

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 16 de Marzo de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para controlar la creación, revisión y/o actualización, aprobación, identificación, distribución para el control de los documentos y registros internos que se manejan en **XYZ**. Así como también el control sobre los documentos externos y registros externos desde su identificación, distribución, almacenamiento, etc., que garantizan el desarrollo y gestión de los procesos y lo requerido por la norma para la prestación del servicio o fabricación d eproductoxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración, revisión y/o actualización de un documento (cuando sea necesario) su aprobación y control de los documentos y registros; respecto a distribución de versiones en el punto de uso para su implementación, consulta por los involucrados y control que hacen parte de XYZ. Esto garantiza que XYZ **tiene documentos los cuales contienen información documentada de cómo se opera garantizando además la gestión de conocimiento de la empresa**. Terminando con el control de documentos y registros en lo que respecta a su almacenamiento, tiempo de retención y disposición final.

3. RESPONSABLES

Gerente General

- Aprueba toda la documentación que se crea y utiliza en la empresa, la cual es soporte y evidencia de la gestión de los procesos que se desarrollan para la prestación del servicio.
- Aprueba documentos de responsabilidad del proceso de Planeación Estratégica. revisión, aprobación y control por parte de la Alta Dirección, como: Misión, Visión, Política de Calidad, entre otros.

Gestor de Calidad o líder de proceso

- Elabora, implementa y mantiene este procedimiento asegurando el cumplimiento de actividades aquí definidas, respecto a verificaciones de manejo de documentos y registros internos y externos. Es de aclarar que en la elaboración, sirven de soporte a los dueños de proceso para documentación en el sistema, según proceso.
- Elabora los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, ver **especificación inventario documental**, con los dueños e involucrados de procesos identificados en la empresa y los mantienen adecuados a la realidad de **XYZ**.

REVISO REPRESENTANTE DE LA DIRECCION O DUEÑO DE PROCESO	APROBO GERENTE
---	-----------------------

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

- Responde por la distribución de los documentos internos en los puntos de uso, asegurando que el personal utilice las versiones vigentes pertinentes, como también los externos y su control junto con Dueños de Proceso e involucrados.
- Responsable del manejo e identificación de los obsoletos. Para ello identifica el documento y a través del registro **listado Control de Documentos** controla y distribuye.
- Responsable del control de las versiones y actualización de través del registro **listado Control de Documentos**.
- Archivo de documentación en AZ establecidas, preferiblemente por proceso.
- Actualización de normatividad junto con el Gerente General.

DUEÑOS DE PROCESO E INVOLUCRADOS

- Revisan que los documentos creados o modificados, describan lo que se hace en la empresa, asegurando que se adecuen a las actividades desarrolladas en cada proceso; es decir: Asegurando que lo que está escrito y estandarizado refleja la realidad de la organización en cuanto a su operación e implementación.
- Solicitan cambios y actualizaciones pertinentes para mantener los procesos acordes a lo que realiza la empresa.
- Coloca VoBo en señal de que el documento esta adecuado o revisado antes de su aprobación, para su posterior emisión o entrega en los puntos de uso para su posterior utilización. Actividad a realizar por el Gestor de Calidad.
- Ubica o identifica un documento externo en físico o digital y procede a su control según lo definido en este documento.
- Es el responsable de hacer que la gente a su cargo de los proceso que lidera conozcan las actividades para la eficaz operación y asegure la conformidad del producto o servicio, es decir divulga o socializa esta información en reuniones o capacitaciones apoyado en el proceso de Talento Humano para que la gestión o personal involucrado tenga el conocimiento y se gestione para la operación

Asistente Administrativa

El manejo de correspondencia física y/o digital, entre ellos los documentos externos, son recibidos en la recepción y registrados.

4. DEFINICIONES

4.1 Documento: Información documentada que poseen significado y su medio de soporte puede ser papel, disco digital o fotografía.

4.2 Documento Externo: Es la Información documentada suministrada por entes o personas externas a la empresa, por ejemplo puede ser por un cliente, un proveedor, la entidad de certificación, entes organizacionales, entre otros.

