

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. DESCRIPCIÓN.....	4
5.1. DOCUMENTOS.....	4
5.1.1. Control de los documentos originados internamente para describir el SGI.....	4
5.1.2. Control de los documentos de origen externo.....	8
5.1.3. Control de la correspondencia recibida.....	9
5.1.4. Control de la correspondencia enviada.....	10
5.1.5. Control de Correspondencia Interna.....	11
5.1.6. Control de cambios.....	12
5.1.7. Correos electrónicos.....	12
5.1.8. Firmas autorizadas.....	12

1. OBJETIVO

Asegurar que los documentos y/o información documentada utilizada durante la planificación, operación y control de los procesos del SGI correspondan a las versiones vigentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para controlar todos los documentos que soportan y hacen posible el funcionamiento del SGI; se clasifican así:

- a) Los documentos originados internamente para describir el SGI y garantizar su funcionamiento.
- b) Los documentos de origen externo necesarios para la planificación y operación del SGI.
- c) La correspondencia recibida
- d) La correspondencia enviada
- e) Control de correspondencia interna o con los proveedores de servicios contratados.

3. RESPONSABILIDADES

El líder de cada proceso es responsable de que en su proceso se aplique este procedimiento y de coordinar con el Líder del proceso las actividades para asegurar que en su proceso se utilizan las versiones vigentes de los documentos.

4. DEFINICIONES

Almacenamiento define el sitio, donde se guarda el registro; se asimila a Archivo.

Copia controlada corresponde a la copia de la última versión aprobada de un documento, distribuida a los funcionarios responsables de implementar o aplicar las disposiciones contenidas en éste. En la parte inferior de la primera página de las copias de los documentos controlados se muestra el número de esta copia: CCN°; cuando la copia no es controlada, se señala como CCN° NA.

Disposición final especifica el destino que se dará al registro una vez alcanzado el tiempo de retención.

Documento externo es aquel documento originado por una entidad diferente a Ecoprocesos Hábitat Limpio y que es necesario para la planificación y la operación del SGI.

Identificación corresponde al Nombre y Código del formato en el cual se consigna la información

Protección se refiere al medio empleado para prevenir o evitar deterioro, daño o alteraciones de los registros

Recuperación se refiere las instrucciones a seguir para tener acceso al registro

Registro corresponde al formato o formulario definido como anexo en cada procedimiento o documento, cuando ya se ha diligenciado; proporciona resultados obtenidos o evidencia del cumplimiento de actividades y se caracterizan principalmente por:

- No ser objeto de revisiones, actualizaciones ni cambios
- Estar firmados por las personas responsables por la información contenida en él
- Ser totalmente diligenciados; no presentan espacios en blanco, cuando no hay información disponible o no es pertinente llenar un espacio, aparece Sin o N.A. o líneas continuas para indicar que no se tiene el dato o que No aplica.
- No presentar tachones ni enmendaduras
- Que las correcciones se encuentran validadas con la firma del responsable
- Que generalmente se diligencian a mano, en forma legible y con esfero o tinta, nunca con lápiz
- **Retención** es el lapso de tiempo durante el cual se guardan los registros debido a que son útiles a EHL o el definido por la normatividad legal vigente.

Revisión de los Documentos Actividad emprendida para asegurar que los documentos son:

- Convenientes, es decir, reportan algún tipo de beneficio al SGI

- Adecuados, es decir, cumplen disposiciones normativas establecidas
- Eficaces, es decir, que su aplicación asegura el cumplimiento del objetivo propuesto.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DOCUMENTOS

5.1.1. Control de los documentos originados internamente para describir el SGI

Estos documentos son los manuales, procedimientos, instructivos, planificaciones y formatos, principalmente. Son elaborados siguiendo la estructura del A1-M-PR-001 Formato para los Documentos del SGI, en este se muestra el encabezado, que deben tener todos los documentos, con el logo de Ecoprocesos Hábitat Limpio S. en C.A. E.S.P., el nombre del documento, su código, la versión, fecha de emisión y el N° de página.

El control de los documentos se realiza desde cuando se identifica la necesidad y se decide documentar alguna actividad o aspecto del SGI hasta cuando pierde su vigencia convirtiéndose en obsoleto.

