




ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS
PD-GQ-001

ELABORA:				REvisa:				APRUEBA:						
Jader Durango		2011	08	07	Maria Ramirez		2010	08	07	Olga Castillo		2011	08	07
		A	M	D			A	M	D			A	M	D
VERSIÓN No. 2				ANULA VERSIÓN No. 1 DE FECHA				No DE COPIA USUARIO		TOTAL PAGINAS				
2011		08	07	2010		05	07	1		11				

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 3 de 12
--	---	---	--	---

1 OBJETIVO:

Definir los lineamientos y la metodología para la elaboración, aprobación, edición, distribución y control de los documentos y datos de la empresa, además de los documentos emitidos por entes externos.

2 ALCANCE:

Aplica para todas las direcciones y áreas de la organización en la elaboración de los documentos relativos al Sistema de Gestión. Incluye los lineamientos para la elaboración de procedimientos, normas de proceso, instructivos; además del control de todos los documentos y datos relativos al sistema de gestión, como fichas técnicas, documentos externos y medios magnéticos.

3 DEFINICIONES:

3.1 DOCUMENTACIÓN:

Reporte formalmente elaborado que constituye la base, prueba y apoyo de algún proceso o actividad.

NOTA: El término no se refiere siempre a un medio impreso, puede ser video, un grafico, fotografías entre otros, según sea la necesidad.

3.2 PROCEDIMIENTO:

Documento que define y describe secuencialmente como se efectúa un proceso y /o una actividad específica.

3.3 NORMA DE PROCESO:


Documento que describe en forma general y secuencial las operaciones que se desarrollan en un área determinada.

3.4 INSTRUCTIVO:

Documento que describe en forma secuencial y detallada, los pasos que se realizan para desarrollar un subproceso (actividad u operación) en un área determinada.

3.5 FICHA TÉCNICA:

Define las especificaciones, aplicaciones y/o manejo técnico de determinado material, producto o repuesto.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 3 de 12
--	---	---	--	---

3.6 FORMATO:

Documento con espacios o casillas en blanco para registrar información requerida por un proceso o actividad.

3.7 REGISTRO:

Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados Ej. Formato diligenciado de una inspección realizada en el proceso.

3.8 REVISIÓN:

Consiste en garantizar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace. Esta es realizada por personal autorizado.

3.9 APROBACIÓN:

Consiste en garantizar que el contenido del documento corresponde a lo que debe hacerse y que puede empezar a aplicarse. La revisión la realiza cualquier miembro del equipo auditor, Director o auxiliar de calidad, la aprobación la realiza el gerente y / o la subgerente.

3.10 COPIA CONTROLADA:

Son los documentos autorizados a distribuir físicamente en los diferentes procesos y que se actualizan permanentemente.

3.11 COPIA NO CONTROLADA:


Son los documentos que se distribuyen de manera informativa (para capacitación) cuando sean requeridas y a los que no se les hace ningún tipo de actualización. Se identifican con un sello de tinta rojo estampado en la parte superior derecha.

4 CONSIDERACIONES GENERALES:

Para redactar un documento se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 4.1 Emplear un lenguaje claro, preciso y coherente. Utilizar palabras sencillas y entendibles.
- 4.2 Utilizar el tiempo presente del verbo, emplear la voz activa e identificar el cargo de quien ejecuta la (s) actividad (es). Ej: El director de área verifica el producto suministrado por el cliente. Puede utilizarse el verbo en infinitivo si es necesario.

NOTA: En las funciones, se utiliza los verbos en infinitivo.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 3 de 12
--	---	---	--	---

4.3 Se debe ser lo más breve posible, sin sacrificar el contenido.

4.4 Para los formatos que requieran llevar casilla de “fecha” siempre el generador del mismo la debe registrar en el siguiente orden: año, mes y día.

5 CONTENIDO:

5.1 CONTENIDO GENERAL DE LOS DOCUMENTOS:

Los documentos deben contener los siguientes elementos, salvo en los casos en que se definan los contenidos específicos, (como por ejemplo funciones, en las cuales no se incluye objetivo, alcance, definiciones ni consideraciones generales, sólo el contenido).

ENCABEZADO:

Incluye:

- Logo de la empresa.
- Título: nombre del documento. Ej. Control de Inventario.
- Tipo de documento. Ej. procedimiento general, norma de proceso, instructivo.
- Proceso. Ej. Gestión Humana, Gestión Logística, Calidad, Gestión Comercial.
- Código. Identificación del documento, por letras y números.
- Numero de hojas. Ej. Hoja 5 de 10.

NOTA: Todas las páginas llevan encabezado exceptuando la portada.


5.1.1 OBJETIVO: Define el propósito del documento en forma clara y breve.

5.1.2 ALCANCE: Determina los procesos de aplicación del documento y las actividades donde aplica el mismo.

5.1.3 DEFINICIONES: Incluye los significados de términos desconocidos o que podrían presentarse para interpretaciones incorrectas (en los casos en que no existan términos confusos este numeral no aplica).

5.1.4 CONSIDERACIONES GENERALES: Incluye aspectos relevantes que se deben cumplir respecto al documento en cuestión. Aclara aspectos que se consideren importantes (en los casos en que no sea necesario realizar consideraciones antes de la descripción, este numeral no aplica).

5.1.5 CONTENIDO: Describe en detalle, el propósito del documento. Todo documento debe especificar los registros con los cuales se evidencia su aplicación.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 3 de 12
--	---	---	--	---


5.1.6 ANEXOS (OPCIONAL): Información que se adjunta al documento y que forma parte del mismo. Ejemplo de anexos: Flujogramas, Matrices, tablas, reportes, documentos, formatos, etc.

5.1.7 INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO:

Todos los documentos llevan una portada que incluye el logo de REFRIOLOGÍSTICA S.A.S, el título del documento y el código del mismo y además contiene:

5.1.7.1 Bloque de nombres (parte inferior):

- Nombre de Elaboración: en este espacio se registra el(los) nombres de la(s) persona(s) que elabora(n) el documento.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 4 de 12
--	---	---	--	---

- Nombre de Revisión: en este espacio se registra el(los) nombres de quien(es) revisa(n) el documento.
- Nombre de Aprobación: en este espacio se registra el(los) nombres de quien(es) aprueba (n) el documento (s).
- Ruta: en este espacio se registra la ruta de ubicación del archivo digital.

5.1.7.2 Fechas de elaboración, revisión y aprobación: Al lado de cada nombre se indica la fecha correspondiente.

5.1.7.3 Numero de versión con su respectiva fecha: Corresponde al número de veces que se ha publicado formalmente el documento, la fecha en la que se ha hecho la misma publicación e indica la actual edición.

5.1.7.4 Número de copia de usuario: Corresponde al número consecutivo de la copia que es entregada a cada usuario.

5.1.7.5 Total de hojas: Corresponde al número total de las hojas que componen el documento.

5.1.7.6 Casilla de anulación: Indica que la presente actualización anula la edición anterior con su respectiva fecha.

5.2 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS:

La presentación se clasifica en dos partes; una de presentación del formato de cada documento y la otra de presentación del texto. Esta presentación se describe a continuación por tipo de documento.

5.2.1 PARA LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS:


5.2.1.1 Presentación del texto:

a) Tipo de letra:

Arial (tamaño 10-16, de acuerdo al texto).

La codificación de los procedimientos se indica así:

Las dos primeras letras indican que es un procedimiento, en el siguiente campo que pueden ser hasta cuatro letras, indican el área de trabajo a que corresponde el procedimiento y el consecutivo del mismo, se indica en el siguiente espacio que es un campo numérico de tres cifras. Ejemplo PD-GH-001 que corresponde al procedimiento de gestión humana, con el consecutivo numero 001.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 5 de 12
--	---	---	--	---

Para la codificación de los instructivos se procede de igual manera, teniendo en cuenta que las dos primeras letras indican que es un instructivo Ejemplo: IN-GL-001 que corresponde al instructivo de gestión logística.

Procedimiento

b) Numeración y denotación (Divisiones y subdivisiones) todos los documentos emplean el sistema arábigo para identificar divisiones y subdivisiones de los niveles que se requieran, así:

1. (Primer nivel)
- 1.1. (Segundo nivel)
- 1.1.1 (Tercer nivel)
- 1.1.1.1 (Cuarto nivel)

c) Presentación de los niveles:

Primer nivel (Títulos): Mayúscula sostenida y negrilla.

Segundo nivel (Subtítulos): Mayúscula sostenida y negrilla. Si no es un título comienza el texto normalmente.

Tercer nivel: Mayúscula sostenida sin negrilla. Si trata de un título el texto comienza en la línea siguiente.

Cuarto nivel: Tipo frase. (Mayúscula solo en la primera letra) y sin negrilla. Si hay título. Este va en la primera línea y en la siguiente el texto.


5.2.2 PARA LOS FORMATOS:

5.2.2.1 Presentación del formato:

- a) El formato se presenta en forma vertical u horizontal según la necesidad de quien requiera crearlo. En cuanto al tipo de hoja, también puede ser de diferente tamaño, dependiendo de las exigencias que se quiera satisfacer.
- b) No lleva como los demás documentos, un encabezado en bloque, si no que lleva las siguientes características:
 - Izquierda: Logo.
 - En el centro el título del formato.
 - Derecha: Código del formato, Paginas 1 de_, Versión, Fecha de Aprobación.

Para la codificación de los formatos se hace de la siguiente manera:

Las dos primeras letras indican que es un formato, en el siguiente campo que pueden ser hasta cuatro letras, indican el área de trabajo a que corresponde al procedimiento o instructivo asociado, y el consecutivo del mismo, se indica en el siguiente espacio que es

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 6 de 12
--	---	---	--	---

un campo numérico de tres cifras. Ejemplo FO-GH-001 que corresponde al formato de gestión humana, con el consecutivo numero 001.

5.2.3 PARA DOCUMENTOS EXTERNOS:

Su presentación es diversa debido a que es externo.

5.3 PRESENTACIÓN DE LOS DATOS:

Esta presentación es diversa, pues depende de la naturaleza del dato. Esto queda a criterio de quien genera el dato.

5.4 ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS:

El creador del documento entrega el borrador al director del área para su revisión inicial en caso de que el área no tenga director entregará el documento directamente área de Calidad.

Calidad hace sus respectivas revisiones y lo devuelve (en caso de recomendaciones) al Dueño del Proceso para validar la pertinencia de los cambios en el documento. Si se requieren ajustes, estos son realizados por el Dueño de Proceso y el Director de Calidad, en caso de requerirse este ultimo, y una vez aprobado el documento en esta etapa de elaboración, se entrega el documento a Gerencia y / o Subgerencia para su aprobación final (si el documento tiene observaciones se devuelve a una revisión del Director de Calidad).


5.4.1 REVISIÓN:

Se somete el borrador del documento al examen de los usuarios, para obtener comentarios sobre el escrito, y evitar posibles omisiones y/o errores. La revisión de los documentos debe asegurar que el contenido del documento se ajusta a lo que se esta haciendo o es posible hacer en el proceso. Para la revisión es necesario tener en cuenta:

5.4.1.1 La revisión es responsabilidad del Director de Calidad y el Dueño del Proceso.

5.4.1.2. En la revisión se debe identificar en el documento: El cumplimiento de los (del) requisito (s) de la norma NTC ISO 9001:2008 y 3 – 2008 BASC de conformidad con el actual procedimiento (PD-AQ-001 “ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS”), responsabilidades, coherencia y profundidad del tema.

