	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 1 de 15

1. PROPÓSITO

Esta guía tiene por objeto establecer los lineamientos para la elaboración, presentación, redacción, codificación y registro de los documentos internos de la Organización.

2. ALCANCE

Esta guía se aplica en todas las dependencias y áreas de Panamericana Formas e Impresos S.A. durante la redacción de los documentos internos relacionados con el Sistema de Gestión Integral.

3. DEFINICIONES

3.1 DOCUMENTO.

Información y su medio de soporte.

Nota:

1. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una continuación de éstos.

3.1.1 DOCUMENTO EXTERNO

Es un documento que no ha sido aprobado ni creado por la organización pero es necesario para el desempeño del Sistema de Gestión.


3.1.2. DOCUMENTO INTERNO

Es un documento que ha sido creado y aprobado por la organización dentro del ámbito de del Sistema de Gestión.

3.2 INFORMACION

Datos que poseen significado.

Revisado por: (Nombre y Firma)	Aprobado por: (Nombre y Firma)	Fecha de Vigencia:

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 2 de 15

3.3 CARACTERIZACIÓN:

Documento que describe las características del proceso, incluyendo sus entradas, salidas, normatividad que lo rige y los recursos necesarios para su aplicación entre otros.

3.4 MANUAL

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la calidad de una organización.

Nota:

1. Los Manuales de Calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

3.5 PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor, y los cuales transforman elementos de entrada en resultados

Nota:

1. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente las salidas de otros procesos

3.6 PROCEDIMIENTO

Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

Notas:


1. Estos procedimientos generalmente se incluyen a los procesos de gestión de calidad y a los procesos de realización del producto.
2. Cuando un procedimiento esta documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento documentado” o procedimiento escrito”, el documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.

3.7 INSTRUCTIVO

Documento que se caracteriza por suministrar información específica para llevar a cabo una ó varias actividades, recursos y responsables entre otros aspectos, cuyo contenido aplica habitualmente en un solo proceso de la organización o puesto de trabajo.

3.8 GUÍA

Documento que da indicaciones generales acerca de un proceso, actividad o asunto en particular.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 3 de 15

3.9 FORMATO

Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.

3.10 REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

Nota:

1. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo: para documentar trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y correctivas.
2. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

3.11 PLANES

Documentos que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o actividad específica.

Nota:


1. Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de calidad y a los procesos de realización del producto.
2. Un plan de calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de calidad o a procedimientos documentados.
3. Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad

3.12 INDICADOR

Variable que se va a medir. Estos pueden ser de tipo estratégicos, tácticos y operativos.

3.13 FICHA TÉCNICA.

Documento que contiene los requerimientos técnicos de un producto o servicio, de materiales, de un proceso, una operación o una máquina, de un cliente o un proveedor. Puede elaborarse en un formato especial y con una codificación apropiada para cada necesidad.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 4 de 15

3.14 NORMA

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra reglas, directrices o características que son de uso común y repetido en las actividades o en sus resultados. Tales reglas o directrices están encaminadas al logro del grado óptimo de un contexto dado.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1 Los documentos en Panamericana Formas e Impresos S.A. se editan por computador, tamaño carta, siguiendo el diseño de la presente guía y en lo posible con los siguientes parámetros:

Márgenes iguales a través del documento:

Margen superior 1.5 Cm

Margen inferior 1.5 Cm

Margen izquierdo 2.5 Cm

Margen derecho 2.0 Cm

Tipo de letra Arial 12

En la elaboración de los planes de calidad los márgenes pueden ser adaptados en tamaño, de acuerdo con la cantidad de información que sea almacenada. El espacio entre líneas es sencillo y entre párrafos es doble.