4.3 Documento obsoleto: Información documentada que se encuentra desactualizada por lo cual se prohíbe su uso.

4.4 Fecha de emisión: Indica la fecha en que el documento empieza a regir, después de su revisión y aprobación. La fecha se cambia cada vez que se modifica o se revisa o actualizada el documento.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

4.5 Instructivo: Información Documentada que detalla minuciosamente la manera de realizar una operación.

4.6 Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

4.7 Registro: Conservar Información documentada que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas en los procesos. Esta información o datos son recopilados a través de los formatos convirtiéndose en registros una vez diligenciados.

4.10. Ficha Técnica: Información técnica de un proceso, producto o manual.

4.11 Plan de Calidad o Control: Documento que especifica que procedimientos y recurso asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico. Definiendo sus actividades a controlar, actividades de verificación, o validación, o revisión; entre otros; Como su criterio de aceptación.

4.12 Especificación: Documento que establece requisitos de un proceso o producto.

4.13 Versión: Número de edición de un documento que identifica cambios realizados con respecto a uno anterior.

4.14 Documento controlado: Copia de un documento que es distribuida en la organización con el compromiso de controlarla y actualizarla, de manera física o digital.

4.15 Descripción de cargo o rol: Rasgos particulares que caracterizan a una persona dando cumplimiento a características específicas solicitadas por la organización, respecto a las competencias (Educación, formación, habilidad y experiencia) para ejercer un rol o cargo.

4.16 Caracterización: Descripción las características esenciales de un objeto, de una situación, de una organización o un proceso, se detalla entradas, salidas, recursos, entre otros.

5. DESARROLLO

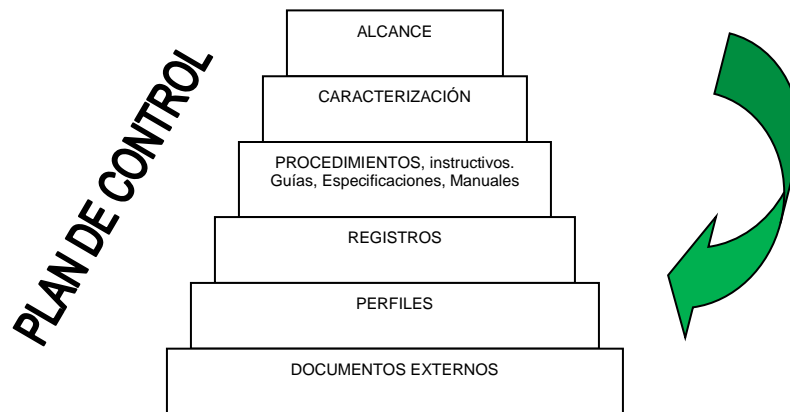
Los documentos (Información documentada) que se manejan en **XYZ** podrán ser:

- Caracterizaciones de cada proceso o
- Procedimientos o
- Instructivos o
- Guías o
- Manuales o
- Videos o presentaciones o
- Especificaciones o
- Registros (documento especial, no se puede modificar, presenta la evidencia de alguna actividad) o
- Perfiles o
- Manual de funciones o
- Plan de Control o de Calidad o
- Organigrama o
- Ficha Técnica o

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

- Cuadro de control estratégico (Documento el cual contiene las directrices de la empresa y definidas por la Alta Dirección, como: Análisis contexto estratégico, Misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, objetivos estratégicos, indicadores de gestión, entre otros) o
- Documentos Externos; entre otros y que identifican así:

ESTRUCTURA DOCUMENTAL



La generación de los documentos en **XYZ** tiene como objetivo normalizar los procesos y actividades que se desarrolla en cada proceso de la empresa definiendo claramente el método de trabajo o los lineamientos a seguir, para facilitar el desarrollo de las diferentes actividades a través de su consulta; estandarizar y normalizar actividades para su control para la prestación del servicio.

Nota: Ver anexo 6 Información Documentada de ISO 9001: 2015

Todos los documentos (Información documentada) de la empresa llevan un control a través del registro **Listado Control de Documentos** el cual presenta información respecto al nombre del documento (identificación y su descripción: fecha de emisión y versión, entre otros). A través de esta herramienta se realiza el control sobre las versiones, cambios y su descripción, distribución de copias en físico o digital, entre otros.

5.1. DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA AVCOM SE MANEJA ASÍ:

5.1.1 IDENTIFICACIÓN

La identificación de cada documento o registro; es a través de **su nombre** para uso por los involucrados en cada proceso. Adicionalmente la **fecha de emisión** (indica que desde esa fecha se debe empezar a implementar), versión (indica cuantos cambios o actualizaciones o revisiones a tenido el documento, EN XYZ inicia desde la versión 01)

El formato que utiliza EN XYZ para presentar los documentos y su medio de soporte podrá ser físico o digital, idioma español y para manejo de documentos que tienen información del producto podrán ser en inglés o español, los aplicativos que se manejen en la empresa para hacer seguimiento o medición del producto y servicio podrán ser en inglés o español.

Es de resaltar que en cada proceso (intervienen áreas) habrán documentos y según necesidad y lo descrito en estructura documental.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

5.1.2 ESTRUCTURA MÍNIMA QUE DEBE TENER LOS DOCUMENTOS COMO PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS)

Objetivo:

Es la finalidad de una acción o una actividad, indicando el propósito del documento.

Alcance:

Limite hasta el cual aplica el objeto. Cobertura del proceso, donde inicia y donde termina.

Responsables:

Indica las responsabilidades de los Involucrados que tiene dentro de las actividades descritas en el documento y en ese proceso.

Definiciones:

Es enunciar con claridad y con exactitud el significado de los términos que se utilizan en los documentos del SGC; incluyendo términos técnicos, siglas o abreviaturas. Preferiblemente para ello se toma como guía la norma ISO 9000:2015.

Desarrollo:

Se describen claramente las actividades que se realizan para cumplir con el objetivo del documento y para el desarrollo de cada proceso de forma escrita junto con los documentos donde se describen dichas actividades. Se podrá usar Flujogramas, o descripción en prosa, o con fotos explicativas, videos, entre otros.

Anexos:

Información adicional que forma parte del documento si llegase a aplicar; apoya la gestión del documento.

Los demás documentos que se manejen en la empresa mínimo deberán tener la identificación (logo de la empresa, nombre del documento, la versión y fecha de emisión) y lo demás es de libre presentación, en su momento de creación, revisión y/o actualización. Esto garantiza la conveniencia.

5.1.4 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL:

Encabezado:

Es un conjunto de descripciones que identifican o caracterizan un documento, se coloca en todos los tipos de documentos, ver estructura documental. El encabezado debe ir al inicio de todas las hojas que compongan los documentos.

El encabezado de todos los documentos llevará:

El logo de la empresa, el nombre del documento, la versión y la fecha de emisión.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

Tabla No. 1 Codificación

Campo 1 ↓	Campo 2 ↓	Campo 3 ↓	Campo 5 ↓	Campo 4 ↓
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN: 01	FECHA DE EMISION ENERO 21 DE 2011	
DOCUMENTO CONTROLADO				

Campo 1: Logotipo de la empresa

Campo 2: Nombre del Documento

Campo 3: Versión vigente del documento.

Campo 4: Fecha de Emisión del documento. *(Esta indica desde el momento en que se empieza a implementar en la organización.) Fecha a tener en cuenta al momento de auditar.*

Campo 5: Estado del documento controlado.

Pie de página:

Adicionalmente los documentos deben incluir un pie de página; en la última hoja; se identifican las personas que elabora (Opcional), revisan (*Dueño o líder de proceso; ya que es la persona idónea y que garantiza que la información descrita en el documento es adecuada y conveniente de lo que se realiza en el día a día, para las actividades u operación de la empresa y que conlleva asegurar la conformidad del producto o servicio que ofrece AVCOM*) y el cargo que aprueba los documentos de la empresa es el Gerente General.

Campo 1 ↓	Campo 2 ↓
REVISÓ LIDER DE PROCESO	APROBÓ GERENTE GENERAL

- Campo 1: Revisó: Se coloca la firma de la persona que revisa el documento (Líder del Proceso).
- Campo 2: Aprobó: Se coloca la firma del Gerente General, como responsable único de la aprobación del documento.

El pie de página debe ir solo en la última hoja (campos 1,2) no va en registros, ni en brochures, ni cartas, ni actas, ni memorandos, ni en circulares, etc.

Nota: Los registros, cuando están en blanco, el original lleva revisó y aprobó preferiblemente, pero cuando se reproducen para su uso no llevan el revisó y aprobó.

Los registros son documentos que contienen información la cual da evidencia de la gestión y resultados de actividades, documento especial, inmodificable; podrán ser: formatos diligenciados,

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

fotos, videos, grabaciones, entre otros; en forma física o digital. Algunos registros si están en digital en un aplicativo que usa la empresa no es necesario que lleven el encabezado, ni pie de página; es decir que no es de obligatoriedad en AVCOM que los registro lleven el encabezado o pie de página pero se controlan e identifican a través del **Listado De Control De Registros**, se identifican a través de su nombre.

Los brochures, cartas, memorandos, circulares; que también es información documentada, algunos conservados y otros no; estos tampoco llevan el encabezado, ni pie de página, pero preferiblemente se controlan a través de control de documentos y/o registros. Preferiblemente los brochures llevan fecha de emisión y estado de versión.

Se aclara que los documentos en físico y/o digital se almacenan en carpetas preferiblemente por cada proceso y deberá estar identificada así preferiblemente:

- Logotipo de la Empresa
- Nombre del proceso

Dentro de esta carpeta se almacenará preferiblemente:

Caracterización, procedimientos y sus registros respectivos aprobados, en blanco y los cuales están autorizados para usar en la empresa (FORMATOS), especificaciones, entre otros. Lo que soporta cada proceso.

Los documentos estarán disponibles para su uso y consulta para cuando se necesite así:

- Físico, en los puestos de trabajo y/o áreas en las carpetas correspondientes a cada proceso.
- Digitales, en la nube, en una carpeta identificada como SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, que al abrirla se encontrara con subcarpetas por cada proceso de la empresa.

Dentro de cada subcarpeta de proceso se almacenara preferiblemente: Caracterización, procedimientos, *formatos a utilizar*, especificaciones, entre otros.

5.1.4. ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS:

La elaboración, modificación o eliminación de la información documentada, inicia con una necesidad que será informada (verbal o email) al Gestor de calidad; quien se encarga con el Gerente General de revisar, aprobar o rechazar el trámite informando al líder del proceso preferiblemente, para su creación, modificación o eliminación, quedará registrado en el **Listado control de Documentos**. Este listado estará para controlar los documentos en cada proceso dentro de la empresa.

Es de resaltar que cuando se crea un formato en blanco (formato), este se controlara en su elaboración, o creación o modificación o eliminación en el **Listado control de Documentos**. Y el registro ya diligenciado, que se maneja en cada proceso se controlará a través del registro **Listado Control de Registros; en este listado se controla también los registros externos que se manejan en la operación de la empresa, sobre todo aquellos que dan evidencia de la conformidad del producto o servicio.**

El rechazo o aceptación de un documento a elaborar, modificar o eliminar, depende del aporte del documento al cumplimiento de objetivos y metas de la empresa y el aporte hacia la mejora continua, estandarización y normalización de actividades que aseguren lineamiento y métodos

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

claros para el desarrollo de la operación para la conformidad del producto o servicio; además de disponer de información documentada **que asegure el conocimiento y gestión de actividades de la empresa.**

5.1.5. REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La elaboración de documentos será en cabeza del Gestor de Calidad y el líder del proceso, preferiblemente; asegurando la adecuación y conveniencia del mismo junto con involucrados. La revisión la realizará el Líder de proceso y su respectiva aprobación será responsabilidad del Gerente General.

En el caso de documentos que describan actividades que no estén implementadas, la revisión se basa en evaluar si se ajusta a las condiciones y recursos con que cuenta la empresa. Para la eficacia de actividades según requisitos legales y de la norma ISO 9001.

El contenido de los documentos (información documentada: procedimientos, instructivos, guías, especificaciones, registros y manuales; entre otros). Se debe revisar periódicamente para evaluar el nivel de adecuación y mantenimiento del SGC, **mínimo una vez al año preferiblemente,** garantizando actualizaciones donde haya lugar o hayan cambiado actividades. Si al revisar el documento este sigue igual, se cambiará la fecha de vigencia como en señal de revisión. Si el documento se actualiza o cambia, es decir hay ajuste, la versión pasará al consecutivo que corresponda y saldrá con una nueva fecha de emisión.

Nota: Los documentos son de uso dentro de la empresa, pues tienen información de la operación, son de carácter confidencial, no se pueden sacar de la empresa sin previa autorización del Gerente General, y se protegen contra su pérdida, a través de la realización de backups. Ver guía de backups. Esto asegura el contar con información documentada y/o registros de la operación de la empresa que ayudan al conocimiento, gestión y trazabilidad.