NOTA: La revisión se realiza luego de ser suministrado el documento por el generador, al área de calidad.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 7 de 12
--	---	---	--	---

5.4.2 APROBACIÓN:

En todos los casos, la aprobación es responsabilidad del Gerente Regional y /o Subgerente.

5.4.3 EMISIÓN:

Se aprueba el documento, se emite el documento a los Dueños de Proceso o funcionarios solicitantes.

5.4.4 DISTRIBUCIÓN:

Se suministra el (los) documento (s) a los usuarios autorizados, según las necesidades

5.4.4.1 El Director de Calidad en compañía con el Auxiliar de Calidad tienen el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad en medio magnético, en su equipo de cómputo. Se entregan copias magnéticas de los documentos a los demás funcionarios, de acuerdo a las necesidades de uso en sus procesos.

5.4.4.2 Es responsabilidad del personal usuario del documento, asegurar la disponibilidad de éste en todo momento, y del área de calidad asegurarse que este se encuentra disponible (esto se hace por medio de la observación).


5.4.5 IMPLEMENTACIÓN Y USO:

5.4.5.1 Es responsabilidad del usuario poner en práctica lo definido en el documento. En ningún caso está autorizado (sin cumplir el procedimiento de cambio) a modificar el proceso o actividad contemplando en dicho documento, ni a tacharlo o enmendarlo, excepto para corregir errores tipográficos que no cambien el significado o contenido.

5.4.5.2 Es responsabilidad de cada director del proceso usuario del documento, asegurar que los documentos se implementen y apliquen según lo escrito.

5.4.6 MANTENIMIENTO:

Los documentos deben ser revisados periódicamente para ser actualizados. La periodicidad de la revisión es anual, partiendo de la fecha de entrega del documento, igualmente, se actualiza la documentación de acuerdo a cambios que se den en la organización y a las necesidades de los usuarios; finalmente, las Auditorías Internas son otra fuente de información para la actualización de los documentos. En la Revisión Gerencial se establece el estado de la documentación, y como resultado de esta revisión, se puede solicitar la actualización de los documentos.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 8 de 12
--	---	---	--	---

- 5.4.6.1 Tienen la responsabilidad y la autoridad para solicitar el cambio del documento, el proceso que elaboró inicialmente el mismo, o un director o funcionario de otro proceso, siguiendo el mismo procedimiento que cuando se desarrollo por primera vez.
- 5.4.6.2 Cuando se realizan cambios en los documentos, el Director de Calidad actualiza los documentos en los equipos según corresponda, de acuerdo a la asignación de estos en el Listado Maestro de Documentos, la versión anterior del documento se convierte en COPIA OBSOLETA.

NOTA: Al momento de efectuarse una modificación a una versión de un documento, el Director de Calidad archiva una copia como preservación de conocimiento. Esta copia almacenada, corresponde a la versión anterior a la última actualización. El tiempo de almacenamiento de esta copia, es determinado de acuerdo al criterio propio del Director de Calidad.

5.4.7 ALMACENAMIENTO:


Se refiere al lugar donde se encuentra disponible la documentación pertinente a cada proceso.

Es responsabilidad del área de calidad, mantener el listado maestro de documentos **LI-AQ-001**, actualizado y disponible para los usuarios en el caso de ser indispensable su consulta, además de registrar en el listado maestro, el documento que ha de implementarse luego de elaborado o actualizado el mismo.

5.4.8 SEGURIDAD:

Consiste en evitar cambios no autorizados en los documentos, emisión de copias no autorizadas, eliminación o pérdida, deterioros o pérdida por fuego inundación o hurto, y en caso de los documentos en archivos electrónicos, deterioros por virus.