4.2 Los documentos se redactan en tiempo presente del verbo.


4.3 El documento puede ser, o puede incluir flujogramas, gráficos y figuras.

4.4 La redacción de los documentos se hace con claridad, precisión y coherencia.

4.5 Lo que dicen los documentos debe corresponder con lo que se hace en la práctica.

4.6 Cada capítulo de los documentos esta numerado en forma consecutiva.

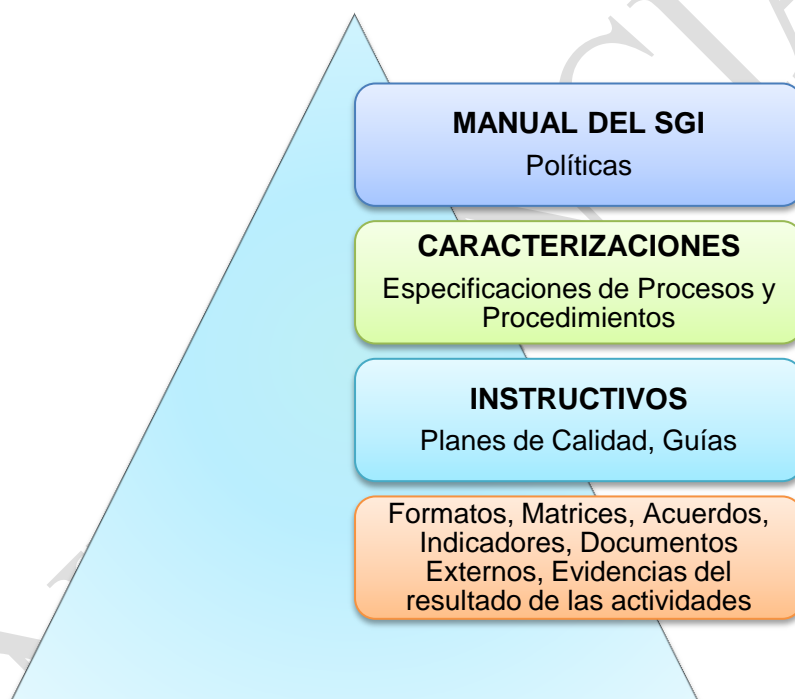
4.7 Todas las páginas del documento deben estar numeradas a excepción de los formatos y anexos.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 5 de 15

5. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS


5.1 Estructura Documental

Para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión Integral, de acuerdo a las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, se establece la siguiente estructura documental.



Los documentos necesarios para el funcionamiento de nuestro Sistema de Gestión Integral se describen en cada uno de los procesos referenciados en el numeral “Documentos Utilizados”

Adicionalmente, en el **anexo 10** se describe la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, incluidos los procedimientos exigidos por la Norma NTC-ISO 9001/2008 como: control documentos, control registros, auditorías internas, control de producto no conforme, control operativo, acciones correctivas y acciones preventivas.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 6 de 15

