


<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>PROCESO DE CONTROL : INSTITUCIONAL</b>	Página N° 1 de 15
<b>PROCEDIMIENTO :CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código No <b>GPL-DGP-P02</b>

## INDICE

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	OPERATORIA	3
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
<b>IV</b>	ANEXOS	5

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

<b>SGC</b>	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISION N° 4</b>
INSTITUCIONAL	<b>Por:</b> Div. Gestión de la Calidad <b>Fecha:</b> Febrero 2006	<b>Por:</b> Gestión de la Calidad <b>Fecha:</b> Nov. 2013 FRN

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DE PROCEDIMIENTO

#### CONTROL DE DOCUMENTOS

### b) OBJETIVO

Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, sean elaborados, revisados, actualizados, aprobados, identificados, distribuidos y controlados de acuerdo con estas directivas.

### c) ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los siguientes documentos:

- Procedimientos de Control del SGC:
  - Control de Documentos
  - Control de Registros
  - Auditoria Interna
  - Control de No Conformidades: Acciones Correctivas, Acciones Preventivas
  - Audidores de la Calidad
- Manual de Procedimientos
- Instrucciones Operativas
- Formularios de Trabajo
- Perfil de Cargos

### d) RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de elaboración, revisión, aprobación y distribución se encuentran definidos en operatoria y resumidos en el cuadro siguiente:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES			
Documento	Elabora	Revisa y Aprueba	Comunica y Distribuye
Procedimientos de Control del SGC	D.G.C.	ADO	G C
Manual de Procedimientos	Personal operativo con apoyo de la D.G.C.	ADO	G C
Instrucciones Operativas	Personal operativo con apoyo de la D.G.C.	ADO	G C
Formularios de Trabajo	Personal operativo con apoyo de la D.G.C.	ADO	G C
Perfil de Cargos	División Recursos Humanos	ADO	G C

Donde:

ADO: Alta Dirección de la Organización  
G C: Unidad Gestión de Calidad

### **e) UNIDADES INVOLUCRADAS**

Todas las unidades de la organización COMTECO R.L.-BOLIVIA TEL

### **f) DEFINICIONES**

Ver Procedimiento “Sistema de Gestión de Calidad”, inciso f) “Definiciones”

## **II) OPERATORIA**

En este acápite se presenta las acciones que deben seguir todos los encargados y responsables del control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, que tiene como referencia el punto 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2008.

### **a) Elaboración de documentos.-**

El listado de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, debe efectuarse según se indica en el ANEXO 1 “Lista de Documentos”

La elaboración de documentos debe efectuarse de acuerdo al formato establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad; que se presenta en Anexo II “Estructura de Procedimientos”;

La responsabilidad de elaboración se presenta en punto 3 “Matriz de Responsabilidades” del presente procedimiento

### **b) Revisión y actualización de documentos.-**

Toda documentación propuesta o existente que requiera de modificación, es evaluada de acuerdo al siguiente criterio:

- Que la secuencia de tareas sea correcta.
- Que las directivas no se contrapongan con otras del Sistema.
- Que la redacción sea clara y adecuada.
- Que los Documentos especifiquen claramente las responsabilidades.

Estas observaciones y/o modificaciones deben ser consensuadas entre las unidades participantes antes de la aprobación del mismo. Una vez aprobado se debe tener como constancia el documento anterior (documento matriz) en el cual se han plasmado las observaciones y/o sugerencias.

Aquellas observaciones y/o sugerencias (errores de ortografía, acentos, palabras aisladas, ordenamiento de actividades dentro del procedimiento), que no afecten significativamente al documento, serán corregidas sin modificar la versión del documento.

Una vez identificadas las observaciones y/o sugerencias contenidas en el documento matriz (versión vigente), estas son corregidas en el sistema y son sujetas a revisión final por las unidades observadoras, de acuerdo al flujograma anterior. Al no existir mayores observaciones se emite el documento final.

### **c) Identificación de cambios y estado de revisión de documentos.-**

Todos los cambios, modificaciones y/o revisiones efectuadas en los Documentos, deben estar identificados en el documento anterior. Los mismos deben ser archivados en Documentos Obsoletos como constancia de los cambios realizados.

Toda revisión o cambio (salvo aquellas que no afectan significativamente al documento), genera una nueva versión del Documento, que debe estar claramente registrado en el formato de cada documento del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **d) Aprobación.-**

Cumplidos y verificados todos los requisitos precedentes, se procede con la aprobación por parte de la Alta Dirección de la Organización, el mismo que registra su firma en señal de conformidad y autorización para la distribución del Documento aprobado según “Matriz de Responsabilidades” Punto 3 del presente procedimiento

El procedimiento de aprobación es vigente para todos los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se menciona en el punto 2 “Alcance” del presente procedimiento.

### **e) Distribución y disponibilidad de la documentación.-**

La Unidad Gestión de la Calidad es la autorizada para contar con los documentos originales del SGC tanto en su versión impresa, como en archivo electrónico.

Toda documentación aprobada, será distribuida electrónicamente por la Gestión de la Calidad. (Vía correo electrónico) a todo el personal que participa en el Sistema de Gestión de la Calidad., a través de,

- a) Intranet : Para lo cual los funcionarios de COMTECO R.L.- BOLIVIA TEL pueden acceder en sus PC en la dirección electrónica :  
<http://intranet.comteco.com.bo>
- b) Icono “Gestión por Procesos” : cuyo archivo se halla a disposición de los funcionarios de la empresa en sus PCs en la pantalla “escritorio” en el Icono que lleva la denominación de “Gestión por Procesos”.

#### **e.1) Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y Perfil de Cargos**

La distribución y disponibilidad de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en su versión actualizada, se encuentra bajo la responsabilidad de la Unidad Gestión de la Calidad.

La distribución de los Perfiles de Cargos es responsabilidad de la División de Recursos Humanos, por conducto regular establecido por la Corporación.

**f) Identificación de documentos.-**

Toda documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe mantenerse legible, sin tachaduras ni borrones y fácilmente identificable por el nombre y/o código, de acuerdo a instrucciones establecidas en Anexo N° III “Manual de Códigos”, del presente documento.

**g) Listado de documentos y procedimientos vigentes.-**

Los Responsables de la Organización, mantienen un índice actualizado de todos los documentos y procedimientos habilitados en el Sistema de Gestión de la Calidad, tanto en documento impreso (Ver Anexo I, Formulario Lista de Documentos), así como, en medio magnético.

**h) Archivo.-**

Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad, debe ser resguardado por la Unidad Gestión de la Calidad en condiciones óptimas para su preservación y mantenimiento; libres de pérdida, deterioro y/o siniestro.

**III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO**

No aplicable

**IV) ANEXOS**

- Anexo I – Lista de Documentos
- Anexo II – Estructura de Procedimientos
- Anexo III – Manual de Códigos

**ANEXO N° I**  
**LISTA DE DOCUMENTOS**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION		
			ORIGINAL	ACTUAL	
			FECHA	N°	FECHA

Los tipos de documentos son los siguientes:

**Del Sistema de Gestión de la Calidad:** Manual, Plan y Procedimientos del SGC.

**Instrucciones Operativas:** Documentos de actividades específicas

**Varios:** Documentación no clasificada.

## ANEXO II

### ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS

#### I. CONTENIDO

Para que sean efectivos todos los procedimientos deben ser consistentes en su presentación. Dicha presentación dentro la operatoria contendrá ocho secciones que comprenden:

- 1) Objetivo
- 2) Alcance
- 3) Responsables
- 4) Unidades Involucradas
- 5) Definiciones
- 6) Referencias
- 7) Documentos del proceso
- 8) Operatoria

##### 1. Objetivo

Establece en forma breve y concisa, el propósito por el cual existe el procedimiento. Mediante la descripción del objetivo del procedimiento el usuario conoce la razón por la cual existe el mismo.

El objetivo establece el porqué se usa el procedimiento y la redacción que debe incluir debe tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Un verbo en acción. Ej.: Reducir, Aumentar, Diseñar, Implantar.
- Que sea claro, sencillo y entendido por todos.
- Que sea medible como resultado final esperado en oportunidad (tiempo), eficiencia (costo), calidad y efectividad (cumplimiento del objetivo).