- 5.4.8.1 Es responsabilidad del digitador de la información, mantener los archivos en medios magnéticos (Identificados según el presente procedimiento). Estos medios magnéticos deben estar almacenados en condiciones adecuadas y aplicando antivirus antes de ser grabados, con el fin de evitar deterioros y conservar en buen estado la información. Además debe mantener actualizados los documentos (Archivos) con base en las actualizaciones que en los mismos se realicen. La periodicidad para la generación de Back Up de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad es cada tres (3) mes, guardando las grabaciones anteriores por seis (6) meses desde la fecha de su grabación. Pasado este tiempo se borra si es posible o se destruye la información.
- 5.4.8.2 Es responsabilidad del Director de Calidad informar a los usuarios de los diferentes procesos, las modificaciones y actualizaciones realizadas a los documentos.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 9 de 12
--	---	---	--	---

5.4.9 CONTROL DE CAMBIOS Y ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS OBSOLETOS:

Para realizar cualquier cambio en algún documento, es responsabilidad del director del proceso, informarle a los demás procesos que pueden ser afectadas por el cambio para que conozcan la naturaleza y el motivo del mismo.

NOTA: En el caso de los formatos, se analiza conjuntamente con el (los) proceso (s) afectado (s) por el cambio sobre el numero de existencias que quedan del formato anterior, para evaluar su utilización (en el caso que se considere utilizar estas existencias, se debe elaborar un acta para constancia de dicha utilización) o si se utiliza el actualizado y se desechan los demás.

La actualización de los formatos se hace por medio de la versión y se registra en el maestro de documentos.

5.4.9.1 Es responsabilidad del área de calidad, garantizar el diligenciamiento del formato (FO-AQ-004) "SOLICITUD DE MODIFICACION DE DOCUMENTOS" donde se registra la descripción el cambio, Además de actualizar el "LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD" (LI-AQ-001 y LI-AQ-002).


5.4.9.2 Para la eliminación de los documentos inválidos y/o obsoletos, se debe aplicar el ítem 5.4.6.2. sobre la destrucción de estos documentos.

5.4.10 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS:

Se define de la siguiente manera:

5.4.10.1 En cuanto a documentos externos constitutivos del Sistema de Gestión de Calidad, como lo son las normas emitidas por el ICONTEC, son adquiridas a criterio del Director de Calidad, basándose en la aplicabilidad y utilidad del documento.

5.4.10.2 En cuanto a documentos externos aplicables a la organización, como lo son los documentos de apoyo para la prestación del servicio y/o Legales (normas de transporte, tributarias, entre otras), son adquiridos y registrados de acuerdo al criterio del Gerente, Subgerente y/o Gerente Regional de REFRIOLOGÍSTICA S.A.S, basados en su nivel de aplicabilidad y relevancia.

	TITULO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DEL SGCS	CODIGO DOCUMENTO PD-GQ-001 Página 10 de 12
---	---	---	--	--

En los casos en que los documentos se encuentren en medio magnético, la identificación se establecerá internamente en el archivo si este es guardado en el disco duro.

5.4.11 ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS:

Los documentos de tipo legal, como los mencionados en el numeral 5.4.10.2 son actualizados bajo el siguiente criterio:

5.4.11.1. El Subgerente y/o el Gerente Regional, tienen la responsabilidad de velar por la actualización de estos documentos. Esto se refiere a que permanentemente debe estar actualizando todas las normas legales para la prestación de servicio de operador logístico, alquiler de equipos para producto seco y refrigerado. Esta actualización puede realizarse por varios medios: por la páginas Web, o en forma impresa por medio de suscripciones (como por ejemplo, COLFECAR, DEFENCARGA, entre otros).

5.4.11.2. El Director de Calidad, actualiza normas según contacto sostenido con el BASC e ICONTEC, además, estas actualizaciones se realizan según la necesidad que tenga la Compañía de obtener algunas normas para apoyo al SGCS.

5.4.12 CONTROL DE DOCUMENTOS OBSOLETOS:

Es responsabilidad del Director de Calidad llevar el control sobre los documentos obsoletos así:

- Guarda la versión anterior a la versión actual hasta que sale otra versión, es decir, que en el momento de acumularse dos (2) versiones el Director de calidad elimina la más antigua.
- Destruye la versión eliminada y guarda la versión anulada anterior a la actual versión.