1. **OBJETIVO**

Establecer como la Empresa Produempak realiza el control de la documentación del sistema de Gestión integrado, considerando la elaboración, codificación, estructuración, revisión aprobación, modificación y distribución de los mismos.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del sistema de gestión Integrado, en actividades de elaboración, revisión, identificación, edición, distribución, actualización y aprobación de los documentos.

1. **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Analista de Gestión Calidad y responsable de procesos el cumplimiento de la siguiente metodología definida para la elaboración y control de documentos y registros.

1. **REFERENCIAS**

ISO 9001: 2015

RUC

Decreto 1072 de 2015

1. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

* **S.G.C. (Sistema de Gestión de la Calidad):** Forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad, con estructura organizacional, documentación, procesos y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad y la satisfacción del cliente
* **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
* **Manuales:** Documento que contiene información explicita, ordenada, sistemática y extensa de algunas áreas de la empresa.
* **Procedimiento General:** documento interno que describe una actividad en la que participan varios sectores o funciones de la empresa.
* **Procedimiento Operativo:** documento interno que describe una actividad en la que pueden participar varios sectores o funciones de la empresa con particularidades operativas.
* **Instructivos:** documento que describe una tarea específica realizada por un sector determinado de la empresa de manera concreta y sencilla.
* **Documento:** Es toda información y su medio de soporte, generado para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC
* **Documento Interno:** Todo documento Generado en la empresa.
* **Documento Externo:** Todo documento generado fuera de la empresa (ej. normas, manuales de equipos, legislación, documentos del cliente, etc.).
* **Registro:** documento que provee evidencia objetiva del cumplimiento de las actividades o de los resultados obtenidos.

1. **EQUIPOS Y ELEMENTOS UTILIZADOS.**

No Aplica

1. **DESARROLLO**
   1. **PLANIFICACIÓN, ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.**

**7.1.1 Planificación.**

Cuando se requiera la creación de un procedimiento, instructivo, formato, etc., se elabora el borrador del documento en papel o medio electrónico (office). Se comprende y determina la necesidad de documentar una actividad de la empresa, las responsabilidades, los formatos necesarios y los plazos para elaborar los documentos.

La persona responsable de crear y/o actualizar un procedimiento debe notificar a Gestión de calidad por medio de correo electrónico, para la administración y control de documentos. Gestión Calidad asigna la codificación y consecutivo a dar al documento y hace seguimiento a su ruta de revisión, aprobación y divulgación para finalmente hacerlo oficial dentro de la base documental.

**7.1.2 Elaboración.**

El responsable debe redactar el documento y los formatos con la estructura y los datos establecidos en el presente documento y utilizando las plantillas documentales, además fomentar activamente la participación del personal vinculado, con la formulación de sugerencias y observaciones.

La redacción de los documentos debe ser clara, precisa y coherente, de tal manera que se facilite su comprensión y no permita falsas interpretaciones. Debe evitarse el uso de jergas y extranjerismos y deben ser redactados en tiempo presente, modo impersonal y sin errores ortográficos.

**7.1.3 Revisión y actualización de documentos.**

Cada Líder de proceso debe identificar las necesidades de actualizar los documentos que sean necesarios, registrando los cambios en un documento borrador, o vía email, para efectuar la actualización del documento, el cual es aprobado por Gestión Calidad.

Estas actualizaciones pueden ser productos de auditorías internas, de tercera parte y/o por observación a los procesos.

Cada revisor va notificando al elaborador los cambios a realizar sobre el documento. El elaborador consolida los cambios y genera el documento final corregido, para generar posteriormente su aprobación.

**7.1.4 Aprobación.**

Se revisa la adecuación del documento, se legaliza el documento con su versión y fecha de vigencia, quedando disponible el documento en la nube, Gestión de Calidad es el único que tiene acceso a realizar los cambios en esta carpeta.

La revisión y aprobación de los documentos es realizada por el líder y/o responsable de cada proceso y/o coordinador de operaciones.

En el listado maestro de documentos PGGC 001 –D1 y listado maestro de Registros PGGC 001 – D2, se identifica el estado actual de los documentos mediante su versión, vigencia y control necesarios de identificación, almacenamiento, protección, recuperación retención y disposición final.