Cuando se considere conveniente conservar algún documento que ha perdido su vigencia, éste se identifica y se archiva en el archivo obsoleto en la carpeta digital de “obsoletos”, a la cual tiene acceso únicamente el responsable de esta actividad, posteriormente debe notificarse a los funcionarios de EHL de el no uso del documento, la notificación puede darse, ya sea por medios físicos como digitales.

Elaboración, Revisión y Aprobación

La siguiente tabla muestra la secuencia de las actividades que se ejecutan para la realización de este tipo de documentos.

N°	Actividad	Responsables	Control	Evidencia o Registro
0	Inicio			
1	Identificar necesidad de emitir un nuevo documento o de modificar un documento existente y registra la solicitud de elaboración del documento.	*Líder de Proceso	N.A.	A7-M-PR-001
2	Elabora borrador del documento	*Líder de Proceso o persona designada	*Procedimiento para Controlar los Documentos *Norma aplicable a las actividades que se están documentando	El borrador del documento
3	Revisa la adecuación del borrador del documento	*Líder de Proceso Mejora	*Procedimiento para Controlar los Documentos * Norma aplicable a las actividades que se están documentando	Vo.Bo de Revisado por Líder de Proceso de mejora
4	Revisa para aprobación por la Gerencia	*Gerente General *Líder del Proceso	*Procedimiento para Controlar los Documentos * Norma aplicable a las actividades que se están documentando	Vo.Bo de aprobación por la Gerencia
	Tramita las firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación del documento (Solicita autorización de ingresar firmas escaneadas al documento)	*Líder del proceso de mejora	*Procedimiento para Controlar los Documentos	Documento firmado y aprobado
5	Asigna identificación y versión e ingresa al servidor el nuevo documento, según el	*Líder del proceso de mejora	*Procedimiento para Controlar los Documentos	El documento listo para las firmas de Elaborado, Revisado,

N°	Actividad	Responsables	Control	Evidencia o Registro
	<p>procedimiento de SGSI.</p> <p>Se diligencia el control de cambios y se actualiza el listado de documentos con la versión vigente</p>			<p>Aprobado</p> <p>A6-M-PR-001 control de cambios en la información documentada</p> <p>A2-M-PR-001 listado de documentos controlados</p> <p>Original \\servidor/Calidad/ Documentos de Consulta del SGI</p>
6	Se traslada el archivo obsoleto a la carpeta correspondiente	Líder del proceso Mejora	Procedimiento de Control de Documentos	\\servidor/Obsoletos
7	<p>Se notifica al líder solicitante del cambio la actualización</p> <p>EL líder se encarga de la divulgación del cambio a los interesados</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder del proceso Mejora Líder del proceso Solicitante 	Procedimiento de Control de Documentos	Correo electrónico
8	<p>¿El documento requiere ser actualizado o modificado?</p> <p>Sí: Vaya a actividad N°1</p> <p>No: continúe aplicando el documento</p>	<p>*Líder de Proceso</p> <p>*Funcionarios responsables de la aplicación y de la integridad del documento</p>	Según planificación del SGI	A3-M-MA-001 Planificación del SGI
9	Fin			

El control de un documento y sus versiones se maneja de forma independiente al control de sus anexos y de sus formatos; la información documentada a controlar se relaciona en la A2-M-PR-001 Lista de Documentos Controlados. Se debe tener en cuenta que un formato, una vez se ha diligenciado se convierte en un registro y su control se realiza de acuerdo con el M-PR-002 Procedimiento para Controlar los Registros.

Los funcionarios de Ecoprocesos Hábitat Limpio, pueden consultar los documentos del SGI en el servidor de la empresa en: \\servidor/Calidad\Documentos de consulta del SGI y/o en la carpeta compartida “DOCUMENTOS DE CONSULTA DEL SGI”, que se encuentra disponible bajo la custodia de la Líder del proceso.

