	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la estructuración, y control de los documentos de los Sistemas de Gestión.

2. ALCANCE

Inicia desde la elaboración, modificación o eliminación de un documento hasta su disposición final, aplicado a todos los procesos que estén en el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa

3. DEFINICIONES

Documento: Es el medio de soporte de la información del sistema de gestión, el cual puede estar en papel, disco magnético, type backup, USB, disco duro, disco externo o fotografía.

Política: Intención y dirección global de una organización relativa al sistema de gestión tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivos: Establecen qué se va a lograr, son medibles, claros y alcanzables. Son definidos a partir de la política y sirven de referencia para evaluar el desempeño del sistema de gestión.

Procedimiento: Descripción general, secuencial y lógica de un proceso.

Instructivo: Descripción detallada, secuencial y lógica de un proceso.

Formato/registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de actividades desempeñadas.

Plan: Escrito en que sumariamente se precisan detalles para realizar una o varias actividades

Documento interno: Son los elaborados en la empresa y que hacen parte del sistema de gestión.


Documento externo: Son los elaborados por organismo externos a la empresa pero que hacen parte del sistema de gestión.

Otros documentos: Es esta categoría se ubican los que según las definiciones anteriores no encajan en ninguna de ellas. Ejemplo: Organigrama, descripciones de cargo, políticas, lineamientos, entre otros.

Borrador del documento: Documento elaborado previo al definitivo para corrección y posterior aprobación.

Documento Obsoleto: Documento que contiene información desactualizada por lo cual se prohíbe su uso.

Versión del documento: Indica el número de edición del documento.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	2 de 12

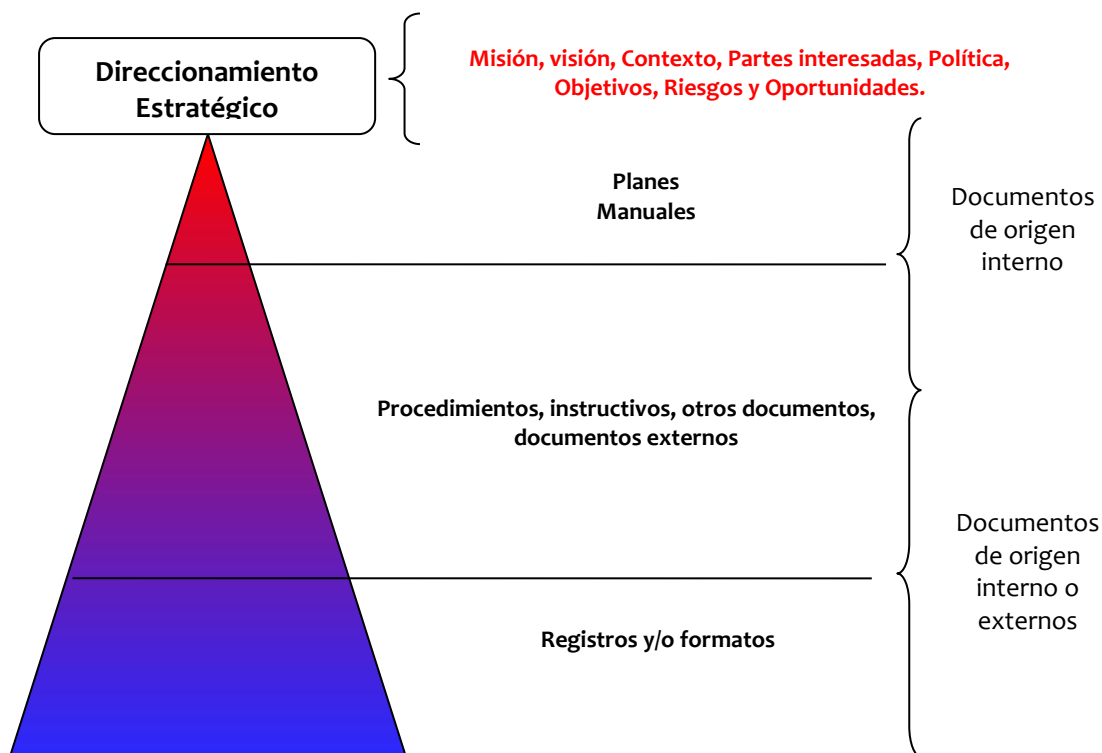
Revisar un documento: Consiste en verificar por parte del responsable que el documento se haya elaborado de acuerdo a los lineamientos descritos en este documento, y verificar por parte del líder del proceso o solicitante, que el documento corresponda a lo que se hace en realidad. La evidencia queda en el cuadro “REVISIÓN” por parte del responsable.

Aprobar un documento: Consiste en verificar que lo contenido en los documentos se dirija hacia el cumplimiento de la política y los objetivos del sistema. La aprobación es el medio a través del cual se autoriza la implementación del documento. La evidencia de que un documento ha sido aprobado se registra en el cuadro “APROBACIÓN” por el responsable.

4. CONDICIONES GENERALES

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION


La estructura de la documentación de LA EMPRESA consta de tres niveles



4.1 SOLICITUD PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios para la solicitud realizada por medio de correo electrónico:

- Aporte de la elaboración, modificación o eliminación hacia el mejoramiento de los procesos o actividades del sistema de gestión.
- Corrección de un problema real o potencial que se viene presentando o que se puede presentar en las actividades o procesos de la empresa por falta de documentación.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	3 de 12

- Cambio en alguna metodología de trabajo o incorporación de tecnología.
- Modificación del organigrama de la empresa o de las responsabilidades de los cargos que inciden en el Sistema de Gestión.

4.2 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

El significado de cada uno de los tipos de contenido de los documentos se describe a continuación:

	Manual	Plan	Procedimiento	Instructivo	Otros documentos	Formato
Objetivo	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Opcional	No Aplica
Alcance	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Opcional	No Aplica
Definiciones	Aplica	Opcional	Aplica	Opcional	Opcional	No Aplica
Condiciones generales	Opcional	Opcional	Aplica	Opcional	Opcional	No Aplica
Descripción	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Documentos relacionados	Aplica	Opcional	Aplica	Aplica	Opcional	Opcional
Control de cambios	Aplica	Opcional	Aplica	Aplica	Opcional	No Aplica
Responsables	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	No Aplica

Objetivo: Indica de manera clara y concisa el propósito del procedimiento y lo que se espera alcanzar al implementarlo, se recomienda seguir una estructura en la redacción del objetivo:

Alcance: se refiere a la delimitación y definición clara de los límites, objetivos y actividades del procedimiento, establezca que se incluirá y que queda fuera, así como los resultados esperados, los límites de tiempo y recursos en su aplicabilidad.


Definiciones: Defina el significado de las palabras que no son comunes o claras y que serán mencionadas en la descripción del documento.

Condiciones Generales: En este capítulo se definen las directrices o políticas que implica el establecimiento de una serie de lineamientos o reglas que guían la toma de decisiones y acciones dentro del contexto específico del objetivo del documento.

Descripción: En la descripción se definen las herramientas en detalle del cómo realizar una tarea o utilizar un producto, en el cual se puede incluir el flujo de actividades en formato tabla, flujo de procesos, imágenes, entre otros.

Documentos relacionados: Información adicional que forma parte del documento.

Control de cambios: Describe los cambios realizados en el documento.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	4 de 12

Responsable: Indica las personas que intervienen y son responsables de los procesos y documentos.

4.3 DIRECTRICES

Quien va a digitar los documentos debe tener en cuenta las siguientes directrices para la normalización de estos, sin embargo, estas directrices pueden cambiar dependiendo la necesidad de los documentos.

Tamaño del papel: Los documentos del Sistema de Gestión son elaborados en papel tamaño carta. El tamaño de los formatos cambia según la necesidad.

Letra, tamaño y color: Candara 11pt, color negro.

NOTA: con el fin de ahorrar papel se debe procurar imprimir los documentos en ambas caras de la hoja o en hoja recicle.


Aspectos de la redacción: la redacción debe ser en castellano, en forma clara, con precisión y coherencia; además no se debe utilizar extranjerismos y se debe redactar en tiempo presente.

ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

En la presente versión de este procedimiento se busca unificar los criterios del manual de imagen corporativa, con los criterios de control de documentos descritos en el presente procedimiento.

