

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha:2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la estructuración, elaboración, edición e identificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad & Seguridad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la Empresa.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 3.2 Seguridad: Conjunto de normas y parámetros que tiene como fin proteger contra determinados riesgos.
- 3.3 Plan de Calidad & Seguridad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- 3.4 Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.
- 3.5 Sistema de Gestión en Control y Seguridad: Sistema de gestión que normaliza y estandariza el control y la seguridad, aplicable a la cadena logística del comercio internacional.
- 3.6 Manual de Calidad & Seguridad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad & Seguridad de una organización.
- 3.7 Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 3.8 Instructivo: Descripción detallada de cómo se realiza una actividad o proceso.
- 3.9 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	Jhon Jairo Hurtado - Claudia Morales	Jhon Jairo Hurtado - Claudia Morales	Mauricio Barberán C.
CARGO:	Comité de Calidad – Representante SGCS	Comité de Calidad - Representante SGCS	Gerente General

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha: 2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 2 de 9

- 3.10 Formato: Muestra las estructuras ó formas de un documento que presenta información. (Anexo No.1).

4. CONDICIONES GENERALES.

- 4.1 Elaboración: Al elaborar un documento se deben tener en cuenta los siguientes criterios básicos:

- 4.1.1 Redacción: Redactar la información en tiempo presente, de manera impersonal, se puede usar la tercera persona en la redacción de la operación de equipos.

- 4.1.2 Brevedad: Presentar la información indispensable e incluir las explicaciones estrictamente necesarias. Cada paso debe ser redactado por separado y debe describir un elemento conciso del mismo.

- 4.1.3 Evitar la jerga: Deben evitarse términos en idiomas extranjeros, si se trata de palabras técnicas debe definirse su expresión en el capítulo Definiciones.

- 4.1.4 Ilustraciones: En lo posible deben utilizarse para reducir el texto, podrán usarse gráficos o diagramas de flujo.

- 4.1.5 Unidades Internacionales: En lo posible usar el sistema internacional de unidades.

- 4.2 Organización: Si el contenido lo permite puede llevar la siguiente estructura:

- 4.2.1 Paso: Numeración ordinal consecutiva de cada una de las actividades.

- 4.2.2 Actividad: Acción (es) específica (s) a desarrollar involucrando el cargo responsable de realizarla y la periodicidad o lapso en que se realiza.

- 4.2.3 Referencias cruzadas: Desde un documento puede citarse o remitirse a otro Documento del Sistema de Calidad & Seguridad.

- 4.3 Edición.

- 4.3.1 Los Manuales, Procedimientos e Instructivos se deben presentar en el Formato Anexo No. 1.

- 4.3.2 Los catálogos, Información Técnica, Estándares Internacionales Regionales o Nacionales, Leyes Nacionales, Decretos y Reglamentaciones se adoptarán con la estructura y forma original; deben ser registrados en el formato F-SG-05 Listado Maestro de Documentos Externos (Anexo al Procedimiento P-SG-02 Control de Documentos).

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha:2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 3 de 9

4.4 Requisitos de impresión y presentación.

- 4.4.1 El tipo de letra utilizado en el procesador de palabras oficial de la empresa para la impresión de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad & Seguridad es: letra Arial tamaño 11. Se exceptúan los Registros y Formatos que pueden utilizar otro tipo de letra y tamaño.
- 4.4.2 Tanto el título como la identificación del proceso van escritos la primera letra en mayúscula y las demás en minúsculas, en letra Arial 11 normal (sin negrilla).
- 4.4.3 El código de identificación del documento va en mayúscula y escrita en letra Arial tamaño 11.
- 4.4.4 Los capítulos van separados entre sí por doble espacio. El título del capítulo va en mayúscula y negrilla al lado izquierdo del texto, en letra arial tamaño 11.
- 4.4.5 Los subcapítulos y viñetas se escriben en letra arial normal con la primera letra en mayúscula cuando los acompaña un texto. Además no debe separarse del texto cuando el contenido sea sólo un párrafo.
- 4.4.6 La numeración de los capítulos y subcapítulos se llevan hasta el tercer dígito y de allí si es necesario, se sigue con viñetas y luego con letras.
- 4.4.7 Aquellos anexos que no cuenten con su propia codificación deben contener en la parte superior de la hoja al lado derecho el número del anexo, el código y nombre a que refiere el anexo. Aquellos anexos que tengan su propia codificación bastará con relacionarlos en el ítem anexos con su propia codificación. Ejemplos:

