

**Objetivo**

Establecer las directrices para la estructuración, identificación y presentación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

**Alcance**

Este instructivo aplica a todos los documentos internos que integran los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.

**Definiciones**

**Documento:** es el medio de soporte de la información del Sistema de Gestión de Calidad, el cual puede estar establecido en cualquier forma o tipo de medio. Es modificable.

**Manual de calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización.

**Procedimiento:** documento que especifica la manera de realizar un proceso o actividad.

**Instructivo:** documento que detalla minuciosamente la manera de realizar una operación.

**Formato:** documento que obedece a un patrón determinado y es útil para registrar datos e información en general.

**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Es inmodificable.

**Especificación:** documento que establece requisitos del diseño, planos, materia prima, producto en proceso, producto terminado, entrega, etc.

**Plan de calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a una actividad o proceso específico.

**Versión del documento:** indica el número de edición del documento.

**Fecha de Vigencia:** a partir de esta fecha se debe implementar el documento.

**METODOLOGÍA****1. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS**

El significado de cada uno de los capítulos de los procedimientos es el siguiente:

**Objetivo:** indica el propósito del documento.

**Alcance:** indica a que procesos aplica lo descrito en el documento.

**Responsables:** describe los cargos responsables de las actividades mencionados en el documento.

**Definiciones:** en el documento se incluyen las definiciones necesarias para la adecuada comprensión de los términos utilizados en él, además, los símbolos y las abreviaturas utilizadas (si aplica).

**Descripción del procedimiento / Metodología:** aspectos que describen y amplían la información necesaria para la comprensión del documento, se describen con la ayuda de diagramas de flujo en base de la simbología que se presenta en el ítem 5.6 de esta norma fundamental.

**Referencias:** bibliografías, documentos y fuentes de donde fue extraída la información requerida para el documento.

**Anexos:** documentos y/o formatos; aplicables.

**2. DIRECTRICES**

**Tamaño del papel:** los documentos son elaborados en papel tamaño carta. El tamaño para los formatos cambia según la necesidad.

**Letra:** el texto de los documentos se realiza en letra legible (tahoma, arial, etc.) justificado. Los procedimientos no están descritos con diagrama de flujo, la presentación de los documentos puede ser en tipo diagrama o texto.

**Espacios:** el texto de los documentos se elabora a espacio sencillo y doble.

**Uso:** la documentación correspondiente al SGC puede se encuentra permanentemente disponible en digital en la Red de Funcionarios y es válida. Los procedimientos, instructivos, lineamientos, manuales y políticas se pueden consultar en formato PDF. Sólo la Dirección de calidad o los Líderes de Proceso podrán consultar copias editables. Los formatos pueden ser descargados de la Red de Funcionarios en formato editable para la ejecución de los registros correspondientes.

### 3. DISEÑO DE LOS DOCUMENTOS

- **Encabezado:**

LOGO DE LA ORGANIZACION

## NOMBRE DEL DOCUMENTO

código – pagina

- **Texto:**

ENCABEZADO
CONTENIDO DEL DOCUMENTO

- **Codificación:**

A cada documento, el Director de Calidad y servicio al cliente asigna un código de identificación conformado por letras y números, con la siguiente estructura:

A - X## - B#, donde:

**A: Un conjunto letras que identifican el proceso. Se utilizan las siguientes letras:**

GE: Gestión Estratégica

GCA: Proceso Gestión de Calidad y Servicio al Cliente

GC: Proceso Gestión Comercial

GO: Proceso Gestión de Operaciones

GA: Proceso Gestión de Aprovisionamiento

GH: Proceso Gestión Humana

GF: Proceso Gestión Financiera

ON: Subproceso Operación Nacional

**X: Una letra que identifica el tipo de documento. Se utilizan las siguientes letras:**

M: Manual

F: Formato/Registro

P: Procedimiento

Guía: Guía

IN: Instructivo

PT: Política

L: Lineamiento

##: Un número de dos dígitos que corresponde a un consecutivo por cada tipo de documento.

R: Letra estándar para identificar la revisión del documento.

B#: Número consecutivo de revisión o versión del documento.

**Ejemplo: GCA-P01-R5:** Procedimiento número uno (1) de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, que va en la revisión o versión cinco (5).

La codificación de los formatos de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se numera de acuerdo con los formatos que tenga el documento, antecedido de la letra F.

- **Estructura de la numeración de actividades en el procedimiento:**

Actividad	Descripción	Responsable
<b>Inicio</b>		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
<b>Fin</b>		

- **Estructura de la matriz de comunicaciones en el procedimiento:**

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia

- **Estructura de la matriz de control de cambios para los documentos:**

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	

- **DISEÑO DE LOS FORMATOS**

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL FORMATO

Código – página del documento

**Nota:** La ubicación de la versión de los documentos y registros podrá ser modificada por el Líder de Proceso según las necesidades del formato.

## Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-01-12	Salvador Angulo	2013-01-20	Siervo Morales	2013-01-25	Elaboración inicial
1	Mireya Beltrán	2016-09-13	Angie Pacanchique	2016-09-13	Angie Pacanchique	2016-09-13	Ingreso de la estructura para el diseño de los formatos y modificación logos
2	Leidy Mondragón	2018-03-08	Salvador Angulo	2018-03-16	Salvador Angulo	2018-03-16	Inclusión de lineamientos para GE y aclaración de ubicación de versión de documentos.
3	Anderson Carrillo	2018-10-22	Leidy Mondragón	2018-10-23	Leidy Mondragón	2018-10-23	Actualización de logos y cambio de esquemas en la documentación