##### 2. Alcance

Constituye en una referencia que explica donde inicia el procedimiento, y donde concluye el mismo. De esta manera se establecen los límites del proceso.

##### 3. Responsables

Identifica las Unidades y correspondientes Jefaturas o personal operativo que se responsabilizan por las actividades o trabajos que se indican tanto en la operatoria , como en el diagrama de flujo del Procedimiento.

##### 4. Unidades y Procedimientos relacionados

Describe todas aquellas Unidades involucradas con la operatoria del procedimiento diferenciándolos de la siguiente manera:

- **Unidades Involucradas**, se registra el nombre de todas las unidades y/o cargos que intervienen directa e indirectamente en el procedimiento.

Las unidades participantes y relacionadas deberán estar en relación con el flujo grama del procedimiento.

- **Procedimientos relacionados**, se registran los Procedimientos que tienen relación con el Procedimiento central, indicándose los de entrada (parte izquierda) con su código respectivo y los de salida (parte derecha) y su código respectivo , tomando como modelo la ilustración siguiente,

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA

## 5. Definiciones

En esta sección se definen términos, acciones o abreviaturas que se utilizan en la descripción del procedimiento a fin de facilitar su comprensión.

## 6. Referencias

Menciona, en forma clara y precisa todos aquellos documentos que son necesarios para llevar a cabo la actividad que se describe en el procedimiento.

Nombre Documento	Tipo de Documento	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia

- **Nombre del documento**, se registra el nombre del documento o formulario que forma parte del procedimiento.
- **Tipo de Documento**, Donde se indica el tipo de documento al que corresponde, de acuerdo a las siguientes abreviaciones:

F= Formulario, I= Informe, R=Reglamento , P=Política

- **Manual o Automatizado**, se registra la letra M si el llenado del formulario es manual, o la letra A si el llenado del reporte o formulario es a través de un computador.
- **Ejemplares**, se registra en números arábigos la cantidad de originales y copias que tiene el reporte o formulario.



## 7. Operatoria

Esta sección presenta en detalle las acciones de los empleados que participan directamente en el procedimiento. También debe informar quién hace qué y cómo, dónde y cuándo.


## II. FORMATO

### DOCUMENTOS DEL SISTEMA

Toda documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, debe ser elaborada con el tipo de letra Arial 11

Con la finalidad de mantener un formato estándar de la documentación del SGC, a continuación se presenta un modelo de formato que debe constar en la página de presentación y las páginas interiores de cada documento (manual, plan, procedimientos).

#### a) Encabezado de caratula

<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b></p>	<p style="text-align: center;"></p>
<p style="text-align: center;">NOMBRE DEL PROCESO</p>	<p style="text-align: center;"><b>Página Nº :</b> 1 de 4</p>
<p style="text-align: center;">TITULO Y/O NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p style="text-align: center;"><b>Código Nº :</b> GA-DFC-MPD-P07</p>

**A** (points to SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)  
**B** (points to Logo)  
**C** (points to Logo)  
**D** (points to NOMBRE DEL PROCESO)  
**E** (points to TITULO Y/O NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)  
**F** (points to Código Nº)

- A. Nombre del sistema al que pertenece el documento.
- B. Logotipo de la empresa.
- C. Número de página, en este caso Página Nº 1 de 4.
- D. Nombre del Proceso al que corresponde
- E. Nombre específico del procedimiento (Título)
- F. Código asignado al procedimiento.

## b) Índice

Ejemplo:

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

## c) Pié de página

SGC	ELABORADO	VERSION N° 1
INSTITUCIONAL	Por: Div. Gestión de la Calidad Fecha: Noviembre 2005	
↓ <b>A</b>	↓ <b>B</b>	↓ <b>C</b>

- A. Indica el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) aplicado en la organización.
- B. Indica la Unidad responsable de la elaboración de la versión original y fecha del documento.
- C. Número de Versión, Unidad Responsable de la revisión, fecha del documento e iniciales con nombre y apellido del funcionario de la Unidad Gestión de Calidad, responsable de la elaboración del Procedimiento.