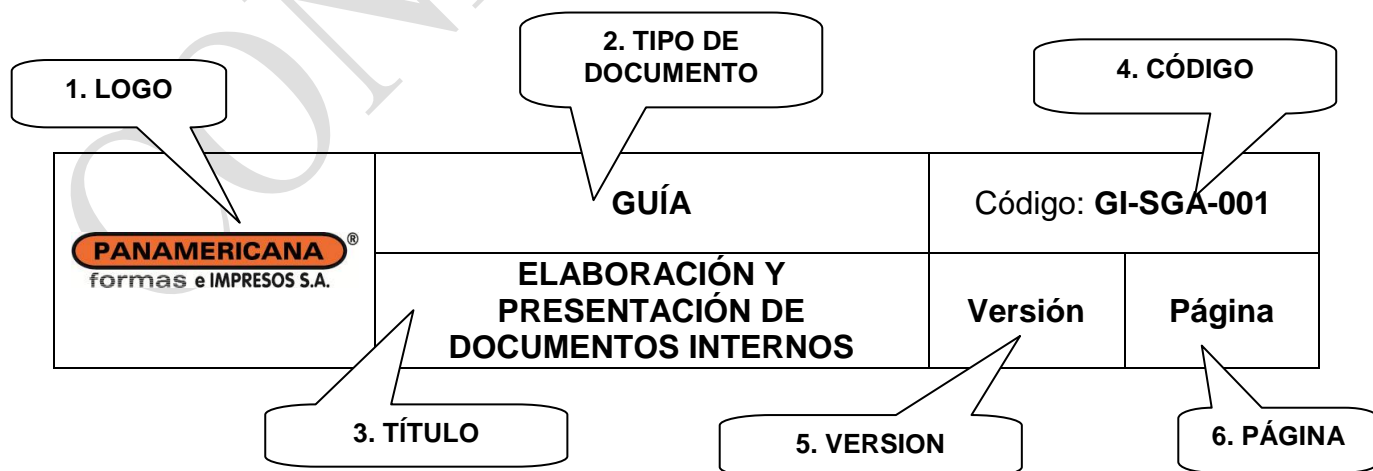
5.2 Estructura de los Documentos


5.2.1 Encabezado:

El modelo de encabezado se aplica a los documentos del Sistema de Gestión Integrado tales como Manuales, caracterizaciones del procesos, procedimientos, instructivos, guías y formatos.

El encabezado contiene los siguientes aspectos:

- a). **Logo:** Símbolo de la Organización
- b). **Tipo de Documento:** Se incluye la clase de documento a describir así: Proceso, Procedimiento, Instructivo, Guía, Plan de Calidad, entre otros.
- c). **Título:** Precisa el tema específico del documento. Debe identificar en forma breve y clara su contenido. Es factible escribirlo en dos renglones y en letra mayúscula.
- d). **Código:** El código para los documentos en general de acuerdo al numeral **5.2.3 Codificación de los Documentos**
- e). **Versión:** Numeración consecutiva que se asigna al documento, de acuerdo a los cambios o modificaciones generadas en los documentos, la cual se debe iniciar en versión 0.
- f). **Página:** Numeración consecutiva de cada página y el número total de páginas del documento. Para los anexos y formatos que se adjuntan al documento no se considera numeración consecutiva.



	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 7 de 15

5.2.2 Pie de Página:

En la estructuración de los documentos se establecieron dos tipos de pie de página el de la primera página en la cual consta de la siguiente información:

- a). Revisado:** Registra el nombre de la persona que revisa el contenido y aplicación del documento, de igual manera se incluye el cargo
- b). Aprobado:** Registra el nombre de la persona cuya jerarquía en el proceso o la organización, lo habilita para aprobar el contenido del documento antes de ser emitido.
- c). Fecha de Vigencia:** Fecha en la cual el documento empieza a formar parte del sistema de gestión integral y se pone en circulación

Revisado:	Aprobado por:	Fecha de Vigencia:
1.	2.	3.
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:	


El pie de página para las hojas subsiguientes, independientemente de la clase del documento, está indicado en el formato **GI-SGA-001-F2**.

5.2.3 Codificación de los Documentos.

De acuerdo al tipo de documento y al proceso que pertenece se estableció la siguiente codificación para los diferentes documentos que se generen en el Sistema de Gestión Integral:

La primera o dos primeras letras identificarán el tipo de documento de la siguiente manera:

- P:** Proceso
- MA:** Manual
- PR:** Procedimiento
- IN:** Instructivo
- GI:** Guía
- FO:** Formato
- PC:** Protocolo
- PL:** Planes
- PG:** Programas
- MT:** Matriz

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 8 de 15

- FI:** Fichas
- HS:** Hojas de Seguridad
- EX:** Documento Externo
- OD:** Otros Documentos
- NL:** Norma Legal

Luego se coloca un guión enseguida de tres letras que identificaran el tipo del sistema al que pertenece el documento, las cuales se identifican de la siguiente manera:


SGI: Sistema de Gestión Integral

Seguido se coloca una letra que identifica el tipo del área al que pertenece el documento, las cuales se identifican de la siguiente manera:

- A:** Administrativa
- P:** Realización del Producto
- M:** Medición, Análisis y Mejora
- O:** Operaciones Ambientales y Syso
- B:** Buenas Prácticas de Manufactura

Seguido se coloca una dos o tres letras que identifican la línea de negocio productivo al que pertenece el documento, estas letras son aplicables únicamente para los documentos de la realización del producto, las cuales se identifican de la siguiente manera:

