




# PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <b>Jose Vidal Bejarano</b> Jefe SSOMA	 <b>Moises Salazar Zavala</b> Jefe SIG	 <b>Carlos Bardon Barbieri</b> Representante Legal

## I. OBJETIVO

Establecer los criterios para correcta elaboración, modificación, revisión, aprobación, identificación, vigencia, distribución, difusión, acceso, recuperación, protección, preservación y almacenamiento de los documentos del Sistema Integrado de Gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo), así como el control de los documentos obsoletos, con el fin de facilitar su utilización y disposición final.

## II. ALCANCE

Aplica a todos los documentos de todas las áreas y/o procesos del Sistema Integrado de Gestión de ALTELIZA tales como Procedimientos, instructivos, reglamentos, manuales, planes, programas, formatos y demás documentos, incluyendo los documentos externos.

## III. RESPONSABLES

**Todo el personal:** Responsable de cumplir con los lineamientos brindados en el presente documento.

**Responsable del proceso:** Responsable de la revisión del presente documento.

**Gerente General:** Responsable de la aprobación del presente documento.

**Jefe de Sistemas Integrados de Gestión:** Responsable de liderar la implementación y mantener el SIG de la organización.

**Asistente de Sistemas Integrados de Gestión:** Responsable de implementar y mantener el SIG de la organización.

**Jefe de Sistemas y Tecnología de la Información:** Responsable de resguardar y garantizar la seguridad de la información de la organización.

## IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo
- Norma ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental

## V. DEFINICIONES

- **Anexo:** Sección de información adicional que amplía la información de un documento. Puede presentar formatos particulares como gráficos, tablas, tipos de planillas de registros, entre otros.
- **Aprobación:** Aceptación a un documento que garantiza su aplicación desde el punto de vista de recursos y coherencia con el Sistema Integrado de Gestión.
- **Código:** Conjunto de letras, números y/o símbolos con los que se puede identificar un documento.
- **Copia Controlada:** Es el documento copia del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.
- **Copia No Controlada:** Copia del documento original en medio físico entregado a un tercero con fines de información. Estas copias están identificadas con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA", sobre estas no hay responsabilidad de actualización.
- **Documento:** Información escrita sobre un tipo de soporte (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, documentos de origen externo; entre otros).
- **Documento Externo:** Es aquel elaborado por entes externos a la institución pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales, entre otros.
- **Documento Obsoleto:** Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.
- **Formato:** Documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de una acción.
- **Indicador:** Expresión cualitativa y cuantitativa de la medida de un resultado que se presenta en índice y porcentaje.
- **Instructivo:** Documento que describe de forma secuencial y con alto nivel de detalle actividades u operaciones muy específicas.
- **Lista Maestra de Documentos:** Documento que indica y describe el total de manuales, procedimientos, instructivos, formatos, programas y Plan que contiene el Sistema Integrado de Gestión.
- **Manual:** Es un documento que recoge diferentes aspectos básicos y esenciales que permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder de manera ordenada y concisa a la información.
- **Modificación:** Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los tipos de documentos. Pueden ser de forma o de fondo.
- **Plan:** Es un conjunto de acciones programadas para conseguir un objetivo a plazo fijo.
- **Política:** Documento que define directrices para que se opere de acuerdo a las necesidades de la organización.

- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Programa:** Es una planificación ordenada de distintas actividades que cumplen lineamientos y objetivos para alcanzar dichos propósitos.
- **Difusión:** Es el proceso que permite dar a conocer un tipo de documento.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Registro:** Emitidos en medios físicos como papel, fotografía u otros.
- **Sistemas Integrados de Gestión (SIG):** Área encargada de la implementación y mantenimiento del SIG de la organización.
- **Vigencia:** Fecha a partir de la cual el documento es funcional dentro del proceso en el que aplica.
- **Legibilidad:** La información contenida en los registros sea clara y pueda leerse.
- **Identificación:** Nombre y/o código que se asigna a un documento.
- **Almacenamiento:** Lugar, dispositivo o equipo donde se encuentra físicamente el documento.
- **Protección:** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.
- **Recuperación:** Facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y su clasificación.

