


PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA


	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

CARTILLA DE DETALLES

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Nombre	Gilda Flores Pacheco	Nombre	Marie Joe Lemaitre	Nombre	Andrés Alberdi
Cargo/Función	Analista de Procesos	Cargo/Función	Gestor de Calidad	Cargo/Función	Gerente General


HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	DETALLE DE LA VERSIÓN	FIRMA DIGITAL Y FECHA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO
Versión 1.0	Versión inicial	

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

CONTENIDO

1.	OBJETIVO PRINCIPAL.....	4
2.	ALCANCE	4
3.	RESPONSABILIDADES.....	4
4.	DEFINICIONES	5
5.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	6
6.	DIAGRAMA(S) DE FLUJO	7
6.1.	FORMAS UTILIZADAS	7
7.	DESARROLLO.....	8
7.1.	ELABORACIÓN.....	8
7.2.	REVISIÓN.....	8
7.3.	APROBACIÓN	9
7.4.	MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	9
7.5.	DIFUSIÓN INTERNA	10
7.6.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	10
7.6.1.	DISPONIBILIDAD E IDONEIDAD PARA SU USO	10
7.6.2.	GESTION DE DOCUMENTOS OBSOLETOS.....	11
7.6.3.	PROTECCIÓN	11
7.6.4.	CONTROL DE CAMBIOS.....	12
7.6.5.	CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	12
7.7.	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO.....	12
7.8.	CONTROL DE LOS REGISTROS	12
8.	REGISTROS	13
9.	ANEXOS.....	13
	ANEXO 1. FORMATO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	13
A.	FORMATO DE DOCUMENTOS.....	13
B.	CONTENIDO DE UNA POLÍTICA INTERNA.....	18
C.	CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO	19
D.	CONTENIDO DE UN INSTRUCTIVO	20
E.	PLANTILLAS/FORMULARIO	21
F.	DOCUMENTOS DE REGISTROS	21
	ANEXO 2. MAT-002 “MATRIZ DE RESPONSABLES DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA”	22
	ANEXO 3. REG-001 “LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA”	23
	ANEXO 4. REG-002 “LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO”	24

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

1. OBJETIVO PRINCIPAL

El presente procedimiento tiene por objetivo describir cómo se lleva a cabo el control de la información documentada dentro del alcance del Sistema de Gestión de ESOF, desde la elaboración, modificación, revisión, aprobación, socialización y almacenamiento de la información documentada de ESOF SRL.

2. ALCANCE


La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y aplica a todos los documentos internos elaborados por los funcionarios de ESOF, que requieren aprobación y difusión dentro de la empresa y documentos externos (reglamentarios o normativos o técnicos) que afecten al Sistema de Gestión.

Se consideran los siguientes tipos de documentos:

- Políticas
- Normas
- Procedimientos
- Instructivos
- Manuales operativos
- Registros
- Y otros que se consideren necesarios y estén dentro de las características descritas

3. RESPONSABILIDADES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES
Funcionario	Elaborar la información documentada según este procedimiento.
Analista de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar, organizar y socializar la información documentada que se genere según este procedimiento. • Ajustar al formato definido.
Subgerentes	Revisar la información documentada conforme se establece en este procedimiento.
Gerente General	Revisar y aprobar la información documentada conforme se establece en este procedimiento.
Dueño de Proceso	Sugerir y/o elaborar la información documentada conforme se establece en este procedimiento

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

4. DEFINICIONES

Este acápite contiene algunos términos utilizados en la redacción del documento que ayudarán a un mejor entendimiento del procedimiento.