Identificación de los documentos del SGI

Para garantizar la identificación única y facilitar el control de los documentos, EHL ha adoptado un código cuya estructura consiste en:

P-TD-XXX Nombre único del documento

P corresponde a la letra mayúscula asignada para indicar el proceso al cual pertenece el documento, así:

G	Proceso Gerencial
C	Proceso Comercial
O	Proceso Operativo
R	Proceso para Gestión de Recursos
M	Proceso para la Gestión de la Calidad y la Mejora

TD identifica el Tipo de documento, según sea el caso:

MA	Manual
PR	Procedimiento
PL	Planes
PG	Programa

Nota: en caso de que el tipo de contenido no esté catalogado según lo anterior, se identificará como anexo.

XXX corresponde al N° consecutivo del tipo de documento TD del proceso

P

En consecuencia, este procedimiento se identifica así:

M-PR-001_Procedimiento para controlar los documentos

Cuando es necesario, se complementa con otros documentos que se relacionan como **AX-Código del documento** donde:

A significa que corresponde a un anexo

X corresponde al consecutivo del anexo dentro del documento

Código del documento al cual pertenece el anexo en consideración

De esta manera, **A2-M-PR-001 Lista de documentos controlados** identifica al Anexo N° 2 de éste procedimiento.

5.1.2. Control de los documentos de origen externo

El líder de cada proceso es responsable de identificar y tramitar la adquisición de los ejemplares requeridos de la versión o edición vigente de los documentos externos que son necesarios para la planificación y la operación de su proceso; esta responsabilidad incluye la de establecer las medidas adecuadas para la conservación, archivo y acceso a estos documentos. Particularmente la Gerencia General en conjunto con los líderes de cada proceso, son responsables por hacer el seguimiento para incorporar los cambios que se presente en la ley, normatividad vigente para lo cual se establece la consulta anualmente a la página web de la SSPD, de la CRA, paginas relacionadas con el servicio Público de Aseo y con el apoyo del asesor externo.

Los documentos de origen externo se relacionan identificados por su nombre en la A8-M-PR-001 Lista de Documentos Controlados de origen externo, con el fin de controlar su distribución, bajo la responsabilidad del Facilitador de calidad en coordinación con el correspondiente Líder de Proceso; según sea necesario, se utiliza el formato A3-M-PR-

001_Distribucion de documentos en calidad de préstamo, para facilitar su consulta y uso en los sitios donde se requiere.

5.1.3. Control de la correspondencia recibida

N°	Actividad	Responsables	Control	Evidencia o Registro
0	Inicia con la llegada de cualquier tipo de correspondencia por ventanilla en Oficina de Atención al Usuario o por Buzón, ó P.Q.R.S vía correo electrónico, web o FAX.	N.A	N.A	N.A
1	Verificar que el destinatario sea efectivamente EHL, en caso contrario el documento no se recibe, se devuelve.	Ventanilla de Atención al Usuario	N.A.	N.A.
2	En caso de que se trate de documento relacionado con P.Q.R.S. se registra en el libro de correspondencia y se radica en el sistema dando inicio a su tratamiento o para continuar con éste según el Procedimiento de PQRS. Se entrega a la Gerencia General, con el soporte del inicio de tratamiento de la P.Q.R.S.	Ventanilla de Atención al Usuario	*Procedimiento de PQRS	*PQRS radicada en el sistema informático. *Documento con sello de recibido archivado en Carpeta del PQRS o de seguimiento *N° y Copia de Radicación y/o sello de recibido en copia del documento entregado al usuario.
3	Si se trata de cualquier otro tipo de documento, éste se registra en el Libro de Correspondencia Recibida y se entrega a la Gerencia General.	Ventanilla de Atención al Usuario Jefe Administrativa	*Procedimiento para Controlar los Documentos	*Documento con sello de recibido. *Registro en el Libro de Correspondencia Recibida.
4	Todo documento se analiza. Una vez analizado si se requiere se distribuye al funcionario destinatario o asignado con instrucciones para su trámite.	Gerente General o a quien este delegue.	*Procedimiento para Controlar los Documentos	*Distribución del documento registrado en el A3-M-PR-001 Formato Distribución de Documentos en Calidad de Préstamo y cuando aplique, el original archivado: *AZ –SSPD-CRA