Una vez controlado el documento, el líder de proceso deberá realizar su respectiva divulgación con el personal involucrado, dejando evidencia de la divulgación ya sea correo electrónico o en el formato Registro de capacitación y entrenamiento PGRH 001 – R8 y/o FORC 001 Acta de reunión.

**7.2 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, TABLAS DE DATOS Y FORMATOS.**

**7.2.1 Codificación Documentos**

Para cada nivel de documento se va a detallar la manera adecuada de codificación.

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL DE DOCUMENTO** | |
| **DESCRIPCION** | **CODIGO** |
| Manuales | **MAXX YYY** |
| Procedimientos Generales | **PGXX YYY** |
| Procedimientos Operativos | **POXX YYY** |
| Instructivos | **INXX YYY** |
| Perfiles de cargo | **PCXX YYY** |
| Caracterizaciones de proceso | **CAXX YYY** |
| Organigrama | **ORG YYY** |
| Programas | **PRXX YYY** |
| Planes | **PLXX YYY** |

Siendo:

**XX:** Dos letras que identifican el área involucrada en la tarea descrita en el documento.

**YYY:** numero consecutivo dentro de cada tipo de documento, comenzando por 001.

A continuación se presentan los **códigos de procesos de la empresa (XX)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CODIGO** | **SIGNIFICADO** | **CODIGO** | **SIGNIFICADO** |
| **GE** | Gestión Direccionamiento estratégico | **GC** | Gestión Calidad y sistemas integrados |
| **VE** | Gestión Ventas | **RH** | Gestión Talento Humano |
| **CO** | Gestión Compras | **SS** | Gestión seguridad y salud en el trabajo |
| **PN** | Gestión Producción | **SI** | Tecnología e informática |

**Nota importante 1:** para asignación de código de documentación del proceso de producción de Maquila Buencafé, se realizara de la siguiente manera

|  |  |
| --- | --- |
| **CODIGO** | **SIGNIFICADO** |
| **BC** | Buencafé |

**Ejemplo: código para creación de Procedimiento, quedaría así:**

**PGPN-BC 001 (Procedimiento General Producción- Buencafé)**

**POPN-BC 001 (Procedimiento Operativo Producción- Buencafé)**

**7.2.2 Codificación de Formatos**

La codificación se realiza con el código del documento que le da origen seguido del código de la tabla de datos o del formato.

**PGXX YYY – Rx, POXX YYY – Dx, INXX YYY – Rx**

Siendo:

**XX:** Dos letras que identifican el área involucrada en la tarea descrita en el documento.

**YYY:** numero consecutivo dentro de cada tipo de documento, comenzando por 001.

D (Datos): documento que incluye información presentada en formato de listado, tabla, secuencia, etc.

R (Registro): Formatos o Planillas de chequeo, que posteriormente conformará un registro.

X (numero): identifica el orden que ha sido creado el formato, ejemplo R1- R2- R3, etc.

**Nota importante 2.** La asignación de códigos para los documentos se centraliza en el área de gestión de calidad. El control de códigos y consecutivos se lleva a través del listado maestro de documentos y/o listado maestro de registros.

**Nota importante 3:** La asignación de códigos para formatos que no estén asociados a documentos de origen se codificara de la siguiente manera:

**FORXX YYY**

Siendo:

**XX:** Dos letras que identifican el área involucrada en la tarea descrita en el documento.

**YYY:** numero consecutivo dentro de cada tipo de documento, comenzando por 001.

Nota aclaratoria: Todos los documentos del sistema de seguridad y salud en el trabajo, codificados bajo las iniciales SS, se encuentran inmersos dentro del proceso de Gestión Humana.

**7.3 ESTRUCTURA FÍSICA DE LOS DOCUMENTOS.**

La estructura del documento se maneja dependiendo del nivel de documentación como se muestra en la siguiente tabla:

**Encabezado:** presente en todas las páginas de todos los niveles de documentación. Detalla el logo de la empresa, el nivel de documento, título, código, Versión, fecha de elaboración y número de páginas (número - número total).

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimiento General / Procedimiento Operativo** | **Instructivos** |
| 1. Objetivo | 1. Objetivo |
| 2. Alcance | 2. Alcance |
| 3. Responsables | 3. Responsables |
| 4. Referencias | 4. Desarrollo del proceso |
| 5. Definiciones y Abreviaturas | 5. Anexos |
| 6. Equipos y Elementos Utilizados **(si aplica)** | 6. Aprobación |
| 7. Desarrollo del proceso |  |
| 8. Anexos |  |
| 9. Aprobación |  |

**Nota:** Si en algún punto de la estructura el procedimiento no aplica se coloca N/A o No Aplica.

Para los anteriores documentos descritos se definieron plantillas genéricas donde se especifica el contenido en cada punto, estas son manejadas directamente por el área de Gestion de calidad y se entregan copias a las personas que las soliciten para crear nuevos documentos.

Las tablas de datos y formatos no cuentan con un orden especifico manejan la estructura y aspectos que el sector que los elabora considere práctico.

**7.4 VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y DISTRIBUCIÓN.**

**7.4.1 Vigencia**

Los documentos entran en vigencia a partir de la fecha que figura en el encabezado. Todos los documentos deberán ser revisados cada que ocurran cambios en el proceso al cual aplican y que afecten el contenido del documento.

**7.4.2 Divulgación**

El líder del proceso y/o Calidad son responsables de la comunicación y distribución del documento creado o modificado con el fin de asegurar que los usuarios conozcan, entiendan y apliquen e propósito del documento.

Una vez notificados, todos están comprometidos a actuar de acuerdo a lo definido en el documento.

**7.4.3 Distribución**

Una vez aprobado y divulgado un documento, se debe enviar por email al área de calidad para que controle el documento aprobado y actualice la información en el sistema y en las carpetas físicas por medio de:

* **Copias en papel.** Se ubican En lugares estratégicos de la empresa donde no se tiene acceso al sistema y es necesaria la documentación, se entrega al responsable del área el documento con un sello que dice **“DOCUMENTO CONTROLADO”.**

**7.4.4 Copias Autorizadas**

Si por alguna razón se requiere un documento impreso debe ser solicitado al área de Gestión de Calidad y tendrá un sello que dirá **“COPIA CONTROLADA”** y la Fecha de impresión, este documento impreso solo será vigente durante el día de impresión y debe ser destruido después de su uso.

**7.4.5 Identificación de cambios y estado actual de revisión**

Mediante el **formato control de cambios de documentación PGGC 001-R1**, se identifican y describen los cambios de cada documento asignándoles una nueva versión y fecha de vigencia que identifique el estado actual del documento.

Cuando se considera necesario modificar un documento, el mismo es revisado y aprobado por las mismas funciones que lo hicieron inicialmente, siguiendo los lineamientos indicados en este documento.

El documento modificado pasa a un nuevo número de versión consecutivo, siendo 01 el inicial. Las modificaciones se registraran en **formato control de cambios de documentación** **PGGC 001-R1** con el código del proceso, la fecha, motivo del cambio y la firma del encargado autorizando el cambio, este formato se manejara al final de todos los procedimientos, instructivos y manuales documentados.

Gestión Calidad al distribuir las copias del documento actualizado en la carpeta del sistema o las carpetas físicas, deberá retirar las versiones anteriores de este documento para su disposición final (Destrucción).

**7.5 DOCUMENTOS OBSOLETOS**

Los documentos obsoletos serán identificados en una carpeta electrónica llamada “OBSOLETOS” en la cual se almacenará únicamente la versión inmediatamente anterior del documento, si existen copias controladas impresas del documento obsoleto serán retiradas de los puntos de uso y destruidas.

En caso de que considere necesario conservar copias físicas del documento obsoleto, estas deberán llevar un sello color rojo **DOCUMENTO OBSOLETO** y la Fecha en que este deja ser vigente.

**7.6 LEGIBILIDAD DE LOS REGISTROS**

Los formatos impresos no serán afectados con enmendaduras, ni tachones, ni manejo de corrector, ni uso de lápiz. Es de aclarar que se dejara un manejo de tres errores por tipo de formato, se pondrá un \* el cual indicara la equivocación, y se reportara en el pie de página el dato correcto.

**7.7 MEDIOS DE CONSERVACIÓN O ARCHIVO.**

Los documentos originales aprobados son archivados por gestión de calidad en la nube, quien es el responsable de la conservación de los documentos.

Gestión de calidad realiza copias de resguardo semanales de los documentos que están ubicados en el Servidor.

**7.8 DOCUMENTOS EXTERNOS.**

Mediante el "Listado maestro de Documentos Externos” PGGC 001- D3 se identificaran los documentos externos indicando el ítem y se controlara la distribución de los mismos, mediante una copia digital. Cualquier persona de la empresa que adquiera un documento de origen externo debe informar a Gestión de Calidad para asegurar la actualización del listado.

* **Almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.**

Gestión de Calidad, realiza un control de los registros a través del listado maestro de registros PGGC 001 D2, el cual identifica cada documento y relaciona el código, última versión y vigencia de los mismos.

Los controles específicos para los registros consignados en el listado maestro de registros son:

* Almacenamiento: Se determina el lugar físico o electrónico en el que se archivarán los registros del sistema de gestión de calidad.
* Protección: Se determina para cada tipo de registro los controles necesarios en cuanto a su medio de almacenamiento por ejemplo: Carpetas legajadoras, AZ, Archivo electrónico, etc. Adicionalmente se especifica en caso de ser necesario la protección del documento en cuanto a su confidencialidad o niveles de consulta restringida, por ejemplo: Claves de seguridad electrónicas o archivadores bajo llave entre otros.
* Recuperación: Este control se determina la ruta de Backups donde se podrá recuperar todos los registros del sistema de gestión integral
* Retención: Se especifica el tiempo de conservación de los documentos en el lugar de almacenamiento establecido antes de su adecuación final.
* Disponibilidad: Este control describe las acciones a tomar con el registro una vez ha culminado su tiempo de retención.

**8. ANEXOS**

**PGGC 001 D1** Listado Maestro de Documentos internos.

**PGGC 001 D2** Listado Maestro de Registros.

**PGGC 001 D3** Listado Maestro de documentos externos.

**PGGC 001 R1** Formato Control de cambio de documentación.

**9. APROBACION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado.**  Jennifer López G.  **Gestión Calidad** | **Revisado.**  **Sistema Integrado de Gestión** | **Aprobado.**  Diego Quintana.  **Gerente General** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **FORMATO** | **PGGC 001 R1** |
| **CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTACION** | |
| **Fecha Emisión: 02/06/2016** | **Version:02** |
|  | | | |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  **PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | | | **CODIGO:**  **PGGC 001** |
|
| **FECHA** | **VERSION** | **MOTIVO DEL CAMBIO** | **FIRMA APROBACIÓN** |
| 18/10/2013 | 01 |  | Catherine Avendaño |
| Creación del procedimiento |
|  |
|  |
| 02/06/2016 | 02 |  | Jennifer López G. |
| Se modifica procedimiento, se actualiza versión y fecha. |
|  |
|  |
| 10/11/2016 | 03 | Se unifica procedimiento de elaboración y | Jennifer López G. |
| control de documentos y elaboración y control |
| de registros en un solo procedimiento. |
|  |
| 17/01/2017 | 04 | Se anexa sigla de proceso tecnología e | Jennifer López G. |
| Informática. |
| Se incluye evidencia de divulgación. |
|  |
| 09/02/2017 | 05 | Se incluye en la estructura documental de | Jennifer López G. |
| procedimiento el responsable |
|  |
|  |
| 25/04/2017 | 06 | Se elimina las copias físicas de los documentos | Jennifer López G. |
| Se anexa nota de codificación de los documentos |
| de producción maquila Buen Café |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **FORMATO** | **PGGC 001 R1** |
| **CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTACION** | |
| **Fecha Emisión: 02/06/2016** | **Version:02** |
|  | | | |
| **NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  **PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | | | **CODIGO:**  **PGGC 001** |
|
| **FECHA** | **VERSION** | **MOTIVO DEL CAMBIO** | **FIRMA APROBACIÓN** |
| 30/08/2017 | 07 |  | Jennifer López G. |
| Se define responsables de revisión y aprobación |
| De los documentos 7.1.4 |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |