

Aplica para: Gentes S.A: X Tecnigentes S.A: X

1. **OBJETIVO:** Establecer la metodología requerida para la elaboración, modificación, control y/o eliminación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de Gentes S.A y Tecnigentes S.A.
2. **ALCANCE:** Aplica para la creación, modificación o eliminación de un documento, así como para el manejo de documentación externa; dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Gentes S.A y Tecnigentes S.A.
3. **RESPONSABLE:** Coordinador de Calidad

4 DEFINICIONES:

- 4.1 ACTUALIZACIÓN: Renovación de un documento para la actualización de sus actividades.
- 4.2 APROBACIÓN: Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se debe hacer y que es coherente con las políticas de la empresa.
- 4.3 COMPLEMENTOS: Todos aquellos documentos controlados que son complementarios y su principal función es clarificar o ampliar alguna información.
- 4.4 DOCUMENTO: Información (datos que poseen significado) y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, fotografía o una combinación de estos.
- 4.5 FORMATO: Documento empleado para el registro de la información que se deriva de las actividades realizadas o de resultados alcanzados.
- 4.6 INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.
- 4.7 INSTRUCTIVO: Documento que explica con alto nivel de detalle cómo se debe realizar una actividad específica, realizada por cada cargo.
- 4.8 PROCEDIMIENTO: Documento que presenta la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
- 4.9 REVISIÓN: Actividad para verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace o es factible implementarse.

5. CONDICIONES GENERALES

- 5.1 Los documentos deben ser redactados de manera clara y concisa para facilitar la lectura y comprensión de los mismos.
- 5.2 Existe documentación que comparten los sistemas de gestión de la calidad de GENTES S.A Y TECNIGENTES S.A. Esta documentación presenta como distintivo un encabezado que muestra el logo de las dos empresas. La documentación compartida tiene el mismo código, versión, fecha de emisión, nombre y contenido en ambos sistemas de gestión.
- 5.3 Los documentos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad, en su presentación deben incluir los ítems seleccionados en la tabla de referencia No. 1 los cuales se describen así:



	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS		
Código: PD-GQ-03	Versión: 01	Enero de 2014	Página 4 de 5

Tabla de referencia 1



X: Obligatorio

O: Opcional

N/A: No Aplica

ITEM	CARACTERIZACIONES	MANUAL DE CALIDAD	PROCESO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	FORMATOS	MANUAL DE FUNCIONES	MAPA DE PROCESOS
0. Encabezado	X	X	X	X	X	X	X	X
1. Objetivo	X	O	O	X	O	O	O	O
2. Alcance	X	X	O	X	O	O	O	O
3. Definiciones	O	O	O	O	O	O	O	O
4. Responsables	X	X	X	X	O	O	O	O
5. Condiciones generales	O	O	O	O	O	O	O	O
6. Descripción	O	O	O	O	O	O	O	O
7. Documentos relacionado	O	O	O	O	O	O	O	O

5.4.1 ENCABEZADO:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
Código:	Versión	Vigencia	Página

Aplica para: Gentes S.A: X Tecnigentes S.A: X

El encabezado de los documentos consta de varias partes, las cuales son:

- Logo de la(s) organización(es): Es el logo-símbolo que representa a cada una de las empresas.
- Nombre del documento: Es el nombre que lleva por título el documento.
- Código: El código para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad los asigna el Coordinador de Calidad utilizando las siguientes consideraciones, Codificación: A-B-D
 Donde: A: Corresponde a dos letras que identifiquen el tipo de documento.
 B: Corresponde a dos letras que identifiquen el proceso que origina el documento.
 D: Corresponde a un consecutivo propio de cada proceso compuesto por dos dígitos

Iniciales de documentos y procesos a utilizar en la generación de códigos del SGC

Iniciales del documentos	Nombre del documentos	Iniciales del proceso	Nombre del proceso
MC	Manual de Calidad	GG	Gestión Gerencia
PS	Portafolio de Servicios		
CP	Caracterización de procesos	GC	Gestión Comercial
IN	Instructivo		
PD	Procedimiento	SE	Gestión Selección
FO	Formato		
MF	Manual de Funciones		
MP	Mapa de Procesos	GA	Gestión Administrativa
RI	Reglamento Interno		
		CF	Gestión Contabilidad y Financiera

Aplica para: Gentes S.A: X Tecnigentes S.A: X

		GQ	Gestión Calidad
--	--	----	-----------------

d) Vigencia: Fecha de creación o modificación de la última versión del documento

e) Versión: Indica el número de veces que el documento ha sido modificado

f) Paginación: Muestra la cantidad de páginas en forma consecutiva

g) Aplica para: Hace referencia a la empresa sobre la cual aplica el documento o formato.

5.4.2 OBJETIVO: Es la razón de ser del documento

5.4.3 ALCANCE: campo donde se utiliza el documento, se describe donde empieza y dónde termina la actividad que se describe en el documento

5.4.4 RESPONSABLE: Cargo responsable del cumplimiento de las actividades relacionadas con el documento

5.4.5 DEFINICIONES: significado o equivalencia de términos o palabras que no sean de dominio común para las personas que deben utilizar el documento.

5.4.6 CONDICIONES GENERALES: Especificación de condiciones generales y de obligatoriedad para el buen desarrollo de las actividades relacionadas con el documento

5.4.7 DESCRIPCIÓN: El contenido de los documentos se puede describir según su tipo y se hace de la siguiente forma:

- PROCESO: Según la caracterización de procesos
- PROCEDIMIENTO: Ver tabla

Paso	Actividades	Responsable	Registro
Secuencia de las actividades	Actividad a realizar	Persona que se encarga de desarrollar la actividad	Documento que muestra evidencia de la actividad que se realizó

- INSTRUCTIVOS: la redacción del instructivo es libre, ya que se puede hacer uso de cualquier medio para describir la realización o registro de una tarea.

5.4.8 DOCUMENTOS RELACIONADOS: Documentos que se pueden consultar para mejor entendimiento de lo mencionado y los registros restantes de la aplicación de dicho documento.

5.5 La persona que posea copia de documentos que correspondan al Sistema de Gestión de Calidad, es responsable de controlar para que no sea reproducido por ningún medio (fotocopias, reproducción a mano, reproducción a máquina, etc.) tampoco debe ser modificado sin previa autorización del Coordinador de Calidad.

5-6 Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Gentes S.A y/o Tecnigentes S.A. se controlan según el Listado Maestro de Documentos (FO-GQ-14) que es administrado por el Coordinador de Calidad.

6. DESCRIPCIONES

6.1 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:

Paso	Actividad	Responsable	Registro
1	Identificar las necesidades de elaborar o actualizar un documento debido a la presentación de fallas o la complejidad de la tarea (Procedimiento, formato, ficha técnica)	Usuario solicitante	•Elaboración, modificación y/o eliminación de documentos (FO-GQ-02)
2	Diligenciar y firmar la solicitud, aprueba la solicitud el responsable de gestión y se entrega al Coordinador de Calidad, junto con un bosquejo del documento que requiere.	Usuario solicitante	•Elaboración, modificación y/o eliminación de documentos (FO-GQ-02)

3	Se elabora el documento según requerimientos del usuario solicitante, se presenta un borrador al usuario y al responsable de gestión para una revisión aprobación.	Usuario solicitante, Coordinador de Calidad y Jefes de Gestión	•Borrador de documento
4	Elaborar el documento definitivo con su respectiva codificación. La aprobación de un documento queda registrada mediante el formato solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.	Coordinador de Calidad, Responsable de la Gestión y Gerente Administrativo	•Documento definitivo •Elaboración, modificación y/o eliminación de documentos (FO-GQ-02)
5	Actualizar en el Listado Maestro del proceso al que pertenece el documento y posteriormente en Intranet.	Coordinador de Calidad	•Listado Maestro de Documentos (FO-GQ-14) •Listado Maestro de Registros (FO-GQ-13)
6	Si es necesario actualización, se debe seguir los pasos anteriores, diligenciar la solicitud y anexarlo al documento original que se va a modificar.	Coordinador de Calidad	•Elaboración, modificación o eliminación de documentos (FO-GQ- 02)