## VI. DESARROLLO

### 1. DE LA ELABORACIÓN DOCUMENTAL

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DETALLADA
Todo el Personal	<p><b>ELABORACION Y MODIFICACION DE DOCUMENTOS</b></p> <p>Identifica y comunica la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica al responsable del proceso la necesidad de elaborar, modificar o eliminar de un documento, mediante correo electrónico.</li> <li>- Se indica con detalle el motivo y aspectos a considerar en la elaboración, modificación o eliminación de un documento.</li> </ul>
Responsable de Proceso donde aplica el documento	<p>Notifica al Jefe del Sistema Integrado de Gestión la necesidad de elaboración o modificación del documento para que evalúe si procede o no procede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso proceda, se elabora o modifica el documento.</li> <li>- En caso no proceda responde con la justificación de rechazo. (Fin de procedimiento).</li> <li>- Si es anulación o retiro, se procede a retirar y controlar como documento obsoleto.</li> </ul>
Jefe y/o asistente de Sistemas Integrados de Gestión	<p>Elabora o modifica el documento, teniendo en cuenta lo solicitado por el usuario y siguiendo la estructura señalada en el ítem 2.</p> <p>Envía el documento elaborado o modificado al responsable del proceso donde aplica para la revisión del mismo</p>
Responsable del proceso	<p>Revisa el documento elaborado o modificado.</p> <p>Si está conforme lo comunica al Jefe de SIG para la aprobación respectiva</p> <p>Si no está conforme comunica las observaciones para los ajustes necesarios.</p>
Jefe y/o Asistente de Sistemas Integrados de Gestión	<p>Recepciona el documento revisado para su aprobación final.</p> <p>Comunica al área SIG la aprobación del documento para su identificación respectiva.</p> <p><b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b></p> <p>Asigna la codificación, título y versión al documento aprobado para la impresión y firma respectiva, tomando en cuenta el ítem 3 y 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene el documento original con firmas en la oficina del SIG y en forma digital en el drive de ALTELIZA.</li> <li>- Registra en el <b>MT-SIG-001 Lista Maestra de Documentos Internos.</b></li> <li>- El nuevo documento aprobado entrará en vigencia desde la fecha de aprobación y</li> </ul>

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DETALLADA
	<p align="center">difusión.</p> <p><b>DIFUSIÓN Y DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO APROBADO</b>                      Los documentos vigentes y aprobados serán difundidos mediante copias digitales en el drive de ALTELIZA.</p> <p>Para el caso donde no se pueda acceder al sistema compartido se realizará la entrega el documento aprobado a los responsables del proceso y/o al personal al que aplique, según corresponda.</p> <p>La entrega de documentos se realizará tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copias controladas: Entrega de una copia física del documento aprobado con la identificación COPIA CONTROLADA, al personal que no tenga acceso al drive de ALTELIZA</li> <li>- Copias no controladas: En caso de requerir, los responsables de área que tienen acceso a los documentos del drive de ALTELIZA la red de la organización pueden generar copias impresas no controladas que automáticamente se convertirán en COPIAS NO CONTROLADA. Su emisión no requerirá registro.</li> </ul> <p>Cuando se cuente con la actualización o creación de documentos después de su aprobación, se comunicará mediante correo electrónico a las áreas que apliquen.</p> <p><b>RETIRO Y CONTROL DEL DOCUMENTO OBSOLETO</b>                      Aprobada una nueva versión de un documento o cuando haya sido solicitada la eliminación de un documento, recupera las copias controladas no vigentes y las elimina.                      Mantiene el documento original no vigente y lo identifica como Obsoleto, conservándolo en archivo físico o digital según se defina.</p> <p><b>RESGUARDO Y BACK UP</b>                      Define la ubicación física de los documentos del SIG en las distintas áreas, asegurando su debido resguardo y almacenamiento y disponibilidad en los puntos de uso, protegidos de cualquier deterioro.                      Se asegura que la documentación digital del SIG se encuentre resguardada y disponible en el servidor de la organización bajo accesos controlados para la disponibilidad de los usuarios de distintas áreas.                      Con el fin de resguardar y garantizar la seguridad y recuperación de los registros, realiza el almacenamiento en servidores y copias de seguridad como un mecanismo de soporte, teniendo en cuenta las directrices establecidas para tal fin.</p>
<p>Responsable del proceso</p>	<p><b>CONTROL DE DOCUMENTO EXTERNOS</b>                      Identifica los documentos externos que aplique a su proceso o que requiera con fines de consulta y evalúa el impacto potencial del documento en la prestación de los servicios.</p> <p>Cuando se requiera la aplicación de acciones o medidas para la aplicación de dichos documentos externos.</p> <p>Comunica al SIG la necesidad de incluir los documentos externos identificados</p>
<p>Jefe y/o asistente de Sistemas Integrados de Gestión</p>	<p>Identifica los documentos externos en cada sede. No será necesario asignarle un código al documento externo.</p> <p><b>CONTROL DE REGISTROS</b>                      Todos los registros que se generen en los distintos procesos de la organización se almacenarán de acuerdo al tipo de registro.                      Asegura que los registros se conserven legibles, identificables, recuperables y sin borrones ni enmendaduras, la información registrada debe realizarse con bolígrafo (prohibido el uso de lápiz).                      Para el caso de registros se dispondrá su retención y posterior disposición final. Mantiene los documentos exigidos por ley de acuerdo a requerimiento legal.</p>


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DETALLADA
Responsable del proceso	Administra los registros del personal a su cargo y vigila que se cumpla lo establecido en el presente documento.
Jefe y/o asistente de Sistemas Integrados de Gestión	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b> Al final del documento se ubica el cuadro de control de cambios, en el cual se identifica todo cambio que se realice en los documentos, indicando el ítem afectado y el detalle del cambio realizado. Por cada cambio realizado en el documento, especificar en "CAMBIO REALIZADO" la versión anterior modificada.

## 2. DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los documentos se redactarán con Texto Fuente Arial Narrow y deben imprimirse en estas condiciones.

La elaboración de los documentos se realizará de acuerdo a la siguiente estructura:

- i) **El encabezado:** El modelo de encabezado se aplica a los tipos de documentos del SIG tales como; Manual del Sistema de Gestión de la calidad, procedimientos, instructivos, formatos, etc. El encabezado contiene los siguientes aspectos:

	Nombre del documento	F. Aprobación	Código
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	F. Aprobación 00/00/00	XX-YYY-ZZZ
		Versión 00	Página 0/ 00
<b>Logo</b>		<b>Versión</b>	<b>Nro. Página</b>

- a. **Logo:** El logo de la organización **ALTELIZA** se utilizará en los documentos generados por la organización.
  - b. **Tipo y nombre del documento:** Se cita el tipo de documento (procedimiento, instructivo, etc) el cual se relaciona con el contenido del mismo (**Arial Narrow – MAYÚSCULA NEGRITA**).
  - c. **F. Aprobación:** Fecha en la que se aprueba el documento (Arial Narrow).
  - d. **Código:** Codificación asignada al documento para su identificación dentro del SGC. Se crean según lo indicado en el ítem 5.4 (Arial Narrow).
  - e. **Página:** Numeración de página actual y el total de páginas del documento (Arial Narrow).
  - f. **Versión:** Las versiones van de acuerdo a los cambios realizados en el documento y se identifican con un consecutivo iniciando en 00. La versión del documento se actualiza conforme a la aprobación de los cambios, simultáneamente con la fecha de vigencia (Arial Narrow).
- ii) **Cuerpo del documento:** Los documentos contendrán como mínimo los siguientes:
- I. **OBJETIVO:** Objetivo por el cual se elabora el documento
  - II. **ALCANCE:** Ámbito de aplicación del documento
  - III. **RESPONSABLES:** Personas claves para la aplicación o ejecución del documento
  - IV. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Documentos que sirven de soporte y/o guía para la elaboración del procedimiento.
  - V. **DEFINICIONES:** Incluye los términos que ayuden al mejor entendimiento del documento, pudiendo variar de un documento a otro de acuerdo a la aplicación de los mismos.
  - VI. **DESARROLLO:** Contenido del procedimiento que se quiere describir.