## PAGINAS INTERIORES DEL DOCUMENTO

Las páginas interiores que componen el documento de calidad debe contener lo siguiente:

a) **Encabezado**

- Nombre del documento (lado derecho)
- Número de pagina (x de y)
- Una línea horizontal
- Tamaño de letra: Arial 6

Ejemplo:

Manual de la Calidad  
2 de 5

---

b) **Pie de pagina**

- Una línea horizontal
- COMTECO R.L. y la versión del documento en paréntesis
- Tamaño de letra: Arial 6

Ejemplo:

---

COMTECO R.L. (V.O)

### III. **REDACCION DEL PROCEDIMIENTO**

El objetivo de un procedimiento es proporcionar una guía y dirección clara sobre la naturaleza de la actividad por controlar; cómo, cuándo, dónde y quién lleva a cabo esa actividad y dónde ocurren en relación con otras actividades. Por lo tanto, es importante utilizar palabras simples y directas, y evitar el uso del tiempo pasivo y de términos fuera de uso.

**Redacción efectiva.-** La redacción debe ser clara, simple y directa. Si tiene problemas al interpretar una instrucción o le resulta difícil encontrar un punto en particular, el procedimiento no ha logrado su objetivo.

**Puntuación.-** La puntuación es parte importante de una redacción clara, por consiguiente de la comprensión. Generalmente las frases largas resultan difíciles de comprender y tienden a confundir. Se recomienda que las frases y los párrafos se mantengan tan cortos como sea posible, sin perder la esencia del contenido que se quiere describir.

**Uso de palabras.-** El uso de palabras precisas es muy importante en la redacción de procedimientos. Se debe utilizar palabras o frases que tengan significados específicos en lugar de palabras o frases que puedan quedar sujetas a interpretación.

**Claridad – Comprensión.-** Las palabras largas o redundantes (poco usadas), junto con frases largas de construcción irregular, ocasionan problemas al poner en práctica los procedimientos; también pueden presentar dificultades al realizar auditorías.

## ANEXO III

### MANUAL DE CODIGOS

Con la finalidad identificar y ordenar los documentos y registros que se utilizan en COMTECO R.L., la Unidad Gestión de la Calidad ha elaborado un Manual de Codificación para que todo documento o Registro que se utilice al interior de la empresa, lleve un código de acuerdo a la normativa del presente manual.

Para el desarrollo del manual es necesario acceder a un sistema de referencia inmediato, en este sentido se adopta un formato de codificación flexible y que permita identificar los diferentes documentos de acuerdo a área responsable, tipo de documento y número correlativo.

A continuación se describe el formato de codificación diferenciando para el efecto según el tipo de sistema informático en el cual se desempeñan los Procedimientos en la empresa, siendo estos a) Sistema QBC y b) Sistema Smartflex

a) **Manual de Coditos según Sistema QBC** : Corresponden principalmente a procesos de apoyo de Unidades de : Gerencia General y de Gerencia de Administración y Finanzas.

- NUMERO DE DIGITOS

1 <sup>ro</sup>	2 <sup>do</sup>	3 <sup>ro</sup>	4 <sup>to</sup>	5 <sup>to</sup>	6 <sup>to</sup>	7 <sup>mo</sup>	8 <sup>vo</sup>	9 <sup>no</sup>	10 <sup>mo</sup>	11 <sup>vo</sup>
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	------------------	------------------

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 1<sup>ro</sup> , 2<sup>do</sup>

Estos dos dígitos literales que identifican el Nivel Estratégico de la Empresa que contempla la Gerencia General, Gerencias de Área, a la fecha las siguientes son:

NE: NIVEL ESTRATEGICO
GG: Gerencia General
GA: Gerencia de Administración y Finanzas
GN: Gerencia de Negocios
GE: Gerencia de Estudios
GT: Gerencia Técnica

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 3<sup>ro</sup>, 4<sup>to</sup> Y 5<sup>to</sup>

Estos tres dígitos literales identifican los Sub-Sistemas de Gestión de la Calidad y los diferentes procesos que a continuación se detallan.

Ejemplo:

Sub-sistema	PROCESOS
INS GAF GT DRH DAC DFC FIN .....	Gerencia General Gerencia de Administración y Finanzas Gerencia Técnica Div. Recursos Humanos Atención al Cliente Facturación y Cobranzas Finanzas .....

