Contenido

[1. Objetivo del Procedimiento 2](#_Toc188862449)

[2. Alcance 2](#_Toc188862450)

[3. Responsabilidades 2](#_Toc188862451)

[4. Definiciones 2](#_Toc188862452)

[5. Procedimiento 2](#_Toc188862453)

[5.1 Jerarquía de la información documentada 2](#_Toc188862454)

[5.2 Control de la información documentada 3](#_Toc188862455)

[5.3 Nomenclatura 3](#_Toc188862456)

[5.4 Formato 3](#_Toc188862457)

[5.5 Revisión de un Documento 4](#_Toc188862458)

[5.6 Emisión de un Documento Controlado 4](#_Toc188862459)

[5.7 Copias sin Controlar 4](#_Toc188862460)

[6. Indicadores de Desempeño 4](#_Toc188862461)

[7. Anexos 4](#_Toc188862462)

[Historial de Versiones 4](#_Toc188862463)

### 1. Objetivo del Procedimiento

Establecer las directrices para la creación, verificación, control, emisión, actualización y eliminación de toda la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la organización, garantizando su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el cumplimiento de los principios establecidos en la política de la organización.

### 2. Alcance

Este procedimiento se aplica a toda la información documentada utilizada en el SGC, incluyendo documentos internos y externos relevantes para la gestión de la calidad, la satisfacción del cliente y el cumplimiento legal y regulatorio aplicable.

### 3. Responsabilidades

1. **Director General**: Revisar y aprobar los documentos del Sistema de Gestión Integrado.
2. **Encargado de la Gestión del SGC**: Analizar las solicitudes de documentación, establecer los requisitos legales aplicables y crear la información documentada correspondiente.
3. **Jefes de Área**: Identificar y reportar la necesidad de nueva información documentada en sus áreas de competencia.
4. **Todo el Personal**: Asegurar el uso de la información documentada controlada, verificando que siempre se utilicen las versiones más recientes.

### 4. Definiciones

* **Procedimiento Documentado (PD)**: Documento detallado que describe cómo realizar tareas o procesos específicos de manera consistente en el SGC.

### 5. Procedimiento

### 5.1 Jerarquía de la información documentada

|  |  |
| --- | --- |
| Primer Nivel | Manual de la Calidad, el Alcance del SGC, las Políticas y Objetivos de la Calidad. |
| Segundo Nivel | Procedimientos y otros documentos internos pertinentes |
| Tercer Nivel | Registros |
| Cuarto Nivel | Información documentada de fuente externa. |

### 5.2 Control de la información documentada

La información documentada del SGC se controla mediante las siguientes actividades:

1. **Creación**: El Encargado del SGC es responsable de crear documentos que cumplan con los requisitos del sistema. Los documentos pueden tener formatos como PDF, Word, Excel, entre otros.
2. **Revisión y Aprobación**: Los documentos deben ser revisados y aprobados por la Alta Dirección antes de su emisión.
3. **Identificación y Distribución**: Los documentos se identifican claramente y se distribuyen únicamente a personal autorizado.
4. **Accesibilidad**: Los documentos se almacenan en plataformas digitales para facilitar su acceso.
5. **Protección**: Se garantiza la confidencialidad y la integridad de los documentos, evitando modificaciones no autorizadas.
6. **Actualización**: Los documentos se revisan y actualizan periódicamente para garantizar su vigencia.
7. **Retención y Eliminación**: Los documentos se retienen durante un período definido y se eliminan de forma controlada cuando dejan de ser necesarios.

### 5.3 Nomenclatura

|  |  |
| --- | --- |
| MAN | Manuales |
| DOC | Documento en el cual se registra la política, algunas especificaciones, los análisis, la planificación, entre otros. |
| OC | Se refiere a los objetivos de la Calidad |
| PRO | Un **procedimiento** es un **documento detallado** que establece **los pasos específicos** o las **instrucciones** para llevar a cabo una tarea o actividad dentro de un proceso. Es más específico y se centra en **"cómo se debe hacer"** cada tarea, describiendo quién, qué, cuándo y cómo se realiza cada paso. |
| PSC | Proceso, es un tipo de documento que identifica, de manera holística. Es una **secuencia de actividades** interrelacionadas que se llevan a cabo para lograr un **resultado específico**. Los procesos están orientados al **objetivo final** y representan el **"qué se debe lograr"** en términos de resultados, es decir, qué valor aporta al cliente o a la organización. |
| FORM | Tipo de documento que permite generar registros. |

Todos los documentos llevan un número correlativo dentro de su categoría, por ejemplo, DOC 001, DOC 002, etc. con el propósito de identificar la secuencia de emisión.

### 5.4 Formato

La información documentada puede ser generada en formatos electrónicos o físicos. Cuando sea necesario, los registros en formato físico se digitalizarán para garantizar su conservación.

### 5.5 Revisión de un Documento

Las modificaciones temporales deben ser autorizadas y registradas formalmente. Posteriormente, se incorporarán de manera oficial al documento.

### 5.6 Emisión de un Documento Controlado

Los documentos emitidos siguen este proceso:

1. Creación y almacenamiento según directrices establecidas.
2. Registro en el índice del SGC.
3. Emisión y distribución controlada.
4. Control de revisiones para garantizar el uso de la última versión.
5. Implementación de cambios a través de solicitudes formales.

### 5.7 Copias sin Controlar

Las copias sin controlar deben ser verificadas antes de su uso y están destinadas únicamente a fines informativos. No deben ser utilizadas en procesos críticos de calidad.

### 6. Indicadores de Desempeño

* **Porcentaje de documentos actualizados en el último año.**
* **Número de copias no controladas detectadas durante auditorías internas.**
* **Tiempo promedio para actualizar un documento tras identificarse una no conformidad.**

### 7. Anexos

1. Formato de Solicitud de Cambio en Documentación.
2. Listado Maestro de Documentos.
3. Acta de Eliminación de Información Documentada.

### Historial de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Asiento | Aprueba |
| 000 | 01.12.2024 | Original | CEO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |