

Contents

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
3.1. TIPOS DE DOCUMENTOS	2
3.2. CONCEPTOS BASICOS:	3
4. DESCRIPCIÓN	4
4.1. Estructura de la Documentación	4
4.2. Presentación de los Documentos	5
4.3. Contenido de los Documentos Procedimiento – Instructivos	6
4.4. Codificación de los Documentos	7
4.5. Número de versión	9
4.6 Fecha de emisión	9
4.7 Listados Maestros	9
4.7.1 Listado documentos internos	9
4.7.2 Listado documentos externos	9
4.8 Solicitud de: Elaboración, modificación, y/o eliminación de documentos	9
4.9 Revisión y aprobación de documentos	10
4.10 Divulgación de documentos	10
4.11 Acceso a la documentación	10
4.12 Medio de acceso a la información	11
4.13 Control de obsoletos	11
4.14 Control de registros	11
4.15 Control documentos externos	12
5. PROCEDIMIENTO	12

1. OBJETIVO

Establecer las directrices que intervienen en la elaboración, revisión, aprobación, actualización y divulgación de los documentos del Sistema de Gestión Integral de la organización. Esto incluye los registros asociados a documentos, e instructivos de trabajo, como también la elaboración del Manual.

2. ALCANCE

Inicia con la detección de la necesidad de creación, modificación, o eliminación de documentos del Sistema de Gestión Integral y finaliza con la difusión e implementación de la documentación.

3. DEFINICIONES

3.1. TIPOS DE DOCUMENTOS

Manual de gestión: Documento que enuncia la política y describe el Sistema de Gestión de la organización.

Documentos Estratégicos: Hacen referencia a las directrices organizacionales de la compañía, Misión, Visión, Valores.

Mapa de Procesos: Documento donde se relacionan entre si los diferentes procesos de la compañía y evidencian la relación entre Clientes y proveedores.

Caracterización: Documento en el cual se registra para cada proceso del Sistema de Gestión: Objetivo, Alcance, las entradas y las salidas tanto internas como externas; enfocadas en el ciclo PHVA (el Planear, el Hacer, el Verificar, el Actuar), los documentos soporte del proceso e indicadores (Cuando apliquen -Variable cuantitativa o cualitativa que mide la gestión de algo), la versión, la fecha actualización y el estado.

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

Instructivo de trabajo: Documento que detalla la manera como debe realizarse determinada acción; además describe como se realiza el trabajo en un área o campo determinado de la Empresa.

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Documento: Escrito en el que constan datos fidedignos a ser empleados como tales. Están conformados por procedimientos, manuales y políticas.

Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica.

Política: Documento que define las directrices de la organización.

Registro: Información cuya veracidad se puede demostrar, acerca de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados dentro del Sistema de Gestión, por ejemplo: formatos diligenciados, firmas en documentos y actas.

Sistema de Gestión: Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización, tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

Aprobación: Función de verificar la conformidad del contenido en el documento, registro, formato, instructivo del sistema de gestión.

Revisión: Función que se realiza validando la información contenida en el documento, registro, formato, instructivo del sistema de gestión.

Fecha de actualización: Es la fecha en que el documento se creó y/o modifica, se sugiere usar el formato **día/mes/aaaa**.

Listados Maestros: Listado donde se centraliza, el código, versión, y fecha de actualización.

Novedad o Descripción de cambio: Descripción detallada del cambio que se requiere realizar a un documento.

Identificación: Manera única de nombrar un documento para su reconocimiento. (Nombre del documento).

Almacenamiento: Forma de mantener guardados los registros, de tal manera que se reduzca al mínimo el riesgo de deterioro, daño o pérdida.

Protección: Forma de preservar los registros del Sistema de Gestión de manera que se asegure su legibilidad a través del tiempo, evitando la pérdida de información.

Recuperación: Organización de los documentos (especialmente de los registros), de acuerdo a un ítem determinado, asegurando de esta forma la facilidad para acceder a ellos en un momento preciso.

Tiempo de Retención: Periodo de tiempo durante el cual se mantienen archivados los registros del Sistema de Gestión.

Disposición de Registros: Tratamiento dado a los registros una vez cumplido el tiempo de retención.

Documento controlado: Presenta su último nivel de actualización efectuado por el control de los documentos, quien a su vez emite, actualiza y verifica la documentación que forma parte del sistema de gestión.

Recursos: Asignación de Recurso Humano, financiero y físico.

Documentos Soporte: Documentos que proporcionan información adicional al documento principal y se adjuntan al mismo.

Creación: Solicitud que se realiza para originar documentos como procedimientos, instructivos, formatos, manuales y demás aplicables al Sistema de Gestión.

Modificación: Solicitud que se realiza para cambiar y/o actualizar un procedimientos, instructivos, formatos, etc.

Eliminación: Solicitud que se realiza para abolir o eliminar procedimientos, instructivos, formatos, manuales y demás que no son aplicables a determinados procesos.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Estructura de la Documentación

Los documentos del Sistema de Gestión Integral se clasifican de acuerdo a la siguiente estructura:



4.2. Presentación de los Documentos

Para la elaboración de los documentos indicados en el alcance, se debe tener en cuenta el siguiente formato de edición.

Logo	Título	Código:
		Responsable:
		Versión:
		Fecha de emisión:

CONTENIDO

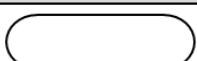
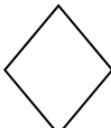
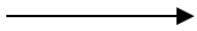
- La redacción de las actividades se hace en infinitivo. Ej: Entregar, hacer, documentar, etc.
- Se sugiere utilizar el tipo de letra “Arial” a espacio sencillo
- Para los documentos estratégicos y/o formatos enviados a los clientes la versión y fecha se coloca en una esquina que permita su visualización.

4.3. Contenido de los Documentos Procedimiento - Instructivos

A continuación se describen los ítems principales que pueden estar contenidos en los diferentes documentos.

- **Título:** Información breve y sencilla, que describe el contenido del documento
- **Código:** Identificación alfanumérica del documento
- **Objetivo:** Razón de ser del documento, debe ser medible a través de indicadores en lo posible documento.

- **Alcance:** En esta parte del documento, se evidencia la cobertura del mismo que puede ser explicado en términos de áreas, temas, y responsabilidades. Indica la actividad que da inicio y fin a los temas tratados en el documento
- **Responsable:** Persona que responde por el eficaz cumplimiento del contenido del documento o la actualización del mismo
- **Definiciones:** En esta parte del documento, se mencionan todas las palabras que requieren profundización dado que no se manejan en el lenguaje común
- **Condiciones Generales:** Observaciones necesarias para el desarrollo del contenido del documento
- **Flujograma:** Descripción de las actividades de un procedimiento en forma de diagrama detallando el cómo se realizan expresando quién, cómo, cuándo, dónde y por qué

SIMBOLOGIA		
SIMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Límite: Elipse	Se utiliza para indicar el inicio y el fin del proceso
	Operación: Rectángulo	Es una descripción breve de cada actividad en el flujo del proceso
	Punto de Decisión: Diamante	Se utiliza en la parte del proceso en el cual debe tomarse una decisión de aprobación o no, de una actividad determinada
	Dirección de Flujo: Flecha	Se utiliza para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso. Se emplea para indicar el movimiento de un símbolo
		a otro. La flecha indica dirección ascendente, descendente o lateral
	Conexión: Pentágono	Determina la entrada o salida de una página. Además permite mostrar la continuidad del flujo al cambiar de página
	Conector: Círculo pequeño	Se emplea con un número dentro, para conectar una actividad con otra, que tengan algún tipo de relación
	Documento: (Documentación, generación, consulta)	Representa resultado mediante un reporte generado

4.4. Codificación de los Documentos

El código de los documentos se asignará de la siguiente manera:

- **CAMPO 1:** Área correspondiente: La abreviatura consta de dos o tres letras que relacionan el

área a la cual pertenece el documento, de acuerdo con la siguiente tabla:

Área	Abreviatura
Gestión Estratégica	GE
Gestión Comercial	GCM
Gestión de Operaciones	GO
Gestión Capital Humano	GH
Gestión Contabilidad	GCT
Gestión Integral	GI
Gestión Recursos Físicos y Tecnológicos	GR
Gestión de Compras	GCP

- **CAMPO 2: Tipo de Documento:** Después del guion (-) La abreviatura consta de una o dos letras que relacionan el documento del que se trata, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de documento	Abreviatura
Manual	M
Programa	PR
Procedimiento	P
Caracterización	C
Instructivo	I
Formato	F
Directriz	D

- **CAMPO 3: Consecutivo:** Después del guion (-) se asignará el número inmediatamente posterior al existente para ese mismo tipo de documento. Este contiene tres dígitos, iniciando en 001.

Ejemplo: GO - P- 001

□ □ □

El número de versión es el mismo para todo el documento y se coloca en cada página. Cada vez que se efectúe una modificación al documento, incrementa este número, iniciando con desde el 01.

4.6 Fecha de emisión

- En los documentos y formatos se coloca en la parte superior en el encabezado

Ejemplo: 14/10/2015

4.7 Listados Maestros

4.7.1 Listado documentos internos

Se diligencia el formato “GI-F-001 Listado Maestro de Documentos o GI-F-002 Listado maestro de Registros” donde se controlan los documentos del Sistema de Gestión Integral e intervienen las siguientes variables: Proceso, código, tipo de documento, nombre del documento, versión, fecha de emisión, ruta de archivo físico, ruta de archivo magnético, tiempo de retención, recuperación, responsable de la custodia del archivo y disposición final.

4.7.2 Listado documentos externos

Se diligencia el formato “GI-F-003 Listado maestro de documentos externos” donde se controlan los documentos externos e intervienen las siguientes variables: Proceso, código, tipo de documento, nombre del documento, tipo de documento, nombre del documento, fecha/versión, medio, responsable del control, confidencial, ubicación.

4.8 Solicitud de: Elaboración, modificación, y/o eliminación de documentos

Cuando nace una necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un documento cualquier funcionario lo expresa vía e-mail al Representante de la Dirección, con el fin de efectuar el análisis sobre la viabilidad de la solicitud, si se requiere se evalúa con los responsables de los procesos involucrados en el ajuste. El tiempo para la determinación de la viabilidad del cambio y su ejecución no supera los ocho días hábiles desde el momento en que se solicita la creación, modificación o eliminación de un documento.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Para esto se diligencia el formato "GI-F-004 Solicitud de documentación" donde se controla los documentos solicitados

10/14

4.9 Revisión y aprobación de documentos

Se efectúa una reunión con los responsables del documento y/o líderes del proceso, se analiza punto por punto y si se requiere se realiza el ajuste pertinente.

Los responsables de la revisión y aprobación de los documentos de cada proceso son los siguientes:

DOCUMENTO	RESPONSABLE DE REVISIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN
Procedimientos, instructivos y formatos	Responsable del proceso	Representante de la Dirección

Para la aprobación del documento el Representante de la Dirección debe firmar el formato "GI-F-005 Entrega de Documentos". Una vez aprobado el documento se genera en formato PDF y se guarda en la carpeta del Sistema de Gestión Integral en el PC del líder del proceso y del Representante de la Dirección.

4.10 Divulgación de documentos

Se envía un correo electrónico a todo el personal, comunicando el nombre del documento, la ruta de acceso, el responsable de ejecución y el inicio de la implementación del mismo.

Posterior a ello, se realiza la reunión de socialización con los responsables de ejecución de las actividades del documento y se deja firmado como constancia de la capacitación el formato "GH-F-001 Planilla de Asistencia".

4.11 Acceso a la documentación

El personal de la empresa solo tiene acceso de lectura a la documentación del Sistema de Gestión Integral (manuales, procedimientos e instructivos), razón por la cual el formato de publicación guardado en los PC de los líderes del proceso es "PDF". Dicho acceso está restringido para personas ajenas a documentos que no sean parte de su proceso, salvo que se tenga una autorización dada por el Representante de la Dirección.

La modificación de los documentos está a cargo del responsable del Sistema de Gestión Integral,

4.12 Medio de acceso a la información

Todo el personal de la empresa accede a sus documentos través de la carpeta del SGI guardada en cada PC.

Está totalmente prohibido reproducir física o electrónicamente los documentos sin previa autorización del Representante de la Dirección.

4.13 Control de obsoletos

Un documento se considera obsoleto, a partir del momento en que se aprueba y entra en vigencia la nueva versión o el documento que lo reemplaza. En el intervalo de tiempo durante el cual se formalizan los cambios a efectuar en un documento controlado, los ajustes que se deben realizar en el proceso de implementación, son manejados a través de correo electrónico al personal responsable por la aplicación del documento en cuestión.

Cuando un documento se vuelve obsoleto el personal del Sistema de Gestión Integral debe almacenar en medio magnético la última versión obsoleta de cada documento, en la carpeta de "Obsoletos".

4.14 Control de registros

La identificación de registros del Sistema de Gestión Integral es responsabilidad del Representante de la Dirección, con el apoyo de quienes revisan el documento y comprende un análisis de los documentos nuevos o modificados con el propósito de identificar formatos diligenciados, actas de reunión, e informes periódicos emitidos en el desarrollo de cada documento que deban permanecer como evidencia de su aplicación y como referencia para mejoramiento de los procesos que componen el Sistema de Gestión.

La protección de registros físicos se efectúa a través del archivo en carpetas que se mantienen en archivadores libres de humedad para evitar el deterioro.

Los documentos y registros magnéticos, se mantienen en el PC del Representante de la Dirección y líderes de proceso según aplique, a los cuales se les realiza back-up mensualmente, con el fin de garantizar la seguridad de la información. El back-up se realiza en un disco extraíble: que lo mantiene el Representante legal en un lugar lejano a la organización. Se diligencia el formato GI-F-004 Control Seguimiento back-up.