- ✓ **Información documentada.** - Información de origen interno y externo y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser: papel, medio magnético, electrónico, fotografía o una combinación de estos.
- ✓ **Documento Externo.** - Información generada por fuentes externas (Manuales de equipos y software, Libros, Normas, etc.) que no es propiedad intelectual de ESOFT, que sin embargo es necesaria e importante para la gestión de la empresa.
- ✓ **Documento Interno.** - Información documentada que se genera dentro de la Empresa y que es de propiedad intelectual de la misma.
- ✓ **Política.** Declaración realizada por la Empresa, de sus intenciones y principios con relación a un determinado tema que provee un marco para la acción y para establecer objetivos y metas respecto de este.
- ✓ **Norma Interna.** - Documento técnico elaborado internamente que establece: requisitos, condiciones, características u orientaciones sobre Productos y Procesos, que puede incluir términos y definiciones de Procedimientos.
- ✓ **Reglamento.** - Documento que especifica normas para regular todas las actividades de una Empresa.
- ✓ **Proceso.** - Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✓ **Procedimiento.** - Forma especificada para realizar una actividad o proceso.
- ✓ **Manual.** - Documento estructurado que contiene la descripción del desarrollo de un proceso o procedimiento o conjunto de procedimientos relacionados.
- ✓ **Instructivo.** - Descripción detallada de una actividad.
- ✓ **Anexo.** - Información que complementa un documento para aclarar o mostrar adicionalmente, ejemplo: tablas, diagramas, formularios, etc.
- ✓ **Registro.** - Tipo de documento que suministra la evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados alcanzados.
- ✓ **Plantilla/Formulario.** - Es el formato de un registro con datos fijos o comunes y/u otros en blanco (datos variables) que deben ser llenados.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

- ✓ **Fichas de Caracterización de Proceso.** - Documento que describe elementos necesarios de un proceso: Entradas, Salidas, Información Documentada, Proveedores, Usuarios, Materiales, Indicadores, etc.
- ✓ **Exclusivo.** - Se considera un documento clasificado como de “USO INTERNO” y confidencial, es información técnica y del negocio, privilegiada para uso exclusivo de ESOFT y no puede ser distribuida ni divulgada a personas ajenas a la empresa, en forma total o parcial; la reproducción o divulgación de este material estará sujeto a sanciones, de acuerdo a lo estipulado en reglamento interno.
- ✓ **Confidencial.** - Protección de la información sensible contra divulgación no autorizada.
- ✓ **Copia Controlada.** - Son copias de documentos internos debidamente liberados.
- ✓ **Aprobación de documentos.** - Es el proceso de revisión, contrastación y visto bueno de los documentos conforme el procedimiento en EFLOW, para que estos sean considerados oficiales.
- ✓ **Sistema EFLOW.** - Es una herramienta de gestión BPM o “Workflow”, que permite la implementación, automatización y seguimiento de procesos de toda índole en los que se involucran tareas, documentos e información que pasan de un participante a otro, para el cumplimiento de objetivos específicos de acuerdo con ciertas reglas de negocio preestablecidas.
- ✓ **SHAREPOINT.** - Es una herramienta de productividad de la cartera de soluciones empresariales de Microsoft 365. Permite a los funcionarios comunicarse y colaborar, además de ser un repositorio de información y documentación.




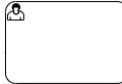





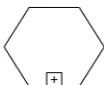
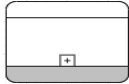
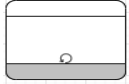
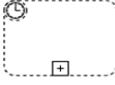
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- Norma ISO 9000 – Fundamentos y Vocabularios
- Norma ISO 10013 – Orientación para la información documentada
- Norma ISO 9001 - Requisitos SGC
- Procedimiento de APROBACIÓN DE DOCUMENTOS
- Matriz de Comunicación

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

6. DIAGRAMA(S) DE FLUJO

6.1. FORMAS UTILIZADAS

ÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	Inicio
	Final
	Actividad realizada de manera manual y fuera del sistema
	Actividad realizada por un usuario dentro del sistema
	Envío de copias
	Llenar formulario del sistema
	Descargar documento o información
	Documento para adjuntar en el formulario correspondiente
	Decisión
	Condicional automática
	Inicio de subprocesso
	Final de subprocesso
	Esperar

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

7. DESARROLLO

La Gestión de la Información Documentada incluye:


- La información documentada requerida por la norma ISO 9001.
- La información documentada que se ha determinado como necesaria para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de ESOFTE.

7.1. ELABORACIÓN

- a) La elaboración, modificación y/o actualización de todo documento, tiene como origen:
 - Recomendación del Gerente General.
 - Recomendación del Analista de Procesos o Subgerentes de Área.
 - Dueño del Proceso.
 - Cualquier funcionario.
 - Resultado de la aplicación y/o evaluación del presente procedimiento.
- b) Para la elaboración y/o actualización de un documento se toma en cuenta que no haya incompatibilidad con otros documentos de la Empresa y normativas relacionadas.
- c) El documento es elaborado por el funcionario designado, siguiendo el formato y estructura de documentos descrita en el Anexo 1 de este Procedimiento, el “Procedimiento de APROBACIÓN DE DOCUMENTOS” y “Matriz de responsables de Gestión de la Información Documentada” (Anexo 2).
- d) El Analista de Procesos revisa y ajusta el formato del documento para que cumpla con las especificaciones generales de forma según Anexo 1.

7.2. REVISIÓN

- a) Todo documento que se encuentre dentro del alcance de este Procedimiento es revisado por el responsable designado según el “Procedimiento de APROBACIÓN DE DOCUMENTOS” y la estructura definida en la “Matriz de responsables de Gestión de la Información Documentada” (Anexo 2).
- b) Para la conformidad se inicia un flujo en EFLOW y, tras revisar el documento, se deriva al responsable de aprobación. En caso de disconformidad con el contenido, quien revisa el documento, remite sus observaciones a quien lo elaboró para que realice las correcciones necesarias.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

Nota 1.- Ningún documento en desarrollo podrá ser aprobado sin antes haber asegurado la aplicación de recomendaciones del responsable de Revisión.

7.3. APROBACIÓN

- El documento revisado es aprobado por el Gerente General siguiendo la “Matriz de responsables de Gestión de la Información Documentada” (Anexo 2) y “Procedimiento de APROBACIÓN DE DOCUMENTOS”.
- Una vez aprobado, se procede con la difusión y publicación, el que aprueba debe firmar en la Cartilla de Detalles.
- Como actividad final, el documento aprobado se publica en SharePoint y luego es enviado por correo electrónico para su difusión a las áreas correspondientes.

Nota 2.- En caso de disconformidad con el contenido, quien debe aprobar el documento remite sus observaciones a quien elaboró o dio formato al documento.


7.4. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- Cuando sea necesario, el Gerente General, Subgerente de Área, Dueño del Proceso o actividad puede requerir que se incluyan modificaciones o actualizaciones al documento. También cualquier funcionario puede sugerir modificaciones o actualizaciones, para lo que debe coordinar con su inmediato superior.
- Al momento de realizar cualquier modificación, se añade una fila en la parte inferior de la tabla de la cartilla “Historial de Versiones”, donde se registra la nueva versión del documento, con un breve resumen de las modificaciones y la fecha de la aprobación de esta versión, **por ejemplo:**

HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DETALLE DE LA VERSIÓN	
Versión 1.0	18/04/2023	Versión inicial	
Versión 1.1	24/05/2024	Modificación en contenido del documento (acápito 7.4, inciso “c”)	Fila añadida para registrar la modificación realizada

- La revisión y aprobación de las nuevas versiones de los documentos, se realizará:
 - Acorde a planificación de gestión de calidad.
 - En caso de cumplir tres años de vigencia sin modificaciones.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0


7.5. DIFUSIÓN INTERNA

- a) Para poner en vigencia un documento, el Subgerente de Área/Dueño de Proceso/Gerente General debe evaluar si se necesita capacitación u otras acciones previas a la publicación, y definir que funcionarios o grupo de usuarios deben leerlo mediante sus roles.
- b) En caso de que el documento afecte a una o varias actividades de importancia, el Subgerente o Gerente General notificará a su equipo de trabajo través de una reunión donde se revisará el nuevo documento o las modificaciones realizadas a uno existente o designará a un funcionario o dueño del proceso para la capacitación del personal.
- c) El Analista de Procesos realiza la publicación en el sitio asignado en SharePoint cuando el documento contenga la firma de Aprobación.
- d) La protección del documento es de responsabilidad del Analista de Procesos, quien además debe asegurar que las versiones anteriores se encuentren en un repositorio para Historial sin acceso a ningún funcionario.
- e) El documento entra en vigor inmediatamente se publique con la firma de aprobación del Gerente General.
- f) Para la difusión interna de un nuevo documento o una nueva versión, el Gerente General vía EFLOW instruye al Analista de Procesos que se realice la comunicación interna a toda la Empresa o a las áreas correspondientes.
- g) En caso de que se requiera contar con la impresión del documento, el Analista de Procesos puede imprimir una copia controlada física que debe contener un sello de marca de agua que diga “COPIA CONTROLADA”.

7.6. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.6.1. DISPONIBILIDAD E IDONEIDAD PARA SU USO

- a) Para asegurar la disponibilidad de los documentos, el Analista de Procesos los almacena en el SharePoint que es de acceso para el personal que corresponda.
- b) El Analista de Procesos solicita a la Subgerencia de Infraestructura la realización de un Backup periódico.
- c) Para el control de la información documentada se cuenta con la Lista Maestra de Información Documentada (Anexo 3). El Analista de Procesos es responsable de mantener actualizado este registro. Los documentos no vigentes son excluidos de este registro.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

- d) Cuando sea necesario copias en soporte físico (papel) estas serán puestas a disposición del solicitante por el Analista de Procesos.
- e) Para el caso de Registros, cuando sean digitales según la tipología se pueden almacenar:
- En Sharepoint
 - En EFLOW si son parte de un flujo automatizado
- Cuando sean impresos o físicos se almacenan en archivadores o folders en gavetas según la Subgerencia asignada.

7.6.2. GESTION DE DOCUMENTOS OBSOLETOS


- a) Cuando se aprueba una modificación o actualización a un documento, este queda disponible para su publicación y uso, el documento anterior pasa a un estado de obsoleto.
- b) Cuando el documento quede obsoleto o no vigente, el Analista de Procesos procede a eliminar el documento del repositorio SharePoint de acceso del personal y almacena el documento en un directorio de Documentos Obsoletos con acceso restringido.
- c) El Analista de Procesos es el responsable de registrar, almacenar y contar con Backup en el repositorio asignado para versiones obsoletas de los documentos clasificándolos por: área y cronología.
- d) Debe tomar todos los recaudos para que los usuarios no accedan a versiones obsoletas a fin de prevenir el uso no intencionado.
- e) Las copias físicas impresas son sello de marca de agua “COPIA CONTROLADA” deben ser reemplazadas por la nueva versión y los documentos obsoletos deben ser eliminados.
- f) Si el Gerente General, Subgerentes de Área o dueños de procesos identifican que un documento ya no aplica a una actividad y/o queda obsoleto sin contar con una nueva versión, deben solicitar al Analista de Procesos la baja del documento.

7.6.3. PROTECCIÓN

Cada Área aplica los siguientes criterios para la protección de su información documentada, de manera que se cumpla con los criterios de: confidencialidad, uso exclusivo e integridad de la información:

- a) **Confidencialidad.** Aplica criterios de accesibilidad a la información para todo el personal.
- b) **Uso Exclusivo.** Aplica a Reglamentación o lineamientos que restringen el uso de información para su comunicación externa e interna.

Toda copia de información documentada que es usada por personas ajenas a la empresa sin autorización o liberación apropiada será considerada como Documento NO Controlado.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

- c) **Integridad.** Aplica a Backups de la información digital, de acuerdo con lineamientos de la Subgerencia de Infraestructura.

Resguardo en archivo de la información documentada impresa, aplicando archivadores, folders entre otros determinados por la Subgerencia de Administración.

7.6.4. CONTROL DE CAMBIOS

- a) El estado de la versión actual está identificado en el encabezado de cada documento y en la Lista Maestra de Información Documentada (Anexo 3).
- b) Los documentos que fueron aprobados previamente a este Procedimiento quedan al margen de los lineamientos de identificación de la versión y formato establecido por este Procedimiento.

7.6.5. CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La conservación y disposición de la información documentada se registrará según lo establecido en la legislación vigente.


7.7. CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO

- a) Los documentos de origen externo que afecten directamente al negocio (Manuales, instructivos, normativa, etc.) se identifican en la Lista Maestra de Información Documentada de Origen Externo.
- b) Es responsabilidad de cada funcionario que recibe y/o usa un documento externo que afecte al servicio prestado (responsable de custodia), informar al Analista de Procesos para que este documento sea identificado y registrado en la Lista Maestra de Información Documentada de Origen Externo.
- c) Es responsabilidad del Analista de Procesos identificar y controlar los Documentos de Origen Externo a través de Lista Maestra de Información Documentada de Origen Externo

7.8. CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros se definen y mantienen para proporcionar evidencia objetiva de:

- Las actividades realizadas
- Los resultados alcanzados

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

- La conformidad de los procesos de la Empresa
- Otros

Los registros pueden mantenerse en formato digital.

A través de una tabla se identificarán los registros para asegurar su recuperación, para su administración en esta tabla se identificarán las características principales:

TABLA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	FORMATO	FRECUENCIA DE LLENADO	ALMACENAMIENTO	CLASIFICACIÓN	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código del Registro	Nombre del Registro	Responsable del Almacenamiento	Digital o Físico	De llenado o Creación	Ubicación	Criterio de Archivo ej.: Cronológico, Alfabético, etc.	Tiempo de Conservación	Eliminación/ Destrucción/

Esta Tabla debe ir en el punto REGISTROS de Procedimientos e Instructivos.

Los registros digitales se almacenarán según la tipología considerando:

- En Sharepoint
- En EFLOW si son parte de un flujo automatizado

Cuando sean impresos o físicos se almacenan en archivadores o folders en gavetas según la Subgerencia asignada.

Nota. - Cuando algún punto no se cumpla, debe colocarse: "No aplica".

8. REGISTROS


CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	FORMATO	FRECUENCIA DE LLENADO	ALMACENAMIENTO	CLASIFICACIÓN	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
REG-001	Lista Maestra de Información Documentada	Analista de Procesos	Digital	Cada Aprobación	SharePoint	Cronológico/ Codificación	Indefinido	Historial
REG-002	Lista Maestra de Información Documentada de Origen Externo	Analista de Procesos	Digital/ Físico	Cada vez que ingrese un nuevo documento	SharePoint	Cronológico/ Codificación	Indefinido	Historial

9. ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

A. FORMATO DE DOCUMENTOS

En general los documentos de ESOFTE, son documentos digitales que se almacenan en el Sistema EFLOW hasta su aprobación y luego en el repositorio asignado Sharepoint para su difusión; el acceso al Sistema EFLOW como al SHAREPOINT es de acuerdo al perfil de cada funcionario (que es definido por cada Subgerencia y/o Gerencia General).

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

Se tienen excepciones donde se pueden contar con documentos en medio: físico o impreso en papel, de acuerdo con el Procedimiento mencionado más arriba.

1) IDIOMA. El idioma oficial aplicado en la información documentada interna es el español; sin embargo, debido a que en las operaciones se aplica alguna terminología en inglés, se considera como segundo idioma en la información documentada que sea pertinente.

2) TIPO Y TAMAÑO DE LETRA.

TIPO	LETRA	TAMAÑO	COLOR
Texto Contenido	Cambria	11 puntos	Negro
Títulos y subtítulos	Cambria	14 puntos	Azul oscuro (código #4472C4)


3) FORMATO.

- **Carátula:** va en la primera página y corresponde al diseño corporativo, el que se encuentra en el repositorio Sharepoint, en caso de cambio, éste entra en vigencia a partir de su aprobación y se aplicara de la siguiente manera:
 - Documentos nuevos: a partir de la vigencia;
 - Documentos vigentes: se aplicará en un periodo de transición a ser definido en cada caso, dando prioridad a los documentos que se encuentran en fase de elaboración y/o aprobación.
- **Cartilla de Detalles:** esta cartilla se encuentra en la segunda página del documento y se registra con los datos de acuerdo con la siguiente figura:

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo/Función		Cargo/Función		Cargo/Función	

Figura 1 Cartilla de Detalles

- **Historial de versiones:** Indica la Versión, Detalle de la Versión, donde se describen los cambios y/o actualizaciones del documento y contiene un espacio para consignar la Firma Digital con la Fecha de Aprobación.
La primera Versión del documento será la “1.0” y se denomina “Versión inicial”.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

VERSIÓN	DETALLE DE LA VERSIÓN	FIRMA DIGITAL Y FECHA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO
Versión 1.0	Versión inicial	

➤ **Nombre del Documento:** Se registra en la Caratula, Cartilla y en el Encabezado. Debe tener las siguientes características:

- Ser único y redactado para que los documentos puedan ubicarse fácilmente.
- Incluir el proceso o actividad.
- Ser escrito en Mayúsculas Ej.: PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO, POLÍTICA, MANUAL, etc.
- No se deben utilizar caracteres especiales (salvo los propios del idioma español)

➤ **Encabezado:**



	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN:

Figura 2. Formato Encabezado del Documento

Debe contener los siguientes datos (ver figura 2):

- Logo
- Tipo de Documento: a registrar según corresponda
- Título del Documento: a registrar según corresponda
- Código del Documento: a registrar según corresponda
- Versión: a registrar según corresponda, en formato VERSIÓN: XX.YY

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

- ✓ **donde XX** – es la versión que inicia en “1” para documentos nuevos e incrementa cuando se realizan actualizaciones o cambios que afectan las actividades o tareas descritas en el documento;
 - ✓ **donde YY** – es la subversión que inicia en “0” para documentos nuevos e incrementa cuando se realizan actualizaciones o cambios de: formato u otros cambios que no afectan a las actividades o tareas descritas en el documento.
- **Pie de página:** En el pie de página de cada documento figura el número de página en el siguiente formato: “Pagina: NN del PP”, donde NN- es el número de la página y PP- es la cantidad total de páginas del documento incluida la caratula.

4) IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCION.


- a) Para el código del documento se toma como base cada Subgerencia y/o Proceso según corresponda:

CÓDIGOS	NOMBRE ÁREA
001-199	ESoft (Documentos transversales a toda la Empresa)
200 - 299	Subgerencia Comercial
300 - 399	Subgerencia de Administración
400 - 499	Subgerencia de Software
500 - 599	Subgerencia de Infraestructura

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

- b) Para los documentos que se encuentran dentro de la Gestión Documentada, se toma en cuenta la siguiente identificación:

TIPO DE	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO
Política	POL	POL= Políticas internas o de gestión
Manual del SG	MSG	Establece como se cumplen los requisitos aplicables de la norma ISO 9001.
Mapa de procesos	MAP	Inventario gráfico de los procesos de la empresa en forma interrelacionada
Ficha de caracterización de Proceso	PRC	Proceso documentado
Norma	NOR	NOR= Normas Internas
Reglamento	REG	REG= Documento que especifica normas para regular todas las actividades
Procedimiento operativo del producto/servicio	PRO	PRO = Procedimiento documentado del producto/servicio
Manual de Usuario	MNU	Documento que proporciona instrucciones detalladas sobre realizar una tarea
Instrucción o instructivo de trabajo	INS	IT = Instructivo de trabajo
Plan	PL	PL = Plan es el documento que define actividades, responsables, recursos y tiempo
Programa	PG	PG = Programa es el documento que define acuerdos para un conjunto de uno o más acciones planificadas para un período de tiempo y dirigidas hacia un propósito específico
Especificación	ES	ES = Especificación es el documento que establece las características del producto o servicio (Análisis Funcional)
Manual de Organización y Funciones	MOF	MOF = Es el documento que establece los niveles de autoridad y responsabilidad
Documentos externos	EXT	EXT seguido de un identificador según el nombre establecido al documento
Formularios o Plantilla	FORM	Es el formato de un registro con datos fijos o comunes y/u otros en blanco (datos variables) que deben ser llenados
Registros	REG	Tipo de documento que suministra la evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados alcanzados
Matriz	MAT	Tabla con filas y columnas donde se registran datos de manera sistemática

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0


c) Se realiza la identificación de la siguiente manera como ejemplo:

TIPO DE	CÓDIGO	EJEMPLO
PRO	001	Procedimiento para Gestión Documentada
INS	300	Instructivo para Gestión de Viajes
FORM	500	Plantilla UAT

B. CONTENIDO DE UNA POLÍTICA INTERNA

Todas las políticas internas de ESOFIT, a excepción de la Política de Calidad, deben tener como contenido mínimo los siguientes acápite:

- 1. Tipo de documento y Nombre:** Que van en la caratula.
- 2. Cartilla de Detalles:** Las personas encargadas de estas funciones deben registrar su conformidad y fecha en la que realizaron las actividades a través del sistema: Elaboración, al adjuntar el documento en el formulario; Revisión, al aceptar la autorización del documento; Aprobación, a través de la firma digital.
- 3. Historial de versiones:** Se detalla mediante una tabla las modificaciones que se han efectuado a la política desde la última versión. La primera versión de la política debe registrarse con el texto "Versión inicial".
- 4. Objetivo:** Establece, en forma breve y concisa, el propósito por el cual existe la política. Mediante el objetivo los funcionarios conocen la razón por la cual la mismo existe.
- 5. Alcance:** El alcance establece el tipo de actividad, personal involucrado y los lugares en los cuales se aplica la política. Puede mencionar, también, cualquier excepción o exclusión que se hace al uso de esta.
- 6. Responsabilidades:** Establece los cargos/funciones y las principales responsabilidades del personal que aplica las acciones que están descritas en la política.
- 7. Documentos relacionados:** Documentos del Sistema de Gestión que son necesarios para la aplicación de la política, es decir, listado de: Procedimientos, Instructivos, Plantillas (empleados para registrar la evidencia objetiva) y otros documentos tales como Normas, Manuales, etc. En el caso de que no se tenga documentos relacionados se establece: "No Aplica".
- 8. Desarrollo:** Establece una estructura de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0


Enlista o declara los principios generales o específicos que la empresa se compromete a cumplir.

9. **Anexos:** En los anexos se indica información complementaria, los formatos de los registros que se generan como consecuencia de la aplicación de la política. En el caso de no existir anexos se establece: “Esta Política no contiene anexos”.

C. CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO

Todos los Procedimientos de ESOFT, deben llevar en su contenido:

1. **Tipo y Nombre del Documento:** Que van en la caratula.
2. **Cartilla de Detalles:** Las personas encargadas de estas funciones deben registrar su conformidad y fecha en la que realizaron las actividades a través del sistema: Elaboración, al adjuntar el documento en el formulario; Revisión, al aceptar la autorización del documento; Aprobación, a través de la firma digital.
3. **Historial de versiones:** Se detalla mediante una tabla las modificaciones que se han efectuado al procedimiento desde la última versión. La primera versión del procedimiento debe registrarse con el texto “Versión inicial”.
4. **Objetivo:** Establece, en forma breve y concisa, el propósito por el cual existe el Procedimiento. Mediante el objetivo el usuario del procedimiento conoce la razón por la cual el mismo existe.
5. **Alcance:** El alcance establece el tipo de actividad, personal involucrado y los lugares en los cuales se aplica el procedimiento. Puede mencionar, también, cualquier excepción o exclusión que se hace al uso de este.
6. **Responsabilidades:** Establece los cargos/funciones y las principales responsabilidades del personal que aplica las acciones que están descritas en el Procedimiento.
7. **Definiciones:** Significado de algunos términos y/o siglas utilizadas en el contexto del documento, que facilitan el entendimiento de este.
8. **Documentos relacionados:** Documentos del Sistema de Gestión que son necesarios para la aplicación del Procedimiento, es decir, listado de: Procedimientos, Instructivos, Plantillas (empleados para registrar la evidencia objetiva) y otros documentos tales como Normas, Manuales, etc. En el caso de que no se tenga documentos relacionados se establece: “No Aplica”.
9. **Diagrama de Flujo:** No es mandatorio y se incluyen cuando sea conveniente expresar la descripción de actividades con diagramas y/o gráficos. Los diagramas o gráficos se insertan

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0


en el documento. En el caso de no existir se establece: “Este procedimiento no contiene Diagrama de Flujo”.

- 10. Desarrollo:** Establece, en lo posible en una secuencia cronológica y en forma numerada, la totalidad de las acciones que deben ser ejecutadas para dar cumplimiento con el objetivo, alcance del Procedimiento y las responsabilidades. Se define de forma clara: el Qué se hace, el Cómo se hace, el Quién lo hace (responsable), el Cuándo se hace y los controles del Procedimiento’.
- 11. Registros:** Establece un listado o un cuadro de todos los registros que se generan como consecuencia de la aplicación del Procedimiento y forman parte del documento.
- 12. Anexos:** En los anexos se indica información complementaria, los formatos de los registros que se generan como consecuencia de la aplicación del procedimiento. En el caso de no existir anexos se establece: “Este Procedimiento no contiene anexos”.

D. CONTENIDO DE UN INSTRUCTIVO

Todos los Instructivos de ESOFTE, deben llevar en su contenido:

- 1. Tipo y Nombre del Documento:** Que van en la caratula.
- 2. Cartilla de Detalles:** Las personas encargadas de estas funciones deben registrar su conformidad y fecha en la que realizaron las actividades a través del sistema: Elaboración, al adjuntar el documento en el formulario; Revisión, al aceptar la autorización del documento; Aprobación, a través de la firma digital.
- 3. Historial de versiones:** Se detalla mediante una tabla las modificaciones que se han efectuado al Instructivo desde la última versión. La primera versión del Instructivo debe registrarse con el texto “Versión inicial”.
- 4. Objetivo:** Establece, en forma breve y concisa, el propósito por el cual existe el Instructivo. Mediante el objetivo el usuario del Instructivo conoce la razón por la cual el mismo existe.
- 5. Alcance:** El alcance establece el tipo de actividad, personal involucrado y los lugares en los cuales se aplica el Instructivo. Puede mencionar, también, cualquier excepción o exclusión que se hace al uso de este.
- 6. Responsabilidades:** Establece los cargos/funciones y las principales responsabilidades del personal que aplica las acciones que están descritas en el Instructivo.
- 7. Definiciones:** Significado de algunos términos y/o siglas utilizadas en el contexto del documento, que facilitan el entendimiento de este.
- 8. Documentos relacionados:** Documentos del Sistema de Gestión que son necesarios para la aplicación del Instructivo, es decir, listado de: Procedimientos, Instructivos, Plantillas

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

(empleados para registrar la evidencia objetiva) y otros documentos tales como Normas, Manuales, etc. En el caso de que no se tenga documentos relacionados se establece: “No Aplica”.


