

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer parámetros para la creación y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando su estandarización y el uso de documentación actualizada en la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

3. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte. Para efectos de este procedimiento, esta denominación abarca manuales, planes, caracterizaciones, procedimientos, formatos, listados y otros.

Formato: Documento que permite registrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados. Una vez diligenciado, se convierte en un registro.

Manual de la calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Planes: Documentos que especifican procedimientos, recursos que deben aplicarse, quien los aplica, cuando y a que proyecto o actividad específica.

Procedimiento: Documento que indica la forma específica para llevar a cabo una actividad o un Proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

4.1. Creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Corresponde a los Responsables de Proceso y a sus delegados velar por la actualización permanente de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad asociados a su(s) proceso(s), solicitando oportunamente dichas actualizaciones al Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo de acuerdo a los requerimientos especificados en este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	2 de 8

Detectada la necesidad de crear un nuevo documento, modificar o eliminar uno existente, el usuario interesado elabora el modelo del documento (para creación o modificación) y solicita, de tratarse de un usuario diferente al Responsable del Proceso, la revisión y Vo.Bo. por parte del Responsable del Proceso correspondiente.

Si la creación, modificación o eliminación propuesta es aceptada por el Responsable del Proceso, este envía al Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, a través de su propia cuenta de correo electrónico interno, la solicitud de creación, modificación o eliminación con la siguiente información según el caso:

Asunto del correo: Solicitud de creación/modificación/eliminación de documentos en el SGC

Para cada documento relacionar en el cuerpo del mensaje lo siguiente:

➤ **Identificación del documento:**

XX-XX-00 Nombre del Documento



Código del documento

Nota: Obviar el código si se trata de una solicitud de creación en el SGC.

➤ **Detalle de las modificaciones solicitadas y justificaciones correspondientes:**

Ej. 1: “Se cambia el nombre del campo por debido a que”

Ej. 2: “Se modifica el contenido del numeral quedando así: Con esta modificación se pretende mejorar su claridad e incluir lo referente a”

Nota: Incluir por cada modificación su respectiva justificación. De requerirse, enviar el documento como archivo adjunto a la solicitud.

No se requiere incluir este punto si se trata de una solicitud de creación o eliminación.

➤ **Justificación para su creación/eliminación:**

Nota: Incluir este punto solo si se trata de una solicitud de creación o eliminación. Si la solicitud se hace para la creación de un documento en el SGC, enviar este de requerirse, como documento adjunto a la solicitud.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	3 de 8

La anterior solicitud podrá realizarla un delegado del Responsable del Proceso correspondiente, enviándola con copia a dicho Responsable de Proceso en señal de autorización.

El Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo revisa la coherencia de la información y el cumplimiento de los requisitos para la documentación conforme a lo establecido en el numeral 4 de este procedimiento.

Si el Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo detecta alguna no conformidad en la información, comunica al solicitante, vía memorando o correo electrónico interno, las causas de la no conformidad para su adecuación y reenvío.

Nota: El Comité de Calidad tendrá plena autonomía para tomar decisiones en cuanto a la creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, previo visto bueno de su conveniencia por el Representante de la Dirección.

Si la creación o modificación propuesta es coherente y cumple con los requisitos establecidos para el control de la documentación, el Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo gestiona la revisión y aprobación formal de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla de Revisión y Aprobación de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

DOCUMENTO	REVISION	APROBACION
Manual de Calidad, Mapa de Procesos *	Representante de la Dirección	Gerente
Política y Objetivos de Calidad *	Representante de la Dirección	Gerente
Manual de Funciones (Perfiles de Cargo)	Gerente	Junta Administradora Regional
Descripciones de Proceso *	Responsable del Proceso	Gerente
Procedimientos *, Instructivos, Planes	Responsable del Proceso	Representante de la Dirección
Formatos	Responsable del Proceso	Representante de la Dirección

* Se institucionalizan por Resolución de Gerencia.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	4 de 8

En caso de ser negada la Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos del SGC, el Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo comunica a quien realizó dicha solicitud, a través del mismo medio, las razones de su negación para sus consideraciones.

Aspectos requeridos en los documentos:

- Debe haber claridad, precisión y coherencia en su redacción.
- Deben ser escritos en idioma español y letra (fuente) tipo "Arial".
- Tamaño de fuente 11 para el Manual de Calidad, procedimientos e instructivos.
- Si es necesario utilizar palabras en otros idiomas se deben definir en el glosario.

Codificación de los documentos

- La identificación de los documentos obedece a la siguiente nomenclatura:

XX - XX - ## → Consecutivo del documento respecto al proceso y tipo de documento.

→ Letras asignadas por tipo de documento: MA: Manual; MP: Mapa de Procesos; CA: Descripción de Proceso; PR: Procedimiento; PL: Plan; FO: Formato; LI: Listado; IN: Instructivo; OR: Organigrama; OD: Otros documentos.

→ Letras asignadas por proceso de la organización: PE: Planeación Estratégica; CM: Gestión Comercial y de Mercadeo; PG: Gestión de Programación; PN: Gestión de Producción; ET: Gestión de Emisión y Transmisión; RH: Administración del Recurso Humano; SA: Soporte Administrativo; OT: Gestión Operativa y Tecnológica; FI: Financiero; FC: Facturación, Cartera y Tesorería; LG: Gestión Legal; SE: Seguimiento y Evaluación; y GC: Gestión de Calidad.

4.2. Estructura de los documentos

Estructura de los procedimientos

1. **Objetivo:** Descripción del propósito que persigue el procedimiento. Razón de ser.
2. **Alcance:** Cobertura de la aplicación del procedimiento, ejemplo: Función, área, proceso o personal al que aplica.
3. **Definiciones:** Explicación en forma clara de las palabras o expresiones técnicas utilizadas o que puedan crear ambigüedad.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	5 de 8

4. Descripción de las actividades: Descripción de los pasos en secuencia lógica, necesarios para llevar a cabo una actividad o procedimiento (Quién, Qué, Cuándo, Dónde). Si se requiere se pueden emplear diagramas de flujo y se ubicarían como anexos al procedimiento.

5. Documentos y registros de referencia: Mención de los documentos que permiten complementar la información que aparece en el procedimiento (Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Norma, procedimiento, etc.) y de los registros que permiten evidenciar el cumplimiento de la actividad.

La estructura de los instructivos

La estructura de los instructivos debe incluir, por lo menos, los siguientes puntos:

- Objetivo.
- Detalle.

Estructura de otros documentos

Los demás documentos son elaborados considerando las recomendaciones entregadas por el Responsable del Proceso Gestión de Calidad y/o el Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

4.3. Identificación de los documentos

Todos los documentos tienen en el encabezado el logo y nombre de la entidad, el tipo y nombre del documento, la codificación correspondiente, la fecha de vigencia del documento (a excepción de los formatos) y la revisión, la cual empezará desde el número 01 (Unidades enteras).

Encabezado de los procedimientos

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	XX-XX-##
		FECHA DE VIGENCIA:	dd - mm - aa
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISION:	##
		PAGINA:	# de #

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	6 de 8

- Excepción: Para la identificación de los formatos y listados se utilizará el logo y nombre de la entidad (opcionales), el nombre del formato o listado, el código y la revisión, sin formato de presentación específico.

4.4. Distribución de los documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad actualizados y aprobados, están dispuestos en soporte digital para su consulta en la carpeta denominada "SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD", subcarpeta de la carpeta "SISTEMA INTEGRADO DE GESTION", ubicada para su visualización en la unidad de acceso común (K:\) en la Intranet de Telepacífico. Cualquier documento en papel impreso diferente del original y cualquier documento digital que se encuentre fuera de dicha carpeta, será considerado como una COPIA NO CONTROLADA, y es responsabilidad del lector garantizar que este corresponda a la última revisión verificando con el de la carpeta en mención, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

Nota 1: Para efectos de control, se consideran documentos originales, todos aquellos documentos digitales ubicados en la carpeta del servidor de archivos de Telepacífico denominada "SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD", exceptuando aquellos documentos que requieren original impreso para el registro de firmas de revisión y aprobación de acuerdo con lo especificado en este procedimiento. Ver "Tabla de Revisión y Aprobación de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad". Por lo anterior, los documentos digitales ubicados en dicha carpeta (tipos documentales relacionados en la "Tabla de Revisión y Aprobación de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad"), se constituyen en copias controladas de sus originales impresos.

Nota 2: El uso de acceso controlado por contraseña, combinado con la fecha de aprobación (la cual corresponde con la fecha de vigencia), también constituye una forma de indicar aprobación.

Existe un Listado Maestro de Documentos (formato GC-FO-01 Listado Maestro de Documentos) donde se identifica el código, el nombre, la revisión y la fecha de vigencia del documento. Esto permite controlar que las revisiones vigentes se encuentren disponibles.

Todo usuario puede consultar en el listado GC-FO-01 Listado Maestro de Documentos (Intranet de Telepacífico) la revisión y fecha del último cambio realizado al documento y verificar si posee la revisión actualizada. Si encuentra que no tiene la última revisión debe comunicarlo al Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo para su correspondiente actualización. Por ningún motivo se deben copiar archivos de medios magnéticos para su modificación, salvo previa autorización del Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	7 de 8

Las copias impresas de los formatos podrán canalizarse a través de una persona designada en cada área de responsabilidad, la cual deberá asegurar que estas correspondan siempre a su última revisión.

4.5. Identificación de cambios y estado de revisión de los documentos

Los cambios en los documentos quedan identificados en el documento GC-FO-02 Control de Cambios, actualizando igualmente su revisión y fechas de vigencia en este. Esta actividad está a cargo del Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

De existir cambios en documentos con código de registro tipo listado en el Sistema de Gestión de Calidad anexos a documentos originales, estos últimos se actualizarán cada año en el mes de enero.

4.6. Control de obsoletos

Cuando un documento esté obsoleto por una revisión nueva, el Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo elimina el documento obsoleto impreso original (si este existe) y el digital original de la carpeta de documentos del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente, reemplazándolos por su nueva revisión. El Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo traslada el documento obsoleto digital, para su conservación, a una carpeta denominada "Documentos obsoletos", donde permanecerán como máximo las últimas 10 revisiones obsoletas por documento, con el propósito de cubrir eventuales necesidades de consulta para nuevos procesos de ajuste. Posteriormente procede a actualizar el Listado Maestro de Documentos y el Control de Cambios.

4.7. Control de documentos de Origen Externo

Existe un Listado Maestro de Documentos de Origen Externo (formato GC-FO-03 Listado Maestro de Documentos de Origen Externo) donde se identifica y se controla la custodia de estos documentos (documentación técnica como manuales o formatos de origen externo), identificando el tipo de documento, el nombre del documento, el organismo emisor, la revisión o el año, el área de ubicación, la ubicación y el responsable.

Toda documentación de Origen Externo nueva o que se actualice (de tipo técnico) debe ser reportada por el responsable de su custodia, con todos los campos de identificación relacionados, al Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, quien efectuará los registros de control correspondientes.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-01
		FECHA DE VIGENCIA:	29-07-16
	CONTROL DE DOCUMENTOS	REVISION:	06
		PAGINA:	8 de 8

4.8. Seguridad de la información

La Oficina de Sistemas hará diariamente las actividades de back up necesarias para asegurar la disponibilidad de la información del Sistema de Gestión de Calidad y garantizará el control de acceso restringido a las diferentes carpetas y documentos digitales del Sistema de Gestión de Calidad contenidos en la carpeta del servidor de archivos de Telepacífico denominada "SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD", de acuerdo a las instrucciones del Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, previo visto bueno del Representante de la Dirección.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

GC-MP-01 Mapa de Procesos.

GC-FO-01 Listado Maestro de Documentos.

GC-FO-02 Control de Cambios.

GC-FO-03 Listado Maestro de Documentos de Origen Externo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Carlos Patiño Velásquez Asesor de Planeación y Calidad	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. A. de Planeación y Dllo.	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. A. de Planeación y Dllo.