



MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: OE-M01

Versión: 01

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la creación, actualización, eliminación y la estructura metodológica de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos, respecto a la información documentada de origen interno que la Institución determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

Actualizar o modificar: realizar cambios en un documento controlado.

Aprobación: disposición que determina la autorización para la implementación del documento o la modificación.

Caracterización: documento usado para describir la estructura de cada proceso, estableciendo su objetivo, alcance, responsable(s), entradas, salidas, indicadores, requisitos legales y recursos.

Documento: información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía, muestra de patrón o una combinación de estos

Documento externo: son todos aquellos documentos que no son generados por la organización, pero que su contenido apoya y/o soporta el desarrollo de las actividades que se requiere desarrollar en los procesos. Algunos de los documentos que se consideran externos son: normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales, entre otros.

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

Descripción del cambio: Registro o evidencia de los cambios o modificaciones realizadas a los documentos controlados de la organización.

Elaborar: generar la primera versión de un documento controlado.

Eliminar: suprimir un documento controlado.

	MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: OE-M01 Versión: 01
--	---------------------------------------	---

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Listado maestro de documentos: registro que relaciona toda la documentación existente en el sistema de integrado de gestión de la organización.

Modificar: Realizar cambios en un documento controlado.

Políticas de operación: Establece los requerimientos y disposiciones generales que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución de las actividades planteadas en el documento

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que generan valor a unos insumos o entradas para transformarlos en resultados.

Registros: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La fuente oficial estipulada para consulta de documentación del Sistema de Gestión es el SharePoint, en el Menú llamado “*Sistema Gestión Calidad*”. Con el fin de asegurar que las versiones de los documentos y formatos utilizadas en los procesos son las vigentes, cada vez que se requiera la utilización de un documento o formato debe ser descargado del SharePoint.
- Las nuevas versiones de los documentos se hacen oficiales en el momento que sean publicadas/divulgadas en el SharePoint.
- La comunicación formal de las modificaciones o creación de cualquier aspecto relevante del Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza por medio de se realiza por medio de circulares con el fin de centralizar y generar un adecuado control al uso y difusión de las comunicaciones a nivel organizacional.
- Los documentos nuevos o ajustados o para eliminar deben enviarse al correo electrónico sistemasdegestion@activa.com.co.
- Los documentos que se generan a partir de algún software o aplicativos que provienen de otras organizaciones, no deberán tener la estructura definida en este documento.



MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: OE-M01

Versión: 01

- Los documentos obsoletos se deben ubicar en una carpeta del SharePoint nombrada como *Documentos obsoletos*
- Cuando se elabora, modifica o elimina un documento, deberá actualizarse el listado maestro del proceso al que esté vinculado.

5. CONTENIDO

5.1 CRITERIOS BÁSICOS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

5.2 Parámetros recomendados

Se recomienda para la documentación creada y utilizada en ACTIVA usar las siguientes disposiciones:

- ✓ Tamaño de papel carta de 216 x 279 mm (8,5 x 11,0 in).
- ✓ Fuente tipo Gotham Medium y tamaño de letra once (11) para el cuerpo del documento.
- ✓ Interlineado sencillo
- ✓ Orientación: los documentos podrán ser creados de manera vertical u horizontal, esto dependerá de las plantillas definidas para la creación.
- ✓ El cuerpo del documento debe estar con alineamiento justificado
- ✓ Letra del título principal en Gotham Medium 12, mayúscula sostenida, negrita y centrado.
- ✓ Los subtítulos se alinean al lado izquierdo, se escriben en minúscula y en negrilla.

Para la elaboración de los documentos como caracterización, procedimientos, manuales e instructivos, se tienen plantillas establecidas que deben ser acogidas. Tener en cuenta que, para el caso de otros documentos, no se tienen plantillas establecidas, por lo que se debe tener en cuenta el encabezado y control de versiones el contenido del documento puede adaptarse según la necesidad, preservando los colores y tipo de letra establecidas en este documento para tener uniformidad en todos los documentos de la organización.

Para la creación de formatos y/o tablas en Excel, se sugiere acoger las siguientes recomendaciones, si las características y necesidades del formato o la tabla así lo permiten:

- ✓ En lo posible, los títulos del formato o la tabla deben ir centrados, letra en negrita.
- ✓ En lo posible, utilizar el tipo de letra o fuente Gotham Medium. El tamaño y estilo de la fuente se definen según el contenido del formato o la tabla. (Recomendado: 10).

	MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: OE-M01
		Versión: 01

5.3 Identificación de documentos

Se recomienda usar el siguiente encabezado en los documentos para que sean identificados fácilmente dentro de la documentación:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código:
		Versión: xx

Los documentos tienen en el encabezado una identificación única donde se especifica el código del documento y el número de la última versión, los cuales son asignados de acuerdo al proceso de la organización en la que se origina el documento. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El logo no debe extenderse, ampliarse o alterarse.
- ✓ Letra del Nombre del documento en Gotham Medium 12, mayúscula sostenida y negrita.
- ✓ Letra en código y versión de contenido es Gotham Medium 10 y negrita.

Nota: Este encabezado no aplica para documentos que sean procedentes de otras entidades o de software.

5.4 Codificación

El código para la documentación consta de una identificación alfanumérica:

PP- P - ##
(a) (b) (c)

El primer carácter **(a)**, es alfabético y está conformado por las letras que identifican el proceso.

El segundo carácter **(b)**, es alfabético, y está conformado por una o varias letras que identifican el tipo de documento.

El tercer carácter **(c)**, es numérico y está conformado por un consecutivo numérico de dos dígitos para los documentos de cada proceso. El consecutivo inicia desde el 01 hasta el “n” de acuerdo a lo que se requieran en cada proceso.

Ejemplo:

OE-F-01

OE: Documento que pertenece al proceso de Orientación Estratégica

F: Formato

01: Número consecutivo

5.4.1 Identificación de procesos

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO PROCESO
Orientación estratégica	Estratégico	OE
Relacionamiento corporativo		RC
Desarrollo de la experiencia del cliente	Misional	DEC
Proyectos de Operación Logística		POL
Gestión Financiera	Apoyo	GF
Gestión de Talentos		GT
Gestión Administrativa (Incluye TI)		GA
Suministros de bienes y servicios		SBS
Acompañamiento Jurídico		AJ
Evaluación independiente	Evaluación	EV

5.4.2 Codificación de tipos de documentos

Documento	Codificación	Descripción	Quién emite	Quién aprueba
Caracterización	C	Documento usado para describir la estructura de cada proceso, estableciendo entre otros, su objetivo, alcance, responsable, entradas, salidas, indicadores, requisitos legales y normativos, indicadores de gestión, recursos, entre otros.	Lider de Proceso Encargado del SGC	Lider de Proceso
Procedimiento	P	Forma específica de llevar a cabo una serie de actividades que en conjunto permite avanzar en el cumplimiento de los procesos. En los procedimientos se debe definir que se hace, como se hace, quien lo hace y donde se hace.	Lider de Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Lider de Proceso
Manual	M	Documento que incluye información de interés, por el cual se establecen directrices	Lider de Proceso o a quien delegue	Lider de Proceso



MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: OE-M01

Versión: 01

		generales de diversos temas, procesos o procedimientos.	Encargado del SGC	
Instructivo	I	Tiene como finalidad dar cuenta de manera detallada y minuciosa el paso a paso para desarrollar una actividad específica a través de un listado de instrucciones, explicaciones y pasos a seguir, agrupados, organizados y expuestos de manera concordante y consecutiva para el desarrollo de una actividad o tarea.	Lider de Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Lider de Proceso
Formato	F	Documento empleado para el registro de información. Puede presentarse en medio digital o impreso. Una vez diligenciado, se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.	Lider de Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Lider de Proceso
Circular	CIR	Comunicaciones escritas de interés común con el mismo contenido o texto, dirigido a un grupo específico	Lider de Proceso o a quien delegue	Gerente Director Jurídico Lider de Proceso
Programa o cronograma	PR	Planificación ordenada de las distintas actividad o tareas necesarias para llevar a cabo una determinada acción o algo que se va a realizar.	Lider de Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Lider de Proceso
Guía	G	Documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre el tema específico de su contenido.	Lider de Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Lider de Proceso
Política	P	Orientación documentada que serán de utilidad para la toma de decisiones y el alcance de unos objetivos propuestos.	Lider de Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Gerente

5.5 Control de versiones y flujo de aprobación

Los controles de versiones son métodos y herramientas disponibles para controlar y documentar todo lo referente a los cambios en el tiempo de un archivo. Los controles de cambios y versiones de los documentos del Sistema



MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: OE-M01

Versión: 01

de Gestión de la Calidad deben seguir el siguiente estándar, el cual se encuentra en la última página de los documentos generados.

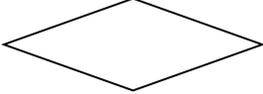
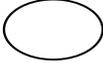
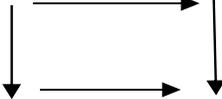
Nº. de Versión	Fecha de Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
					Creación del documento

- **Nº de versión:** Indica el cambio de versión y se representa con un consecutivo numérico. La primera versión siempre se describe como “Creación del documento”.
- **Fecha de versión:** Indica la fecha de vigencia del documento. Las fechas debe ir en el formato dd/mes/año
- **Elaborar por:** Indica el cargo de la persona que elabora o crea el documento.
- **Revisado por:** Indica el cargo de la persona que revisa el documento; ésta debe ser realizada por la Gerente, Subgerente, Directores, Gestores de área, apoyos a la gestión y técnicos.
- **Aprobado por:** Indica el cargo de la persona que aprueba el documento, quien es el responsable de la verificación final del contenido de los documentos, siendo el superior inmediato del proceso que lo genera; ésta debe ser realizada por Gerente, Subgerente, Directores, Gestores de área.
- **Descripción del cambio:** Registro o evidencia de los cambios o modificaciones realizada al documento.

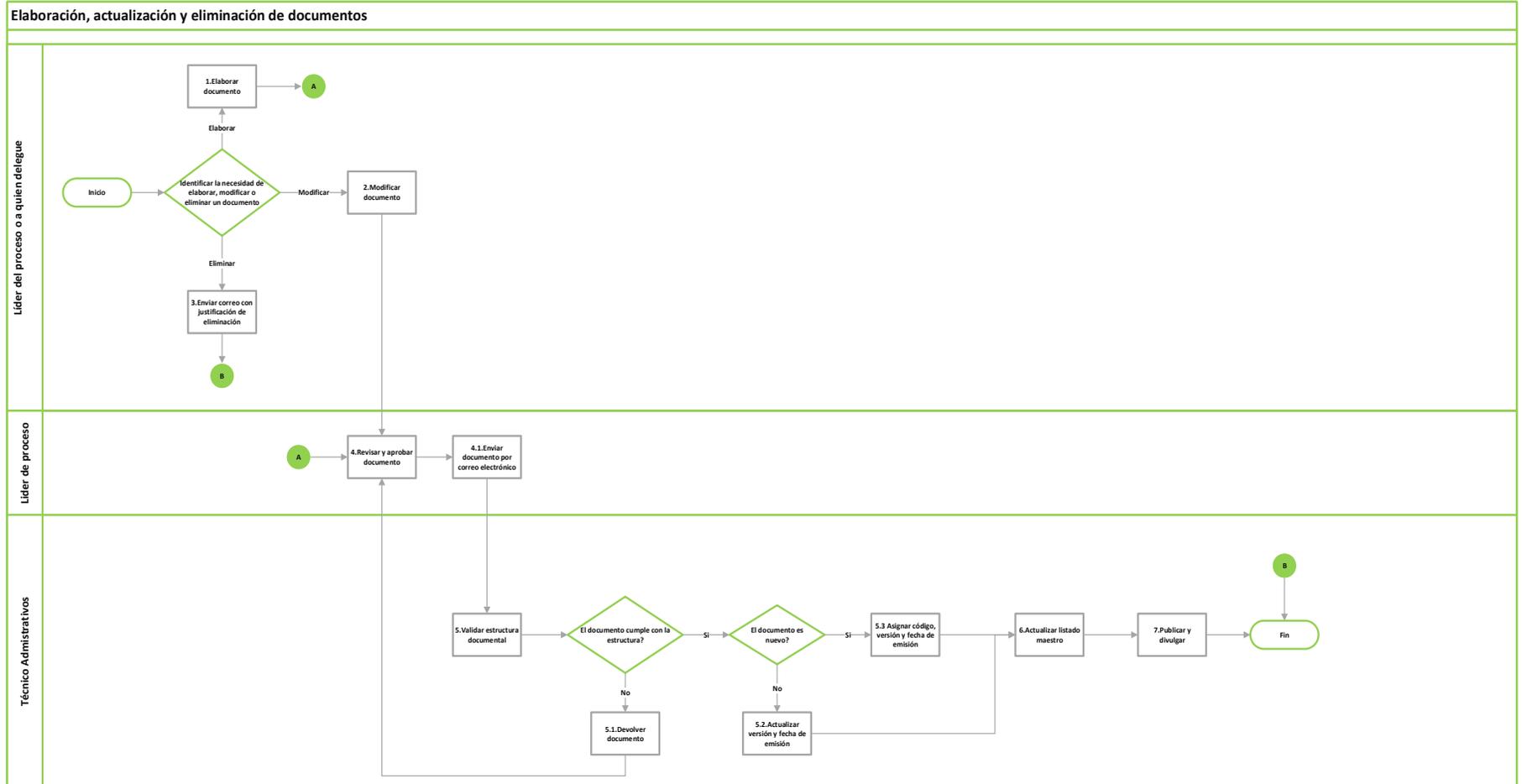
Cuando el documento es nuevo, en “Descripción del Cambio” se debe colocar “Creación del documento

5.6 Guía para elaborar diagramas de flujo o flujogramas

Para la elaboración de diagramas de flujo o flujogramas, sugiere utilizar la siguiente simbología básica:

SÍMBOLO	DEFINICIÓN
	<p>Inicio-Fin Indica el comienzo o final de un proceso</p>
	<p>Operación: Se emplea para definir las operaciones de un diagrama de flujo</p>
	<p>Decisión: se emplea para indicar la aprobación aceptación o la decisión después de una actividad de revisión, verificación.</p>
	<p>Conector: Indica el enlace de dos actividades de un diagrama</p>
	<p>Flechas de dirección: Conecta símbolos; Señala el orden en que se debe ejecutar los distintos pasos, define de esta manera la secuencia del proceso</p>

6. Diagrama de flujo



	MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: OE-M01
		Versión: 01

7. Descripción de actividades

ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)
1. Elaborar documento	Para la elaboración de nuevos documentos, se debe seguir los lineamientos estipulados en este documento y las plantillas establecidas para la elaboración de documentos.	Líder del proceso Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Correo Electrónico
2. Modificar documento	El líder del proceso debe solicitar el documento que desea modificar en versión editable al correo sistemasdegestion@activa.com.co . El líder del proceso realiza la propuesta de modificación del documento, tomando de base el existente.	Líder del proceso Proceso o a quien delegue Encargado del SGC	Correo Electrónico
3. Eliminar documento	Para la eliminación de algún documento del Sistema Integrado de Gestión, el líder deberá solicitarlo a Calidad a través del correo electrónico sistemasdegestion@activa.com.co , indicando las razones o justificación de la eliminación, el código del documento (cuando aplique) y el nombre del documento. El Técnico administrativo procederá realizar la eliminación del documento en la SharePoint y su posterior segregación en la carpeta de obsoletos.	Líder del proceso	Correo Electrónico



MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: OE-M01

Versión: 01

ACTIVIDAD (Qué se hace)	DESCRIPCIÓN (Cómo se hace?)	RESPONSABLE (Quién lo hace)	DOCUMENTO (Dónde se hace?)
4. Revisar y aprobar la solicitud de cambios documentales	El líder del proceso que elabora o modifica el documento debe aprobar el contenido del mismo. Una vez aprobado el contenido, se debe enviar el documento al correo electrónico sistemasdegestion@activa.com.co .	Técnico administrativo	Correo Electrónico
5. Validar documento y asignar código y/o actualizar la versión y fecha de emisión del documento	El Técnico administrativo validará la información del documento(s) enviado(s) frente a los lineamientos estructurales estipulados en el Sistema de Gestión de la Calidad según aplique y, de ser necesario, devolverá para correcciones al líder respectivo. Si cumple, se codifica y versiona el documento.	Técnico administrativo	Correo Electrónico
6. Actualizar listado maestro	El Técnico administrativo actualizará el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo el administrador de dicho documento.	Técnico administrativo	Listado maestro de documentos
7. Publicar y divulgar	Técnico administrativo publica el documento en el SharePoint en el Menú "Sistema Gestión Calidad" y notificará esta publicación al líder del proceso, para que proceda con la difusión formal del mismo con las partes interesadas.	Técnico administrativo	SharePoint

	MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: OE-M01 Versión: 01
--	---------------------------------------	---

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

9. CONTROL DE VERSIONES

N°. de Versión	Fecha de Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
1	1/09/2021	Apoyo del SGC	Directora Administrativa	Gerente	Creación del documento