

1. OBJETIVO

Garantizar el control de los documentos y registros de la Caja, verificando que se cumpla con las normas establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. RESPONSABLE

Analista I- Planeación y Calidad

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos internos y externos de la Caja De Compensación Familiar De Boyacá - Comfaboy desde su creación hasta la eliminación.

4. BASE LEGAL

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Circular reglamentaria DA-10-018 del 26 de diciembre de 2007.	Disposiciones para la actualización de versiones de la documentación aprobada del Sistema de Gestión de Calidad.
ISO 9001:2015	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA - Sistema de gestión de Calidad requisitos
ISO 9000	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA - Definiciones

5. DEFINICIONES - VOCABULARIO

- Según la norma ISO 9000, Documento es información y su medio de soporte.
- ACTUALIZACIÓN:** Actividad que altera total o parcialmente el contenido de un documento, por variaciones procedimentales internas o externas, por cambios en los requisitos legales, de la organización o del cliente.
- APROBACIÓN:** Actividad que mide el grado de coherencia que existe entre el contenido esencial de un documento y los objetivos y políticas de un sistema de Gestión de Calidad.
- DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.
 Nota 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
 Nota 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo, especificaciones y registros, se denominan "documentación".
 Nota 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable)
- DOCUMENTOS EXTERNOS:** Se refiere a los Legales, Reglamentarios, Manuales de Usuario y de Operación, los cuales no son aprobados por la Caja y que inciden en el desarrollo de los procesos.
- DOCUMENTOS INTERNOS REGLAMENTARIOS:** Corresponden a Circulares Reglamentarias, Circulares Informativas, Acuerdos, Resoluciones AEB y otros documentos que comunican determinaciones internas de la Caja.
- DOCUMENTOS LEGALES:** Requisito legal. Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un organismo legislativo.
- DOCUMENTO OBSOLETO:** Documento alterado por medio de una actualización total o parcial en su contenido, que lo hace inaplicable o que ha sido eliminado y/o reemplazado por otro documento o nueva versión.
- DOCUMENTO VIGENTE:** Es aquel documento publicado en el software del Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCIÓN.
- ELABORACIÓN:** Consiste en el proceso de concepción, diseño y desarrollo de un documento, de acuerdo con la normatividad y requisitos pertinentes.
- EVIDENCIA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- FORMATO:** Se entiende como formato cualquier documento, destinado a que en él se registren datos, para uso repetitivo que sirve como soporte de determinadas actividades.
- GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los diferentes, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- IDENTIFICACIÓN:** Acción que permite reconocer los registros y relacionarlos con el producto a la actividad involucrada o el documento del sistema de calidad.
- INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
 Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.
 Nota 2 a la entrada: 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).
- ISOLUCIÓN:** Sistema de Información del Sistema de Gestión de Calidad.
- MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.
- REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Formato diligenciado.
- REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

6. POLÍTICAS GENERALES DE AUTOCONTROL

- Los documentos que se requieran en el Sistema Gestión de Calidad de Comfaboy para tramites en el software ISOLUCIÓN los aprueba el jefe del Departamento de Planeación e Informática, pero es competencia del jefe de proceso realizar la revisión debido a las competencias de su cargo.
- Los documentos que le competen al Consejo Directivo en cumplimiento de las funciones contempladas en los Estatutos de la Entidad, las establecidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar y demás órganos de control, no serán codificados en ISOLUCIÓN.
- Los documentos en sus versiones editables deben ser enviados al correo electrónico calidad@comfaboy.com.co, para ser cargados en el software ISOLUCIÓN y son responsabilidad del analista I de planeación y calidad los documentos vigentes serán los que estén en el software ISOLUCIÓN, para consulta de todos los trabajadores, los cuales no se podrán imprimir.
- Si por algún motivo legal se necesita un documento físico y es necesario imprimir un documento, el jefe de proceso debe solicitar la copia al analista I de planeación y calidad, para controlar las copias que salgan del SGC.
- Se controlan los documentos de origen externo que afectan la prestación de los servicios, específicamente la legislación y reglamentación en su edición vigente. Los jefes de proceso deben hacer llegar al departamento de planeación e informática los documentos externos para su publicación en el software ISOLUCIÓN; y registrarlos en el listado maestro de documentos externos.
- Apenas inicie el programa de auditorías internas no se podrán realizar modificaciones en los documentos ni cambios en los mismos, contribuyendo al ejercicio ético del las auditorías; solo se realizaran estos cambios por algún requerimiento de la Superintendencia de Subsidio familiar o algún ente de control.
- Las demás condiciones establecidas para el desarrollo del procedimiento serán consultadas en la Norma fundamental (D-05-001)
- La estructura para la elaboración de documentos es la siguiente:

