, el cambio en el documento indicándole la ruta electrónica dónde se puede ubicar al mismo.  Si se requiere repartir el documento en físico, estos llevarán un logo de **“COPIA CONTROLADA”.** Se controla la distribución a través del **SGI-REG-001 Lista Maestra de Documentos Internos.** | Supervisor SSOMA |
| Documentos Obsoletos | Una vez realizados los cambios y actualizado el **SGI-REG-001 Lista Maestra de Documentos Internos**, la versión obsoleta se envía a la carpeta electrónica “**OBSOLETO**” y se incluye la nueva versión en la carpeta respectiva.  Las copias en físico son recolectadas, se destruyen y se entrega la nueva versión del documento con el logo de **“COPIA CONTROLADA”** de ser el caso**.**  El área de SSOMA identifica como Documento Obsoleto al documento interno que ha sido reemplazado por la versión inmediatamente siguiente.  Se conserva vía digital las versiones de estos documentos denominados ya obsoletos. | Supervisor SSOMA |
| 1. **DOCUMENTOS EXTERNOS** | | |
| Identificación del estado de revisión y los cambios | La identificación de los documentos externos aplicables al SGI (exceptuados los documentos externos de carácter legal) será definido por cada responsable de área al que esté dirigida la documentación y en conjunto con el área de SSOMA se determina si ingresa al registro **SGI-REG-002 Lista Maestra de Documentos Externos**. | Supervisor SSOMA / Responsables del área |
| Distribución | En caso se requiera distribuir una copia del documento externo a otra área, ésta se entregará con un símbolo de **“COPIA CONTROLADA”** y el área que mantenga el documento original controlará la distribución a través del **SGI-REG-002 Lista Maestra de Documentos Externos.** | Jefe Responsable/  Supervisor SSOMA |
| Documentos obsoletos | En el caso que se desee almacenar algún documento externo Obsoleto, éste será destinado a la carpeta de **“OBSOLETO”**. | Supervisor SSOMA |
| 1. **CONTROL DE REGISTROS** | | |
| Identificación de registros y almacenamiento | Los responsables de cada área se encargarán de actualizar las **SGI-REG-001 Lista Maestra de Documentos Internos y SGI-REG-002 Lista Maestra de Documentos Externos**, donde se definen los controles de identificación, almacenamiento, recuperación, retención y disposición final de los mismos. | Responsable de Área |
| 1. **CONSERVACIÓN Y PROTECCIÓN** | | |
| Tiempo de conservación | El tiempo de retención de documentos y registros se encuentra establecido en las **SGI-REG-001 Lista Maestra de Documentos Internos y SGI-REG-002 Lista Maestra de Documentos Externos.** | Jefe SGI/ Supervisor SSOMA |
| Protección | Los usuarios que mantienen documentación a su cargo son los responsables de preservarla y controlar su disponibilidad.  Los documentos y registros del sistema serán impresos y guardados en el file para ser protegidos de daños, deterioros y pérdidas. | Área usuaria |

* 1. **Contenido**

El contenido de los documentos depende de las necesidades del proceso, sin embargo, es importante estandarizar la presentación de estos, para facilitar su elaboración y utilización posterior.

En la tabla a continuación se presentan los capítulos básicos que incluyen los diferentes tipos de documentos, teniendo en cuenta las siguientes convenciones:

* + - **Aplica (A):** Cuando el ítem se requiere dentro del documento.
    - **Opcional (O):** Cuando a consideración de quien elabora el documento se incluye el ítem.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contenido** | **Política** | **Manual de Calidad Manual de Procesos** | **Plan / Programa Ambiental y SST** | **Procedimiento** | **Instructivo** | **Guía** | **Documento de Interés General** | **Lineamiento** | **Formato** |
| Objetivo | A | A | A | A | A | A | O | O | O |
| Objetivos Específicos | O | O | A | O | O | O | O | O | O |
| Alcance | A | A | A | A | O | A | O | O | O |
| Antecedentes | O | O | O | O | O | O | O | A | O |
| Marco de Referencia | O | O | O | O | O | O | O | A | O |
| Definiciones | A | A | A | A | O | A | O | O | O |
| Documentos de Referencia / Marco Legal o Normativo | A | A | A | A | O | A | O | A | O |
| Tipo de Política | A | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Documento de aprobación | A | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Tiempo máximo | O | O | O | A | O | O | O | O | O |
| Puntos de control | O | O | O | A | O | O | O | O | O |
| Documentos Relacionados | O | O | A | A | O | O | O | O | O |
| Anexos | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Meta del Programa | O | O | A | O | O | O | O | O | O |
| Responsabilidad de Implementación | O | O | A | O | O | O | O | O | O |
| Observaciones | O | O | A | O | O | O | O | O | O |

Para la redacción tenga en cuenta las siguientes explicaciones

* **Objetivo / Objetivos Específicos:** Determinan el propósito del documento, es importante responder a las características que componen un objetivo para un documento que son:
  + - * 1. Iniciar con un verbo en infinitivo (verificar eficacia).
        2. Utilizar conectores como: para, con el fin de, etc., para describir que se quiere alcanzar con el documento (verificar efectividad).

**Ejemplo:** Definir las actividades a seguir para garantizar la identificación, integridad, seguridad, continuidad y registro de las muestras tomadas en los establecimientos vigilados.

* **Alcance:** En este ítem se define el campo de aplicación del documento, puede incluir la primera y la última actividad, el área o grupo específico, limitaciones geográficas, aspectos ambientales etc.
* **Antecedentes:** En este ítem se determinan circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender con mayor exactitud el hecho posterior da origen al documento.
* **Marco de Referencia:** Es una recopilación breve y concisa de conceptos, teorías y reglamentación (aplicable) que se relacionan directamente con el desarrollo del tema del documento, permite al lector aclarar ideas e intenciones de los autores y lo ubica el dentro del avance de la ciencia y la técnica en el tema.
* **Definiciones:** Este ítem se utiliza para aclarar todas aquellas palabras o conceptos necesarios para unificar el lenguaje del Sistema de Gestión Integrado y del documento que se está elaborando, deben ir en orden alfabético.

Los términos y definiciones tomadas de fuentes bibliográficas se referencian según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6166 de 2016 Referencias Bibliográficas. Contenido, Forma y Estructura o las Normas APA 2016.

* **Documentos de Referencia / Marco Legal o Normativo:** En este ítem se presenta el hipervínculo a los requisitos legales y requisitos normativos del proceso.
* **Tipo de Política:** En este ítem se debe identificar a qué tipo de política corresponde de acuerdo al Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la Planeación y la Gestión”.
* **Documento de aprobación:** En este ítem se especifica el número consecutivo (si aplica) y la fecha del documento (oficio, resolución, acta, etc.) con el cual se aprobó la emisión de la política.
* **Tiempo Máximo del Procedimiento:** En este ítem se especifica el tiempo máximo que se requiere para ejecutar desde la primera actividad o etapas del procedimiento hasta la última, en otras palabras es el acuerdo de nivel de servicio que se tiene con los clientes que se benefician de los productos o servicios, resultado de la ejecución del procedimiento.
* **Puntos de Control:** En este ítem se especifican los mecanismos que evalúan el cumplimiento del procedimiento, para lo cual se diligencia la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Control** | **Responsable** | **Frecuencia** | **Evidencia** |
| Describir el control | Responsable del desarrollo del control | Periodicidad de aplicación del control | Evidencia, registro u otro en donde se puede verificar el desarrollo del control |

* **Documentos Asociados:** En este ítem se muestra el listado de la totalidad de los documentos relacionados con el procedimiento que son controlados por el Sistema de Gestión Integrado, los cuales pueden ser del mismo procesos o de otros procesos que interactúen en las actividades del documento.
* **Anexos:** En este ítem se especifica información adicional u otros documentos no controlados por el Sistema de Gestión Integrado relacionada con el procedimiento.
* **Meta del Programa:** en este ítem se describe a donde se dirigen las acciones que soportan el programa y se identifica con los objetivos o propósitos que marca la organización.
* **Responsabilidad:** Es este ítem se determinan las dependencias y/o grupos responsables de la implementación del documento dentro de la organización, quienes deben responder frente a las obligaciones y necesidades a implementar.
* **Observaciones:** En este ítem se realizan las aclaraciones relevantes frente al desarrollo del programa ambiental.
  1. **Estructura de los Documentos**

1. **Encabezado de página:** Se coloca en la primera página de los documentos, en la parte superior:

* Para los procedimientos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LOGO | **(TIPO DE DOCUMENTO EJEMPLO: PROCEDIMIENTO/ INSTRUCTIVO) – Arial 9** | Código: Arial 9  Versión: Arial 9  Página: Arial 9 |
| **(TÍTULO DEL DOCUMENTO) - Arial 11** |

* Para los Registros:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LOGO | **(TIPO DE DOCUMENTO EJEMPLO: REGISTRO) - Arial 9** | Código: Arial 9  Versión: Arial 9  Fecha: Arial 9 |
| **(TÍTULO DEL DOCUMENTO) - Arial 11** |

**Nota:** Cuando se haga uso de los registros en proyectos se completará el campo descrito abajo.

* Para los documentos Especiales (clientes):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LOGO | **(NOMBRE DEL CLIENTE) - Arial 9** | Código: Arial 9  Versión: Arial 9  Página: Arial 9  CeCo: Arial 9 |
| **(TÍTULO DEL DOCUMENTO) - Arial 11** |

**Nota:** Los cambios en el diseño de encabezado; así como el resto de la estructura documentaria puede variar de acuerdo a lo establecido por el cliente. Así mismo se puede utilizar el número de contrato de ser el caso.

1. **Pie de página**

* Los procedimientos, instructivos, manuales y planes tendrán en el pie de página la siguiente descripción:

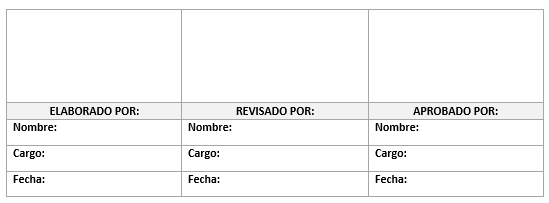
“COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA NO CONTROLADA”

* Los formatos tendrán en el pie de página las siglas el responsable de la aprobación del documento:

Ej.: “Aprobado por: Coordinador SSOMA”

1. **Primera página:**

En la primera página de los procedimientos, instructivos, manuales, reglamentos y planes, se incluirá el siguiente cuadro:



1. **REGISTROS**

* SGI-REG-001 Lista Maestra de Documentos Interno
* SGI-REG-002 Lista Maestra de Documentos Externos

1. **HISTORICO**

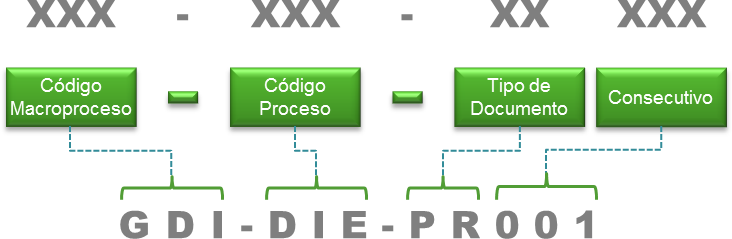
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **VERSIÓN** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ANEXOS**

Anexo 1: Codificación de los Documentos

**ANEXO 1**

El código se establece a partir de la clasificación del proceso al cual pertenece el documento, tipo de documento y consecutivo como se muestra a continuación:



1. **Siglas por Tipo de Proceso**

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO (X)** | **PROCESO** |
| **VEN** | Gestión de Ventas |
| **OPE** | Gestión de Operaciones |
| **OPI** | Gestión de Control de Operaciones Internas |
| **SGI** | Sistema de Gestión Integral (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo). |
| **SGC** | Sistema de Gestión de la Calidad |
| **SGA** | Sistema de Gestión Ambiental |
| **SST** | Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| **MAN** | Gestión de Mantenimiento |
| **LOG** | Gestión Logística |
| **GPS** | Gestión de Personas |
| **GTI** | Gestión de Tecnología de la Información |
| **FIN** | Gestión de Finanzas |

1. **Siglas por Tipo de Documento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Documento** | **Sigla Asignada** |
| Manuales | MN |
| Procedimiento | PR |
| Políticas | PL |
| Guía | GU |
| Instructivo | IN |
| Documentos de Interés | DI |
| Programa Ambiental | PA |
| Formato | FM |