- Anexo que no tiene su propia codificación

EMPREVI	CERTIFICACIÓN ISO 9001 COMITÉ DE CALIDAD	ANEXO 1	
		ACTA 002	NOV 22/2004
		Página 1 de 13	

EMPREVI
Logística Segura
PLAN ESTRATÉGICO PARA EL AÑO 2005

1 LA EMPRESA

1.1 Reseña Histórica

Hace más de 15 años nuestros Puertos, Aeropuertos y Zonas de Almacenamiento se habían convertido en tierras de nadie. La interacción de diversos actores dificultaba el establecimiento de responsabilidades en el caso de un daño o pérdida de mercancía. Como respuesta a esta necesidad surgió **EMPREVI** ofreciendo a sus clientes

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha:2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 4 de 9

- Anexo que tiene su propio código:

EMPREVI	Título: Solicitud de Documentos y/o Registros	Versión: 0 Fecha:2004-10-13	Código :F-GE-03
	Proceso: Gerencial	Revisión: N/A Fecha: N/A	Página 1 de 2

1. IDENTIFICACIÓN DOCUMENTO

TIPO DE SOLICITUD	ELABORACIÓN	MODIFICACIÓN	ANULACIÓN	COPIA
NOMBRE DEL DOCUMENTO				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	REVISIÓN	FECHA

8. ANEXOS.

- 8.1 Solicitud de Documentos y/o Registros F-GE-03.
- 8.2 Listado maestro de Documentos y Registros F-GE-04.
- 8.3 Listado Maestro de Documentos Externos F-GE-03
- 8.4 Registro de Entrenamiento F-RH-01

5. RESPONSABLE

Es responsabilidad de Gestión de

Calidad velar por el cumplimiento, actualización, mantenimiento y difusión de este procedimiento.

6. CONTENIDO.

6.1 La Estructura de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad & Sistema de Gestión en Control y Seguridad es la siguiente:

6.1.1 Manual de Calidad & Seguridad: Consta de los siguientes Capítulos:

- Tabla de contenido: Presenta los títulos incluidos en el Manual con su respectiva numeración.
- Introducción: Suministra la información general de la empresa y su Sistema de Gestión de Calidad & Seguridad.
- Gestión del Manual: Se refiere al alcance del Sistema de Gestión de Calidad & Seguridad dentro de la Organización.
- Presentación de la Empresa: Suministra información general de la empresa y el enfoque de la empresa sobre Política y Objetivos de Calidad, Política y Objetivos de Seguridad, Misión y Visión.
- Definiciones: Incluye definiciones de términos que se utilizan en el manual. Estas definiciones están referenciadas en documentos reconocidos de terminología de calidad o en documentos para cada uno de ellos.
- Requisitos del Sistema de Calidad & Seguridad: En este capítulo se hace una descripción genérica del cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma NTC ISO 9001/2000 & BASC, haciendo referencia a los procedimientos correspondientes del sistema de calidad & Seguridad aplicados a los procesos.
- Documentos de referencia y anexos: En este capítulo se listan todos los documentos (procedimientos, anexos, formatos, instructivos, etc.) que complementan o tienen relación con el procedimiento.

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha:2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 5 de 9

6.1.2 Plan de Calidad & Seguridad:

- Formato: Ver numeral 3.8
- Objetivo y Alcance: Es este capítulo se describe cual es la razón o las características por la cual se documenta el proceso, además se define el alcance en el cual se puede describir la cobertura del proceso dentro de la empresa o el punto inicial y final que abarca dicho proceso.
- Descripción de las actividades de los procesos, especificaciones, responsables, documentos de calidad asociados, métodos de control, frecuencia de control, registros.

6.1.3 Procedimiento:

- Formato: Permite mantener una presentación uniforme en los documentos del Sistema de Calidad & Seguridad (Ver anexo No.1)
- Objetivo: Propósito del Procedimiento (para que se hace el Procedimiento).
- Alcance: Cobertura que tiene el documento en los procesos del sistema de Gestión de la calidad & seguridad.
- Definiciones: Permite definir el significado de vocablos técnicos cuyo desconocimiento pueda crear confusión.
- Condiciones generales: Permite enunciar condiciones indispensables y convenientes de considerar antes, durante y después de la ejecución del Procedimiento. También se describen las recomendaciones de control del documento y de mejor operación que se deben seguir en el proceso.
- Responsable: Quien actualiza, mantiene y realiza la difusión del Procedimiento.
- Contenido: Se describe la forma específica de efectuar una actividad, con el fin de lograr y/o cumplir el objetivo propuesto, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - a. Los propósitos y alcances de una actividad.
 - b. Lo que se debe hacer: ¿Qué, cuándo, dónde, cómo, quién?
 - c. Los materiales, equipos y documentos que se deben usar.
 - d. La forma de controlar y registrar las actividades inherentes al procedimiento.

Se puede hacer referencia a cualquier otro documento del sistema de calidad & seguridad, para no repetir la misma actividad que en el se describe.

