

P2INF

**Procedimiento para la**

**Gestión de la Información**

**1 ALCANCE y OBJETIVOS** (Que se debe lograr)

**Alcance:** Gestión de toda la información relevante de {LA\_EMPRESA}

**Objetivos**: Especificar las tareas para gestionar la información de {LA\_EMPRESA}, sus documentos y registros. Como crear, modificar, aprobar, informar cambios, sacar de uso y retener control de la información. Cómo gestionar registros, sus datos y definir el tiempo de retención de la información.

**2 REFERENCIA**S (Norma aplicada y otras para leer más)

Aplica ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Más información, ver: ISOs 9000, 26122, 27001.

**3 TÉRMINOS Y DEFINICIONE**S (Abreviaturas)

**SIG**: Sistema de gestión de {LA\_EMPRESA}

**DIR**: Representante de la dirección.

**COR**: Coordinador del sistema de gestión.

**Doc** (documento): Medio soporte de información (En papel, PC, etc.)

**Info** (información): Datos significativos para {LA\_EMPRESA}

**Manual de {LA\_EMPRESA}**: Doc principal del SIG.

**Procedimiento o Instructivo** (PoI#@@@): Conjunto de tareas similares, forma especificada de llevar a cabo actividades o proceso.

**Instructivo:** Grupo de tareas de un procedimiento, puede ser un IP### “**Instructivo de Puesto**”.

**Registro:** Doc con info única de resultados, evidencia de actividades.

**Producto/servicio**: Resultado de un proceso.

**Proceso**: Conjunto de tareas que generan un resultado.

**ISOsfera**: Software de sistema de gestión de {LA\_EMPRESA}

**SST**: Seguridad y salud en el trabajo

**AMB:** Ambiental/es.

**CAL**: Calidad

**4 CONTEXTO / RIESGOS** (Donde se aplica y que puede pasar)

CONTEXTO: Al ser datos de {LA\_EMPRESA}, el contexto es: Toda información ingresada o que se genera, procesa, almacena, borra o envía en nombre de {LA\_EMPRESA}.

RIESGOS: Uso, acceso o transferencia de usuario a otra persona de la {LA\_EMPRESA} o ajena de la organización (ALTA) por publicación de accesos o falta de cuidado de datos del usuario. Envío inadecuado de datos privados de la {LA\_EMPRESA} a persona equivocada (MEDIA) por error de asignación a destinatario, Perdida de información no recuperable de datos (MEDIA) por robos, manejo inadecuado, rotura de hardware o software. Riesgo de interpretación errónea de datos (BAJA) por redacción deficiente.

**5 RESPONSABLES** (Quien son los encargados de las tareas)

DIR: Autoriza recursos para mantener el resguardo de la información. Autoriza cambios de información fuente de la metodología empleada. Puede dar altas y bajas a los usuarios

COR: Gestiona los datos del SIG, audita los datos de procesos. Autoriza las altas y bajas de los usuarios

TODOS: Cumplen con el uso asignado de documentos y llenado de datos según uso previsto. Avisar desvíos y debe proponer mejoras.

Auditor interno: Verifica, inspecciona, audita y reporta hallazgos.

**6 PLANIFICACIÓN** (Cuando se hacen estos trabajos)

Llenado de registros: PERMANENTE. Periodo de retención de registros según ley: Facturas, Remitos, Balances, etc. Los registros del SIG, mínimo 10 años en todos sus formatos.

**Modificaciones de DOCs:**

Cuando hay necesidad de mejorar un DOC. Para la nueva versión de la información, ISOsfera permitirá a COR generar el cambio y DIR autorizar o rechazar, o viceversa. Siempre los cambios tienen que estar realizados por una persona y autorizados por otra. Una vez realizada la autorización automáticamente, se publicará para el resto del personal vigente de la organización. Siempre toda la información publicada en ISOsfera es la vigente.

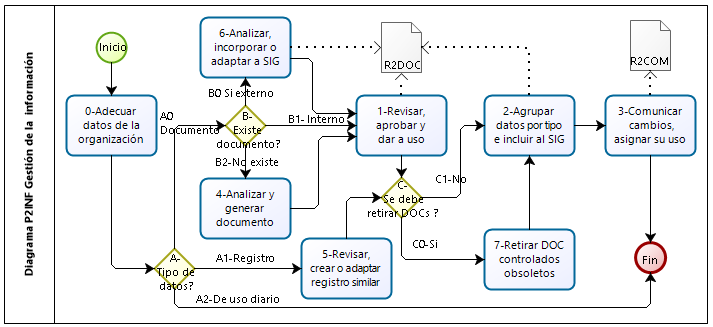
Los cambios en un documento quedan registrados en la trazabilidad del software

**7 DOCUMENTOS SOPORTE** (Donde se registra el trabajo)

La información queda registrada dentro del software ISOsfera, los procedimientos e instructivos publicados en ella siempre son los vigentes, los registros pueden ser módulos dentro de ISOSfera o bien, estar vinculado en digital de la carpeta compartida google drive del correo: @gmail.