9. **Diagrama de Flujo:** No es mandatorio y se incluyen cuando sea conveniente expresar la descripción de actividades con diagramas y/o gráficos. Los diagramas o gráficos se insertan en el documento. En el caso de no existir se establece: “Este Instructivo no contiene Diagrama de Flujo”.
10. **Desarrollo:** Establece, en lo posible en una secuencia cronológica y en forma numerada, todas las acciones que deben ejecutarse para cumplir con el objetivo, alcance del Instructivo y las responsabilidades. Se define de forma clara: el Qué se hace, el Cómo se hace, el Quién lo hace (responsable), el Cuándo se hace y los controles del Instructivo.
11. **Registros:** Establece un listado o un cuadro de todos los registros que se generan como consecuencia de la aplicación del Instructivo y forman parte del documento.
12. **Anexos:** En los anexos se indica información complementaria, los formatos de los registros que se generan como consecuencia de la aplicación del Instructivo. En el caso de no existir anexos se establece: “Este Instructivo no contiene anexos”.

E. PLANTILLAS/FORMULARIO

Las Plantillas y Formularios para la Información Documentada se almacenan en el repositorio asignado en SharePoint.

F. DOCUMENTOS DE REGISTROS


Registros, estos se declaran en una tabla en el documento, mientras que el formato del formulario va como anexo y se almacenan en caso de ser registros digitales en un repositorio correspondiente según cada Procedimiento o Instructivo. Los registros físicos serán almacenados en archivadores en gavetas asignadas. Los registros serán identificados por su nombre o título y código.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

ANEXO 2. MAT-002 “MATRIZ DE RESPONSABLES DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA”


Las responsabilidades de: elaboración, revisión y aprobación de documentos en ESOFTE se realizan de acuerdo con la siguiente Matriz:

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Políticas	Persona designada	Subgerente de Área	Gerente General
Procedimientos	Persona designada	Subgerente de Área	Gerente General
Instructivos	Persona designada	Subgerente de Área	Gerente General
Manual Operativo	Persona designada	Subgerente de Área	Gerente General
Manual de Usuario	Persona designada	Subgerente de Área	Gerente General
Plantillas	Persona designada	Subgerente de Área	Gerente General
Políticas de IT	Subgerente de Infraestructura	Subgerente de Software	Gerente General
Documentos de Calidad	Persona designada	Gestor de Calidad	Gerente General

	PROCEDIMIENTO											CODIGO: PRO-001		
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA											VERSIÓN: 1.0		

ANEXO 3. REG-001 “LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA”

CODIFICACIÓN SEGÚN ÁREA/PROCESO	CÓDIGO	POLÍTICAS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO	INSTRUCTIVOS	CÓDIGO	REGISTROS	CÓDIGO	PLANTILLAS	FORMATO	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE CUSTODIA (EN CASO DE DOC. FÍSICO)	DIFUSIÓN
ESOFT 001 - 199														
COMERCIAL 200 - 299														
ADMINISTRACIÓN 300 - 399														
SOFTWARE 400 - 499														
INFRAESTRUCTURA 500 - 599														
TALENTO HUMANO 600 - 699														
HELP DESK 700 - 799														

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-001
	GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN: 1.0

ANEXO 4. REG-002 “LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO”

CODIFICACIÓN SEGÚN ÁREA/PROCESO	CODIGO	TITULO DEL DOCUMENTO	FORMATO	VIGENCIA DEL DOCUMENTO	ESTADO (EN CASO DE DOC. FÍSICO)	COPIAS EXISTENTES	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE CUSTODIA (EN CASO DE DOC. FÍSICO)	DISTRIBUCIÓN
ESOFT 001 - 199									
COMERCIAL 200 - 299									
ADMINISTRACIÓN 300 - 399									
SOFTWARE 400 - 499									
INFRAESTRUCTURA 500 - 599									
TALENTO HUMANO 600 - 699									
HELP DESK 700 - 799									