**VII. CONTROL DE CAMBIOS:** Se especifica los cambios por los que pasa el documento desde la primera versión emitida.

iii) **Pie de página:** Identifica la validez del documento y se ubica en la parte final del mismo en la primera página. Incluye el texto de confidencialidad en todas las páginas (**Arial Narrow - Negrita**). Aplica para procedimientos, instructivos, manuales, reglamentos, documentos y/o similares elaborados dentro del Sistema Integrado de Gestión

Elaborado por: NOMBRE Y CARGO	Revisado por: NOMBRE Y CARGO	Aprobado por: NOMBRE Y CARGO
Firma de persona que elabora el documento	Firma de persona que revisa el contenido del documento	Firma de persona que aprueba el documento

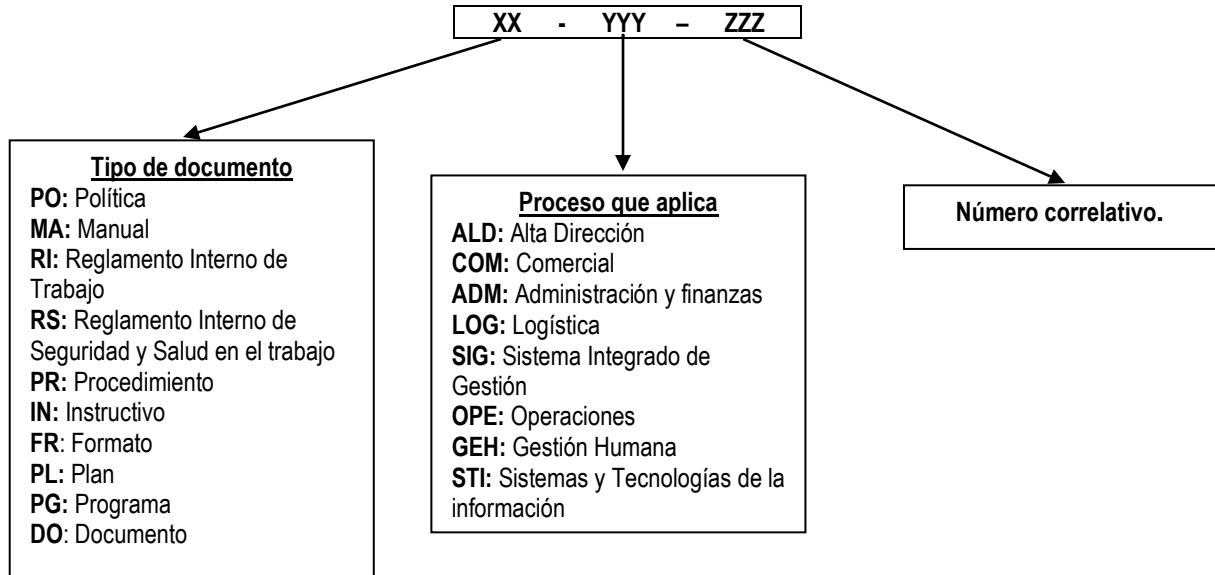
### 3. CODIFICACIÓN

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión del ALTELIZA se identifican con una codificación alfanumérica según el siguiente criterio:

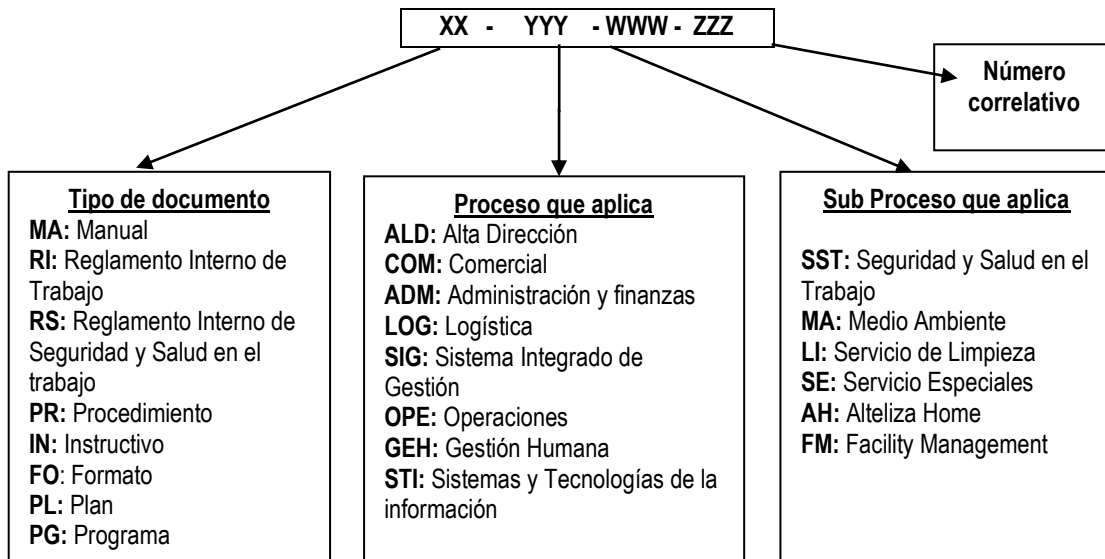
PROCESO	SIGLA DEL PROCESO	SUBPROCESO	SIGLA DEL SUBPROCESO	LÍDER
Alta Dirección	ALD	-	-	Gerente General
Comercial	COM	-	-	Jefe Comercial
Administración y Finanzas	ADM	-	-	Gerente de Administración y Finanzas
Logística	LOG	-	-	Jefe de Logística
Sistemas Integrados de Gestión	SIG	Seguridad y Salud en el Trabajo	SST	Jefe de SIG
		Medio Ambiente	MA	
Operaciones	OPE	Servicios de Limpieza	LI	Gerente de Operaciones
		Servicios Especiales	SE	
		Facility Management	FM	
		Alteliza Home	AH	
Gestión Humana	GEH	-	-	Jefe de Gestión Humana
Sistemas y Tecnologías de la Información	STI	-	-	Jefe de Sistemas y Tecnologías de la Información

Ejemplo:

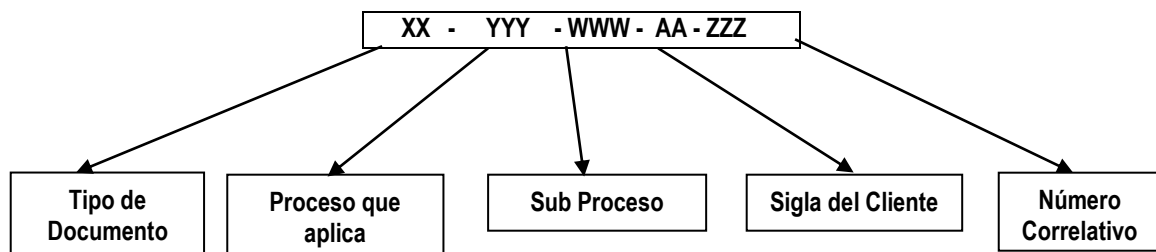
**CODIFICACIÓN PARA LOS DOCUMENTOS DE LOS PROCESOS**



**CODIFICACIÓN PARA LOS DOCUMENTOS DE LOS SUB PROCESOS**



**CODIFICACIÓN PARA LOS DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DE UN CLIENTE**



#### 4. DE LOS RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

- **Responsable de la elaboración:** Describe la información que debe contener el documento de acuerdo la actividad que menciona. Es un responsable designado del proceso donde aplica el documento
- **Responsable de la revisión:** Es el responsable del proceso, revisa el contenido del documento, verifica el contenido del documento. Será una persona designada del área de Sistema Integrado de Gestión o un responsable designado del proceso donde aplica el documento
- **Responsable de la aprobación:** Líder del proceso donde aplica el documento será el responsable de la aprobación de los documentos.

#### 5. ENTRENAMIENTO POR ACTUALIZACIÓN Y/O CAMBIOS EN EL PROCEDIMIENTO

- Cuando se realicen cambios, actualizaciones que modifiquen un procedimiento, este será nuevamente difundido a todo el personal que intervenga en la actividad teniendo en cuenta el tiempo de adaptación según la magnitud del cambio.
- **Todo el personal:** Responsable de cumplir con los lineamientos y las actualizaciones que se brinden en el presente procedimiento.
- **Coordinado / Supervisor Responsable:** Es el encargado de entrenar y capacitar al personal en el presente procedimiento y en las actualizaciones que se tenga.
- **Jefe de Sistemas Integrados de Gestión:** Responsable de Auditar el cumplimiento de la capacitación y entrenamiento del presente procedimiento sus actualizaciones.

#### VII. CONTROL DE CAMBIOS (registro de todos los cambios)

-----