Después que los documentos son aprobados, el Gestor de Calidad junto con el Gerente General, estudia quien los debe tener en medio digital o físico y los registra en el registro **Listado Control de Documentos,** para así poder controlar las versiones y proceder a la distribución teniendo en cuenta que **solo se le distribuye al personal involucrado en el proceso y líder.** Para su uso, consulta y apoyo de la realización de actividades en cada proceso. La distribución podrá ser física o digital y dicha copia no necesariamente deben ir firmadas ya que el original ha sido aprobado y firmado con anterioridad en medio físico.

5.1.6. ENTREGA DE DOCUMENTOS

Una vez son aprobados los documentos y registros; se deberá previamente capacitar o socializar a los empleados para su implementación, esto será en una capacitación interna. Actividad a realizar por el líder de proceso apoyado en el Gestor de Calidad.

La copia controlada se entrega en medio físico a los responsables de procesos.

5.1.7 CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos del SGC de la empresa no pueden ser retirados de la empresa sin previa aprobación del Gerente General.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

Nota: Los documentos deben ser legibles, libres de tachones o enmendaduras preferiblemente; idioma español preferiblemente. Aplica para registros también.

5.1.8 DOCUMENTOS VIGENTES

Todos los documentos vigentes de la empresa se encuentran controlados a través del registro Listado Control de Documentos, y es responsabilidad del Gestor de Calidad mantenerlo actualizado

5.1.9. DOCUMENTOS OBSOLETOS

Para evitar que se utilicen documentos obsoletos en AVCOM., el Gestor de Calidad, basándose en el registro del Listado Control de Documentos, recoge las copias y originales obsoletos teniendo en cuenta cargos y personas a las que se les distribuyo y copias entregadas con el fin de recogerlos, destruirlos y dar la versión vigente desechando la anterior; dejando registro en el Listado Control de Documentos. Es de aclarar que las copias u originales se le entregaran solo a los dueños de proceso. Para su aplicación con los respectivos involucrados.

5.1.10 DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

Incluye documentos y/o registros externos.

Los documentos externos son documentos ajenos a la empresa y expedidos por otras entidades o clientes, o proveedores, los cuales soportan o apoyan la prestación del servicio.

Los documentos externos que la organización a determinado y que inciden directamente en la prestación del servicio ofrecido por la empresa y su operación, son:

- **Legislación aplicable al servicio.** Se controla a través de registro Cuadro de Normatividad. En este cuadro se describe la normatividad, medio en que se tienen (Físico o digital), entre otros, para su control. Es de resaltar, que si la normatividad esta en físico se identifica con un sello en la primera hoja de: **DOCUMENTO EXTERNO** y si esta en digital, se almacenara en una carpeta identificada como normatividad aplicable en la prestación del servicio. en la computadora de cada usuarioXXXXXXXXX. Esta disposición citada aplica si su empresa requiere cumplir normas o legislación para la prestación de servicio.
- Catalogo o documentos que contengan información que envían proveedores o contratistas (información respecto al producto que se comercializa; manuales, fichas técnicas, etc.). Se controla a través de registro Control de Externos. Ejemplos:
 - Normas como ISO 9000, 9001, 9004 e ISO 19011. Si se tienen en la empresa. Se controla a través de registro Control de Externos.

Estos se identifican como **Documento Externo** en la primera hoja, si están en medio físico, con un **sello de documento externo**. Y se controla la distribución, según lo definido en párrafo anterior.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFOMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

Cuando son digitales se guardaran en una carpeta digital identificada como Documentos externos o fichas técnicas o información de productos

Si los documentos o registros como: Catálogos o documentos de proveedores o clientes o las normas, llegan o se tienen en medio digital, recepcionados a través de la Web o correos, se almacenarán en una carpeta que diga Documentos Externos **fichas técnicas o información de productos** y se controlarán a través de **Control de Externos**.

Otro tipo de documento externo que se maneja ne la empresa, son:

- Cuentas de cobro o
- Facturas o
- Comunicados de proveedores, clientes como invitaciones a seminarios, etc o
- Publicidad o
- Documentos informativos o
- Servicios públicos o
- Entre Otros

Si Estos Llegan en físico se identifican con el consecutivo de recibido que se maneja en el **registro correspondencia**, que maneja la Recepción de la empresa y que se recibe, donde allí se direccionan y se controlan las distribuciones. Esto con el fin de que la Asistente Administrativa identifique información documentada que llegue a la empresa y se proteja contra perdida no intencionada.