La siguiente estructura debe incorporarse en los documentos y formatos nuevos, o en las actualizaciones de los ya existentes, para los documentos físicos aprobados antes de esta versión del procedimiento, conservaran el encabezado anterior; los comunicados internos y externos no llevan esta estructura y solo llevaran el logo de la empresa en el encabezado.

ENCABEZADO


	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISIÓN	día/mes/año
		FECHA ACTUALIZACIÓN	día/mes/año
		PÁGINA	1 DE 1

Esta estructura debe mantenerse en todas las páginas del documento y no debe modificarse.

4.4 CODIFICACIÓN

A cada documento se le asigna un código alfa numérico de identificación, con la siguiente estructura:

XXX-YY-NN donde,

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	5 de 12

Los primeros dígitos alfabéticos (XXX): Representan el proceso que emite el documento.

- GGE:** Gestión Gerencial
GCA: Gestión de Calidad
SST: Seguridad y salud en el trabajo
GAM: Gestión Ambiental
GPS: Gestión de Prestación de Servicio (En transición a GOP)
GOP: Operaciones
GCO: Gestión Comercial (En transición a GVE)
GVE: Ventas
DF: Disposición final

Macroproceso de mercado regulado:

- **GFR:** Facturación
 - **GRC:** Recaudo y Cartera
 - **GPQ:** Servicio al Cliente
 - **AI:** Análisis de la Información
- GCC:** Compras
GTH: Gestión Humana
GAD: Gestión Administrativa
GMA: Gestión Mantenimiento
GIS: Gestión Informática (En transición a TI)
TI: Tecnología de la información
COM: Comunicaciones
GJU: Jurídico
GCN: Gestión Contable (En transición a GFI)
GFI: Financiero
ALM: Almacén
AT: Área Técnica

Los segundos dos dígitos alfabéticos (YY): Representan el tipo de documento


- M: Manual
PL: Plan
PR: Procedimiento
IN: Instructivo
OD: Otros documentos
PT: Protocolo
RE: Registro
FO: Formato

Y los terceros dos dígitos numéricos (NN): Corresponden a un consecutivo para cada tipo de documento, dentro de cada proceso, este debe empezar siempre con el número 01.

GCA-PR-01 = Procedimiento control de información documentada

4.5 CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios es una herramienta que sirve para controlar las modificaciones realizadas a los documentos.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	6 de 12

El cuadro resumen del historial de cambios debe ir al final del documento; este indica: el Número de la revisión o versión, fecha y la descripción del cambio.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
1	Dia/mes/año	Versión original

4.6 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Todos los documentos del sistema de gestión se encuentran en medio magnéticos en la ruta: RED (back up). Su uso es solo para el responsable del Sistema de gestión de Calidad.
PBX \\192.168.50.190\Sistema_Calidad\SER AMBIENTAL

Sistema en línea Ágora

<https://www.serambiental.com/calidad/>

Su uso es compartido por medio de una contraseña: SGCserambiental.

4.7 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Sistema de gestión de calidad: Conforme a la normatividad aplicable y lo establecido en el listado maestro de documentos.

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: conforme a la normatividad aplicable hasta por 20 años.

4.8 CONSERVACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

Los documentos que por solicitud de su responsable hayan sido modificados o eliminados, son borrados del sistema en línea – Ágora y se trasladan a la carpeta magnética de “Obsoletos” que está en el servidor como back up, previniendo así su uso no mal intencionado.


Es responsabilidad de los líderes de procesos recoger la documentación impresa obsoleta.

4.9 CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

Se cuenta como registros externos:

Soportes de educación, formación y experiencia del personal, los registros SUI y registros de demás entes de control.

Los documentos externos son archivados y/o custodiados por cada uno de los líderes de cada gestión correspondientes a informes, ya que puede ser requerida en cualquier momento por los entes de control.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	7 de 12

4.10 CONTROL DE PLANOS Y PLEGABLES

Los plegables informativos y los planos de macrorutas y microrutas están controlados por versión, fecha de emisión y quien elaboro. Cada vez que salga una nueva edición la anterior queda anulada.