6.2 DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Paso	Actividad	Responsable	Registro
1	Al entregar el documento o formato al responsable, se deben de recoger las copias de las versiones anteriores, informar al personal por correo electrónico y es responsabilidad del jefe de cada gestión (si la modificación es de su proceso) revisar que sus colaboradores no sigan utilizando las versiones anteriores, para posteriormente subirlas a Intranet.	Coordinador de Calidad, Jefes de Gestión y colaboradores	•Correo electrónico. •Destrucción de copias anteriores.
2	Generar o actualizar el Listado Maestro según sea el caso (elaboración, modificación o eliminación de documentos) y a través de Intranet, los documentos pueden ser bajados y diligenciados con la última actualización por todo el personal de Gentes S.A y/o Tecnigentes S.A.	Coordinador de Calidad	•Listado Maestro de Documentos (FO-GQ-14) •Listado Maestro de Registros (FO-GQ-13)
3	El responsable del proceso debe realizar la difusión de los documentos a los colaboradores a cargo que utilicen el documento mediante reuniones de socialización o en el puesto de trabajo. Al entregar el documento a una persona encargada de liderar un cargo con subordinados, esta persona debe informar a su grupo de trabajo del cambio realizado y pedir a sus colaboradores que bajen de Intranet el documento actualizado. Si se realiza en reunión se debe dejar constancia mediante el diligenciamiento del formato "Registro de asistencia a capacitaciones, entrenamiento o socialización".	Coordinador de Calidad y Responsables de Gestión	•Asistencia a capacitaciones (FO-GA-11)
4	Los documentos del sistema de gestión de calidad se actualizan en el centro de documentos (Intranet), los usuarios tienen acceso directo para consulta ó impresión	Coordinador de Calidad	•Intranet

Aplica para: Gentes S.A: X Tecnigentes S.A: X

	con su respectiva clave dentro de la página Web. Ningún usuario debe hacer modificaciones de los documentos, pues son copias controladas que se publican a través de la INTRANET para garantizar el uso de la versión vigente del documento y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.		
5	Se realiza back up semanal de los documentos del SGC, de acuerdo con directrices del área de sistemas.	Coordinador de Calidad Sistemas	•Back up

6.3 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS:

Paso	Actividad	Responsable	Registro
1	Identificar la necesidad de anular un documento debido a que por cambios en el proceso, se hace obsoleto su uso	Usuario solicitante	•Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos (FO-GQ-02)
2	Diligenciar y firmar la solicitud, una vez aprobada la solicitud por el responsable de gestión correspondiente debe entregarla al Coordinador de Calidad.	Usuario solicitante	•Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos (FO-GQ-02)
3	Recoger las versiones anteriores y destruirlas.	Coord. Calidad	•Destrucción de versiones anteriores
4	Actualizar el Listado Maestro del proceso al que pertenece el documento y eliminar de Intranet	Coord. Calidad	•Listado Maestro de Documentos (FO-GQ-14) •Listado Maestro de Registros (FO-GQ-13)

6.4 MANEJO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Paso	Actividad	Responsable	Registro
1	Identificar el documento externo que se deba controlar y reportarlo a gestión calidad.	Responsable de Gestión	•Listado Maestro de Documentos (FO-GQ-14)
2	Se debe actualizar Listado Maestro de Documentos y socializar.	Coordinador de Calidad	•Listado Maestro de Documentos (FO-GQ-14)

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

7.1 Elaboración, modificación y/o eliminación de documentos

(FO-GQ-02)

7.2 Listado Maestro de Documentos

(FO-GQ-14)

7.3 Listado Maestro de Registros

(FO-GQ-13)

7.4 Asistencia a capacitaciones

(FO-GA-11)

7.5 Libro registro entrega de documentos

7.6 Intranet.