	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, distribución y almacenamiento de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de INARI.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la documentación que integra el Sistema de Gestión de Calidad de INARI.

## 3. POLÍTICAS

- Cada departamento será responsable de la elaboración de todos los documentos, formatos, diagramas y demás elementos que se deriven de sus procedimientos requeridos para el correcto desempeño de sus funciones.
- Para su implementación y puesta en práctica será el responsable de Calidad el autorizado para la aprobación de los documentos.
- Todo documento que sea presentado para aprobación y/o modificación deberá incluir, nombre y firma de la persona que elaboró, nombre y firma de la persona que revisó, que en este caso deberá ser el responsable del área a cargo de dicha función y por último la autorización del responsable de Calidad o del Representante de Dirección para su aprobación final e implementación.
- La documentación será actualizada según sea requerido.
- La documentación original generada del SGC será resguardada en carpetas electrónicas en el departamento de Calidad y se pondrán a disposición del personal para su consulta en la carpeta electrónica.
- Todos los documentos del SGC podrán ser consultados en la plataforma (<http://192.168.1.250:8080/>).
- El Manual de calidad, procedimientos e instructivos deberán tener seguridad que impida que sean modificados, descargados o impresos por los usuarios.
- Será el responsable de Calidad quien vigile el cumplimiento de dicho procedimiento para el control de la información. El responsable de Calidad será el único autorizado para hacer cambios y movimientos en la carpeta electrónica del SGC.
- Los documentos obsoletos con una revisión anterior a la vigente serán resguardados en una carpeta electrónica por el departamento de calidad, para su consulta en caso de ser necesario.
- Los documentos externos, en su mayoría son actualizados automáticamente ya que se encuentran ligados a la entidad emisora de los mismos, por lo que estos no tienen número de revisión. Los documentos que actualiza el responsable de Calidad si cuentan con número de revisión, sin embargo el documento no lo contiene por el hecho de ser un documento ajeno a la empresa.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 2 de 8

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


MGC INARI	Manual de calidad, sección 4.2.3
FO-SC-CAL-CDOC-01	Solicitud de cambios.
FO-SC-CAL-CDOC-02	Responsable de firmar solicitud de cambio
FO-SC-CAL-CDOC-14	Lista maestra.

#### 5. DEFINICIONES

- **MGC:**  
Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Procedimiento:**  
Documento que describe la forma general en que se lleva a cabo una actividad dentro de un departamento o área.
- **Formato:**  
Es un documento que sirve para registrar resultados obtenidos y proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Registro:**  
Se refiere al formato contestado; es decir es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Documento Externo:**  
Documento que no es elaborado por la organización pero está relacionado con el SGC de INARI.
- **Documento Obsoleto:**  
Documento que ha sido reemplazado por otro documento debido a algún cambio en su contenido.
- **Lista Maestra:**  
Relación de documentos pertenecientes al SGC en el cual se especifica el código, nombre, revisión, fecha de revisión y departamento al que pertenece.

#### 6. RESPONSABILIDADES

- Será responsabilidad de cada departamento la elaboración de todos los documentos, formatos, diagramas y demás elementos que se deriven de sus procedimientos requeridos para el correcto desempeño de sus funciones aplicables.
- Es responsabilidad de Calidad y áreas involucradas en el proceso de gestión de calidad la aplicación y correcto uso de documentos y registros.
- Cualquier colaborador de la organización podrá reportar a Calidad el uso de documentos obsoletos.
- Será responsabilidad de Calidad asegurarse que los documentos que estén en circulación sean los vigentes dentro del SGC y desaparecer los obsoletos.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 3 de 8

## 7. DESARROLLO

El modelo documental de la organización se ordena de la siguiente forma:

Nivel I	Manual de Gestión de calidad.
Nivel II	Procedimientos.
Nivel III	Instructivos.
Nivel IV	Formatos.
Nivel V	Documentos Externos.

- Todos los documentos deberán ir escritos en formato Arial No. 11.
- Títulos en mayúscula, en negritas y en formato Arial No. 13.
- Subtítulos con la primera letra mayúscula y las demás minúscula en negritas y formato Arial 12.

Para la realización de los procedimientos, primero se deberá realizar el diagrama de flujo del proceso que detona el procedimiento, el cual deberá ser presentado como anexo dentro del procedimiento. Las actividades descritas en los procedimientos deberán ser numeradas igual que las actividades en el diagrama de flujo.