4.11 METODOLOGÍA DE ARCHIVO

4.11.1 ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS

La organización de los archivos se distribuirá de la siguiente forma:

ARCHIVO DE GESTIÓN: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por los procesos productores u otros que lo soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

La ubicación de estos documentos es en los archivadores y gavetas de cada puesto de trabajo, la responsabilidad de la custodia y manejo documental es del colaborador, los registros deben estar contenidos en fólder, carpetas o AZ debidamente identificadas, hasta el momento que se cumpla o se vence el tiempo de retención estipulado en el listado maestro de documentos, momento en el que se traslada al archivo Histórico.

ARCHIVO HISTÓRICO O INACTIVO: Es aquel al que se transfieren desde el archivo de gestión los documentos de archivo de conservación permanente, en este caso se desocupan las unidades contenedoras de archivo, y se almacenaran únicamente en cajas, cumpliendo las siguientes condiciones:


- Al sustraer los registros de la unidad contenedora, se debe transcribir la identificación de la misma.
- Se debe organizar el paquete de registros, con cauchos y/o bolsas de manera que no se extravié ningún registro.

Nota: Para el caso del archivo privado o confidencial de significación histórica, será responsabilidad de la Gerencia General a través de la Asistente de Gerencia.

ARCHIVO HISTÓRICO.

En el archivo histórico a cada caja se le asigna una identificación, con la siguiente estructura:

- Fondo
- Sección
- Subsección
- Contenido
- Fecha inicial y final (día/mes/año) de la información que contiene la caja
- Número de caja

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	8 de 12

4.12 CONTROL DE REGISTROS DE ORIGEN EXTERNO

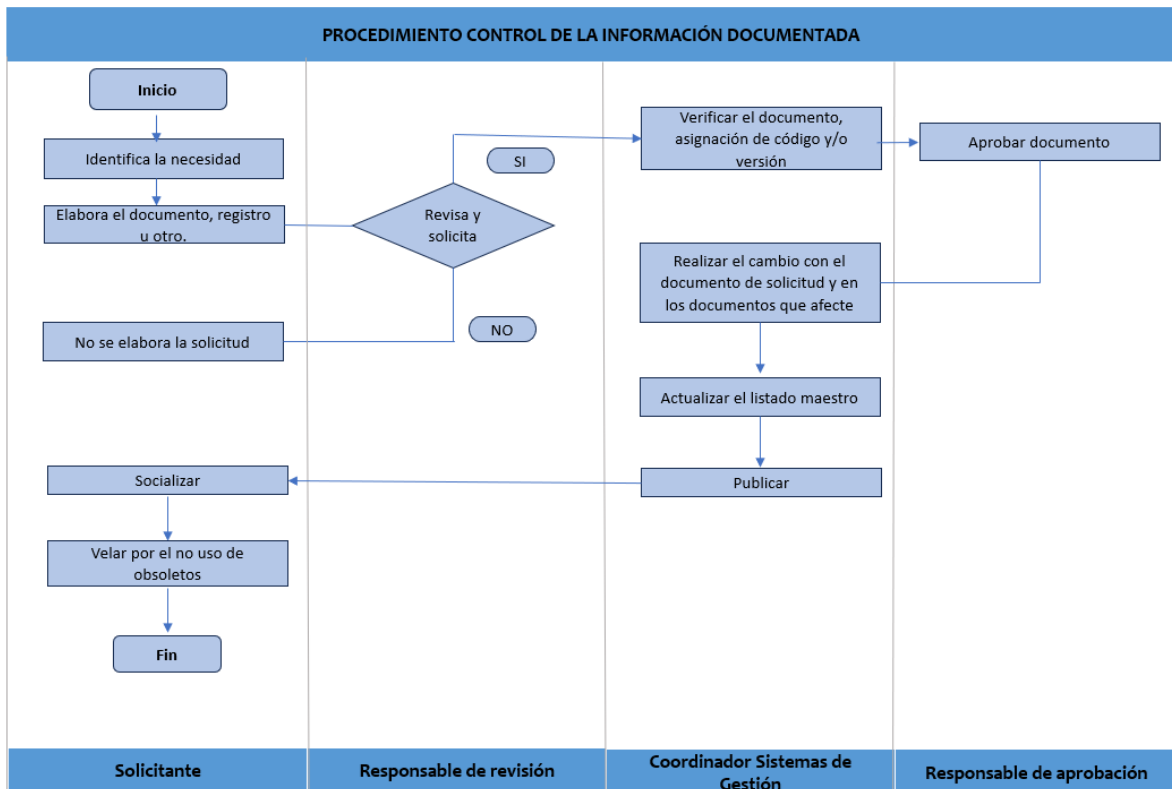
Los registros externos objeto de control especial en SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P son:


- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificados de calibración de equipos.
- Certificación de laboratorios.
- Certificados laborales.
- Certificados de Educación y Formación.
- Incapacidades y licencias de maternidad.
- Reporte de accidente de trabajo.
- Facturas.