La comunicación formal de la empresa es enviada por mail, al declarado dentro del perfil de cada usuario cuando se valida la cuenta asociada (es responsabilidad de cada usuario informar una cuenta vigente y revisarla periódicamente) o bien puede ser por medio de R2COM cuando la notificación requiere firma de puño y letra.

**8 TAREAS** (Cómo y cuál es el orden para hacer el trabajo).



**INTRODUCCIÓN a las tareas de gestión de la información**

Para comprender la gestión de información, debemos resaltar la importancia de los datos. Como ejemplo: Hoy en día una empresa como Google con solo unos años vale en dinero muchas veces más que Ford Motor company, empresa centenaria con todas sus plantas y autos fabricados por todo el mundo. La persona jurídica {LA\_EMPRESA} es la dueña de la información, no es de sus integrantes. Nadie dentro de ella puede disponer, enviar, borrar, generar o modificar datos sin la autorización de DIR, los cuales son administrados por COR. Así como cualquier activo, debemos buscar con los medios a nuestro alcance como preservar este activo de pérdidas. El SIG de {LA\_EMPRESA}, se definió en 3 niveles documentales y hay 3 distintos tipos de edición:

**A. Manual del SIG** (único DOC público de {LA\_EMPRESA}), con pocos cambios, salvo que se incorpore 1 puesto, sitio, cambios en la política o al decidir DIR.

**B. Los procedimientos y sus Instructivos** (como hacer el trabajo, sus tareas y los recursos necesarios). Información privada de {LA\_EMPRESA}, lo cual significa que no pueden ser enviados (si pueden ser auditados) previa autorización. Son mejorados a medida que cambien o se mejoren las herramientas, tecnología de trabajo, etc.

Los Procedimientos se modifican poco (igual deben ser revisados) distinto a los Instructivos que pueden aparecer nuevos o queden obsoletos otros, pero todos siguen la estructura de:

**C. Los registros** Los cuales dan evidencia de los resultados de cada tarea y al compararlos con planificado, sabremos si hay desvíos a corregir. Cuando están en físico, la diferencia es que al estar vacíos no son registros, son documentos del SIG disponibles para uso, al llenarlo se vuelve registro y no puede cambiarse. Una vez completos se los debe entregar al supervisor o COR para su correspondiente orden.

**Documentos nivel B, estructura interna**: Todos tienen 10 secciones:

1. **Alcance y objetivos**: Explicación de finalidad (por ej.: P2INF toda la documentación del SIG).   
   Es hasta dónde llega y que se debe logar con ese documento.
2. **Referencias:** Documento externo que aplica 1º y luego guías para mejorar documentación.
3. **Términos y definiciones**: Ampliaciones o acrónimos del documento.
4. **Contexto / riesgos**:

**Contexto:** Donde se aplica ese DOC, el lugar de uso.

**Riesgos**: eventos inesperados posibles de ocurrir al no seguir los PoI#@@@. En ROJO estarán los riesgos de SST, en VERDE los riesgos AMB y AZUL los riesgos de CAL, cada uno de ellos con su justificación y valoración (ALTA, MEDIA y BAJA). Deben ser controlados a periodos establecidos o cuando hay un cambio en las tareas asociadas.

1. **Responsabilidades**: En el caso de los IP### aquí está el organigrama (ORG) vigente. Donde figuran quien manda y a quien reportar. Son las tareas y recursos por asignar y el resultado esperado de manera específica al IP###.

En caso de un PoI#@@@ aquí se listan los puestos responsables de cada tarea para completar el trabajo siempre de mayor a menor responsabilidad.

1. **Planificación**: Los PoI#@@@ dice cómo hacer el trabajo. En los IP###, horario de trabajo, si tiene excepciones, paradas en el trabajo, etc.

Todo el personal tiene un IP### asociado y al menos un PoI#@@@ para su uso.

1. **Recursos / Documentos soporte**: Aquí se listan las asignaciones necesarias para el trabajo o procesos asignados. En los IP### puede ser un vehículo, una PC, un teléfono una cuenta de mail, un segmento de clientes, capacitaciones, etc. e incluye el subtítulo “Coordinación con otros puestos” en donde se listan trabajos en conjunto (siempre se empieza con el puesto de mayor interacción) y una breve descripción del trabajo a tratar, del momento a recibir órdenes o reportar, etc.

Para los PoI#@@@ aquí se detalla donde registrar el trabajo hecho. Se incluye el ORG vigente, su ubicación y los puesto que interactúan en el PoI#@@@, o IP###.

1. **Tareas:** Punto central de un PoI#@@@, para los IP###, tiene cada tarea, separada temporalmente, si es en conjunto con otro puesto o coordinada con alguien más. Comienza con la lista diaria, sigue semanal, mensual, anual, habitual y ocasional. Puede incluir en el medio, periodicidades exclusivas del IP### como quincenalmente, semestral, etc.

Para los PoI#@@@ aquí se desglosa quien (IP### la 1º vez) y cuando debe/n hacer el trabajo. El orden siempre va del círculo VERDE de inicio (puede haber una introducción a la tarea). Después pueden comenzar o la 0-1º tarea del diagrama y subsiguientes, o una llave de pregunta que nos lleva a otra tarea hasta terminar en el círculo ROJO Fin.

1. **Evaluación**: Está dividido en INSPECCIONES y AUDITORIAS. Explica si el documento está alcanzado por alguno de ellos, con qué frecuencia y cómo actuar.
2. **Mejoras**: Cierran el DOC y busca proponer mejoras al funcionamiento.

**Documentos nivel C, REGISTROS**

Son todos aquellos documentos donde se guarda información única de una tarea.

Puede ser una cotización a un cliente, una venta, un reparto realizado, un trabajo hecho ese día por una persona, etc.

Es un dato único y puede estar solo en la PC o en un mail, en un papel, etc.

Deben ser preservados según lo dispuesto (en documentos legales como facturas, es lo dispuesto por la ley).

Si son del SIG de {LA\_EMPRESA} solo es necesario identificados los campos donde se cargarán los DATOS más: el código de documento dentro del SIG, versión de vigencia, persona que aprobó su uso y fecha, más número de página X de Y de corresponder.

Los puntos del SIG están alineados a la estructura de alto nivel de ISO 9001 para ayudar a entender más ISO en su trabajo diario.

Toda la información que está en ISOsfera es privada de {LA\_EMPRESA} y NO deben entregarse a personas externas excepto que sea autorizado por DIR.

Los documentos obsoletos son guardados solo en Backup del servidor de COR para seguimiento del SIG.

**Flujo de tareas (como hacer la gestión de información)**

**0-Adecuar datos de la organización**

El **COR cuando detecta o recibe** una sugerencia, solicitud o requerimiento de cambio de **cualquier integrante de {LA\_EMPRESA} (###) o autoridad de aplicación** en el manejo de información de {LA\_EMPRESA} (cambios en un DOC o manera de cargar registros, etc.) deberá analizar si el cambio es necesario. Si el mismo está justificado, (por ejemplo, cuando cambia la ley y la forma de registrar una venta y obliga a registrar de manera diferente los datos contenidos en el DOC por ej: “Factura comercial”), se analizan las alternativas y plazos para el tratamiento de esos cambios en los datos de {LA\_EMPRESA} El análisis de ese soporte de datos es distinto dependiendo del tipo de información: documentos o registros. Mientras un DOC tiene “la receta” para hacer algo (Un manual, procedimientos, los instructivos) y esa modificación afectará el resultado, un registro mientras está vacío es un documento, pero cuando deja de estar vacío y se llena con datos, se vuelve un REGISTRO, (porque contiene datos únicos, como la hora de ingreso del empleado ese día (irrepetible) o el resultado del trabajo realizado, o un presupuesto para un cliente ese día, una factura, una planilla de reparto, un remito, etc.).

1. **¿Tipo de datos?** Tiene 3 caminos:

**A0-Documento:** Lleva a la siguiente pregunta: ¿A-Existe documento?

**A1-Registro:** Ir a 5-Revisar, crear o adaptar registro similar.

**A2-De uso diario:** Lleva a Fin

1. **¿Existe documento?** Tiene 3 posibilidades:

**B0-Si externo**: Ir a 6-Analizar, incorporar o adaptar a SIG

**B1-Interno**: Nos lleva a la tarea: 1-Revisar, aprobar y dar a uso.

**B2-No existe:** Nos lleva a: 4-Analizar y generar documento.

**1-Revisar aprobar y dar a uso:**

El C**OR a demanda o a intervalos planificados**, (dependiendo del tipo de documento) o cuando **lo solicita DIR** (como pedido, o por medio de un tercero, o al ser una exigencia de una autoridad de aplicación) deberá analizar el documento en estudio, realizar los ajustes probados y enviar a **DIR cuando ya lo analizó**. Es quien lo aprueba. Tanto si es un informe sobre registros como un cambio en un documento, **COR** siempre envía a **DIR cuando se completó el análisis** pidiendo el análisis final y aprobación del cambio de DOC / informe de registro. Así como la tarea de **DIR** es asegurar que cumple con los requisitos ISO (por ende, legales si aplica) **DIR** tiene que asegurarse que el DOC o los datos recolectados son adecuados a {LA\_EMPRESA}, como serán usados los mismos por su gente, o por otras personas interesadas y con acceso autorizado a ellos. El objetivo de esta tarea es terminar de cambiar los datos, aprobarlos y pasarlos a quien deba usarlo o guardarlo. Siempre va a mail del **COR** de respaldo. Luego de aprobado, debe cambiarse el archivo de versiones vigentes: R2DOC.

1. **Deben retirarse DOCs? Tiene 2 caminos:**

**C0-Si:** Va a: 7-Retirar DOC controlados obsoletos o

**C1-No:** Si bien todos los DOC tienen la leyenda que explica que si está impreso es copia no controlada, para los PoI#@@@ se debe evitar DOCs con información obsoleta. Debe ir a: 2-Agrupar datos por tipo e incluir al SIG.

**2-Agrupar datos por tipo e incluir al SIG:**

El **COR cuando revisa** el nuevo DOC significativo para {LA\_EMPRESA} si es un REGISTRO debe buscar que el dato creado se registre por el autor del mismo de ser posible y en el momento de su creación. De no ser factible, debe ser agrupado con otros datos similares, por ej: Si se hace un chek list de vehículos, tiene que revisarse si hay un DOC similar y cuando se usa, por ej. Al salir a reparto, o al volver del mismo. Si se trata de un Instructivo, seguro hay información previa (excepto que sea un trabajo o servicio nuevo cambió el alcance del SIG, el manual, la política, etc.)

**3-Comunicar cambios, asignar su uso:**

El C**OR cuando recibe la aprobación de DIR** debe notificar del cambio a las partes interesadas. Si fuesen empleados de {LA\_EMPRESA}, la mejor manera es por medio de una capacitación sobre los cambios para asegurar la comprensión de los usuarios de las modificaciones o se puede comunicar por mail con copia al respaldo a DIR. Cuando se asigna el documento, si es de uso habitual, hay que controlar enseguida si se usa bien. Si es para llenar registros, no se termina la comunicación hasta que los usuarios devuelven algún registro bien utilizado, Si es un DOC externo solo lo incorpora al listado vigente con sus respectivos accesos y luego avisa disponibilidad para su uso. Los registros del SIG se llevan de respaldado en el espacio virtual del mail: @gmail.com

**4-Analizar y generar documento:**

El **COR luego de analizar la necesidad de crear un nuevo DOCUMENTO** deberá adaptar también el documento contenedor (Procedimiento o instructivo). Si se trata de un instructivo, también cambia el procedimiento contenedor y el listado de documentos vigentes en ISOsfera y vuelve a la tarea 1-Revisar aprobar y dar a uso

**5-Revisar, crear o adaptar registro similar:**

El **COR cuando debe modificar un registro** (modificar, cambiar, eliminar, o adaptar uno o un conjunto de planillas) con datos significativos para {LA\_EMPRESA} (porque lo dice la ley, ISO o DIR, debe asegurarse si ese dato a incorporar puede hacerse en una planilla existente o nueva.

**6-Analizar, incorporar o adaptar a SIG:**

El **COR luego de no encontrar un documento equivalente internamente** debe crear un DOC utilizable para incorporar al SIG. En algunos casos es incorporar un manual de una herramienta, máquina, etc. y enviará **DIR al terminar el análisis** para aprobación.

**7-Retirar DOC controlados obsoletos:**

El **COR antes de distribuir un DOC controlado nuevo** debe retirar y destruir las copias obsoletas o eliminar de ISOsfera.

**9-EVALUACIÓN**

INSPECCIONES: No aplican ni para el procedimiento ni para sus registros. Ante una inspección se debe consultar con el asesor legal de {LA\_EMPRESA}

AUDITORIAS: Si por el auditor interno (en tareas rutinarias) o externo verificando cumplimiento de requisitos de ISO, si lo permite DIR.

**10-MEJORAS**

La información es cada vez más electrónica (inclusive documentos legales), igual puede haber errores. Cuidar la información y el llenado de los registros, minimiza errores, cumplir con esto ya es una mejora. Se puede ampliar la digitalización de registros, capacitación, entre otras mejoras.