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 6<sup>to</sup>, 7<sup>mo</sup> Y 8<sup>vo</sup>

Estos tres dígitos literales identifican el tipo de documento o norma a aplicar, Como referencia se tiene la siguiente lista:

MCL Manual de la Calidad.  
PCL Plan de la Calidad.  
MPD Manual de Procedimientos  
MPC Manual de Perfil de cargos  
FRM Formularios

- SIGNIFICADO DEL DIGITO 9<sup>no</sup>

Este dígito corresponde a una letra que identifica o hace referencia a la letra inicial del procedimiento, la actividad concreta que se realiza, el nivel del personal, etc., para lo cual se puede utilizar las letras del abecedario. Como ejemplo se plantea lo siguiente:

Ejemplo:

C: Cobranzas  
E: Planta Externa.  
I: Planta Interna.  
O: Operativos (dentro del Manual de Perfil de cargos)

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 10<sup>mo</sup> Y 11<sup>vo</sup>

Estos dos dígitos identifican el número correlativo de la parte del documento y para cada dígito literal van del 01 al 99.

- b) Manual de Códigos según Sistema Smartflex :** Corresponden a procesos Operativos de Comercialización, Provisión del servicio, Facturación y Cobranzas

- NUMERO DE DIGITOS

1 <sup>ro</sup>	2 <sup>do</sup>	3 <sup>ro</sup>	4 <sup>to</sup>	5 <sup>to</sup>	6 <sup>to</sup>	7 <sup>mo</sup>	8 <sup>vo</sup>	9 <sup>no</sup>
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 1<sup>ro</sup> , 2<sup>do</sup> , 3<sup>o</sup>

Estos tres dígitos literales identifican el modulo del sistema SmartFlex a los que pertenecen los Procedimientos,

MODULOS
<p>CRM : Correspondientes a Procesos Comerciales (Marketing y Atención al Cliente)</p> <p>BSS : Corresponden a Procesos de Facturación y Cobranzas</p> <p>OSS: Corresponden a procesos técnicos de provisión y mantenimiento de servicios de Telecomunicaciones de COMTECO R.L.</p>

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 4<sup>to</sup> 5<sup>to</sup> 6<sup>to</sup>

Estos tres dígitos literales identifican el tipo de documento o norma a aplicar. Como referencia se tiene la siguiente lista:

MPD Manual de Procedimientos  
MPC Manual de Perfil de cargos  
FRM Formularios

- SIGNIFICADO DEL DIGITO 7<sup>no</sup>

Este dígito corresponde a una letra que identifica o hace referencia a la letra inicial del procedimiento, la actividad concreta que se realiza, el nivel del personal, etc., para lo cual se puede utilizar las letras del abecedario. Como ejemplo se plantea lo siguiente:

Ejemplo:

C: Cobranzas  
E: Planta Externa.  
I: Planta Interna.  
O: Operativos (dentro del Manual de Perfil de cargos)

- SIGNIFICADO DE LOS DIGITOS 8<sup>vo</sup> Y 9<sup>no</sup>

Estos dos dígitos identifican el número correlativo de la parte del documento y para cada dígito literal van del 01 al 99.

- **SOBRE LA SOCIALIZACION DE LOS DOCUMENTOS**

El Manual de Procesos y Procedimientos debe ser distribuido y socializado a todas las unidades Organizacionales o áreas que son responsables de su aplicación de la siguiente manera:

- **Documentos Impresos Físicos:** La Unidad Gestión de Calidad, debe contar con el documento original de aprobación (firma del responsable que autoriza su aplicación) y tenerlo resguardado como constancia de su autorización y vigencia para fines consiguientes.
- **Documentos en medio magnético :** La Unidad Gestión de Calidad de manera permanente , pone a disposición de funcionarios de COMTECO R.L.-BOLIVIATEL los documentos en medio magnético y los socializa a través de :
  - INTRANET
  - ICONO "GESTION POR PROCESOS"

Los mismos que han sido descritos según inciso e) : "Distribución y disponibilidad de la documentación" correspondiente al Procedimiento de referencia: "Control de Documentos".