	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la elaboración y control de la información documentada relativa al Sistema Integrado de Gestión, definiendo los lineamientos sobre su estructura, formato y descripción del contenido, contando con la revisión, aprobación, actualización y cambios en los documentos que hacen parte del sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todos los procesos de las empresas Expreso Palmira S.A, Logística EP y Solturismo S.A.S responsables o comprometidos con la elaboración y control de la documentación interna o externa relativa al Sistema Integrado de Gestión.

3. DEFINICIÓN

Instructivo: contiene las características detalladas del proceso es el documento que describe la forma en cómo debe realizarse esta en una función específica del proceso.

Procedimiento: es el documento que dice cómo hacer las actividades operativas o su forma de actuación


Formato: Plantilla con un pre diseño para registro de información que facilita la recolección de evidencias para el Sistema de Gestión.

Política: Documento generado en la planeación estratégica de la empresa, donde se define el marco de actuación de esta en un ámbito específico, siendo estas las pautas de comportamiento de todos sus colaboradores/empleados.

Programa: Declaración secuencial y ordenada previa de las cosas que se van a realizar para la obtención de un resultado.

Indicador: herramienta que permite determinar el logro de los objetivos institucionales y del proceso, además que efectúan el seguimiento y desempeño de los procesos que lo componen.

Documento obsoleto: Es aquel documento que producto de un cambio o por su eliminación pierde su vigencia.

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desarrolladas, se convierte en un dato.

Codificación: Caracteres utilizados para identificar un documento.

Modificación: Proceso por el cual un documento que ya está incluido dentro de la documentación del Sistema de Gestión Integral, sufre cambios por diversas fuentes y es necesario realizar modificaciones a los documentos, se debe hacer un proceso de legalización.

Control de cambios: Proceso que coordina la identificación, codificación, mantenimiento, distribución y control de la documentación del Sistema de Gestión Integral.

Documentos externos: Documentos no desarrollados internamente pero necesarios para usarse como guías para mantener la calidad del producto y el servicio; por ejemplo Planos del cliente, Especificaciones del cliente, Normas legales, Manuales de mantenimiento, etc.

4. CONTENIDO

4.1 Necesidad de creación de información documentada:

Todos los documentos correspondientes al Sistema Integrado de Gestión deberán ser requeridos por los líderes de los procesos pertinentes mediante un correo dirigido al coordinador de calidad (coord.calidad@expresopalmira.com.co) especificando el tipo de documento, el objetivo y el contenido.


4.2 Contenido de los documentos.

4.2.1 Márgenes, tipo de letra

Los documentos del sistema de gestión de la empresa se van a elaborar en hoja tamaño carta, con letra arial y un tamaño de 12 puntos para el cuerpo del documento, este tamaño de letra está sujeta a cambio en casos especiales para el cual se requiera.

Las márgenes para documentos con orientación:

	VERTICAL	HORIZONTAL
Superior	4.0	4.0
Izquierdo	2.5	2.5
Derecho	1.5	1.5
Inferior	1.5	1.5

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4.2.2 Encabezado

Los documentos de las empresas, tendrán el siguiente encabezado que servirá para orientación y presentación a las partes interesadas acerca de su jerarquía y uso del documento.

LOGO	Nombre del documento	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
	Proceso	FECHA REVISIÓN:	

Logo: logotipo oficial de la empresa, si el documento que se esté elaborando, revisando o aprobando es compartido para las tres empresas (Expreso Palmira, Logística EP, Solturismo), deberá llevar el logo de los 3 y en caso que el documento solo aplique para una de las empresa solo llevara el de la empresa en mención.

Logo Expreso Palmira S.A

Logo Logística EP

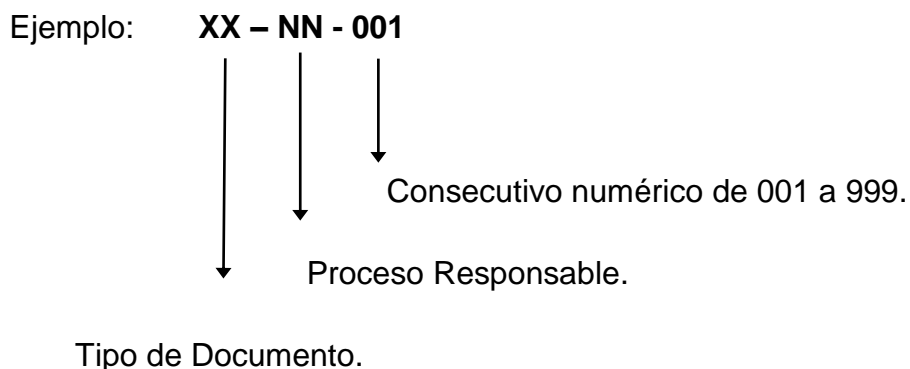
Logo Solturismo S.A.S




Código: El código se emplea para identificar y asociar un documento con un proceso.