4.13 REGISTROS FOTOGRÁFICOS


Para controlar los registros fotográficos de las actividades propias de la empresa, la Comunicadora, será la única persona que tendrá acceso directo a las carpetas digitales donde se encuentren. Los líderes de proceso realizan la toma fotográfica y entregan los archivos magnéticos para proceder a su almacenamiento.

5. DESCRIPCIÓN




	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	9 de 12

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Se debe identificar y analizar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento de acuerdo a su incidencia en el Sistema de Gestión.	No aplica	Solicitante
Si el solicitante no es el líder de proceso y/o de la gestión, debe solicitar revisión por parte de éste.	No aplica	Solicitante
Si el líder del proceso y/o gestión acepta la elaboración, modificación o eliminación del documento el solicitante, solicita a la Coordinación de Sistemas de Gestión la elaboración de la solicitud. NOTA 1. El Coordinación de Sistemas de Gestión asigna el código y la versión. NOTA 2. Cuando se elimine un documento, quedará el código libre, el cual se le podrá asignar al siguiente documento elaborado por la gestión.	Correo electrónico	Solicitante
El responsable designado "APROBADOR" aprueba o rechaza la solicitud, en tal caso se registra la razón y se comunica al solicitante.	Correo electrónico	Aprobador
Si se aprueba la solicitud se debe registrar el control de cambios.	No aplica	Coordinador de sistemas de gestión
Se deben realizar y verificar los documentos que se vean afectados con el documento que se va a crear, modificar o eliminar, para actualizarlos.	No aplica	Coordinador de sistemas de gestión
Actualizar la información en el documento GCA-FO-18 "Listado maestro de documentos"	GCA-FO-18 "Listado maestro de documentos"	Coordinador de sistemas de gestión
Socializar y divulgar el cambio y velar por el no uso de obsoletos. Ajustar en el sistema en línea - Ágora, el cual está para consulta de todos los colaboradores. Nota: Se debe revisar y actualizar mínimo una vez cada 2 años la documentación estandarizada en el Sistema de Gestión.	Correo electrónico Sistema en línea - Ágora	Coordinador de sistemas de gestión Solicitante

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	10 de 12

CONTROL DE REGISTROS/FORMATOS		
ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<p>ELABORACIÓN E IDENTIFICACIÓN</p> <p>Los registros o formatos se elaboran de acuerdo a lo establecido en el documento GCA-PR-01 “Procedimiento control de información documentada”. Los registros que no provengan de formatos del Sistema de Gestión se identifican solamente con el nombre (facturas, correspondencia, Comunicados internos etc.)</p>	<p>GCA-PR-01 “Procedimiento control de información documentada”</p>	<p>Líder del proceso Coordinador de sistemas de gestión Coordinador SST</p>
<p>DILIGENCIAR REGISTROS O FORMATOS Y LEGIBILIDAD</p> <p>Para asegurar la legibilidad de los registros, se deben diligenciar en tinta, sin enmendaduras, sin tachones, no fax, etc.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Líder del proceso</p>
<p>ALMACENAMIENTO</p> <p>Depende de la naturaleza de cada registro (medios digitales o físicos), y su tiempo de almacenamiento es establecido por el líder de cada proceso y/o la normatividad legal vigente.</p>	<p>GCA-FO-18 “Listado maestro de registros”</p>	<p>Líder del proceso Coordinador de sistemas de gestión Coordinador SST</p>
<p>PROTECCIÓN</p> <p>Los registros y/o formatos en medio físicos se protegen guardándolos en unidades contenedoras (carpetas o AZ), y cajas, que se ubican en estanterías adecuadas, libres de humedad, roedores, entre otros.</p> <p>Para la protección de los registros y/o formatos magnéticos, los líderes de proceso, guardan su información en carpetas protegidas y desde el proceso TI se realizan back up.</p>	<p>GCA-FO-18 “Listado maestro de registros”</p>	<p>Líder del proceso, Coordinador de sistemas de gestión Coordinador SST</p>
<p>RECUPERACIÓN</p> <p>La recuperación se realiza de acuerdo a lo estipulado en el documento GCA-FO-18 “Listado maestro de registros”. Para los registros y/o formatos impresos o físicos la recuperación se realiza seleccionando el archivador y</p>	<p>GCA-FO-18 “Listado maestro de registros”</p>	<p>Líder del proceso, Coordinador de sistemas de gestión Coordinador SST</p>

