

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA									
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Establecer las actividades necesarias para controlar toda la información documentada de origen interno y externo requerida para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de CARRAZOS</p>	<p>ALCANCE: Este procedimiento aplica para la elaboración, actualización, distribución, eliminación y mantenimiento de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de Carrazos.</p>								
<p>RESPONSABLE: Coordinador de Sistemas de Gestión, Líderes de los Procesos.</p>	<p>PARTICIPANTES: Todos los procesos de Carrazos S.A.S. que generen documentos.</p>								
<p>RIESGOS Y CONTROLES Uso indebido de la información y pérdida de la integridad</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RIESGO</th> <th style="text-align: center;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Utilización de información documentada no controlada</td> <td>Listado maestro de información documentada</td> </tr> <tr> <td>Falta de conocimiento del personal con el procedimiento</td> <td>Socializar el procedimiento con las partes interesadas.</td> </tr> <tr> <td>Uso de documentos obsoletos</td> <td>Divulgación de actualización de documentos</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Utilización de información documentada no controlada	Listado maestro de información documentada	Falta de conocimiento del personal con el procedimiento	Socializar el procedimiento con las partes interesadas.	Uso de documentos obsoletos	Divulgación de actualización de documentos	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Numero de documentos actualizados/total de documentos del SGC *100
RIESGO	CONTROL								
Utilización de información documentada no controlada	Listado maestro de información documentada								
Falta de conocimiento del personal con el procedimiento	Socializar el procedimiento con las partes interesadas.								
Uso de documentos obsoletos	Divulgación de actualización de documentos								
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Política de Calidad NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 7.5</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente Infraestructura: Equipos de cómputo, paquete office, carpetas, organizadores de documentación. Económico: Presupuesto General 								
<p>ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado maestro de información documentada CMC-PRO-05 Procedimiento de backups y copias de seguridad GT-PRO-02 									

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:

Anexos: Elemento que proporciona datos adicionales o complementarios, que pueden ser de carácter normativo o informativo.

Documento: Información y su medio de soporte.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Formato: Documento utilizado para registrar los resultados de un proceso o actividad.

Guía: Documento que establece recomendaciones o sugerencias.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede hacer referencia a: — el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; — la información generada para que la organización opere (documentación); — la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

Instructivo: Documento que describe en forma detallada, la manera de realizar una actividad específica.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Documento que describe la forma en que un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, transformando elementos de entrada en resultados, los cuales son un tipo especial de Documentos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Almacenamiento: Acción de organizar los registros de calidad según un criterio definido. Esta acción hace más eficaz la recuperación y el empleo de los registros de calidad.

Identificación: Acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con el producto y/o procedimiento del sistema de calidad.

Disposición: Acción a tomar, cuando se ha cumplido el tiempo de conservación establecido para los registros de calidad. Por ejemplo. Destrucción, envío archivo inactivo, devolución al cliente, entre otros.

Protección: Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros de calidad.

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

Recolección: Acción de recopilar los registros desde los sitios donde se originan, para su posterior almacenamiento.

Recuperación: Conjunto de medidas establecidas para recuperar (mediante consulta) los registros de calidad y para permitir su consulta, sólo a las áreas autorizadas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Propósito general del procedimiento. Se debe describir por qué el procedimiento se necesita.	ALCANCE: Describe de manera resumida los temas que contempla el procedimiento, los campos de aplicación y las áreas de la Organización que intervienen, (incluye zonas, cargos.)
RESPONSABLE: Describe el personal responsable del PROCEDIMIENTO.	PARTICIPANTES: Personal en general que participa en el procedimiento
RIESGOS Y CONTROLES Posibilidades de riesgos y controles que genera el procedimiento	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Los indicadores que miden el cumplimiento del procedimiento
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Normas, leyes y/o políticas internas que intervienen en el procedimiento	RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> Humano: características del recurso humano en el procedimiento Infraestructura: Características del recurso de infraestructura en el procedimiento Económico: Características del recurso económico el procedimiento
ANEXOS: <ul style="list-style-type: none"> Relación de información documentada (registros y/o documentos) que intervienen en procedimiento 	

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:

Definiciones: Describa el “Termino” y su “Significado” ó Puede incluirlo y/o hacer referencia”.

Abreviaturas: Describa la “Abreviatura” y su “Significado”.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
---	-----------	-------------	-------------	-------------------------

A continuación, encontrará la descripción de cada uno de los ítems de la tabla:

- **Actividad:** Nombre de los pasos a realizar en el procedimiento. Esta sección se caracteriza por ser una secuencia cronológica de eventos.
- **La Descripción:** es el cuerpo del artículo. Aquí se coloca generalmente todo lo referente al documento como es: qué se debe hacer, cuándo, en dónde y cómo se debe hacer; que materiales equipos y documentos se deben usar y cómo se llevará a cabo el control de dicho procedimiento.
- **Responsable:** se debe colocar qué personas (cargos no nombres) son los responsables de las actividades nombradas en el documento. Es necesario que en este numeral esté especificado claramente quien debe hacer las actividades descritas.
- **Información Documentada:** Se deben listar los Documentos y registros que soporten o complementen las actividades del procedimiento. También se debe incluir lo documentos externos, como normas guías, entre otros cuando aplique. (NO ES ESTRICTAMENTE NECESARIO QUE TODO PROCEDIMIENTO TENGA UN REGISTRO, SOLO SI SE CONSIDERA CRITICO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DICHO PROCEDIMIENTO). Los registros pueden ser: plantillas o formatos diligenciados, e-mails, cartas, contratos, cualquier archivo magnético que este controlado y debidamente almacenado, datos almacenados en herramientas de software, etc.

Elaboración de otros documentos internos

Para la elaboración de instructivos, guías, programas y otros documentos diferentes a los procedimientos, puede emplear cualquier estructura que se ajuste al tipo de documento, teniendo en cuenta los parámetros enunciados a continuación.

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

Para la elaboración de los documentos como:

- Formatos
- Fichas
- Manuales
- Programas

Se tomará la estructura que se establezca en la guía de cada uno de ellos, controlados con la codificación, versión, vigencia como pie de página del documento siguiendo los parámetros de codificación de este procedimiento.

4.1 Identificación de los documentos

Los documentos se identifican mediante el código y el título.

Los Códigos de los tipos de documentos se designan de acuerdo al procedimiento que pertenezca el documento como se ve en la tabla No 1.

PROCESO	CÓDIGO
GESTIÓN GERENCIAL	GE
GESTIÓN FINANCIERA	GF
GESTION APRENDIZAJE, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	ACD
GESTION POSVENTA	GP
GESTION COMERCIAL	GC
GESTION CLIENTE	GSC
GESTION ADQUISICIONES	CO
GESTIÓN TÉCNOLOGÍA E INFORMACIÓN	GT
GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CMC
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SST

Tabla No.1 Descripción de los códigos de área

Los títulos deben ser representativos y coherentes con el objeto y alcance de los documentos de acuerdo a la Tabla 2.

TITULO DEL DOCUMENTO	CODIGO
Caracterización de procesos	CAR
Programas	PROG
Formatos	FOR

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

Instructivos	INS
Manuales	MAN
Mapa de procesos	MAP
Procedimientos	PRO
Fichas	FOR
Políticas	POL

Tabla No 2. Descripción de los códigos por tipo de documento

La codificación de los documentos se realiza teniendo en cuenta las abreviaturas descritas en las Tablas 1 y 2 y un número consecutivo.

Ejemplo: Procedimiento de gestión de la información documentada **CMC-PRO-05**

4,2 ESTRUCTURA PIRAMIDAL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA



4.2 Encabezado o pie de páginas

Todos los documentos deben tener la siguiente información, puede ser con el orden como aparece a continuación o puede ser en diferente orden de acuerdo al tipo del documento, (formatos):

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

- Nombre de proceso
- Nombre del documento
- Logo de la empresa

Para procedimientos y documentos se coloca el cuadro en la parte inferior, para registros el cuadro con la siguiente información va con el del título y el logo.

- Código
- Versión
- Fecha de Vigencia (Fecha de Vigencia del procedimiento)
- Página X de Y (Opcional)

Ejemplo para procedimientos u otros documentos y formatos:

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 29/01/2023

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Solicitud de documento	Los Líderes de procesos de Carrazos solicitan la creación o modificación por medio de correo electrónico al Coordinador Sistemas de Gestión mediante el formato solicitud creación de documento CMC-FOR-06 y la información documentada adjuntada.	Líderes de procesos	Solicitud de creación, actualización, o anulación de documentos CMC-FOR-06
2	Revisión de documento	El coordinador de sistemas de gestión revisa la información documentada enviada por el Líder del proceso. En caso de ajustes, se indica en el formato o por e-mail al solicitante del nuevo documento para que se realicen los respectivos ajustes.	Coordinador sistemas de Gestión Responsable de proceso	Solicitud de creación, actualización, o anulación de documentos CMC-FOR-06