7. CONTROL DE LOS REGISTROS

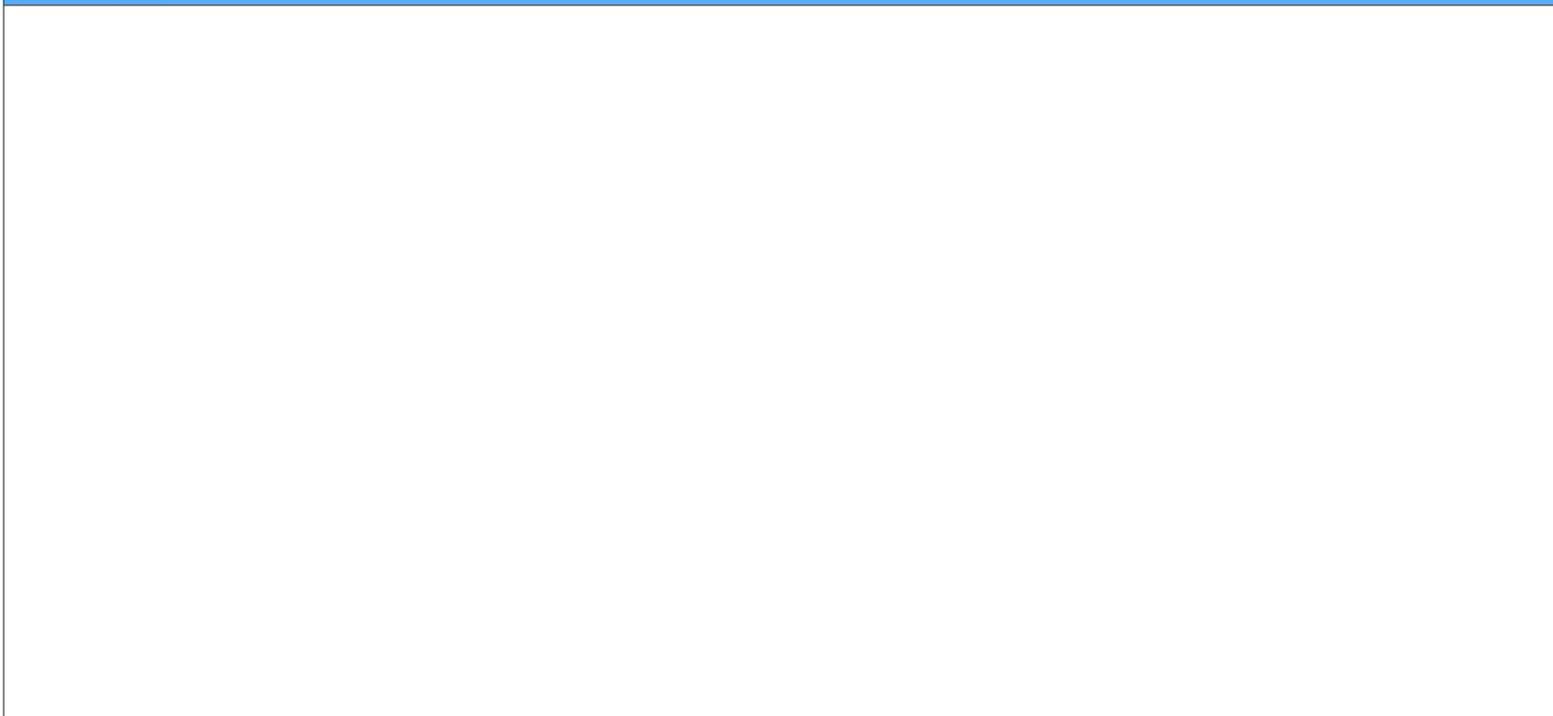
- Los registros deben estar diligenciados, legibles, sin borrones ni enmendaduras y en perfectas condiciones para su legibilidad.
- Cuando los registros se almacenan en medio magnético, se deben aplicar las Políticas de Seguridad Informática para su conservación.
- Los niveles de acceso para los registros en medio electrónico serán los establecidos en las políticas de Seguridad Informática.
- El almacenamiento, acceso, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros se establece en el proceso de archivo y administración documental.
- La revisión y la necesidad de actualizar las tablas de retención documental se realizará anualmente, debido al tamaño de la organización, la complejidad de su aprobación y la necesidad de manejar cada vez la información documentada en medio magnético, el responsable por dicha actualización es del jefe del Grupo Logístico.
- Los diferentes registros del Sistema Gestión de Calidad, se identifican por medio de un nombre sencillo y un código del proceso al cual pertenecen. La codificación se realiza de acuerdo con los parámetros establecidos en la norma fundamental (D-05-001).