La codificación de los procesos y sus caracterizaciones, tiene la finalidad de identificar y controlar aquellos que se desprenden de estos, como los procedimientos, instructivos y formatos especialmente.

El código para los documentos del Sistema Integrado de Gestión, lo asigna el Coordinador o el auxiliar de calidad, utilizando las siguientes consideraciones:






	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Tipo de documentos de acuerdo a la jerarquía:

No	DOCUMENTOS	CÓDIGO
1	CARACTERIZACIÓN	CR
2	PROCEDIMIENTO	PD
3	INSTRUCTIVO	IN
4	POLÍTICA	PO
5	MANUAL	MN
6	FORMATO	FR
7	REGLAMENTO	RG
8	RED DE PROCESOS	RP
9	PERFILES DE CARGO	PC
10	PLAN	PL
11	PROGRAMA	PG
12	PROTOCOLO	PT
13	MATRIZ	MZ

Proceso Responsable: hace énfasis al Proceso dentro de la red de procesos al que pertenece el documento realizado.

No.	PROCESO	CÓDIGO
1	GESTIÓN GERENCIAL	GG
2	GESTIÓN DE LA MEJORA	GM
3	GESTIÓN COMERCIAL	GC
4	TRANSPORTE	TR
5	AGENCIA	AG
6	MONITOREO	MO
7	GESTIÓN DE NEGOCIOS	GN
8	DISTRIBUCIÓN LOCAL	DL

  	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

9	DESPACHO Y TRANSPORTE	DT
10	RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	RE
11	GESTIÓN DE VENTA	GV
12	TRANSPORTE ESPECIAL	TE
13	BODEGA	BO
14	GESTIÓN HUMANA	GH
15	COMPRAS	CO
16	TICS	TI
17	MANTENIMIENTO	MA
18	JURÍDICO	JU
19	SEGURIDAD	SE

La manera más indicada para nombrar el documento es:

Debe llevar escrito el código asignado seguido del nombre del documento y finalizando con el número de la versión en la que va, para referenciarlo en otro documento debe ir igual sin el número de la versión.


4.2.3 Versión del documento

Cada documento que ingrese nuevo al sistema integrado de gestión, inicia con versión uno (01), y de acuerdo a la necesidad de cambios de este aumentará la versión del documento. La última versión hace referencia al documento vigente, en caso que exista alguna duda se debe recurrir al listado maestro de documentos.

Nota: Los cambios de versión se darán solo cuando el documento cambie el contenido o la estructura para la cual fue diseñado. Cambios como errores de ortografía, errores de codificación, errores de nombre de documento, errores de redacción y demás inconsistencias que no afecten el objetivo final del documento.

4.2.4 Fecha de Revisión

Fecha en la que se crea o fecha del último cambio realizado al documento en el cual haya cambiado la versión.

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4.2.5 Revisión y Aprobación:




La revisión de los documentos se realiza de la siguiente manera:

- En primera instancia el líder proceso del que corresponda el documento, debe dar el visto bueno de toda la información establecida dentro de él y enviar un correo al Coordinador de calidad aprobando el contenido del documento.
- Posteriormente la revisión será a cargo del coordinador de calidad quien verifica que toda la información este acorde al sistema integrado de gestión y envía un correo a la gerencia para su aprobación.
- Luego el documento pasa por gerencia para ser aprobado y entrar en vigencia.
- **Revisado por:** Nombre y cargo del líder del proceso de gestión de calidad, quien debe revisar el documento.
- **Aprobado Por:** Nombre y cargo de quien aprobó el documento, la aprobación debe ser realizada por: el Gerente General.

4.3 Descripción del contenido

Los documentos que harán parte del sistema de gestión de calidad deberán regirse por el contenido dispuesto en la siguiente tabla.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Encabezado	Encabezado definido para toda la documentación de la empresa
Tabla de contenido	Aplica según la necesidad de los documentos
Objetivo	Describe ¿para qué? es creado el documento y su finalidad.
Alcance	Establece los límites de aplicación de los documentos, procesos que participan.
Definiciones	Vocabulario o términos que son necesarios para entender los conceptos referidos en el documentos
Contenido	Se realiza una descripción de las actividades: Podrá hacerse a través de diagramas flujo, imágenes, fotografías, etc.
Responsabilidad	Hace referencia a todos los implicados con el documento
Documentos relacionados	Documentos relacionados dentro del desarrollo del contenido con el fin de hacer más fácil el entendimiento de este.

  	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Control de cambios	Descripción de los cambios que tiene el documento.
Aprobación	Definición del personal que elabora, revisa y aprueba la documentación.
Anexos	En esta sección se incluyen elementos adicionales, como formatos, fotografía, gráficos, tablas, ejemplos específicos, que permiten una mejor comprensión del documento.
Pie de página, paginación	Paginación de la documentación.

Estructura para documentos


ÍTEM	Caracterización	Procedimiento	Instructivo	Política	Manual	Formato	Reglamento	Red de procesos
Encabezado	x	x	x	x	x	x	X	X
Tabla de contenido		O	O		X			
1- Objetivo	x	x	x		x			
2- Alcance		x	x		X			
3- Definiciones		x	x		X			
4- Contenido	x	x	x	x	x		X	X
5- Responsabilidad		x	x		O			
6- Documentos relacionados	x	x	x		x			
Control de cambios	x	x	x		X			
Aprobación	x	x	x		x			
Anexos	O	O	O		x			
Copia No Controlada	x	x	x		x			
Pie de página, paginación	x	x	x		x		x	

X: Requerido

O: Opcional

Una vez se han desarrollado los documentos por procesos, se diligencia el formato **Listado maestro de documentos**. El cual sirve para controlar los documentos que la Organización maneja dentro del Sistema de Gestión.

DOCUMENTO CONTROLADO". Este documento solo es **válido** para consulta, al imprimirlo perderá su validez para el Sistema Integrado de Gestión".

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4.4 Actualización, modificación o eliminación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

El colaborador que requiera actualizar, modificar o eliminar un documento del Sistema Integrado de Gestión, debe realizar el envío de la solicitud mediante correo electrónico justificando los cambios al líder del proceso para que este apruebe dicha solicitud y posteriormente el líder del proceso, debe enviar vía correo electrónico (coord.calidad@expresopalmira.com.co), al proceso de gestión de la mejora para que emita, actualice o elimine el documento según su última versión y fecha de modificación. El coordinador de calidad debe responder a dicha solicitud en un tiempo no mayor a 3 días, enviando un correo al líder del proceso con los cambios ya realizados en el documento, de igual manera es responsabilidad del líder del proceso divulgar dichos cambios.

4.5 Control de Documentos


Alteración de la información: Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión en Expreso Palmira S.A, Logística EP Y Solturismo, estarán en la nube creada para administrar el Sistema Integrado de Gestión guardados como archivo PDF o Excel Protegidos contra modificación.

Administración de documentos: El Coordinador de Calidad será la única persona con la potestad para retirar, adicionar o distribuir los documentos de la carpeta electrónica de Calidad asignada para administrar el Sistema de Gestión. En el caso de los documentos que sean necesarios disponer en físico en algún proceso, estos serán impresos, controlados y distribuidos por el Coordinador de calidad y su firma de Visto Bueno (VoBo)

Protección contra copias No controladas: Los documentos del Sistema Integrado de Gestión, contarán con un pie de página que indique: *Este documento solo es **válido** para consulta, al imprimirlo perderá su validez para el Sistema Integrado de Gestión*.

4.6 Control de Obsoletos.

Cuando los documentos se encuentren obsoletos por una nueva versión, el responsable del Sistema integrado de gestión se encargará de colocar la marca de agua (obsoleto) y guardar en los archivos digitales del sistema de gestión una (1) versión anterior a la actual, las anteriores deben ser eliminadas. Por ejemplo si un documento está en la versión 4, solo se debe conservar como documento obsoleto la versión 3, la versión 2 y 1 deberán ser eliminadas.

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4.7 Distribución y Divulgación.

Una vez el documento esté listo y aprobado para su uso, el Coordinador de calidad deberá ponerlo a disposición del solicitante mediante la carpeta en el servidor del Sistema Integrado de Gestión e informar vía correo electrónico al personal relacionado, la creación o modificación del documento. Seguidamente el líder del proceso donde se solicitó la creación o modificación del documento, debe asegurar su entendimiento, comprensión e implementación inmediata además de informar la localización o ruta de acceso donde se puede consultar.

4.8 Control de Documentos Externos.

Los Documentos Externos que afectan al SIG son:

Documentos Legales: entre ellos, la Constitución Política de Colombia, Leyes, Acuerdos, Decretos y Códigos Colombianos de diferente naturaleza.


Manuales de funcionamiento: directrices y demás documentos que se relacionen con el desarrollo de los procesos en Expreso Palmira S.A.

Los documentos externos se identifican y se controlan de acuerdo al procedimiento de administración de requisitos legales y de otra índole y se registran el listado de requisitos legales y de otra índole. Los líderes de los procesos deben reportar al Coordinador de Calidad los documentos externos que utilicen y que se hayan modificado o actualizado en cumplimiento de sus funciones para la actualización del Listado Maestro.

5. RESPONSABILIDAD

Coordinador de Calidad: Verificar y controlar el cumplimiento del procedimiento y de las políticas establecidas para el control de la documentación de todas las empresas del grupo pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión.

Auxiliar de Calidad: Brindar apoyo en cuanto a divulgación, actualización, control, eliminación, creación y revisión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	PD-GM-002
		VERSIÓN:	1
	PROCESO : GESTIÓN DE LA MEJORA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Listado maestro de Documentos

Listado de requisitos legales

Otra índole.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Andrés Peña	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Coordinador de Calidad	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa