

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	1 de 11

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la estructuración, y control de los documentos internos/externos y de los registros de los Sistemas de Gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la generación y control de documentos y registros de Servicios Ambientales y a todos los procesos definidos en el mapa de procesos de la compañía

3. DEFINICIONES

- Aprobación: Conformidad o aceptación por parte de la autoridad establecida en este procedimiento.
- Archivo: Lugar donde se guardan los documentos.
- Conservación: periodo de tiempo durante el cual se mantienen archivado los registros del sistema de gestión integral.
- Documento: Medio de soporte de la información del Sistema de Gestión de Calidad, puede estar en papel, disco magnético o fotografía.
- Documento externo: Hace alusión a todo tipo de documento no originado en la organización, tales como, normas, decretos, leyes, catálogos y contratos no controlados por el SG.
- Documento obsoleto: Documento que pierde su vigencia por contener información desactualizada, por lo tanto, se prohíbe su uso.
- Formato: Documento dispuesto para recopilar información, cuando este contiene dicha información se convierte en un registro.
- Instructivo: Documento que describe en forma detallada una actividad, generalmente realizada por una o más personas, y que es complementario a un procedimiento.
- Información documentada: información que la organización debe controlar y mantener y el medio que la contiene.
- Preservación: Forma de preservar los registros del Sistema de Gestión de Calidad de manera que se asegure su legibilidad a través del tiempo, evitando la pérdida de información. La preservación de los registros impresos se asegura con el almacenamiento en lugar seco y protegido del polvo o condiciones que lo deterioren durante el tiempo de conservación y de acuerdo a lo establecido en el listado maestro de documentos.
- Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman elementos de entrada en resultados.
- Programa: Son documentos escritos que definen con claridad los objetivos de una organización y describe los métodos que se van a emplear para alcanzar dichos propósitos.
- Recuperación: Acción de recopilar los registros en el sitio o lugar donde se generan, es decir, la manera como se recobra la información en función del tiempo.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Versión: Número correspondiente a las veces en que se ha modificado un documento, indica el número de edición del documento.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	2 de 11

4. CONDICIONES GENERALES

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.
- 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	Opcional	Opcional	Aplica	Opcional	Opcional	No Aplica
Condiciones generales	Opcional	Opcional	Aplica	Opcional	Opcional	No Aplica
Descripción	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Documentos relacionados	Opcional	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.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	3 de 11

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.

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 llevarán 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

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	4 de 11
		FECHA ACTUALIZACIÓN	día/mes/año
		PÁGINA	1 DE 1

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

Nota: Aquellos documentos que se generen a través de la plataforma AIO, tendrán una estructura en su encabezado de esta manera:

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Fecha de Emisión	Año/mes/día
		Fecha de actualización	Año/mes/día
		Código	GCA-PR-01
		Versión	1
		PÁGINA	1 DE 1

A pesar de no estar disponible en medios como Ágora, se controlará en el SGI-CA-Fo1 listado maestro de documentos y registros.

4.4 CODIFICACIÓN

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

XXX-YY-NN donde,

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

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

TI: Tecnología de la información

COM: Comunicaciones

GJU: Jurídico

GCN: Gestión Contable (En transición a GFI)

GFI: Financiero

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	5 de 11

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.

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	Día/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.

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	6 de 11

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.

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 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.

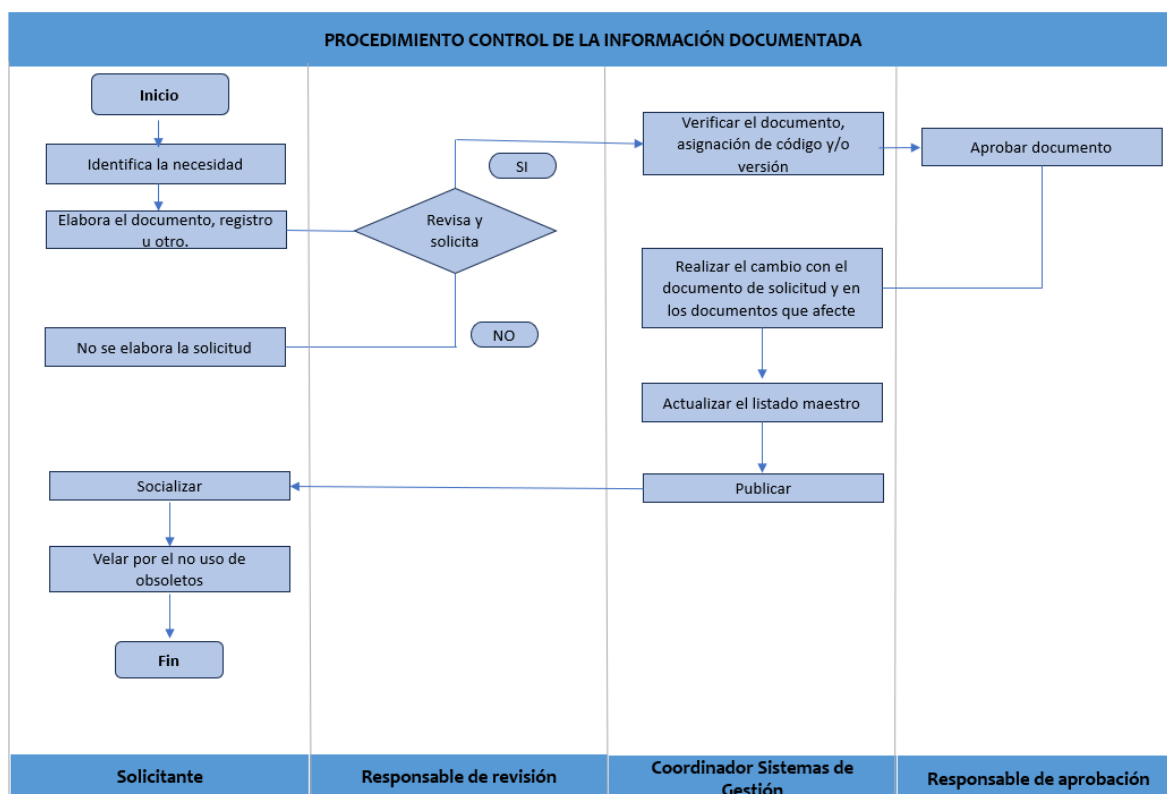
4.12 REGISTROS FOTOGRÁFICOS

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

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	7 de 11

se encuentren. Los líderes de proceso realizan la toma fotográfica y entregan los archivos magnéticos para proceder a su almacenamiento.

5. DESCRIPCIÓN



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.	Correo electrónico	Solicitante
NOTA 1. El Coordinación de Sistemas de Gestión asigna el código y la versión.		

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	8 de 11

NOTA 2. Cuando se elimine un documento, quedará el código libre, el cual se le podrá asignar al siguiente documento elaborado por la gestión.		
La revisión y aprobación de los documentos será responsabilidad del Gerente o líder de cada área donde se genere el documento. Se exceptúa los documentos estratégicos que serán aprobados por la gerencia general. Los documentos que se generen de carácter nacional (empresas aliadas) serán aprobados por las Gerencias corporativas de los procesos. Enviar documento editable si la solicitud es una modificación documental; en caso de creación documental indicar pautas al solicitante para su estructura.	Correo electrónico	Solicitante
Recibida la aprobación de creación, modificación o eliminación del documento el Coordinador del SG procede a codificar (cuando sea un nuevo documento), asignar nueva versión y fecha de aprobación y/o actualización en el control de cambios. Los documentos aprobados, son colocados en el aplicativo Ágora de la página web y actualizados en el listado maestro de documentos por parte del Coordinador del SG. *Se exceptúan los documentos de AIO. Ver ítem 4.3 “Nota”.		
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
Los documentos aprobados están disponibles en el aplicativo ÁGORA. Los documentos que requieran ser distribuidos en forma impresa serán consideradas Copias no Controladas. Al distribuir la copia de una nueva versión, se retira la anterior.	Sistema en línea Ágora	Coordinador de sistemas de gestión

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	9 de 11

Todo el personal que solicite la clave para acceder a ágora, tiene visualización de los documentos del sistema de gestión y tienen accesos restringidos para su modificación.		
Para el control de los registros, la Empresa ha establecido los controles necesarios para garantizar su identificación, recuperación, preservación, almacenamiento, conservación y disposición, los cuales se encuentran definidos en el Listado Maestro de Documentos y Registros. La identificación y gestión de los registros generados es responsabilidad de cada jefe de proceso, quien debe revisar y determinar aquellos que deben conservarse como evidencia del desarrollo de las actividades y como fuente de información para el seguimiento y mejoramiento de los procesos que conforman el Sistema de Gestión.	GCA-FO-18 “Listado maestro de documentos”	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
La protección de los registros físicos se realiza mediante su organización y archivo en carpetas, las cuales se conservan en archivadores ubicados en condiciones adecuadas, libres de humedad y otros factores que puedan ocasionar su deterioro. El responsable del almacenamiento de cada registro debe garantizar su adecuada protección, conservación y fácil recuperación. Los documentos y registros en medios magnéticos se almacenan en los equipos y sistemas informáticos de la Empresa, los cuales cuentan con copias de seguridad automáticas mediante Synology Drive, con el fin de garantizar su respaldo y disponibilidad. Es responsabilidad de los responsables de cada proceso realizar la recolección, organización, archivo, almacenamiento y	Synology Drive. Archivos físicos	TI

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	10 de 11

conservación de los registros bajo condiciones que garanticen su integridad, protección, disponibilidad y recuperación cuando sean requeridos.		
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
La conservación podrá ser de forma electrónica o física garantizando la preservación de la información Cada líder proceso deberá informar el tiempo necesario de conservación del registro y su lugar de archivo, lo cual estará contemplado en el listado de documentos y registros		

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
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

	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO	GCA-PR-01
		VERSIÓN	16
		FECHA EMISIÓN	08/11/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/06/2026
		PÁGINA	11 de 11

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 realizó ajuste en el ítem de “CONTENIDO DE DOCUMENTOS”
16	25/06/2026	Inclusión del aplicativo AIO

8. RESPONSABLES

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