

|   |   |                   |                          |   |
|---|---|-------------------|--------------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>                                      |                   |                          |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> |                   |                          |   |
|   | <b>CODIGO:</b> SGC-PR-06  | <b>VERSIÓN:</b> 1 | <b>FECHA:</b> 2016-01-20 |   |

## 1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos básicos para poder controlar, centralizar y delimitar las responsabilidades frente a la conservación, actualización, cambio, consulta, archivo y recuperación de los documentos y registros del Sistema de Gestión de la CAM Colombia Multiservicios S.A.S.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para la distribución, divulgación, control y cambio de los documentos y registros que integran Sistema de Gestión. Las actividades del presente documento inician con la generación de los documentos y registros y finalizan el cambio de estado de los documentos o con la disposición final de los registros.

## 3. CRITERIOS O CONDICIONES GENERALES

Todos los documentos y registros se encuentran almacenados en CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos con el objetivo de mantener el Sistema de Integral de Gestión Actualizado y de oportuna comunicación.

Todos los documentos se encuentran debidamente protegidos contra escritura, cualquier impresión de estos tendrá la frase “LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES COPIA NO CONTROLADA” y disponibles para consulta de todo el personal de la compañía. Existe la opción de distribuir copias físicas no controladas de los documentos las cuales deberán estar identificadas como “COPIA NO CONTROLADA”.

### 3.1. Elaboración

Todos los documentos y formatos pertenecientes a Sistema de Gestión de la CAM Colombia Multiservicios S.A.S, se elaboran siguiendo las directrices la **Instructivo para la elaboración de documentos (SGC-IN-01)**.

Los procedimientos, instrucciones, formatos y demás documentos del Sistema de Gestión de la Compañía se generan a partir de la experiencia, forma de ejecución del proceso, requisitos legales y normativos si aplica.

### 3.2. Revisión y aprobación

Todos los documentos son elaborados por los usuarios internos del Sistema de Gestión, revisados por los jefes o líderes de proceso y aprobados por la Gerencia correspondiente.

**NOTA:** Para la aprobación en actualización de documentos y registros digitales, se dejará como evidencia de aprobación el correo electrónico enviado por el jefe o líder de proceso al grupo de Excelencia Operacional.

### 3.3. Idoneidad de los Documentos y Formatos

Con el fin de verificar la funcionalidad, adecuación e idoneidad de los documentos del Sistema de Gestión, una vez son aprobados, se da un tiempo de validación de dos (2) meses a partir de la fecha de edición, con el fin de determinar si el documento es suficiente en extensión, si es comprensible para quien los utilizará y si refleja el que hacer de quien ejecuta los trabajos. Durante estos dos meses los documentos podrán ser modificados sin necesidad de cambiar la versión ni divulgación, pero siguiendo las actividades descritas en este documento.

### 3.4. Cambio en los documentos

Los cambios de documentos son realizados por el Área responsable Excelencia Operacional.

|  |   |                   |                          |   |
|--|---|-------------------|--------------------------|---|
|  <p>NUUESTRO ESTILO NO ES LO QUE HACEMOS, SINO CÓMO Y PORQUE LO HACEMOS</p> | <b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>                                      |                   |                          |  |
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> |                   |                          |   |
|  | <b>CODIGO:</b> SGC-PR-06  | <b>VERSIÓN:</b> 1 | <b>FECHA:</b> 2016-01-20 |   |

Cada vez que se requieran cambios en los documentos; el responsable de solicita por correo electrónico la desprotección y envío del documento, realizará los cambios pertinentes e inmediatamente enviará el documento a Excelencia Operacional, garantizando la trazabilidad de los cambios efectuados en el momento de la radicación en el sistema, esta validación se realiza con la revisión del jefe o líder del proceso, contrato y la Gerencia correspondiente.

**Nota:** "A partir del 1 de Noviembre de 2014, se describirán todos los cambios realizados al final de cada documento actualizado en la tabla de control de cambios".

### 3.4.1. Cambios por consistencia

A fin de mantener actualizada la documentación del Sistema de Gestión, se podrán realizar cambios por consistencia en los documentos, estas modificaciones son: Cambios del logo de Cam y gerencias, actualización de nombres, actualización de nombres y firmas de las personas que revisan y aprueban el documento, cambio de nombres de cargo y todos los cambios relacionados con la forma del documento. Para los cambios por consistencia no es necesario modificar la versión del documento.

### 3.5. Revisiones Periódicas

Con el fin de asegurar que los documentos sean vigentes y que los registros de cada proceso se encuentren controlados, se realizan revisiones en conjunto con el proceso responsable y el Especialista Excelencia Operacional mínimo una vez al año. Estas revisiones serán registradas en el formato **ACTA DE REUNIÓN (SG-MG-01-RG-01)**.

### 3.6. Documentos Externos

Los documentos externos que afectan el Sistema de Gestión de Calidad serán controlados a través CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos. Es responsabilidad del proceso usuario de los documentos informar la inclusión o actualización de estos documentos en el sistema. Estos documentos conservan su estructura original, sin necesidad de adecuarlos a la estructura de codificación implementada en el Sistema de Gestión de la Compañía.

**NOTA:** Los cambios generados en los procedimientos del proceso Operación Integral serán realizados por el cliente, ejecutados por el proceso y comunicados al Especialista Excelencia Operacional, para la actualización del listado maestro.

### 3.7. Documentos Obsoletos

Se almacena la copia obsoleta del documento modificado en el espacio destinado para este fin en CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos, donde se incluirá únicamente la versión inmediatamente anterior a la actual, cada documento será identificado con marca de agua "OBSOLETO"; para su control el acceso a la carpeta será autorizado únicamente para el personal de Excelencia Operacional.

### 3.8. Control de registros

Para el control de los registros del Sistema de Gestión, se cuenta con CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos, donde los formatos relacionados a cada proceso se encuentran almacenados al interior de cada subcarpeta nombrada por proceso. La tabla de registros generados de los documentos relaciona el registro y los criterios de control del mismo.

|   |   |                   |                          |   |
|---|---|-------------------|--------------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>                                      |                   |                          |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> |                   |                          |   |
|   | <b>CODIGO:</b> SGC-PR-06  | <b>VERSIÓN:</b> 1 | <b>FECHA:</b> 2016-01-20 |   |

### 3.8.1. Identificación

La identificación de los formatos y registros se realiza de a los criterios definidos en la **Instructivo para la elaboración de documentos (SGC-IN-01)** en lo relacionado con el nombre, código y versión de los registros.

### 3.8.2. Almacenamiento y recuperación

El almacenamiento de los registros puede hacerse de en medio físico o digital, según sea necesario. Según resulte práctico, los registros pueden mantenerse en el puesto de trabajo, sin embargo, los registros deben ser conservados de manera que se garantice la seguridad, confidencialidad y consulta para personal autorizado. Los lugares destinados para archivo deben tener condiciones que prevengan los daños, el deterioro y las pérdidas.

Los registros deben recopilarse de forma ordenada, en lo posible de forma consecutiva bien sea por número de registro, fecha o cualquier criterio que resulte práctico y que facilite la consulta.

### 3.8.3. Protección

Los documentos están protegidos contra escritura y cualquier impresión de estos tendrá la frase “**COPIA NO CONTROLADA**”.

### 3.8.4. Retención

El periodo de retención es el tiempo durante el cual el registro se mantiene en el puesto de trabajo o en el archivo activo, este tiempo debe estar definido por cada proceso de acuerdo a su necesidad en días, meses o años.

### 3.8.5. Disposición

Indica qué se hace con el registro una vez finalizado el periodo de retención. Los registros que deban ser conservados con propósitos legales o por preservación del conocimiento serán retenidos en el archivo muerto de acuerdo a la normatividad vigente o condiciones contractuales propuestas por los clientes. El área debe definir el tiempo en años en que permanecerán en el archivo muerto esta información ya sea en físico o digital.

## 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 4.1. Control de documentos internos

| ACTIVIDAD                              | RESPONSABLE DE ACTIVIDAD               | DESCRIPCIÓN  | REGISTRO GENERADO   |
|--|--|--|---|
| 1. Generación o cambio de un documento | Todo el personal de la compañía        | 1. Elaborar o modificar el documento siguiendo los criterios definidos en la <b>Instructivo para la elaboración de documentos (SGC-IN-01)</b> .<br>2. Si se trata de un documento nuevo, solicitar la asignación del código del documento al área de Excelencia Operacional.<br><br><b>Manejo del sistema:</b><br>3. Si el documento tiene anexos, este paso se debe repetir para cada anexo. En este caso el archivo se debe nombrar con el código del documento principal seguido de la siguiente estructura “ANEXO X”. Ejemplo: SGC-PR-06 - ANEXO 1.doc | Correo electrónico solicitando verificación de documento          |
| 2. Verificación del documento          | Especialista de Excelencia Operacional | 1. Verificar que el documento cumpla con lo establecido en la <b>Instructivo para la elaboración de documentos (SGC-IN-01)</b> y su contenido sea pertinente y consistente con los requisitos del Sistema de Gestión.<br>2. Verificar que todos los documentos, registros y anexos asociados se encuentren vigentes.   | Correo electrónico con resultado de la verificación del documento |

|   |   |                   |                          |   |
|---|---|-------------------|--------------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>                                      |                   |                          |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> |                   |                          |   |
|   | <b>CODIGO:</b> SGC-PR-06  | <b>VERSIÓN:</b> 1 | <b>FECHA:</b> 2016-01-20 |   |

| ACTIVIDAD                                       | RESPONSABLE DE ACTIVIDAD                            | DESCRIPCIÓN   | REGISTRO GENERADO  |
|---|---|---|--|
|   |   | 3. Verificar que la versión del documento corresponda con el consecutivo asignado por el sistema para la versión principal (pública).   |  |
| 3. Revisión del documento                       | Profesional Coordinador responsable del documento   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el documento ingresado o modificado.</li> <li>2. Firmar en el campo de "Revisado por" la primera hoja del documento físico.</li> </ol>  | Correo electrónico con resultado de la revisión del documento  |
| 4. Aprobación del documento                     | Gerente o Jefe responsable del documento            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar o rechazar el documento ingresado o modificado.</li> </ol>  | Correo electrónico con resultado de la revisión del documento  |
| 5. Verificación y publicación del documento     | Profesional o Coordinador responsable del documento | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar vía e-mail el documento con los cambios realizados describiéndolos al final del documento en la tabla de control de cambios</li> </ol>   | Correo Electrónico   |
|   | Especialista Excelencia Operacional                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar el cumplimiento del documento y realizar las respectivas actualizaciones de acuerdo a lo establecido en el <b>Instructivo para la elaboración de documentos SGC-IN-01</b>.</li> <li>2. Eliminar del documento obsoleto y cargar el documento actual en CAMQUALITY.</li> <li>3. Realizar actualización del listado maestro de documentos y emitir comunicación interna vía e-mail, informando disponibilidad del documento en CAMQUALITY para consulta.</li> </ol> | <p>Documento actual carpeta CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/s gi/documentos,</p> <p>Documento Obsoleto CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/s gi/documentos,</p> <p>Comunicaciones internas- Correo Electrónico</p> |
| 6. Disposición de copias obsoletas              | Especialista Excelencia Operacional                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Trasladar el documento en CAMQUALITY de documentos activos a obsoletos. A los cuales solo tiene acceso personal autorizado de Excelencia Operacional.</li> </ol>  | <p>Documento Obsoleto CAM QUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/s gi/documentos,</p>  |
| 7. Divulgación del documento                    | Profesional o Coordinador responsable del documento | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgar al personal a su cargo y a todos los interesados el documento ingresado o modificado.</li> </ol>   | Control de Asistencia (GRH-PR-03-RG-07) / Correo Electrónico   |
| 8. Eliminación de un documento (cuando aplique) | Profesional o Coordinador responsable del documento | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar por correo electrónico al área de Excelencia Operacional la eliminación de un documento indicando las razones de la solicitud.</li> </ol>   | Correo Electrónico   |
|   | Especialista Excelencia Operacional                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. De acuerdo a la solicitud, trasladar de documentos activos a obsoletos en CAMQUALITY, a los cuales solo tiene acceso personal autorizado de Excelencia Operacional.</li> <li>3. Informar vía e-mail comunicaciones internas que la eliminación del documento.</li> </ol>  | <p>Documentos obsoletos CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/s gi/documentos,</p>   |

|   |   |                   |                          |   |
|---|---|-------------------|--------------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>                                      |                   |                          |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> |                   |                          |   |
|   | <b>CODIGO:</b> SGC-PR-06  | <b>VERSIÓN:</b> 1 | <b>FECHA:</b> 2016-01-20 |   |

#### 4.2. Control de registros

| ACTIVIDAD                                     | RESPONSABLE DE ACTIVIDAD                                 | DESCRIPCIÓN  | REGISTRO GENERADO  |
|---|--|--|--|
| 1. Generación o cambio de un formato          | Todo el personal de la compañía                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar o modificar el formato siguiendo los criterios definidos en la <b>Instructivo para la elaboración de documentos (SGC-IN-01)</b>.</li> <li>Si se trata de un formato nuevo, solicitar la asignación del código al área de Excelencia Operacional. Tener en cuenta que el ingreso de un nuevo formato implica la modificación del documento que establece el uso del formato.</li> </ol>   | Correo electrónico solicitando revisión de formato   |
| 2. Verificación y publicación del formato     | Especialista Excelencia Operacional                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>Verificar que el formato cumpla con lo establecido en la <b>Instructivo para la elaboración de documentos (SGC-IN-01)</b>.</li> <li>Verificar que la versión del formato corresponda con el consecutivo inmediatamente siguiente a la versión anterior o que sea 1 para el caso de los formatos nuevos.</li> <li>Verificar que la inclusión del formato se haya contemplado en el documento del cual se origina. Si esto no es así, solicitar la modificación del documento.</li> <li>Trasladar documento anterior a obsoletos en CAM QUALITY.</li> <li>Si el formato fue aprobado, publicar mediante comunicaciones internas la disponibilidad para consulta del documento y enviar un correo informando al Jefe o profesional coordinador responsable el resultado de la revisión.</li> </ol> | <p>Correo electrónico solicitando modificación de un documento</p> <p>Formato publicado</p> <p>Correo electrónico con resultado de la verificación del documento</p> |
|   | Jefe o Profesional Coordinador responsable del documento | <ol style="list-style-type: none"> <li>Divulgar al personal a su cargo y a todos los interesados el documento ingresado o modificado.</li> </ol>   | Control de Asistencia GHR-PR-03-RG-07  |
| 3. Control del registro                       | Todo el personal de la compañía                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Una vez diligenciado el registro, cumplir con los criterios de control definidos para el mismo.</li> </ol>  | N.A.   |
| 4. Eliminación de un formato (cuando aplique) | Jefe o Coordinador responsable del documento             | <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar por correo electrónico al Especialista Excelencia Operacional la eliminación de un formato indicando las razones de la solicitud.</li> </ol>  | Correo electrónico   |
|   | Especialista Excelencia Operacional                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>Verificar que la eliminación del registro haya sido contemplada en el documento que lo genera. Si esto no es así, solicitar la modificación del documento.</li> <li>Eliminar el registro CAMQUALITY y archivar una copia del mismo en la carpeta del proceso correspondiente en CAMQUALITY documentos obsoletos.</li> </ol>   | <p>Correo electrónico solicitando modificación de un documento</p> <p>Formato obsoleto</p>   |

#### 4.3. Control de documentos externos

| ACTIVIDAD                           | RESPONSABLE DE ACTIVIDAD                     | DESCRIPCIÓN   | REGISTRO GENERADO  |
|-------------------------------------|--|---|--|
| 1. Registro de documento externo    | Jefe o Coordinador responsable del documento | <ol style="list-style-type: none"> <li>Remitir la información del documento externo mediante correo electrónico a Especialista Excelencia Operacional, para publicación en la carpeta compartida: CAMQUALITY. Adjuntando el archivo en el caso de los documentos que no se encuentren disponibles para consulta en Internet, redes públicas y se cuente con copia digital del mismo.</li> </ol> | Documento externo cargado en CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos, |
| 2. Publicación de Documento Externo | Especialista Excelencia Operacional          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar que el documento externo corresponda a la versión actual.</li> <li>Cargar en CAMQUALITY.</li> <li>Publicar mediante comunicaciones internas que el documento se encuentra disponible para consulta.</li> </ol>   | Documento externo cargado en CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos, |

|   |   |                   |                          |   |
|---|---|-------------------|--------------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>                                      |                   |                          |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> |                   |                          |   |
|   | <b>CODIGO:</b> SGC-PR-06  | <b>VERSIÓN:</b> 1 | <b>FECHA:</b> 2016-01-20 |   |

| ACTIVIDAD                      | RESPONSABLE DE ACTIVIDAD                     | DESCRIPCIÓN   | REGISTRO GENERADO   |
|--------------------------------|--|---|---|
| 3. Actualización del documento | Jefe o Coordinador responsable del documento | 1. Cada vez que el área usuaria identifique una actualización de un documento externo, debe informar inmediatamente al Especialista Excelencia Operacional. | Documento externo actualizado en CAM QUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos,<br><br>Correo Electrónico |
| 4. Eliminación del documento   | Jefe o Coordinador responsable del documento | 1. Cuando el documento externo ya no sea del interés del área usuaria, debe solicitar al Especialista Excelencia Operacional la eliminación el documento.   | Documento externo dado de baja CAM QUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos,<br><br>Correo Electrónico   |

## 5. REGISTROS GENERADOS

| CÓDIGO          | NOMBRE   | RESPONSABLE DE REGISTRO                         | ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN   | PROTECCIÓN                    | TIEMPO DE RETENCIÓN                      | DISPOSICIÓN FINAL                        |
|-----------------|--|---|---|-------------------------------|--|--|
| N.A.            | Documento o formato Obsoleto almacenado SIG              | Excelencia Operacional                          | CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos, | Restricción contra escritura. | Indefinido                               | N.A.                                     |
| GHR-PR-03-RG-07 | Control de Asistencia                                    | Jefe líder de proceso responsable del documento | Magnético ó Físico: Según defina el Jefe o líder de proceso.              | Restricción contra escritura. | Según defina el Jefe o líder de proceso. | Según defina el Jefe ó líder de proceso. |
| N.A.            | Documento o formato publicado en carpeta compartida SIG. | Excelencia Operacional                          | CAMQUALITY en el ruta: 200.54.234.108/Colombia/camquality/sgi/documentos, | Restricción contra escritura. | Indefinido                               | N.A.                                     |
| SG-MG-01-RG-01  | Acta de Reunión  | Cada proceso                                    | Magnético ó Físico: Según defina el Jefe o Líder de Proceso.              | Restricción contra escritura  | Según defina Jefe o líder de Proceso     | N.A.                                     |

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

| CÓDIGO    | NOMBRE DEL DOCUMENTO                          |
|-----------|---|
| SGC-IN-01 | Instructivo para la elaboración de documentos |

|   |  |
|---|--|
| <b>Revisado por:</b> Sandra Elena Rivas Guerrero  | <b>Aprobado por:</b> Dario Cartagena         |
| <b>Cargo:</b> Especialista Excelencia Operacional | <b>Cargo:</b> Jefe de Excelencia Operacional |

Este documento es propiedad intelectual de CAM Colombia Multiservicios S.A.S, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Gerencia General de la empresa