	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición <u>03</u>
	Gestión de la Información Documentada	1 de 9

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la Gestión de la Información Documentada, del Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP – SGCI, basado en la norma ISO 9001, así como para el Sistema de Certificación Laboral del INTECAP – SCLI basado en la norma ISO 17024.

2. Alcance

Aplica para información documentada del SGCI y para el SCLI.

3. Responsabilidad

Toda persona que interviene en la ejecución de un proceso del SGCI o del SCLI, aplica el presente procedimiento, especialmente el personal del Departamento de Aseguramiento de la Calidad – DAC.

4. Definiciones:

Formulario:

Es un formato con espacios vacíos, disponibles para ingresar información solicitada por un procedimiento o proceso.

Registro:

Es un formulario con información, generado en la ejecución de un proceso o procedimiento.

Información documentada:

Información (documentos, formularios y registros) que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

5. Descripción


Automatización: el SGCI se encuentra en fase de automatización, por lo cual, durante el proceso de transición, se encontrarán documentos y registros en medios papel y/o electrónicos.

5.1. Creación y actualización

5.1.1. Identificación y descripción

Crear documentos del SGCI, tiene como propósito generar de una forma explícita y en un medio de soporte lo siguiente:

- Información coherente, interna o externa a través de un Manual.
- La forma cómo se aplica el SGCI a un servicio o proyecto, a través de Planes de Calidad.
- La información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera consistente a través de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.
- La información a través de la cual se establecen recomendaciones o sugerencias, por medio de Guías.
- La información que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos a través de registros.

	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición <u>03</u>
	Gestión de la Información Documentada	2 de 9

Actualización: Toda persona responsable de un proceso, puede solicitar la actualización del documento al Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

Para la creación de información documentada, se recomienda tomar en consideración los siguientes criterios.

Identificación de un documento:

La identificación de los documentos del SGCI se realiza:

- a) A través de un encabezado con la siguiente información (véase el encabezado del presente documento).
 - El logotipo de INTECAP
 - El tipo de documento
 - El título del documento
 - El código del documento ¹
 - El número de edición del documento
 - El número de página

- b) Colocando en la primera página (en la portada únicamente) la información anterior.

Logotipo de INTECAP: ha de aplicarse todo lo establecido en el manual de normas gráficas.

Tipo de documento: según la estructura documental y del SGCI

Título del documento: Nombre del documento según procesos del SGCI

Código del documento:

Para codificar: Cuando conviene codificar un documento, se asigna una identificación alfanumérica a un documento del sistema de calidad y se aplica el siguiente esquema:

Tipo de documento	Capítulo de la norma	Unidad funcional	Número correlativo
Código alfabético	Código alfabético	Código alfabético	Código numérico

Para la codificación de un documento, se ha de considerar la estructura documental, código de los capítulos de la norma internacional ISO 9001, siglas de la unidad funcional o ejecutora y el correlativo según tipo de documento y unidad ejecutora.

Estructura documental:

Código	Nombre del documento
M	Manuales
Q	Planes de Calidad
P	Procedimientos
I	Instrucciones de Trabajo
U	Guías
G	Documento General
R	Formularios/Registros
	Documento Externo


Los códigos de capítulos de la Norma ISO 9001

Código	Capítulo de la norma ISO 9001:2015
C	Contexto de la organización (4)
L	Liderazgo (5)
P	Planificación (6)
A	Apoyo (7)
O	Operación (8)
E	Evaluación del desempeño (9)
M	Mejora (10)

Siglas de las Unidades Funcionales o Ejecutoras de procesos del SGCI:

Siglas	Unidad funcional o ejecutora
AC	Departamento de Aseguramiento de Calidad
AI	Departamento de Auditoría Interna
AL	Departamento de Asesoría Legal
CT	Departamento de Cooperación Técnica Internacional
DA	División de Administración y Finanzas
DH	División de Recursos Humanos
DP	División de Planificación
DR	Divisiones Regionales
DT	División Técnica
DI	Departamento de Diseño e Infraestructura
CL	Departamento de Certificación Laboral
GE	Gerencia
SG	Subgerencia
SS	Secretaría General
ME	Departamento de Mercadeo y Comunicación
IT	Departamento de Informática

Estas siglas se encuentran en el documento G.L.GE-02 Siglas de los Nombres de Unidades Operativas y Administrativas del INTECAP.

	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición <u>03</u>
	Gestión de la Información Documentada	4 de 9

Para el correlativo numérico, se inicia a partir de uno. Se mantiene un correlativo por tipo de documento, por tipo de proceso, por tipo de unidad funcional o ejecutora a la que pertenece el documento.

Por estética se permite eliminar el encabezado de los formularios que se destinan para uso del cliente o comunicación externa.

Los documentos impresos, formularios con códigos anteriores a esta nueva codificación, pueden utilizarse hasta terminar existencia. Con una nueva edición se le incorporará el código de ser necesario según R.C.AC-01 Listado de Documentos de Calidad Controlados del SGCI. Es posible colocar el nuevo código con una etiqueta.

¹ Con la automatización a los documentos no se les coloca código, al ser estos generados desde el sistema asegura la versión vigente. Estos pueden tener una estructura diferente de acuerdo a la asesoría de IT y necesidades del documento.

Número de edición del documento: es asignar número de edición e identificar numéricamente la cantidad de veces que se ha aprobado cambios en la información documentada.

No. De página del documento: correlativo de páginas iniciando desde 01.

5.1.2. El formato

Para la **descripción** de la información en un documento, se debe cumplir con las secciones que se indica en la siguiente tabla, según documento.


No.	Sección	Procedimiento	Documento General	Instrucción de trabajo	Manual, Guía y Registro
1	Objetivo	A	OP	OP	Formato libre
2	Alcance	A	OP	OP	Formato libre
3	Responsabilidad	A	OP	OP	Formato libre
4	Definiciones	OP	OP	OP	Formato libre
5	Descripción	A	A	A	Formato libre
6	Control de cambios	A	A	A	Formato libre
n/a	Anexos	OP	OP	OP	Formato libre

A: aplica, **OP:** opcional

Objetivo: brinda una breve descripción de lo que se desea lograr con el documento, expresa claramente la intención, el enfoque y la importancia del documento. El objetivo debe ser breve y conciso.

Alcance: describe el campo de aplicación del documento, define los límites de aplicación, describe a qué servicios, procesos o funciones está dirigido.

Responsabilidad: define la obligación de los puestos que deben velar por el cumplimiento o ejecución del documento.

	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición <u>03</u>
	Gestión de la Información Documentada	5 de 9

Definiciones: descripción de conceptos específicos utilizados en el desarrollo del documento, cuando se considere necesario.

Descripción: descripción de las distintas actividades necesarias para cumplir con el objetivo y con la responsabilidad de ejecución del proceso aplicando técnicas, prácticas sencillas y actuales que facilite la comunicación del proceso o procedimiento.

Lineamientos para la descripción:

- a) La redacción se hace en idioma español, letra legible.
- b) La descripción del documento se realiza en estricto orden de sucesión, con orden lógico y secuencial.
- c) Se definen los documentos a consultar y los que se generan (registros), evidencias de ejecución del proceso.
- d) La redacción es concisa, en tiempo presente e impersonal. Se nombran puestos de trabajo según el Manual de descripciones y especificaciones de clases de puestos de la División de Recursos Humanos. Se evita el uso de términos ambiguos para evitar confusión.
- e) Para la representación gráfica, se describe el proceso por medio de un diagrama de flujo o una combinación de diagrama de flujo con gráfico de despliegue.

Control de cambios: es una sección del documento que se utiliza para especificar o resumir los cambios realizados en un documento, con el propósito de que el usuario identifique fácilmente los cambios.

Anexos: un documento puede contener anexos, consiste en información adicional que permite una mejor comprensión del mismo.


5.1.3. Revisión y aprobación

Para la revisión y mejora de la información documentada de los procesos Misionales, se ha de conformar una comisión multidisciplinaria, que incluya a los ejecutores directos del proceso, para que los cambios en el documento sean idóneos. Esta comisión es responsable de someter a examen un documento, buscando claridad y apropiada estructura, a efecto de que la ejecución del proceso sea eficaz y eficiente.

La revisión y mejora de los documentos de los procesos de apoyo, la realiza cada unidad responsable de los procesos.

Revisión de DAC: el DAC revisa los documentos mejorados o modificados, para asegurar que cumpla con todo lo establecido en el presente procedimiento.

Aprobación de los documentos: la aprobación se realiza de acuerdo con la siguiente tabla:

	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición 03
	Gestión de la Información Documentada	6 de 9

Documento	Aprueba	Controla
Manuales	<i>Gerencia / Sub Gerencia</i>	Jefatura Aseguramiento de la Calidad
Planes de Calidad	<i>Gerencia / Sub Gerencia</i>	Jefatura Aseguramiento de la Calidad
Procedimientos	<i>Gerencia / Sub Gerencia</i>	Jefatura Aseguramiento de la Calidad
Documentos Generales	<i>Gerencia / Sub Gerencia</i>	Jefatura Aseguramiento de la Calidad
Instrucciones de Trabajo	<i>Gerencia / Sub Gerencia</i>	Jefatura Aseguramiento de la Calidad
Guías	Jefatura de División / Jefatura Departamento que depende de Gerencia.	Jefatura Aseguramiento de la Calidad
Formularios		Jefatura Aseguramiento de la Calidad

Firmas y sello de autorización: Los documentos aprobados llevan únicamente la firma de Gerencia o de acuerdo a la tabla anterior. El documento original es archivado en el Departamento de Aseguramiento de la Calidad para la trazabilidad correspondiente. Se exceptúa en los casos en que, por requerimientos legales, el documento debe llevar firmas.

5.2. Control de la información documentada

El control de la información documentada se realiza a través de R.C.AC-01 Listado de Documentos de Calidad Controlados del SGCI, para llevar control de la **creación y actualización de documentos**, así como para la eliminación, sustitución, difusión y vigencia de la información documentada, con el propósito de que esté disponible para los usuarios.

5.2.1. Esté disponible, idóneo para su uso

Los documentos del SGCI están disponibles en SITIO y la Suite Office 365. SharePoint es un sistema en la nube privada de INTECAP. Puede ingresar en la siguiente dirección:
<https://intecapedu.sharepoint.com/administracion/calidad/SitePages/Inicio.aspx>

Los documentos declarados confidenciales por la unidad responsable de su manejo, están ubicados en lugares previamente determinados por la misma unidad.


5.2.2. Protegida adecuadamente

Protección de la información documentada: La información documentada está puesta a disposición en formato PDF, para protegerla **contra modificación** de personas no autorizadas, tanto en el acceso a datos almacenados como también durante la transferencia de ellos.

La información impresa o física se archiva. La persona responsable de la ejecución de un proceso es la responsable de la protección de la información, incluyendo el mantenimiento de manera que no sufra deterioro o pérdida.

La protección de la información en forma automatizada disponible en SITIO y SharePoint, es gestionada a través de permisos de usuarios por el Departamento de Informática.

Recopilación de la información documentada: La recopilación se hace por medio de un formulario en el momento mismo de ser completados por la persona responsable de la ejecución de un proceso. El responsable de la recopilación se asegura que los formularios estén llenados con información completa, exacta, legible y sin alteración. La recopilación se hace a través de un formulario impreso o de un sistema automatizado.

	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición <u>03</u>
	Gestión de la Información Documentada	7 de 9

Anulación de espacios en blanco: por la naturaleza de la aplicación o la estructura de un formulario, pueden requerir información que no necesariamente debe consignarse y quedar espacios en blanco (vacíos o sin llenar). Para estos casos, dichos espacios se anulan trazando una línea o se escribe el texto “n/a” que significa No aplica.

Corrección de la información en los medios impresos: se permite hacer corrección de la información contenida en los registros impresos, escribiendo la información con lapicero en forma manual, también se permite interlinear. Corrección no significa alteración de la información contenida en los registros. Se entiende por alteración, modificación de la información que no refleja la realidad del hecho registrado.

5.2.3. Distribución, acceso, recuperación y uso

Acceso a la información del SGCI: los documentos del SGCI son puestos a disposición de los usuarios en el sistema documental indicado en el numeral 5.2.1. de este documento. Por seguridad los documentos son subidos en PDF, sin firmas y es el documento vigente.

La difusión de los documentos del SGCI, se realiza enviando un correo electrónico a todo el personal que interviene directa o indirectamente en el proceso. El documento entra en vigencia en el momento de su publicación o difusión.

Es responsabilidad de las Jefaturas de División, Jefaturas de Departamentos que dependen de Gerencia, Jefaturas de Unidades Operativas y Administrativas, la difusión de la información documentada del SGCI.

La recuperación y respaldo de la información de los sistemas de información es responsabilidad del Departamento de Informática, quien en caso de fallo en el sistema tiene a disposición un plan de recuperación de desastres y un plan de contingencia (Back –Up).


5.2.4. Almacenamiento y preservación (incluyendo la legibilidad)

Archivo de información documentada del SGCI: El Departamento de Aseguramiento de la Calidad, con el propósito de controlar la misma, archiva el documento original de la última edición aprobada.

Resguardo de la información documentada: la información es resguardada por cada uno de los ejecutores de los procesos a los cuales están vinculados, en medios de soporte utilizados en la institución.

5.2.5. Control de cambios

Control de cambios: cuando se realiza cambios en la información documentada del SGCI, se asigna una nueva edición del documento, se hace una descripción de dichos cambios en la sección Control de Cambios al final del documento y se subraya el texto modificado, excepto formularios que únicamente se subrayan los mismos.

	Procedimiento de Calidad	P.C.AC-01 Edición <u>03</u>
	Gestión de la Información Documentada	8 de 9

Para facilitar la identificación de las modificaciones en una nueva edición de la información documentada, estos se subrayan. Por presentación, los formularios se usan sin este subrayado.

5.2.6. Conservación y disposición

Tiempo de retención de la información documentada: el tiempo de retención se establece en R.C.AC-01 Listado de Documentos de Calidad Controlados del SGCI. Hay información que por su naturaleza debe conservarse siempre (resultados de evaluaciones, listado de personas certificadas, por ejemplo). Se puede destruir las evidencias de las evaluaciones: los exámenes teóricos, exámenes prácticos, trabajos, investigaciones o cualquier evidencia que se haya presentado que sumó para obtener una calificación o resultado), pero los resultados se deben conservar y resguardar.

5.3. Documentos externos

Los documentos externos del SGCI son establecidos en el R.C.AC-01 Listado de Documentos de Calidad Controlados del SGCI, identificados con el nombre del documento. Se controlan las versiones a través de links que conduzcan a la fuente primaria del documento.

5.4. Información documentada conservada

Para el SGCI los formularios han de llenarse de preferencia utilizando tecnología informática. En los casos en que aún no se cuenta con esta tecnología, se procede a rellenar de forma manual, mecanográfica, magnética, óptica, gráfica, fotográfica o combinación de éstos; siempre y cuando se garantice la disponibilidad y conservación de la información.

Se permite emplear tinta de cualquier color si los formularios se rellenan de forma manual, mecánica o mecanográfica; cuando se emplea papel como medio de soporte.

No hay restricción en las dimensiones del papel. Los registros pueden cambiar el tamaño del formulario, con el propósito de dar cabida a la información que es necesario consignar.

6. Control de cambios

Edición	Sección documento	Cambios
03	2. Alcance	Se modificó el alcance del procedimiento a los documento del SCLI
	4. Definiciones	Se agregaron definiciones a esta sección
	5.1.1. Identificación	<u>Con la automatización los documentos no se les coloca código, al ser estos generados desde el sistema asegura la versión vigente. Estos pueden tener una estructura diferente de acuerdo a la asesoría de IT y requisitos del documento.</u>
	5.1.4 Revisión de documentos	Para la revisión de los documentos de Procesos Misionales, se conforma una comisión la cual tiene que estar integrada por un equipo multidisciplinario, que incluya a los ejecutores directos del proceso, para que los cambios en el documento <u>sean idóneos</u> y ajusten a lo requerido.

Anexo 01
Diagrama de flujo



Referencia del Diagrama de Despliegue

No.	Código	Nombre del Documento

Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

No.	Abreviatura	Definición

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	01-04-2019	