N°	Actividad	Responsables	Control	Evidencia o Registro
				*AZ-Correspondencia Recibida.
5	Cuando el documento recibido es una Factura de Servicios se procede a enviar al proceso de Gestión de Recursos	Gerente General Jefe administrativa Asistente Contable	*La factura del Servicio Público correspondiente	Factura con sello de Pagado y archivada en AZ Comprobantes de Egreso.
6	Para las Facturas por otros conceptos, se siguen las disposiciones establecidas en el R-PR-001 Procedimiento para la Compra de Bienes y Servicios	*Según R-PR-001	*M-PR-001 *R-PR-001	Factura registrada en el Sistema Contable y archivada en el Libro AZ- Comprobantes de egreso
7	Si el documento recibido corresponde a una cotización, se somete a las disposiciones del Proceso de Gestión de Recursos	*Según R-PR-001	*M-PR-001 *R-PR-001	*Según R-PR-001
8	Si el documento recibido es una felicitación, agradecimiento o reconocimiento a EHL, se procede a guardar el documento en una carpeta especial destinada para tal fin	Gerente General	*M-PR-001	AZ-Felicitaciones, Reconocimientos y Agradecimientos.

Nota: Toda información o propiedad perteneciente a los usuarios que intervenga o sea requerida durante cualquiera de los pasos anteriores debe estar identificada, verificada, protegida y salvaguardada en las instalaciones de Ecoprocesos Hábitat Limpio de acuerdo al control establecido en la columna control y/o bajo las políticas de archivo de la empresa, y como se indica en el M-PR-010 Procedimiento de seguridad de la información.

5.1.4. Control de la correspondencia enviada

1. El funcionario que proyecta la comunicación, la envía por correo electrónico a la Líder del proceso o a quien este delegue para asignar consecutivos a la correspondencia enviada, registrar los datos de la fecha de emisión, el asunto, el nombre del funcionario emisor en la

Planilla de Control de Correspondencia Enviada que se lleva en la carpeta compartida del servidor.

2. Para el caso de las respuestas de PQRS, se sigue lo establecido en el C-PR-001.
3. La Correspondencia Enviada Se etiqueta de la siguiente forma:
EHL-CEV-AÑO-XXX
EHL corresponde a Ecoprocesos Hábitat Limpio
CEV indica que es una correspondencia enviada
AÑO Corresponde al año en que se origina la comunicación
XXX corresponde al consecutivo numérico único, este consecutivo reinicia su numeración cada vez que haya cambio de año.
4. Una vez realizadas las actividades establecidas en el numeral 1 y 2, se realiza la impresión de la comunicación a enviar y pasa para la firma de las gerencias o de la persona autorizada por estas. Firmado el documento, la Lider del proceso procede a realizar el envío del documento a través de la mensajería de la empresa. Una vez radicado el documento, el Líder del proceso archiva el documento radicado en la AZ – Correspondencia enviada. Toda comunicación que se envíe debe tener el aval del Gerente General.

5.1.5. Control de Correspondencia Interna

Para controlar correspondencia interna se identifica con un código así:

EHL-X-AÑO-ZZZ

Dónde:

EHL Significa que se origina en Ecoprocesos Hábitat Limpio

X Identifica el proceso que origina la comunicación

AÑO Año en el cual se origina el comunicado

ZZZ Corresponde al consecutivo numérico único

Además, se indicará el asunto, la fecha de emisión y el nombre del funcionario emisor.

El Líder del proceso, o a quien este delegue, registra en la Planilla de Control de Correspondencia Interna que se lleva en el servidor, asigna el consecutivo y realiza la impresión del documento para firma del funcionario. Una vez realizado lo anterior, archivan Copia física del documento radicado y entregado se archiva en el AZ-Correspondencia Interna – Proceso - Año.

5.1.6. Control de cambios

Cuando sea necesario realizar cambios, modificación o eliminación, de alguno de los documentos, sea cual sea su tipo (Anexo, procedimiento, plan, manual, etc) se deben seguir los lineamientos, que apliquen, establecidos en el literal “a” y dejar registro en el A7-M-PR-001 Solicitud De Creación, Modificación Y/O Eliminación De Documentos, también se debe dejar registro de esta actividad en el A6-M-PR-001 Control de cambios en la información documentada y actualizar el A2-M-PR-001 listado de documentos controlados.

5.1.7. Correos electrónicos

Para el control de las comunicaciones vía correo electrónico, se siguen los lineamientos del M-PR-010 Procedimiento del SGSI.

5.1.8. Firmas autorizadas

El registro de firmas autorizadas se realiza diligenciando el formato A4-M-PR-001_Registro de Firmas del Personal Administrativo. En este formato se consigna la siguiente información:

- Nombres y Apellidos de la Persona
- Cargo
- Procesos del SGI en los que se desempeña
- Firma Completa: La Firma que registra en su documento de identificación.
- Firma Abreviada: La firma que utiliza en espacios cortos.
- Los roles que desempeña en el SGI:
 - Emite (E): Si está facultado para emitir comunicaciones externas en nombre de EHL.

- Solicita (S): Si está facultado para realizar solicitudes de recursos dentro del SGI.
- Revisa (R): Si está facultado para hacer revisiones y observaciones a los documentos generados dentro del sistema de gestión de calidad. Esto incluye Registros.
- Aprueba (A): Si está facultado para autorizar y aprobar documentos, cotizaciones y servicios.
- Firma (F): Si está facultado para firmar por poder documentos en ausencia de los líderes de proceso ó en ausencia de su superior inmediato.

Si cumple cualquiera de estos roles, se diligencia escribiendo una X en la casilla correspondiente, en caso contrario se diligencia escribiendo una N.

Estas facultades son aprobadas por el Gerente General.

5.1.9. Tratamiento de información pública

Toda la información de clasificada como publica será publicada en la pagina web y en los medios masivos de comunicación conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente, en cumplimiento de la ley de transparencia 1712.

5.2 REGISTROS

En cada procedimiento o documento cuando se define un formato, éste se identifica como anexo, según se ha dispuesto en el M-PR-001_Procedimiento para Controlar los Documentos y se incluye en el A2-M-PR-001 LISTA DE DOCUMENTOS CONTROLADOS, cuando se generen cambios en cualquier formato (anexo de procedimiento), se deben seguir los lineamientos del M-PR-001 Procedimiento para controlar los documentos.

Las fotografías obtenidas en cualquiera de las actividades de los procesos se consideran evidencia y registro valido para el SGI de Ecoprocesos Hábitat Limpio, en cuyo caso se controla como se indica en el A2-M-PR-001 Listado de documentos controlados.

Además, en el A2-M-PR-001 se debe dejar evidencia, de:

- Código con el cual se identifica el formato que contiene la información
- Registro es el Nombre del registro
- Acceso: Ubicación del archivo.
- Almacenamiento o Archivo define el sitio y/o lugar donde se guarda el registro, por ejemplo, Oficina de Gerencia, servidor, archivo o Sala de Juntas
- Protección en la que se especifican los medios o cuidados que se aplican para conservar los registros y la información que contienen: AZ, Carpeta, folder, clave, backup.
- Versión: Nuevo número de versión.
- Conservación: Corresponde al período de tiempo durante el cual se guardará el registro por disposición de EHL o normatividad.
- Disposición Final especifica el destino que se dará al registro cuando se alcanza el tiempo de retención
- Responsable corresponde a la persona encargada de velar por la integridad, recuperación y aplicar la disposición final del registro.

Nota 1: Los formatos pre-impresos, que no tienen código, ni se ajustan al formato establecido por el SGI, no se tienen en cuenta como anexos, se utilizan hasta agotar las existencias. Una vez agotadas la existencia se procede a realizar el pedido haciendo la inclusión del código, para las versiones y fechas se colocarán con adhesivos en algún espacio del documento. Cuando haya actualizaciones se utilizarán adhesivos para actualizar versión y fecha.

Nota 2: Durante el desarrollo de las actividades descritas en el numeral 5, y para cada uno de los riesgos, peligros e impactos identificados para el proceso de Mejora en el A7-M-MA-001 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS, puntualmente el procedimiento para controlar los documentos,

se deberá tener presente el G-PR-001 Procedimiento para gestionar el riesgo y el G-PR-002.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo	MONITOR SGI	LIDER SGI	GERENTE GENERAL

FIN DEL DOCUMENTO

COPIA NO CONTROLADA