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	11 de 12


<p>gaveta de acuerdo a la ubicación establecida. Para los archivos digitales la recuperación se realiza seleccionando el computador y la ruta correspondiente.</p>		
<p>TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS REGISTROS</p> <p>La persona que tiene la responsabilidad del manejo del registro o líder del proceso, determina el tiempo de retención de este, de acuerdo a: Requisitos del cliente, Requisitos de Ley, Otros.</p> <p>Para la disposición final, el encargado del manejo determinara si estos, al cumplir su tiempo de retención, se eliminan o se guardan en el archivo inactivo (Histórico) o aplica cualquier otro tipo de disposición, como está consignado en el GCA-FO-18 “Listado maestro de registros”.</p> <p>Nota: Los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se conservarán por 20 años de acuerdo a la normatividad legal vigente.</p>	<p>GCA-FO-18 “Listado maestro de registros”</p>	<p>Líder del proceso, Coordinador de sistemas de gestión Coordinador SST</p>

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ítem	Proceso	Documento	Código
1	Gestión de Calidad	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	GCA-FO-18

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
1	08/11/2008	Versión original
2	25/07/2009	Se modifica los responsables de la revisión y aprobación, el encabezado de los documentos y demás.
3	26/11/2009	Se agrega la opción de eliminación de documentos.
4	15/03/2010	Correcciones de redacción, se agrega el control de planos y plegables

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	14
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/08/2025
		PÁGINA	12 de 12

5	30/05/2011	Se elimina el tipo de letra para los documentos, debido a que no se requiere un tipo de letra específico. Igualmente se hace aclaración que en la codificación de los documentos.
6	12/05/2014	Se modifica el diagrama de flujo, el contenido específico, se ajusta los cargos de los responsables en el ítem contenido de los documentos
7	08/09/2016	Se modifica estructura documental en el que se incluye en el encabezado el logo de la empresa, el título de los documentos y/o registros, codificación, versión, fecha y página de los mismos. Se adiciona el punto 7.9 que se refiere a la conservación e identificación de documentos obsoletos, Se elimina texto de matriz de aprobación en la estructura del documento. Se aclara que los comunicados internos y externos no llevan la estructura mencionada.
8	6/04/2019	Revisión y actualización de procedimiento
9	04/03/2022	Actualización del procedimiento por ajuste en mapa de procesos y códigos de los mismos
10	06/07/2022	Inclusión de información de control de registros y archivo
11	08/09/2023	Revisión y ajuste general del procedimiento, retiro del enlace y formato para la solicitud de elaboración y/o modificación de documentos, implementación de rótulos para archivar, modificación de procesos y cargos de acuerdo al Organigrama vigente.
12	8/07/2024	Se brinda alcance al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ajuste general en todo el documento y ajuste en el logo institucional por cambio.
13	16/04/2025	Se ajuste con relación al sistema en línea implementado (Ágora) y ajustan conceptos descritos.
14	29/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social e inclusión de dígitos alfabéticos que representan los procesos de Almacén y Área técnica de acuerdo a la actualización del Mapa de procesos.
15	09/03/2026	Se realizo ajuste en el ítem de “CONTENIDO DE DOCUMENTOS”

8. RESPONSABLES

Firmas autorizadas	Cargo	Nombre
Revisó	Coordinadora Sistemas de Gestión.	Katherine Cruz Polania
Aprobó	Director Nacional de Sistemas de Gestión.	Angela Maria Mendoza Ledezma