El contenido puede ser descrito o representado en 4 formas, el cual será definido por el equipo de documentación responsable:

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha:2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 6 de 9

- a. En prosa para describir cada paso:

6. CONTENIDO.

Cuando se presenta la necesidad de elaborar un nuevo documento o una nueva modificación del mismo, se debe proceder de la siguiente manera:

6.1 Solicitud de Elaboración de un documento.

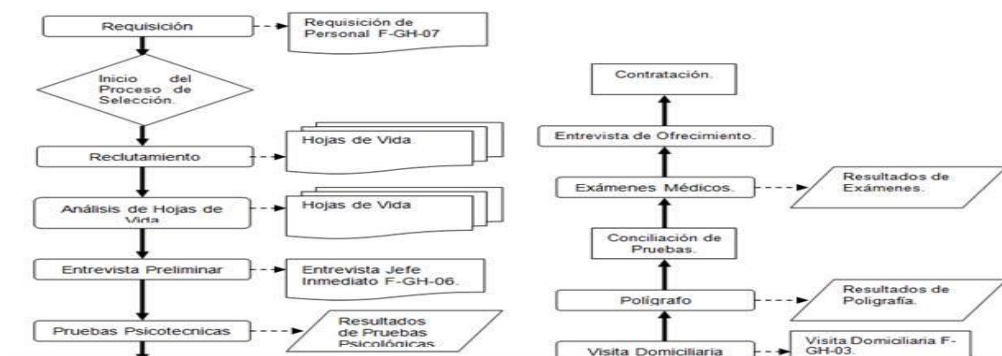
6.1.1 El área interesada debe solicitar de manera escrita la necesidad de elaborar el documento. Para ello debe diligenciar el formato F-GE-03 "Solicitud de Documentos y/o Registros", ésta solicitud debe ser aprobada por el Director de área respectivo.

6.1.2 La solicitud se debe enviar a Gestión de la Calidad quien en conjunto con el Director de área evaluarán si el documento cumple como requisito para el Sistema de Gestión de Calidad. Si cumple, se procede a programar su elaboración e identificación de acuerdo al procedimiento "Elaboración de Documentos" P-GE-01.

- b. En tabla especificando el ítem, la descripción de la actividad, el registro que queda de esta y el responsable. Este formato es preferible cuando se trata de actividades consecutivas una de la otra.

4. CONTENIDO.			
ITEM	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1.	Ante la identificación de una necesidad de personal, se diligencia el formato requisición de personal.	Formato requisición de personal.	Jefe del área
2.	Se entrega la solicitud diligenciada y aprobada a la Asistente de Recursos Humanos.	Formato requisición de personal.	Jefe del área
3.	De acuerdo a los requisitos especificados en la Descripción de Cargo correspondiente) se procede a buscar los candidatos idóneos mediante:		Asistente de Recursos Humanos
3.1.	Avisos clasificados.		

- c. En esquema de diagrama de flujo: Es una representación grafica de las etapas y registros de cada una de las actividades expresas en el procedimiento.



- d. En Planificación del procedimiento: Es una tabla donde se detalla de forma consecutiva las actividades que constituyen el procedimiento, especificando aspectos como: Sub-etapas, ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, Control o Frecuencia –Periodicidad, Responsable, Registro.

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha: 2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 7 de 9

Subproceso o Etapa.	¿Que?	¿Cuándo?	¿Dónde?	Control o Frecuencia – Periodicidad	Responsable	Registro.	Toma de Decisiones	Responsable.
Requisición.	Es la acción que agota el jefe inmediato cuando se presenta la necesidad de suplir una vacante.	Renuncia, despido, reemplazo temporal, ascenso o nuevo cargo.	Servicio y agencia donde se requiera	Cada vez que se genere necesidad, es decir el Cuándo?	Jefe inmediato o Jefe del Proceso donde se requiere persona	Requisición de Personal F-GH-07	Inicio del proceso de selección - Reclutamiento.	La Gerencia o Dirección del área respectiva & Gestión Humana, a través de la Psicóloga.
Reclutamiento.	Consistente en atraer mediante técnicas de divulgación, candidatos que posean los requisitos para ocupar el cargo vacante, mediante avisos clasificados.	Definida las características y el perfil - obtenido el visto bueno de la Gerencia o Dirección del área respectiva.	Bases de datos de Universidades, Empresas de Servicio Temporal o Recomendaciones, Base de datos internas.	Iniciado el proceso de selección.	Psicóloga y/o Asistentes de Gestión Humana.	Ninguno.	Análisis de Hojas de Vidas.	Psicóloga y/o Asistentes de Gestión Humana.
Análisis de Hojas de Vida	Es el primer filtro del proceso en el se observan detalles como: Aspecto general, información académica y laboral, Competencias reconocidas por el candidato.	Recopiladas las hojas de vidas del personal que cumple con las características y el perfil definido en el registro F-GH-07 y los requisitos del formato		Durante el proceso de selección.	Psicóloga y/o Asistentes de Gestión Humana.	Hojas de Vida.	Las hojas de vida recibidas se analizarán de acuerdo a los requisitos del formato descripción del cargo	Psicóloga y/o Asistentes de Gestión Humana. – Jefe inmediato.