En los instructivos de trabajo se describirán solo aquellas actividades, que por la complejidad de la misma, requieran más detalle e instrucciones. Para el desarrollo de los instructivos de trabajo se podrá ser tan explícito y detallado como se considere necesario y hacer uso de herramientas tales como impresiones de pantalla, diagramas, referencias, entre otros.

### Proceso:

#### 7.1 Elaborar documento.

El responsable identifica la necesidad de crear, actualizar o eliminar un documento del SGC. Se debe utilizar el formato de Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01) donde se identifica el tipo de documento y se describe el cambio requerido. Entregar al departamento de Calidad para su revisión.

#### 7.2 Identificar y analizar el tipo de requerimiento.

Se entrega a Calidad la Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01) una vez que ha sido llenada por el responsable. Calidad identifica el documento que se ha solicitado dar de alta, actualizar o dar de baja.


Además de verificar que la Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01) contenga la firma de revisión por el jefe inmediato, de acuerdo a la tabla Responsable de firmar solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-02).

#### 7.3 ¿Documento interno o externo?

Externo, se define el control y responsable del documento.

Interno, evaluar el requerimiento.

#### 7.4 Definir el control y responsable del documento.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 4 de 8

Los documentos externos están disponibles para su consulta en la página del SGC. Dichos documentos son controlados por el responsable de calidad mediante la Lista Maestra (FO-SC-CAL-CDOC-14).

El departamento que solicita el alta del documento externo en el SGC de INARI, será el responsable de su resguardo, en caso de que el documento deba ser resguardado por otro departamento, debe especificarse en la solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC.01) la cual habrá de contener la firma del jefe del área involucrada.

#### 7.5 Evaluar el requerimiento.

Calidad verifica si el alta, actualización o baja del documento es factible y no afecta a otros procesos o documentos relacionados.

Cuando el cambio afecte a otros procesos, las partes involucradas deben reunirse para establecer acuerdos. En este caso, el departamento de Calidad seguirá con el proceso solo si la Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01) está firmada por todas las partes involucradas.

Si el requerimiento solicitado es aprobado, se procede a realizar el alta, actualización o baja del documento en el SGC, siguiendo los lineamientos establecidos en este procedimiento. En caso de no ser aprobado, el responsable debe volver a realizar la Solicitud de cambios (FO-SC-CALCDOC-01) y corregir las observaciones marcadas.

#### 7.6 ¿El requerimiento es aprobado?

En caso de SI, se integra, modifica o elimina el documento.


En caso de NO, se vuelve a elaborar documento y solicitud de cambios.

#### 7.7 Se envía documento.

Quien realiza la solicitud debe enviar el documento al responsable de Calidad, considerando los siguientes puntos:


#### PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

El encabezado debe llevar el logotipo de la organización, área y departamento al que pertenece, nombre, código del documento, nivel documental, paginado, revisión y fecha de revisión.

	PROCESO		
	Área		Código:
	Departamento		
	Nombre		No. Operación:
	Revisión: 5	Fecha revisión:	Página 1 de 1

Los procedimientos e instructivos de trabajo deben cumplir con la siguiente estructura:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Políticas

 INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 5 de 8

4. Documentos de referencia
5. Definiciones
6. Responsabilidades
7. Desarrollo
8. Tiempo de retención
9. Control de cambios
10. Anexos

#### FORMATOS

El encabezado debe llevar como mínimo el título, la codificación y número de revisión del documento. Adicionalmente podrá llevar el logotipo de la organización, fecha de revisión y cualquier otro dato que se considere necesario.

7.8 Verificar el cumplimiento con los lineamientos de Calidad.

El departamento de Calidad verifica que el documento cumpla con el SGC y los lineamientos establecidos en este procedimiento.

7.9 Codificar documento.

El analista de Calidad es el responsable de asignar el código al documento. La asignación de códigos se realiza de la siguiente manera:

- Se indica el tipo de documento:  
 M+2 LETRAS – Manual  
 PR – Procedimiento  
 IT – Instructivo de trabajo  
 FO – Formato  
 RE- Reglamento  
 PO - Política
- Dos letras para indicar el área al que pertenece.
- Tres letras para indicar el departamento.
- Cuatro letras para indicar el procedimiento.
- Seguido por el número de la actividad que lo detona en el caso de formatos e instructivos de trabajo.

7.10 Se solicita el documento editable al área de calidad.

Cuando sea necesario, la persona que solicita el cambio pide a Calidad el archivo electrónico editable para realizar los cambios necesarios.


7.11 Se modifica el documento.

El responsable del documento realiza las modificaciones necesarias, las cuales fueron indicadas en la Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01) y envía el documento final al departamento de Calidad.

7.12 ¿Documento correcto?

En caso de SI, se actualizan los documentos relacionados.

En caso de NO, se vuelve a elaborar o modificar el documento.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 6 de 8

7.13 Se elimina el documento del SGC.

El responsable del documento solicita la baja del mismo y se asegura de modificar los procedimientos relacionados.

7.14 Actualizar Lista maestra.

Se actualiza en la Lista Maestra (FO-SC-CAL-CDOC-14) los datos que sean necesarios del documento en cuestión y de los documentos que se vean afectados por el mismo.

7.15 Archivar

Calidad archiva el documento editable, procede a subir el documento protegido según sea el caso a la página del SGC para disposición de todo el personal.

En caso de que el documento se haya dado de baja, Calidad desaparece el archivo de la página y resguarda el documento obsoleto en la carpeta electrónica "Documentos Obsoletos".

7.16 Notificar la actualización del SGC.

Cuando se integre o elimine un documento, se debe enviar un correo electrónico al departamento de TI y Servicios Generales especificando el documento, con la finalidad que este departamento realice las actividades necesarias para que el documento sea visible o eliminado de la plataforma del SGC.

7.17 Realizar difusión de los documentos.


Ya que el documento se encuentra en la plataforma del SGC, Calidad realiza la difusión correspondiente para que todo el personal tenga conocimiento del cambio, firma la autorización en la Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01) y archiva el formato por el tiempo de retención establecido.

## 8. TIEMPO DE RETENCION


Código	Nombre del documento	Retención	Medio	Recuperación
FO-SC-CAL-CDOC-01	Solicitud de cambios	1 año	Físico	Calidad
FO-SC-CAL-CDOC-02	Responsable de firmar solicitud de cambio	N/A	Electrónico	Calidad
FO-SC-CAL-CDOC-14	Lista maestra	N/A	Electrónico	Calidad

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	21 / Oct / 13	Todas	Se originó del procedimiento Control de documentos y registros (PR-SC-CAL-CDDR) que se eliminó.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 7 de 8

			<p>Se eliminó el formato de control de cambios y distribución (FO-SC-CAL-CDDR-08).</p> <p>Se modificó todo el desarrollo.</p> <p>Se agregó política y responsable de carpeta electrónica.</p> <p>Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento.</p> <p>Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.</p> <p>Se eliminaron las carpetas físicas.</p> <p>Se cambió el código del formato de Solicitud de cambios de FO-SC-CAL-CDDR-01 a FO-SC-CAL-CDOC-01.</p> <p>Se agregó apartado para poner la fecha de elaboración en el formato Solicitud de cambios (FO-SC-CAL-CDOC-01).</p> <p>Se cambió el código de la Lista maestra de FO-SC-CAL-CDDR-11 a FO-SC-CAL-CDOC-13 Lista maestra.</p> <p>Se eliminó columna de "Versión" en la lista maestra.</p>
2	24 / Jun / 14	Todas	<p>Se cambió el logo y diseño del encabezado.</p> <p>Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó.</p> <p>Se eliminó sección "9. Distribución".</p>
3	25 / Sep / 14	4	Se eliminó "9. Distribución" de la estructura de los procedimientos en el punto 7.9.
4	18 / Jun / 15	Todas	<p>Se realizaron cambios en las políticas.</p> <p>Se agregaron puntos en la sección 7.</p> <p>Se integró un nuevo formato a este procedimiento.</p> <p>Se agregaron los apartados de "Medio" y "Recuperación" a la sección No. 8 Tiempo de Retención.</p>
5	10 / Jul / 15	5	Al punto 7.11 se agregaron dos puntos referentes a la codificación de políticas y reglamentos.
6	03 / Ago / 15	Todas	<p>Se cambió el orden y redacción de los puntos 7.3– 7,14 de manera que estos primero indicaran las acciones que deben tomarse para integrar nuevos documentos, modificación y por último la eliminación de algún documento.</p> <p>Se modificó una política.</p> <p>Actualización del diagrama de flujo.</p>
7	22 /Oct / 15	1, 4-6	Se modificó la redacción de una política. Los puntos 7.9, 7.16 y 7.19 fueron modificados.

 INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-CDOC
	CALIDAD		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 8 de 8

## 10. ANEXOS

### DIAGRAMA DE FLUJO

