DESIN

DESARROLLO INTELIGENTE

FUNDACIÓN

Más que una fundación

PROCESO: ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO:
PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**	**FECHA**
0	Emisión Inicial	

1. OBJETIVO GENERAL

Definir y diseñar la prestación de nuestros servicios.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar constantemente los servicios habituales en función de los resultados.
- Evaluar las necesidades del entorno social para determinar las actividades impartidas en función de los resultados.
- Mejorar continuamente los servicios prestados por la organización, para adaptarse al cambio de la sociedad, adaptándonos a las nuevas expectativas y necesidades.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades de la organización implementadas para la planificación, gestión, ejecución y control de las acciones ejercidas por los colaboradores y terceros que intervienen en el proceso de la actividad social.

3. RESPONSABLES

- **Director De Gestión de la Calidad y Procedimientos.** Es el encargado de generar las directrices de la documentación, establecer los mecanismos para la organización, control y publicación de la documentación generada por la entidad.
- **Líder de proceso.** Es el encargado de conocer, aplicar y direccionar a su equipo de trabajo bajo los parámetros establecidos en el presente procedimiento.
- **Gerente general.** Es quien aprueba las directrices y vela por el cumplimiento de las mismas.

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1. Definiciones

- **SGC:** Siglas del sistema de gestión de calidad.
- **Codificación:** Es la identificación del documento.
- **Control de documentos:** Son las directrices para el control, la elaboración, modificación o eliminación de los mismos, dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Documento:** Información contenida en cualquier medio de soporte.
- **Documento vigente:** Es requerido para el cumplimiento de las funciones y de los requisitos internos y externos.

- **Documento Obsoleto:** El documento que ya está fuera de circulación porque es anticuado para las actividades actuales de la entidad.

4.2. Condiciones generales.

Con el fin de establecer un sistema documental eficiente y dinámico para el cumplimiento de las expectativas de la organización, se establecen las siguientes condiciones generales;

- Los documentos deben ser elaborados, revisados y aprobados por diferentes personas.
- Es responsabilidad del líder de cada proceso, velar por que se utilice la última versión del documento actualizada.
- El líder de cada proceso, debe informar el área de control interno para generar las actualizaciones en la gestión documental.

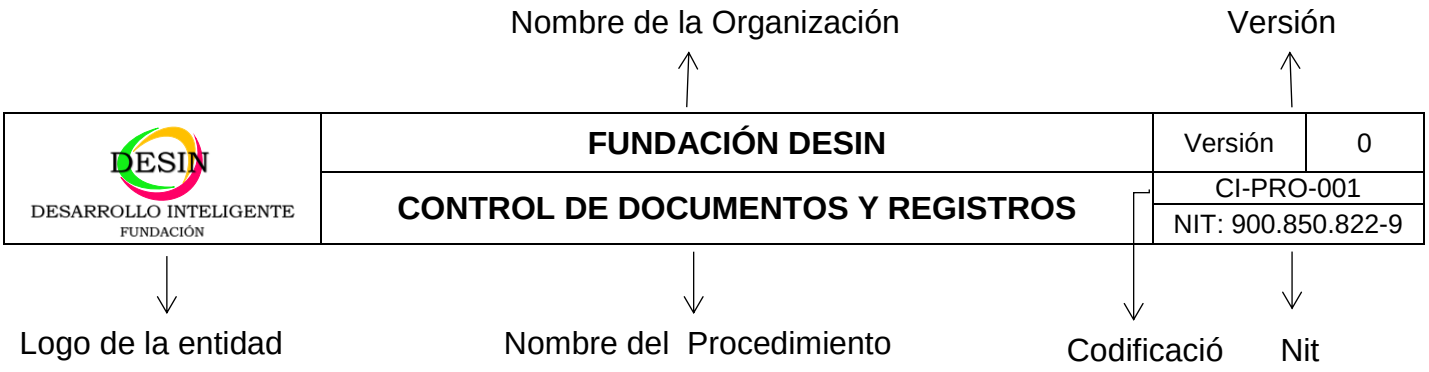
4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

4.3.1. ELABORACIÓN

La estructura general del documento está compuesta por:

4.3.1.1. Encabezado En el cual se debe evidenciar los siguientes lineamientos, y no debe incluir ningún otro elemento diferente al formulado.

- Logo de la entidad
- Nombre de la entidad
- Nombre del procedimiento
- Versión
- Codificación
- Nit.



El encabezado se aplicará a los siguientes documentos:

- Manuales.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Programas
- Formatos.
- Instructivos, Protocolos, Ficha Técnica, Guía.

Para la identificación de los documentos el logo no debe hacer referencia a ninguna área.

Las versiones se identifican numéricamente y se inician con 0; en la medida en que se generen cambios o modificaciones sustanciales, se asignará el número consecutivo que describe la versión a que corresponde el nuevo documento.

El nombre del procedimiento y el de la entidad deben ir en Arial 121, en cuanto a la versión, la codificación y el Nit deben ir en Arial 10.

La codificación Es alfa numérica generada de manera manual. El líder de calidad debe formular la codificación y llevar el control correspondiente en cada proceso.

- En el primer campo se ubican las siglas del proceso al cual pertenece el documento. Si el nombre del proceso o subproceso es de una palabra, las siglas serán las tres primeras letras.

Si el nombre es de dos o tres palabras, las siglas serán las iniciales de cada palabra.

Así, se establece la tabla de los códigos alfabéticos, para la fundación desarrollo Inteligente:

PROCESO Y/O SUBPROCESO	CÓDIGO
Gerencia	GER
Proceso Administrativo	ADM
Gestión de la Calidad y Procedimientos	CP
Talento Humano	TH

- En el segundo campo, se registra las tres primeras letras de cada tipo de documento, tal como se relaciona en el siguiente cuadro;

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Formato	FOR
Instructivo	INS
Caracterización	CAR
Documento	DOC
Procedimiento	PRO
Manual	MAN
Política	POL

- Los tres números siguientes corresponden al consecutivo del documento, teniendo en cuenta los generados en cada tipo.

Por consiguiente la codificación de la fundación, consta de tres campos, como se muestra a continuación:

GER-DOC-###

4.3.2. CONTENIDO

La redacción de los documentos debe ser clara, coherente y de fácil comprensión para todos los colaboradores. Se pueden utilizar diagramas o imágenes si se requieren siempre y cuando se mantengan los criterios con los que deben contar los siguientes tipos de documentos;

- Manuales
- Procedimientos
- Documentos
- Políticas

4.3.2.1. Cuadro de Control de cambios

El cuadro de control de cambios, se debe diligenciar al inicio de cada documento, en este se lleva el histórico de las modificaciones que ha tenido, la versión, la fecha de modificación y la descripción de los cambios generados, así como se evidencia a continuación:

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**	**FECHA**
0	Emisión Inicial	01-02-2014
1	Se modifican las actividades, actualizándolas conforme al nuevo proceso, el alcance y los objetivos.	20-02-2015

4.3.2.2. Lineamientos del contenido:

Los lineamientos, resaltan la importancia del documento y las condiciones de cada uno en el marco del SGC.

- **Alcance:** Establece la influencia que tiene el documento en el proceso, en donde inicia y termina, el lugar y la población objeto.
- **Objetivo general:** Establece la finalidad genérica de cada documento.
- **Objetivo específico:** Deben partir del objetivo general, estableciendo de manera cuantitativa el cómo se llegara al cumplimiento del objetivo macro.
- **Directrices:** Son las condiciones generales para el desarrollo operativo y la aplicación del documento en cada proceso.
- **Desarrollo del contenido:** Descripción, parámetros, e información propia del documento. Se establecen las definiciones que corresponden a términos propios que deben ser definidos para la comprensión del lector.
- **Anexos y/o documento asociados:** Se relacionan los documentos y/o formatos que se mencionan en dicho documento, esto con el fin de conocer la codificación y facilitar de manera más fácil todos los documentos relacionados.

  Debe relacionarse por medio de un cuadro, donde se especifique la codificación y el nombre:

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CT-PRO-001	Procedimiento Control De Documentos
CT-PRO-002	Procedimiento Control de Registros
GER-PRO-001	Procedimiento Revisión por la Dirección

En el pie de página se debe establecer si es una copia controlada o no:

- **Copia controlada:** Son documentos, registros o instructivos que son autorizados para la distribución interno o externa de la organización, y se relacionan en CI-FOR-002 Formato Lista Maestro de Documentos y en CI-FOR-003 Formato Lista Maestro de Registros.
- **Copia no controlada:** Son copias de documentos informativos o de entretenimiento los cuales deben llevar la expresión; ***Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada.***

4.4. Responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

La elaboración de los documentos debe ser un trabajo en equipo, de manera planificada, responsable y eficiente para el cumplimiento de los requisitos internos y externos.

El responsable de la elaboración debe ser el líder de área en conjunto con su equipo de trabajo y en colaboración con el jefe de control interno. Este último es el encargado de velar por que la documentación cumpla con los estándares aquí planteados.

Una vez el documento se encuentre elaborado, se debe remitir por correo junto con el formato CI-FOR-001 Formato de Solicitud Modificación o Eliminación de Documentos y registros.

Para su revisión, documentos o instructivos, lo puede hacer un coordinador de área, siempre y cuando sea un documento requerido para el cumplimiento o el registro de las funciones.

En cuanto a la aprobación de los documentos es el personal inmediatamente superior en la cadena de mando, de quien lo elaboro, debe ser quien lo apruebe y genere los ajustes u observaciones correspondientes.

Para los procedimiento o manuales, los puede aprobar los coordinadores de área, solo si existen dos sub alternos que hallan elaborado y revisado el documento, en caso de que el elaborador o revisor sea un coordinador, la persona que lo apruebe debe ser el gerente.

Las políticas serán solo aprobadas por la gerencia o en una sesión de los socios por medio de acta.

Al final de cada procedimiento, documento política, manual o instructivo. Se debe evidenciar el cuadro de aprobación, en este se relaciona la persona que realizo del documento, el revisor y quien lo aprobó, con su respectivo cargo y la fecha en la que se ejecutó la acción. Tal como se evidencia en el siguiente recuadro;

ELABORO	REVISIÓN	APROBÓ
Nombre: Xxxxxx xxxxxx **Cargo:** xxxxxxxx	**Nombre:** Xxxxxx xxxxxx **Cargo:** xxxxxxxx	**Nombre:** Xxxxxx xxxxxx **Cargo:** xxxxxxxx
Fecha: xx-xx-xxx	**Fecha:** xx-xx-xxx	**Fecha:** xx-xx-xxx

4.5. Distribución de los documentos.

El área de control Interno, informara por medio de correo electrónico la vigencia de los documentos a los líderes de procesos y publicándolos en la red. El control de la emisión, modificaciones, o eliminación se debe llevar a través de las lista maestro CP-FOR-002 Formato Lista Maestro de Documentos y CP-FOR-003 Formato Lista Maestro de Registros.

No se permitirá la distribución de documentos internos y datos confidenciales sin la previa autorización del líder directo.

4.6. Documentos Obsoletos

Cualquier funcionario, avalado por el líder del proceso y/o subproceso, puede solicitar que un documento sea eliminado dentro del proceso, es decir que es obsoleto en relación a las actividades que genere el área o empresa en el momento, la solicitud de sebe realizar por medio de CP-FOR-001 Formato de Solicitud Modificación o Eliminación de Documentos y registros. Todos los documentos y/o formatos que ya no estén dentro del ciclo productivo de la entidad, deben ser registrados en el formato CP-FOR-005 Formato Informativo de Documentos Obsoletos.

4.7. Documentos Externos

Los documentos externos hacen parte del cumplimiento de las actividades de la entidad, es por eso que se debe tener el conocimiento de cuáles son, su circulación y tiempo de vigencia conforme a las condiciones del ente externo que lo suministra.

De tal manera, que cuando se utilice un formato o cualquier otro tipo de documento, se debe notificar por medio de correo electrónico, el motivo por el cual se va a utilizar, las áreas que lo requieren y por cuanto tiempo. Esto se debe enviar en el formato CI-FOR-004 Formato Informativo de Documentos Externos. Y se deben registrar en la lista maestro de documentos según corresponda.

4.8. Control de Registros

Los registros son los documentos que demuestran una evidencia y recopila información, por tanto no pueden ser modificados.

Teniendo en cuenta lo anterior, los registros o formatos deben seguir las condiciones establecidas en el presente procedimiento, así se establece que in registro es:

- Listados, listas
- Actas de reunión
- Formatos diligenciados
- Formularios.
- Contratos
- Bases de datos
- Informes
- Fotografías
- Registros externos
- Reportes
- Matrices

En estos formatos se debe evidenciar la siguiente estructura:

4.8.1. Encabezado En el cual se debe evidenciar los siguientes lineamientos, y no debe incluir ningún otro elemento diferente al formulado.

- Logo de la entidad
- Nombre de la entidad
- Nombre del Registro
- Versión
- Codificación
- Fecha de aprobación.

Nombre de la Organización

Versión

DESIN DESARROLLO INTELIGENTE FUNDACIÓN	**FUNDACIÓN DESIN**	Versión	0
	TITULO DEL REGISTRO	CI-FOR-001	
		Fecha: 23/01/2016	

Logo de la entidad

Nombre del Formato o Registro

Codificación

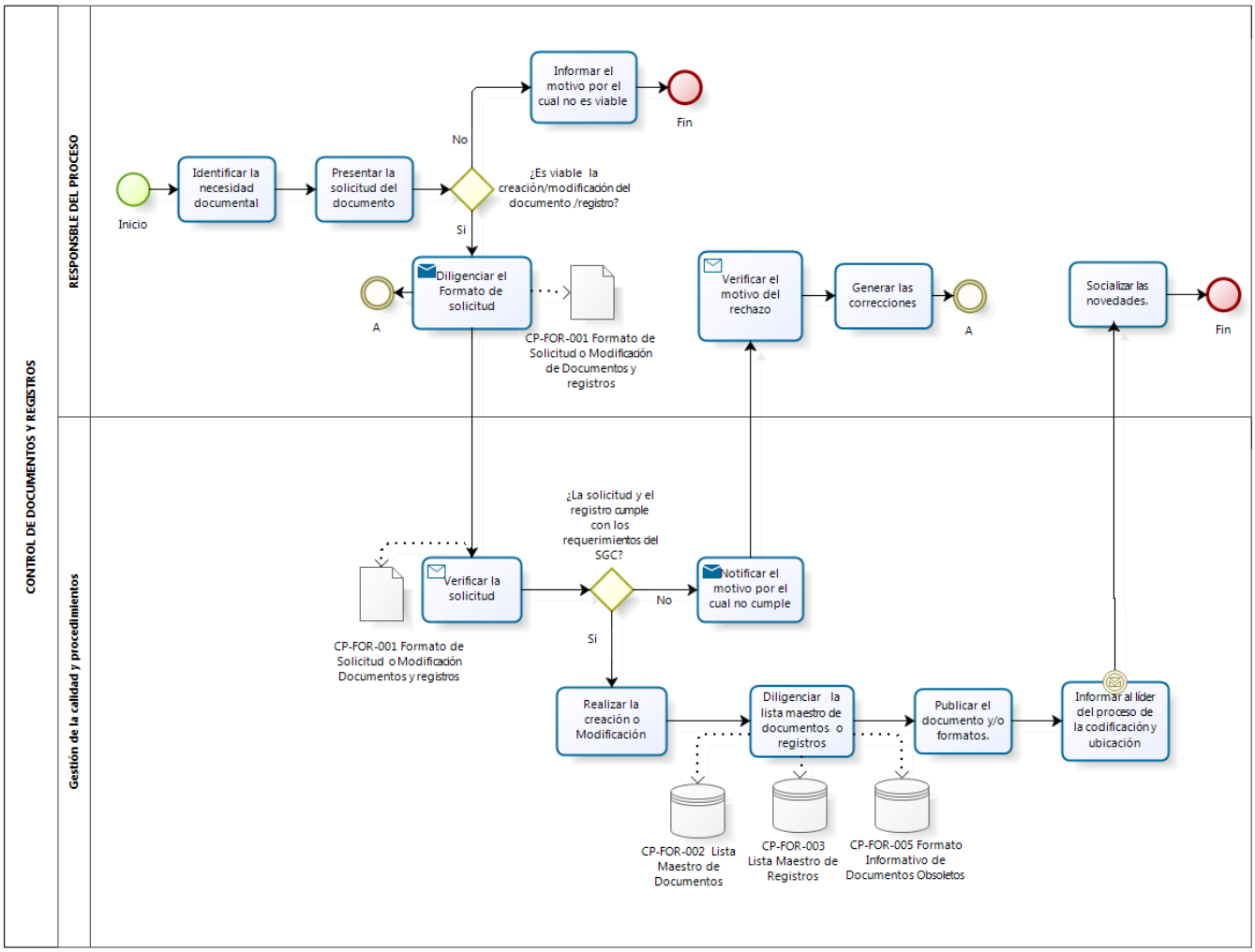
Fecha de aprobación

4.8.2. Lineamientos para el control de los registros

- La fecha del encabezado corresponde a la fecha de aprobación del documento vigente, y no debe confundirse con la fecha del diligenciamiento del mismo.
- Los formatos solo deben llevar encabezado y son los únicos documentos que no llevan pie de página, todos los formatos se registran en el formato CP-FOR-003 Formato Lista Maestro de Registros.
- Los formatos pueden ser elaborados y presentados en medios magnéticos y almacenados por este mismo medio, en computador, discos, servidores, etc. y cuya responsabilidad recae principalmente en las personas que los diligencian. En cuanto a los Registros Físicos emitidos en cualquier medio como papel, fotografías u otro, la responsabilidad recae en las personas que los diligencian y archivan.
- Los formatos pueden ser modificados, siguiendo el proceso que se estipula en el presente documento.
- El líder de proceso y/o subproceso debe garantizar la protección de los registros impresos o electrónicos de factores que alteren sus condiciones. Como son; la humedad, el polvo, manipulación inadecuada y demás elementos externos.

- Los registros deben conservarse legibles, fácilmente identificables y recuperables y sin enmendaduras.
- En la lista maestro de registros CP-FOR-003, se debe especificar si el manejo es por medio magnético y/o físico, el proceso al que depende y si es de carácter confidencial o público.
- La organización debe prestar todos los elementos necesarios para el archivo de los registros, garantizando su confidencialidad y protección.
- Los documentos y registros se conservan en cada dependencia para cumplir los objetivos de su creación, luego de cumplido su trámite se mantendrán el tiempo determinado para consultas, según lo establecido en los Listados Maestros.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

6.1. Identificar la necesidad documental

Descripción

Cualquier funcionario, en ejecución de sus labores diarias, puede identificar la necesidad de documentar/ modificar o establecer como obsoleto un procedimiento, formato, documento o caracterización que se utilice dentro de su proceso y de aquellos con los que interactúen, en pro de la actualización constante de la documentación.

6.2. Presentar la solicitud del documento

Descripción

El colaborador presenta la elaboración, modificación, o eliminación del documento de forma verbal o escrita a través del formato CP-FOR-001. el líder del proceso debe analizar la solicitud y en caso de haber más áreas involucradas debe generar un análisis por cada uno de los procesos.

6.3. ¿Es viable la creación/modificación del documento /registro?

Descripción

El líder o líderes de los procesos deben evidenciar los beneficios y desacuerdos de la propuesta, a fin de tomar una decisión frente al requerimiento.

Flujos

No: Informar el motivo por el cual no es viable.

Si: Diligenciar el Formato de solicitud

6.4. Informar el motivo por el cual no es viable

Descripción

Si el líder o líderes evidencian que el requerimiento no es conveniente para la ejecución de las actividades y no está acorde con la misión de la organización. Se debe informar al funcionario el motivo por el cual no tiene el visto bueno y las observaciones generadas por las personas que analizaron el requerimiento.

6.5. Diligenciar el Formato de solicitud

Descripción

El líder del proceso debe diligenciar el formato CP-FOR-001 Formato de Solicitud Modificación de Documentos y registros, especificando los campos que corresponden a la

solicitud, sea la creación de un nuevo documento, modificación o requerir que un documento sea obsoleto. Este formato debe ser enviado por correo electrónico al jefe de control interno.

6.6. Verificar la solicitud

Descripción

El jefe de control interno debe verificar el formato, el cual debe estar diligenciado de manera correcta con las especificaciones pertinentes a cada requerimiento.

6.7. ¿La solicitud y el registro cumple con los requerimientos del SGC?

Descripción

Analizar si el requerimiento cumple con los estándares del SGC, se debe tener en cuenta si es acorde a la política de calidad y los objetivos, si interactúa con los demás procesos, además de estar autorizado por todos los líderes que se

Flujos

Si: Realizar la creación o Modificación

No: Notificar el motivo por el cual no cumple

6.8. Realizar la creación o Modificación

Descripción

Si la solicitud cumple con todos los parámetros establecidos, el jefe de control interno debe identificar el formato, documento y/o proceso el cual se debe ajustar. Modificándola versión y registrando los cambios efectuados conforme al presente procedimiento.

6.9. Diligenciar la lista maestro de documentos o registros

Descripción

Conforme a los ajustes efectuados, es necesario registrar la información en las bases de datos; CP-FOR-002 Formato Lista Maestro de Documentos y/o documentos

6.10. Publicar el documento y/o formatos.

Descripción

Finalizado el proceso de documentación, los formatos o documentos se deben publicar en la en la red, clasificado por carpetas.

6.11. Informar al líder del proceso de la codificación y ubicación

Descripción

Por medio de un correo electrónico, se le debe informar al líder del proceso la ubicación y codificación de cada documento, este a su vez debe direccionar la información a los subalternos.

6.12. Notificar el motivo por el cual no cumple

Descripción

En caso de no cumplir con alguno de los parámetros, el jefe de control interno debe informar por medio de correo electrónico, el motivo por el cual no cumple.

6.13. Verificar el motivo del rechazo

Descripción

El área receptora del e-mail, en el cual se informa el motivo del rechazo, debe validar si es necesario generar correcciones, o generar otro enfoque al planteamiento.

6.14. Generar las correcciones

Descripción

Después de identificar las falencias de las propuestas, se deben corregir y enviar nuevamente la solicitud por medio del formato CP-FOR-001 Formato de Solicitud de Modificación de Documentos y registros. Así el requerimiento se envía por correo al jefe de control interno, quien validara las correcciones.

A Verificar la solicitud

6.15. Socializar las novedades.

Descripción

El líder del proceso, debe informar los cambios generados, los documentos su ubicación y la codificación. Comunicar en que caso se deben utilizar, y como deben ser archivados al personal a cargo.

7. ANEXOS Y/O DOCUMENTO ASOCIADOS.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
CP-FOR-001	Formato de Solicitud o Modificación de Documentos y registros
CP-FOR-002	Formato Lista Maestro de Documentos
CP-FOR-003	Formato Lista Maestro de Registros
CP-FOR-004	Formato Informativo de Documentos Externos

ELABORO	APROBÓ
Nombre: Liliana Quimbayo **Cargo:** Gestión de la calidad y Procedimientos	**Nombre:** John Hurtado **Cargo:** Gerente
Fecha: 09/05/2016	**Fecha:** 20/05/2016