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

3	Aprobación	<p>Todos los procedimientos, manuales y caracterizaciones son firmados por el personal quien lo elaboro, lo reviso y la aprobación por el GERENTE GENERAL mediante firma electrónica, los cuales deben ser enviados al Proceso de Calidad y Mejora Continua para su inclusión en el Sistema de Gestión.</p>	<p>Líderes de procesos Gerente General Coordinador sistemas de Gestión</p>	
4	Identificación de Cambios vigencia de las versiones	<p>El documento nuevo se ingresa al Listado Maestro de Información documentada con la versión, fecha de elaboración, fecha de cambio y descripción de cambio (cuando aplique). La vigencia del documento se controlará en el Listado Maestro de Información Documentada: Se realiza cada 2 años para procedimientos, manuales y caracterizaciones; y en los demás documentos cuando se requiera un cambio significativo en el documento.</p> <p>NOTA: Los Procedimientos, manuales y caracterizaciones tienen relacionado en la parte final la relación de fecha, versión y descripción de los cambios para identificación de los cambios realizados.</p>	Coordinador sistemas de Gestión	<p>Listado Maestro de Información documentada CMC-FOR-05</p>
5	Control de Documentos internos y externos	<p>Los documentos internos y externos se direccionan por cada líder de proceso quienes son los responsables de preservar, resguardar y recuperar la información documentada de su proceso.</p> <p>Todos los documentos externos que incidan en la actividad de la naturaleza de Carrazos como normativa legal y reglamentaria, debe estar controlada por medio</p>	<p>Líder de Proceso Coordinador sistemas de Gestión</p>	<p>Listado Maestro de Información documentada CMC-FOR-05</p>

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

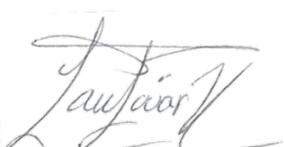
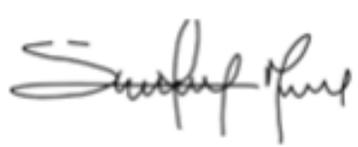
		<p>del Listado maestro de Documentos en la parte de Externos.</p> <p>Los Líderes de procesos deben informar al Coordinador sistemas de Gestión sobre la inclusión de la información documentada en el Listado Maestro de Información Documentada.</p>		
6	Protección	<p>La información documentada en medio impreso, se protege de factores que impliquen humedad, polvo, elevadas temperaturas y presencia de plagas.</p> <p>La información documentada en medio digital, electromagnético (memorias con grabaciones, vídeos, fotográficas, etc.) u otros medios diferentes al impreso se deben proteger de virus electrónicos. Igualmente, se realizarán copias de seguridad periódicas, según lo establecido en el procedimiento de backups y copias de seguridad.</p>	<p>Líder de proceso</p> <p>Coordinador de Tecnología</p>	Procedimiento de backups y copias de seguridad GT-PRO-02
7	Almacenamiento y Preservación	<p>El acopio de la Información documentada de la organización, se realiza por medio del almacenamiento en línea One drive.</p> <p>El responsable de cada área debe realizar adecuadamente el almacenamiento de la información documentada por su área en la carpeta de One Drive y garantizar que se encuentren en el sitio indicado para facilitar su consulta.</p>	Líder de procesos	Listado Maestro de Información documentada CMC-FOR-05
8	Cargue de información al mapa de procesos	<p>La información documentada vigente de consulta es enviada para cargue en la página web de consulta documental de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líderes de procesos envían 	<p>Líder de procesos</p> <p>Coordinador sistemas de Gestión</p> <p>Coordinador</p>	

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 1/03/2026

		consultar al Coordinador sistemas de Gestión y el Líder de procesos).		
10	Socialización	Los mecanismos de socialización de los documentos aprobados son: - Correo electrónico - Reunión con acta	Líder del proceso	Acta o e-mail
11	Copia No Controlada	Los documentos vigentes se encuentran en el mapa de procesos y/o en el One drive del área de Calidad controlados por el Coordinador sistemas de Gestión. NOTA: Todo documento que sea impreso no se garantiza la vigencia.	Coordinador sistemas de Gestión	
12	Documentos Obsoletos	El coordinador sistemas de Gestión conserva el original del obsoleto archivado en la carpeta de Obsoletos en el One drive, y se realizan seguimientos periódicos para la verificación del no uso de documentos obsoletos.	Coordinador sistemas de Gestión	

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	29/01/2022	Elaboración de documento
2	29/09/2022	Adición de pirámide documental, ajuste en las actividades del control de los documentos internos y externos.
3	14/07/2023	Se ajusta el proceso de almacenamiento digital en One drive, y se incluye en medio de consulta el Mapa de Procesos.
4	1/03/2024	Se amplía la vigencia de las versión a 2 años para los procedimientos, manuales y caracterizaciones.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 LAURA TOVAR URIBE Coordinador de Sistemas de Gestión	 SUSAN SANCHEZ MOYANO Jefe Administrativa & Bienestar Laboral	 LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General