Es compromiso del Asistente Administrativo, verificar y garantizar de forma mensual, que efectivamente los trabajos de back-up y actualización del servidor sean realizados y que la información se encuentre en su totalidad para cada una de las áreas dispuestas.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

12/14

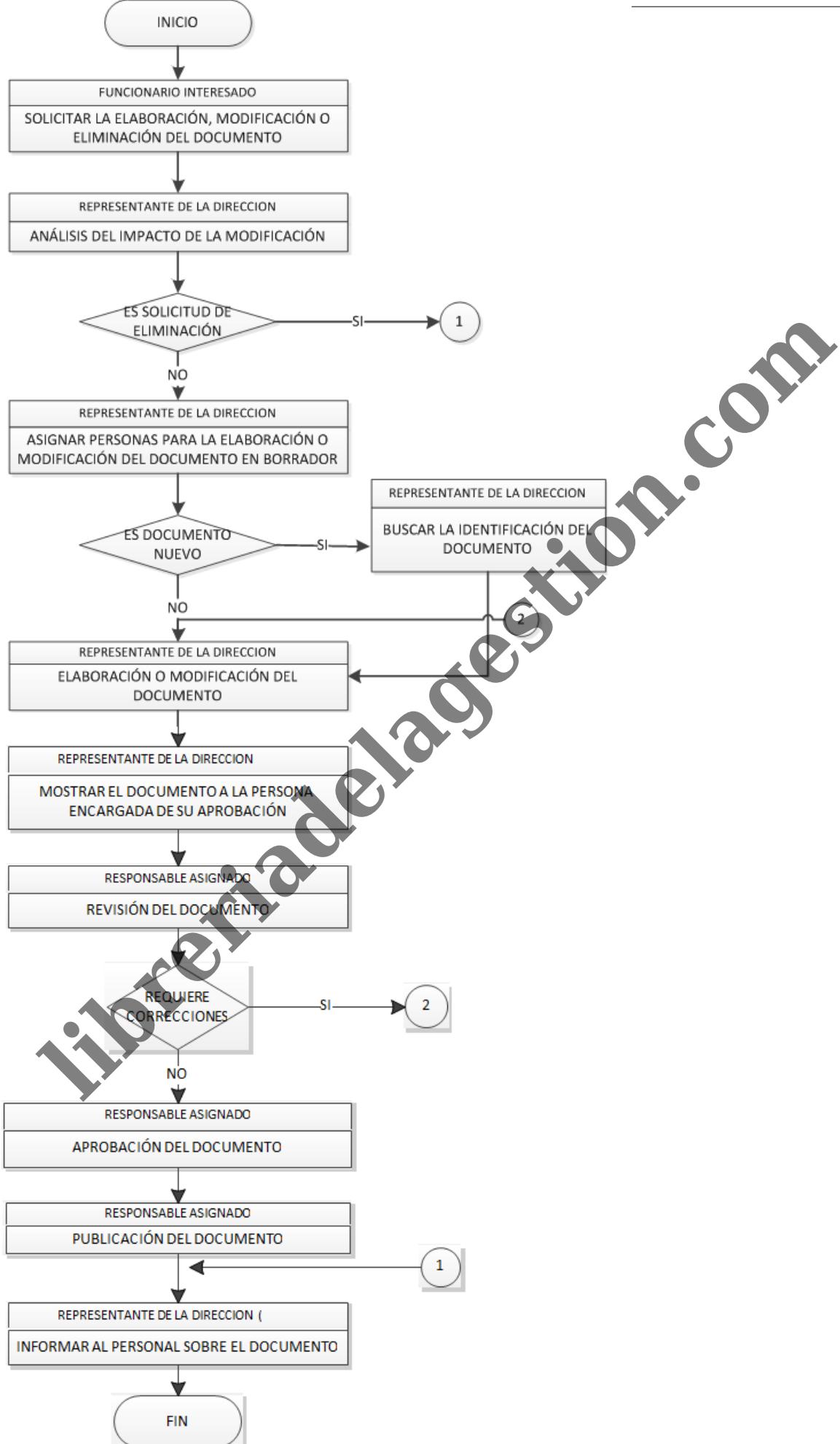
Es función de los responsables de cada proceso la recolección, la organización, el archivo, el almacenamiento en condiciones adecuadas y el cumplimiento de los demás parámetros establecidos en las caracterizaciones de cada proceso.

4.15 Control documentos externos

Los documentos de origen externo, nacional o internacional, contemplados en el Sistema de Gestión Integral, se encuentran disponibles para consulta en el PC del Representante de la Dirección, su distribución la controla el funcionario encargado mencionado en dicho documento.

El responsable de cada proceso está encargado de consultar periódicamente las actualizaciones de los documentos externos, y comunicar al personal del Sistema de Gestión Integral para que actualice la documentación del proceso respectivo.

5. PROCEDIMIENTO



libreriadelaigestion.com