Permisos para consulta y/o uso de documentos

Tabla. SE SUGIERE COLOCAR TABLA CON DOCUMENTOS CARGOS Y ACCESOS PERMITIDOS

5.1.12 REGISTRO DE CAMBIOS

Los cambios a los documentos de una versión a otra quedan en el registro **Listado Control de Documentos,** donde se describe los cambios de manera detallada, según ajuste en la adecuación de una versión a otra.

5.1.13 CONTROL DE REGISTROS

Es relevante aclarar que el control de los registros propende por los internos o externos que se utilizan y quedan como evidencia de las actividades que se desarrollan en los procesos. Ej.: Listado Control de Documentos, es registro interno. Cuenta de cobro es registro externo. En ambos casos se controlará.

Los registros corresponden a información contenida en papel o medios electrónicos referentes al desarrollo o resultados alcanzados en los procesos y actividades de la empresa. Los cuales proporcionan evidencia de las actividades y/o conformidad del producto o servicio

La generación y conservación de los registros tiene como objetivo demostrar el desarrollo, brindar información, proporcionar evidencia objetiva de actividades, trazabilidad y gestión de los procesos de lo que realiza la empresa para la prestación de los servicios. Los registros se controlan a través del registro **Listado Control de Registros, allí se ve información del nombre del documento , su acceso y recuperación; y en el listado de control de documentos se ve la**

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

información de a quien se distribuye el registro, control sobre su versión y fecha de emisión; como de sus cambios si los hay.

Todos los registros que se manejan en la empresa a partir de la fecha deberán cumplir con:

Identificación

Los registros generados por de la empresa, tienen el encabezado definido en este documento preferiblemente o se identifican a través de un nombre.

Legibilidad

Para mantener la legibilidad de los registros se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- No se diligencia a lápiz, preferiblemente
- Permanecen libres de tachones o enmendaduras.
- Se diligencian en su totalidad y si quedan espacios en blanco se les coloca una línea para evidenciar que no contienen más información o N.A. (no aplica).
- Si esta en papel fax se debe sacar una copia ya que el químico se borra en este tipo de papel.

Almacenamiento y Protección- Preservación

Para almacenar y conservar los registros se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Se almacenan en carpetas A-Z, o computadores según ruta definida *por* cada proceso.
- Se utilizan lugares secos y libres de humedad
- Se guardan en estanterías, escritorios o computadores.
- Se prohíbe retirarlos de la empresa sin la debida autorización.
- Se solicita autorización al responsable de la información para utilizarlos

Recuperación

Las carpetas que contienen registros del SGC de la empresa, se organizan según criterio del responsable de esta información, puede ser por ejemplo:

- Orden alfabético o
- Carpetas por cliente o
- Orden numérico o
- Cronológicamente o
- Por actividad o
- Por años.

Pero la recuperabilidad o acceso para encontrar la información contenida en los registros se ve siguiendo la ruta definida en el **listado Control de Registros**

Pero se deberá establecer la ruta física o digital en registro **Control de registros**, por cada proceso. Donde Dueños e Involucrados deberán almacenar bajo esas directrices.

Se recuperan siguiendo la ruta definida por cada documento (registro) en **Control de Registros** Ya sea en medio físico o digital donde se hace necesario definir pasa a paso la ruta.

Tiempo de Retención

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01
		Fecha de Emisión: 25 de Enero de 2016
DOCUMENTO CONTROLADO		

Es el tiempo en el cual va a estar almacenado el registro, este se encuentra definido en el registro **Control de Registros** ya sea en medio físico o digital. Podrá estar en archivo de gestión y/o Archivo Central para su conservación.

Disposición de los Registros

En el registro **Control de Registros pro cada proceso** se define "Que Hacer" con ellos al finalizar el tiempo de retención, por lo cual se procede según la disposición ahí establecida, la cual generalmente es su destrucción.

Nota: AVCOM cuenta con un documento: Inventario Documental; en donde se especifica y hace referencia a los documentos (Información documentada requerida por la norma y que la empresa determino como necesaria para la eficacia del sus sistema), es de aclarar que aquí no se referencian los registros.

6. ANEXOS

Norma ISO 9000
Norma ISO 9001:2015 Anexo 6
Guía de backups
Inventario Documental