- **Bibliografía:** Lista de material bibliográfico o de referencia usado en la elaboración del documento. Debe incluirse el número y nombre del Requisito del Sistema de Calidad al cual pertenece el Procedimiento.
- **Anexos:** Documentos que complementan la información del Procedimiento.

6.1.4 Instructivo:

- **Responsable:** Se escribe el cargo del funcionario responsable por la ejecución de las actividades.
- **Resultados Esperados:** En este campo se describen los resultados que se esperan obtener con la ejecución de la actividad del proceso.
- **Material Necesario:** Se indican los materiales que son requeridos para la correcta ejecución de la tarea o actividad.
- **Actividades:** Se describen en secuencias las actividades a realizar para dar cumplimiento al proceso.
- **Aspectos Relevantes:** Se establecen los requisitos o condiciones que se deben tener en cuenta, para operar, mantener y/o controlar en forma adecuada las actividades del proceso.
- **Acciones Contingentes:** En este campo se describen las acciones o alternativas que deben tomarse, cuando dado el caso la actividad se sale de sus condiciones normales.

Si no se tienen previstas acciones contingentes a la tarea, se debe colocar en este campo la siguiente frase “Este capítulo no aplica a este instructivo”

6.1.5 Registros:

Los registros no tienen la misma forma de presentación, se elaboran de acuerdo a las necesidades de los procesos, bajo la responsabilidad del área a la que pertenecen.

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha: 2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 8 de 9

6.2 Identificación de Documentos:

La identificación de los documentos se realiza a través del código de la siguiente manera:

6.2.1 El código consta de 5 caracteres: 3 alfabéticos y 2 numéricos separados el primer alfabético de los 2 siguientes con un guión y estos a su vez de los siguientes numéricos con otro guión, donde:

- El primer carácter alfabético identifica el tipo de documento al que se refiere:
 - a. M = Manual
 - b. L = Mapa de Procesos
 - c. C = Caracterización
 - d. Q = Plan de Calidad & Seguridad
 - e. D = Descripciones de cargo
 - f. P = Procedimientos
 - g. I = Instructivo
 - h. F = Formatos
- El segundo y tercer carácter identifican el proceso al cual pertenece el documento donde:
 - a. GE = Gerencial.
 - b. CM = Control de la Mercancía.
 - c. CE = Control Electrónico.
 - d. SA = Servicios Administrativos.
 - e. CO = Comercial.
 - f. GH = Gestión Humana.
 - g. SG = Sistemas de Gestión.
- El cuarto y quinto los cuales son numéricos, de acuerdo al número de documentos que se identifiquen.

6.3 Únicamente Gestión de la Calidad está autorizada para asignar códigos a documentos.

6.4 Evidencia de elaboración, revisión y aprobación de documentos: Aparece únicamente en la primera página de cada documento. Esta condición aplica para documentos tales como: Manual de Calidad & Seguridad, Planes de Calidad & Seguridad, Procedimientos e Instructivos. Los formatos, por su misma estructura, pueden o no tener en su contenido evidencia de elaboración, revisión y aprobación. En caso de no tenerla, el registro de esta actividad está especificada en el procedimiento "Control de Documentos y Registros" P-SG-02

7. BIBLIOGRAFIA.

7.1 NTC ISO 9001:2008

7.2 P-SG-02 Control de Documentos y Registros.

7.3 Norma Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

EMPREVI	Título: Elaboración de documentos.	Versión: 0 Fecha:2004-11-30	Código :P-SG-01
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 4 Fecha: 2010-09-20	Página 9 de 9

8. ANEXOS.

8.1 Formato de documentos.

A	B	D	F
	C	E	G

FORMATO ANEXO No 1

- A. Logo de la Empresa.
- B. Título del documento
- C. Proceso al cual pertenece el documento
- D. Número de Versión y fecha del documento
- E. Número de revisión y fecha del documento.
- F. Código del documento
- G. Número de paginas
- H. Firma del funcionario que elabora el documento y fecha de elaboración.
- I. Nombre del funcionario que elabora
- J. Cargo del funcionario que elabora.
- K. Firma del funcionario que revisa y fecha de revisión
- L. Nombre del funcionario que revisa.
- M. Cargo del funcionario que revisa.
- N. Firma del funcionario que aprueba y fecha de aprobación.
- O. Nombre del funcionario que aprueba.
- P. Cargo del funcionario que aprueba.

FIRMA:	H	K	N
NOMBRE:	I	L	O
CARGO	J	M	P