

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
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	ALCANCE: Este procedimiento aplica para la elaboración, actualización, distribución, eliminación y mantenimiento de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de Carrazos.										
RESPONSABLE: Auditora sistemas de Gestión, Líderes de los Procesos.	PARTICIPANTES: Todos los procesos de Carrazos S.A.S. que generen documentos.										
RIESGOS Y CONTROLES Uso indebido de la información y pérdida de la integridad <table border="1"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th><th>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> <tr> <td>Utilización de información documentada no aprobada</td><td>Formato de aprobación información documentada</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	Utilización de información documentada no aprobada	Formato de aprobación información documentada	INDICADORES: 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										
Utilización de información documentada no aprobada	Formato de aprobación información documentada										
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Política de Calidad NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 7.5	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) Humano: personal competente Infraestructura: Equipos de cómputo, paquete office, carpetas, organizadores de documentación. Económico: Presupuesto General										
ANEXOS Listado maestro de información documentada CMC-PRO-05											

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

- Procedimiento de backups y copias de seguridad GT-PRO-02
- Formato de aprobación de información documentada CMC-FOR-25

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.

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

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.

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: Los indicadores que miden el cumplimiento del procedimiento
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Normas, leyes y/o políticas internas que intervienen en el procedimiento	RECURSOS: Humano: características del recurso humano en el procedimiento Infraestructura: Características del recurso de infraestructura en el procedimiento

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

	• Económico: Características del recurso económico del procedimiento
ANEXOS: • Relación de información documentada (registros y/o documentos) que intervienen en procedimiento	

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 crítico para el seguimiento y control de dicho procedimiento). Los registros pueden ser: plantillas o formatos

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

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.

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 HUMANA	GH
GESTION POSVENTA	GP
GESTION COMERCIAL	GC
GESTION CLIENTE	GSC
GESTION ADQUISICIONES	CO
GESTIÓN TÉCNOLOGÍA E INFORMACIÓN	GT
GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CMC

Tabla No.1 Descripción de los códigos de área

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

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

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



	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

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):

- 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 Auditora sistemas de Gestion mediante el formato solicitud	Líderes de procesos	Solicitud de creación, actualización, o anulación de

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

		creación de documento CMC-FOR-06 y la información documentada adjuntada.		documentos CMC-FOR-06
2	Revision de documento	El Líder y/o Auditor 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.	El Líder y/o Auditora sistemas de gestion Responsable de proceso	Solicitud de creación, actualización, o anulación de documentos CMC-FOR-06
3	Aprobación	Todos los procedimientos, manuales y caracterizaciones son firmados por el personal quien lo elaboro, lo reviso y la aprobación por el SUBGERENTE GENERAL mediante firma en el formato APROBACION INFORMACION DOCUMENTADA CMC-FOR-25 Y/O MEDIANTE APROBACIÓN DE CORREO ELECTRONICO En caso de contingencias o ausencia de roles clave se debe contar con carta de delegación por parte del RL .	Líderes de procesos Sub Gerente General Líder y/o Auditora sistemas de Gestión	FORMATO APROBACION INFORMACION DOCUMENTAD A CMC-FOR-25
4	Identificación de Cambios vigencia de las versiones	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. La actualización de Procedimientos, para manuales, caracterizaciones Se realiza cada 2 años o antes según requerimientos solicitados resultantes de auditorías, informes de seguimiento de marcas e implementación de planes de	Líder y/o Auditora sistemas de Gestión	Listado Maestro de Información documentada CMC-FOR-05

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

		acción. Formatos y demás documentos se realiza cuando se requiera un cambio NOTA: Los Procedimientos, manuales, caracterizaciones Y Formatos tienen relacionado en la parte final la relación de fecha, versión y descripción de los cambios para identificación de los cambios realizados.		
5	Control de Documentos internos y externos	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. Todos los documentos externos que incidan en la actividad de la naturaleza de Carrazos como normativa legal y reglamentaria, debe estar controlada por medio del Listado maestro de Documentos en la parte de Externos. Los Líderes de procesos deben informar a la Auditora sistemas de Gestión sobre la inclusión de la información documentada en el Listado Maestro de Información Documentada.	Líder de Proceso Líder y/o Auditor interno de calidad	Listado Maestro de Información documentada CMC-FOR-05
6	Protección	La información documentada en medio impreso, se protege de factores que impliquen humedad, polvo, elevadas temperaturas y presencia de plagas. La información documentada en medio digital, electromagnético (memorias con grabaciones, vídeos, fotográficas, etc.) u otros medios	Líder de proceso Coordinador de Tecnología	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: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

		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.		
7	Almacenamiento y Preservación	El acopio de la Información documentada de la organización, se realiza por medio del almacenamiento en línea desde la pagina web conectado al One drive.	Líder de procesos	Listado Maestro de Información documentada CMC-FOR-05
8	Cargue de información al mapa de procesos	La información documentada vigente de consulta es enviada para cargue en la página web de consulta documental de la siguiente manera: • Líderes de procesos envían documentación para revisión a la Auditora sistemas de Gestión • Auditora sistemas de Gestión envía la información revisada y aprobada por e-mail con las especificaciones de cambio o cargue de la información al área de Sistemas • El área de sistemas realiza el cargue según las indicaciones dadas la documentación al interfaz dispuesto para la consulta de la documentación. Los documentos que se encontrarán en el mapa de procesos corresponden a la versión vigente y son única y exclusivamente de CONSULTA. En caso de requerir el documento para su archivo se deben solicitar el área de calidad de Carrazos SAS quien le entregara una copia no controlada.	Líder de procesos Auditora sistemas de Gestión Coordinador de Tecnología	

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

9	Disponibilidad	Cada Líder de proceso vela por la disponibilidad e integridad de la información documentada mientras estos permanezcan en el archivo actualizado y debe estar atento a que se cumplan los parámetros o reglas para la recuperación y consulta de los mismos. Las personas que necesiten consultar algún registro, se podrán hacer a través del mapa de procesos dispuesto para la consulta de la documentación. Salvo autorización expresa, no se permiten generar copias de la información documentada de carácter confidencial o que comprometan el conocimiento técnico de CARRAZOS. Por cualquier método (en los casos en que sea necesario se debe consultar a la auditora sistemas de gestión.	Personal de cada área Auditora sistemas de Gestión	
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 la Auditora de sistemas de Gestión NOTA: Todo documento que sea impreso no se garantiza la vigencia.	Auditora sistemas de Gestión	
12	Documentos Obsoletos	La Auditora 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.	Auditora sistemas de Gestión	

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 06
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

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 la versión a 2 años para los procedimientos para los demás documentos cuando se requiera un cambio significativo.
5	01/09/2024	Se cambia la denominación del cargo de Coordinador de Sistemas de Gestión por Líder y/o Auditor interno de calidad Se incluye el formato de APROBACION INFORMACION DOCUMENTADA CMC-FOR-25 Se modifica la actividad 2 y 9 cambiando la denominación de Coordinador por Auditor Interno de Calidad. Se modifica la actividad 3 modificando el método de aprobación Se modifica la actividad 4 sobre el control de cambios y la vigencia de la información documentada y se incluye el control de cambios para los formatos.
6	05/09/2025	Se genera actualización en base documental, se cambia el rol de auditora interna de calidad por auditora sistemas de gestión. gerente General por Director General y se genera cambio del logo de la organización

ELABORÓ:	Auditora sistemas de Gestión
REVISÓ:	Gerente Administrativa y financiera
APROBÓ:	Director General