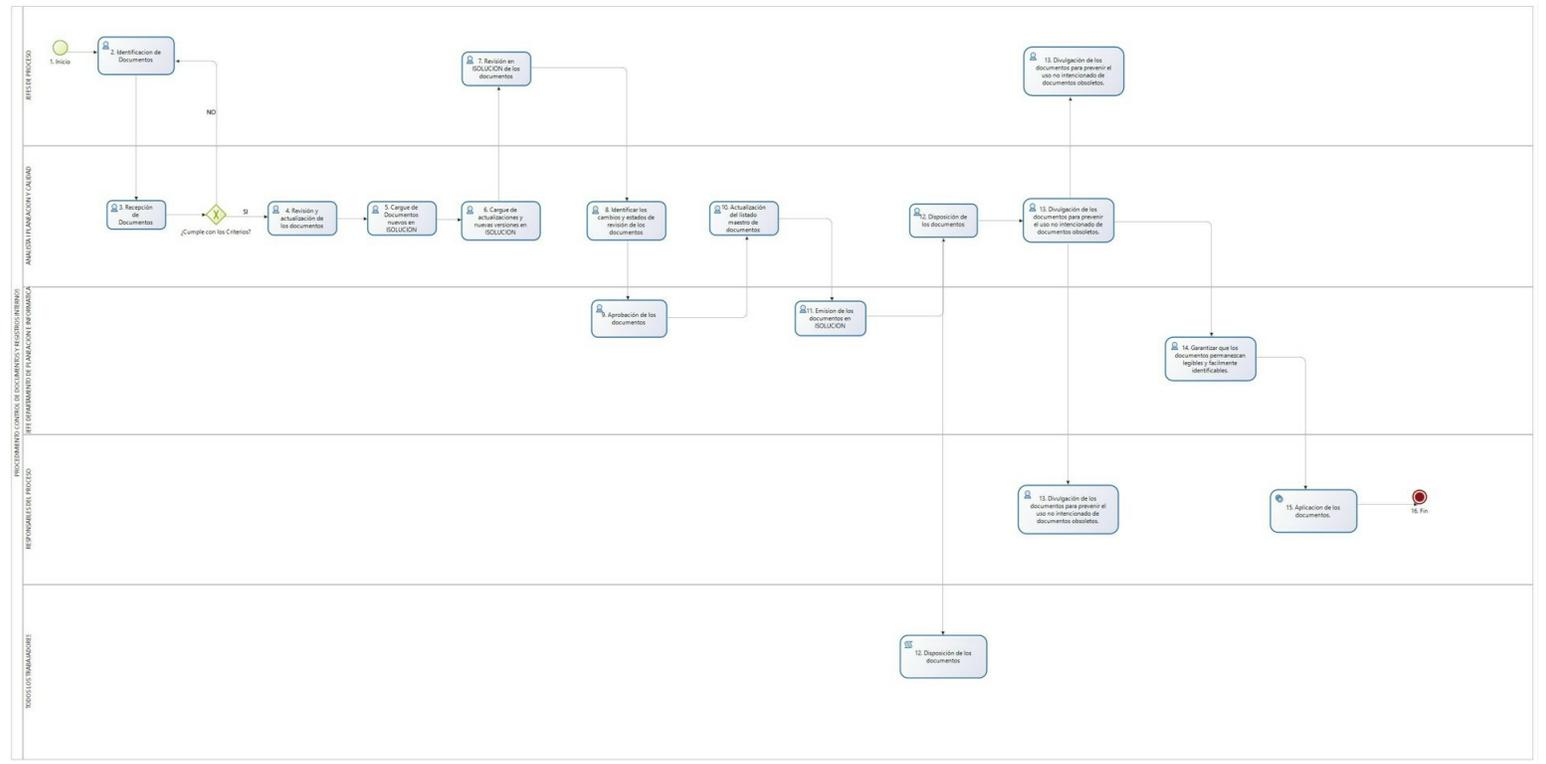
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O TAREAS

Paso No.	Descripción	Cargo	Registro
1	INICIO		
2	IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS: Identifique y elabore documentos nuevos, realice modificación, actualizaciones o eliminación de obsoletos, mediante solicitud al jefe del Departamento de planeación e Informática, vía correo electrónico calidad@comfaboy.com.co	Lideres de Procesos	Correo electrónico calidad@comfaboy.com.co
3	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: De acuerdo con las solicitudes de los documentos recibidas vía correo electrónico calidad@comfaboy.com.co, coloque el consecutivo para empezar el procedimiento de carga documental en ISOLUCIÓN, identificando que se cumple con los requisitos solicitados, dejando el registro de la solicitud en el listado maestro de Documentos (F-05-001).	Analista I- Planeación y Calidad	Listado maestro de documentos
4	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS: La revisión se realiza cada vez que se solicitan cambios en los documentos, se verifica que los cambios estén claros en su contenido y coherentes con las actividades que se ejecutan en los procesos de Comfaboy, verificando con la versión anterior.	Analista I- Planeación y Calidad	ISOLUCION
4.1	SI CUMPLE LOS PARÁMETROS: Se organiza el documento en editable, para el cargo respectivo en ISOLUCIÓN, se revisa el listado maestro de documentos; si es un documento nuevo se creará el código para asignarlo y así empezar el proceso en el software.	Analista I- Planeación y Calidad	ISOLUCION
4.2	NO CUMPLE LO PARÁMETROS: Si no está claro el cambio o falta información se devuelve el documento a través del correo electrónico calidad@comfaboy.com.co	Analista I- Planeación y Calidad	Correo electrónico: calidad@comfaboy.com.co
5	CARGUE DE DOCUMENTOS EN ISOLUCIÓN: Ingrese al software ISOLUCIÓN, en el link documentación acceda a manejo de documentos: Acceda a la opción nuevo / crear un documento a partir de las plantillas establecidas y seleccione el tipo de documento, escriba el nombre del documento, la versión, y el código que le fue asignado en la actividad anterior, seleccione la casilla marcar como nuevo documento y seleccione la opción guardar, cargue el documento según las secciones necesarias y envíe a flujo de	Analista I- Planeación y Calidad, Lideres de Procesos	ISOLUCIÓN

	revisión por parte del jefe de proceso; el software enviara una tarea al usuario y el documento estará en borrador para realizar cualquier ajuste necesario.		
6	<p>CARGUE DE NUEVAS VERSIONES EN ISOLUCIÓN:</p> <p>Ingrese al software ISOLUCIÓN, en el módulo documentación acceda a manejo de documentos:</p> <p>Utilice los filtros para acceder al documento o filtre el código para encontrar el documento y poder hacer los cambios, en la edición de documento seleccione la casilla marcar como nuevo documento y seleccione la opción guardar, realice los cambios solicitados y genere nueva versión del documento y en el control de versiones especifique los cambios realizados guarde el documento y envíe a flujo de revisión por parte del jefe de proceso; el software enviara una tarea al usuario y el documento estará en borrador para realizar cualquier ajuste necesario.</p>	Analista I- Planeación y Calidad	ISOLUCIÓN
7	<p>IDENTIFICAR LOS CAMBIOS Y ESTADO DE REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS:</p> <p>Dentro del cuadro de control de versiones, se describe el detalle de los cambios surgidos, adicionalmente se relaciona quien realizó la revisión de los documentos. La numeración de dichas versiones será con números enteros, cada vez que surja un cambio.</p> <p>En el cuadro fecha de revisiones se colocará la fecha en la cual se realizó la modificación.</p> <p>En el cuadro descripción de la modificación se debe realizar una breve relación de las secciones modificadas, si es la primera versión del documento, este cuadro no aplica.</p> <p>En los campos, elaboró, revisó y aprobó, se debe colocar el cargo de la persona responsable de cada actividad.</p>	Analista I- Planeación y Calidad	<p>Listado maestro de documentos</p> <p>ISOLUCIÓN</p>
8	<p>REVISIÓN EN ISOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS:</p> <p>ISOLUCIÓN envía una tarea para que se realice la revisión de documento, la cual el jefe de proceso debe revisar para que el documento continúe en flujo para aprobación.</p>	Líderes de Procesos	ISOLUCIÓN
9	<p>APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN ISOLUCIÓN:</p> <p>Una vez se ha creado o modificado un documento y se ha realizado la correspondiente revisión por parte del jefe del proceso se debe realizar aprobación de los documentos antes de que estos sean puestos en marcha por parte del jefe del Departamento de Planeación e Informática (La aprobación se hace en ISOLUCIÓN)</p> <p>Nota: En el flujo de documentos en ISOLUCIÓN todos los documentos se envían para aprobación al jefe de planeación e informática quien es el representante del SGC.</p> <p>Si no está de acuerdo con el documento lo puede devolver para revisión, en la versión en borrador que se ha creado, enviando una tarea con la notificación de la observación realizada.</p>	Jefe Departamento de Planeación e Informática	ISOLUCIÓN
10	<p>ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS:</p> <p>Se actualiza el listado maestro de documentos.</p> <p>Si la solicitud es de eliminación de documentos de acuerdo a la aprobación del jefe del Departamento de Planeación e Informática se elimina de ISOLUCIÓN.</p>	Analista I- Planeación y Calidad	<p>Listado maestro de documentos</p> <p>ISOLUCIÓN</p>
11	<p>EMISIÓN DE LOS DOCUMENTOS:</p> <p>Una vez aprobado los documentos por parte del jefe del Departamento de Planeación e Informática el documento aprobado se publica automáticamente en ISOLUCIÓN y la versión vigente, queda lista para socialización y consulta de todos los trabajadores garantizando que no hay documentos obsoletos que puedan confundir.</p>	Jefe Departamento de Planeación e Informática	ISOLUCIÓN
12	<p>DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS:</p> <p>Todos los documentos que componen el Sistema Gestión de Calidad, estarán ubicados en el software ISOLUCIÓN.</p> <p>Para personas con acceso a puntos electrónicos: En la intranet de COMFABOY hay un link denominado gestión de la calidad el cual le da acceso al software ISOLUCIÓN para consulta de todos los trabajadores con el usuario: calidad y contraseña: calidad tendrán acceso a toda la documentación del Sistema Gestión de Calidad, esta documentación es de consulta y no puede ser modificada ni realizar impresión los formatos que son de acceso general, dando la opción de descargarlos para la impresión respectiva.</p>	Analista I- Planeación y Calidad, Todos los trabajadores	ISOLUCIÓN
13	<p>DIVULGACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PARA PREVENIR EL USO NO INTENCIONADO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS:</p> <p>El responsable del documento lo divulga al personal que lo necesita mediante capacitación formal o autoestudio según sea el caso o la complejidad lo amerite.</p> <p>Si se necesita imprimir o enviar una copia de un documento por solicitud de un ente de control se realiza la solicitud a la analista I planeación y calidad vía correo electrónico para que realice el requerimiento y controle las copias generadas en el formato respectivo con la cantidad y el área donde se ubican.</p>	Líderes de Procesos, Analista I- Planeación y Calidad	ISOLUCIÓN
14	<p>GARANTIZAR QUE LOS DOCUMENTOS PERMANECEN LEGIBLES Y FÁCILMENTE IDENTIFICABLES:</p> <p>La legibilidad de los documentos se garantiza por medio del uso de un software ISOLUCIÓN, el cual garantiza una presentación aceptable y su acceso se garantiza por medio de la intranet.</p> <p>Para garantizar la identificación, todos los documentos del Sistema Gestión de Calidad están identificados con un código único e irreplicable.</p>	Jefe Departamento de Planeación e Informática	ISOLUCIÓN - módulo documentación
15	<p>APLICACIÓN DEL DOCUMENTOS:</p> <p>La aplicación del documento, inicia inmediatamente después de realizada la divulgación.</p>	Todos los trabajadores	

8. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES





9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

10. INDICADORES

Nombre del Indicador	Objetivo	Formula del Indicador	Meta	Responsable	Frecuencia
----------------------	----------	-----------------------	------	-------------	------------

0. CONTROL DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
4	11/Ago/2010	<p>Capítulo 3 Normatividad: Se eliminó la Resolución Reglamentaria 006 del 4 de julio de 2002 ya que no es aplicable y se adicionó la Circular Reglamentaria DA-10-018.</p> <p>Se modificó la definición de documento vigente.</p> <p>Se eliminaron todas las políticas relacionadas con la publicación de documentos en Intranet ya que no son aplicables.</p> <p>Se eliminó la política referente a la impresión de una copia de documentación para el proceso ya que todo se maneja a través de Isolucion.</p> <p>Se adicionó que los documentos que no se codifican se controlan mediante versiones y/o fechas.</p> <p>Capítulo 7 Actividades: Se ajustaron todas las actividades teniendo en cuenta la secuencia que se maneja en Isolucion y se eliminó todo lo referente a la publicación en Intranet.</p>
5	13/Nov/2014	Se adicionaron las observaciones de las actividades No. 5, 9, 16, 17 y 19.
10	21/Nov/2022	<p>Se modificó el nombre y se eliminó registros quedando así: Control de Documentos</p> <p>Se actualizan las políticas 6.1-6.3-7.</p> <p>Se actualiza el flujo de actividades y los diagramas de Flujo.</p>

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Elkin Darío Rodríguez Valbuena	Nombre:	Jaime Fernando Díaz Molina	Nombre:	Jaime Fernando Díaz Molina
Cargo:	Analista I- Planeación y Calidad	Cargo:	Jefe Departamento de Planeación e Informática	Cargo:	Jefe Departamento de Planeación e Informática
Fecha:	21/Nov/2022	Fecha:	21/Nov/2022	Fecha:	21/Nov/2022

COPIA CONTROLADA