- LF:** Línea Formas
- LIR:** Línea Impresos y Rotativa
- LEP:** Línea de Empaques Plegadizos
- LEF:** Línea de Empaques Flexografía
- LED:** Línea de Empaques Digitales
- RP:** Residuos Peligrosos
- VE:** Vertimientos
- AA:** Ahorro de Agua
- AE:** Ahorro de Energía
- RS:** Residuos Sólidos
- RO:** Residuos Ordinarios.
- EA:** Emergencias Ambientales
- MP:** Medicina Preventiva
- HS:** Higiene y Seguridad
- VE:** Vigilancia Epidemiológica
- ATD:** Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas
- ESS:** Emergencias Salud y Seguridad Industrial

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 9 de 15

SA: Sanitización
PH: Personal e Higiene
CP: Control de Plagas

Seguido de un guión, los números que identifican el consecutivo del documento por cada tipo de documentos dentro de un mismo proceso y se dará inicio con 001. La codificación se puede apreciar en el **Anexo 01** de este documento.

5.2.4 Contenido de los Documentos

Los documentos de Panamericana Formas e Impresos S. A., tienen en lo posible el siguiente contenido; dependiendo del tipo de documento:

5.2.4.1 Procedimientos

Los procedimientos en lo posible tienen el siguiente contenido:

a). Propósito (obligatorio): Debe figurar como capítulo 1, el propósito define el objetivo del procedimiento, aclara y complementa el título.


b). Alcance (obligatorio): Define el ámbito del documento respecto a quienes lo aplican. Disposiciones expresadas en términos de procesos, cargos, áreas.

c) Definiciones (opcional): Se relacionan en orden alfabético aquellos términos empleados en el documento que se consideren necesarios para facilitar la interpretación del mismo. Igualmente se debe incluir la lista de símbolos, abreviaturas empleadas, que se consideren de uso específico en el documento.



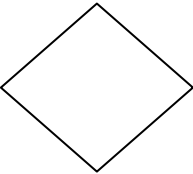



d). Condiciones Generales (opcional)

Describe los criterios básicos o aspectos generales de los productos o procesos. Se pueden citar normas legales, normas establecidas por la Gerencia o actividades que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución del proceso o tarea.

e). Desarrollo (obligatorio): Se referencia en este capítulo el diagrama de flujo que describe el procedimiento, teniendo en cuenta la secuencia de las actividades e identificando el cargo responsable. Se debe usar el formato **GI-SGA-001-F3** "Diagrama de flujo". Si no es necesario elaborar diagrama de flujo, en este capítulo se describen las actividades.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 10 de 15


Los diagramas de flujo se deben elaborar teniendo en cuenta la siguiente simbología (primera columna del formato):

<u>SÍMBOLO</u>	<u>DETALLE</u>
	Pasos de comienzo y final
	Descripción de Actividades
	Toma de decisiones
	Para mostrar la dirección del flujo desde una actividad hasta la superficie en una secuencia
	Conector de Actividades
	Conector de página con letra mayúscula consecutiva

En la segunda columna se describen las tareas o acciones más relevantes y en la tercera columna se coloca el cargo o grupo responsable de la actividad.

e). Documentos de Referencia (opcional): Se citan aquellos documentos o normas referenciadas o citadas en el documento interno.

f). Registros (obligatorio): Se relacionan y anexan los registros generados por la aplicación del procedimiento.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 11 de 15

g). Gestión de Registros (obligatorio): Se Hace mención a la Tabla de control de registros (Ver formato **GI-SGA-001-F4**) que va como anexo en cualquier documento que describa registros.

h). Anexos (Opcional): Se relacionan los anexos numerados en forma consecutiva, los anexos pueden incluir textos, figuras o tablas entre otros, relacionados con el contenido del documento

5.2.4.2 Instructivo

En lo posible los instructivos deben contener la siguiente información:

a). Propósito (obligatorio)

b). Alcance (obligatorio)

c). Definiciones (Opcional)

d). Información, software, equipos y herramientas (opcional): Se describen los elementos necesarios para la ejecución de las tareas.

e). Descripción: Se describen las tareas o actividades (incluidas las operaciones de control) y al frente se coloca el Responsable.

f). Registros (obligatorio)

g). Gestión de Registros (obligatorio): Se hace mención a la Tabla de Control de Registros (Ver formato **GI-SGA-001-F4**)


i). Anexos (Opcional)

5.2.1.3 Procesos (Caracterización)


Los procesos se deben describir en el formato **GI-SGA-001-F7** y tener el siguiente contenido:

a). Propósito del Proceso: Define el ó los objetivos del proceso.

b). Objetivo (s) de Calidad: Se deben escribir los objetivos de calidad en los cuales contribuye el proceso para su seguimiento y medición.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 12 de 15

- c). Alcance:** Define el ámbito del proceso, respecto a quienes lo aplican.
- d). Responsable del Proceso:** Se escribe el dueño o responsable del proceso.
- e). Proveedor:** Se escriben los cargos o personal encargado de proveer algún producto o servicio al Proceso.
- f). Entrada:** Se escriben los documentos, elementos, materiales, información que entra al proceso.
- g). Subprocesos:** Se escriben los pasos o actividades generales que se llevan en el proceso.
- h). Responsable:** Se escriben los responsables de cada uno de los subprocesos.
- i). Salida:** Se escriben los documentos, información, documentos productos o servicios resultantes de las actividades llevadas a cabo en el subproceso.
- j). Cliente:** Se escriben los cargos, entes externos o personal que utiliza los servicios o productos del proceso.
- k). Recursos:** Se escriben los elementos, bienes, información o medios utilizados en el desarrollo de las actividades del proceso.
- l). Documentos Utilizados:** Se escriben los documentos necesitados o aplicados en el proceso, con su respectivo código si lo tiene.
- m). Registros Generados:** Se escriben los registros que dan evidencia de las actividades desarrolladas en el proceso, con su respectivo código si lo tiene.
- n). Gestión de Registros:** En esta casilla se escribe Tabla control de registros, (Ver formato **GI-SGA-001-F4**)
- o). Requisitos de la Norma:** Se escriben los requisitos de la Norma que deben ser aplicados en el proceso.
- p). Requisitos Reglamentarios:** Se colocan los requisitos de tipo legal que aplican al proceso.
- q). Interacciones:** Se escriben los procesos que tienen relación directa con el proceso.

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 13 de 15

r). Parámetros de Control: Se colocan las principales actividades de control y en los casos en que se cuente con plan de calidad se debe escribir “ver plan de calidad del proceso”.(Ver formato **GI-SGA-001-F6**).

s). Seguimiento y Medición del Proceso (Indicadores): Se deben escribir los indicadores que miden el proceso, (Ver formato **GI-SGA-001-F5**).

5.2.4.3 Guía

En lo posible, las guías deben contener la siguiente información:

- a). Objetivo** (obligatorio)
- b). Alcance** (obligatorio)
- c). Definiciones** (opcional)
- d). Condiciones Generales**

NOTA: La guía puede tener otras actividades dependiendo de lo que se requiera describir en la misma.

5.2.4.4 Formatos:

Los documentos se editan empleando los siguientes formatos:

Formato GI-SGA-001-F1 para las primeras páginas de cualquier documento que conforme el sistema de gestión integral


Formato GI-SGA-001-F2 para las hojas subsiguientes, independiente de la clase de documento

Formato GI-SGA-001-F8 para los diferentes registros de cualquier documento que conforme el sistema de gestión integral

5.2.4.4.1 Formato para otros Documentos

Queda a consideración de los responsables de cada área o proceso la posibilidad de generar documentos específicos con su propia codificación, acorde a su necesidad.

Se incluyen dentro de esta consideración: Fichas técnicas de producto. Fichas técnicas de materias primas, Guías de color para los productos, planos mecánicos de artes, Fichas

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 14 de 15

Técnicas de los clientes, Fichas Técnicas de los Proveedores, Hojas de vida de instrumentos de medición, inspección y ensayo. Los anteriores documentos también hacen parte del control de registros.

La generación de estos documentos y su respectiva codificación se incluye en los documentos apropiados para cada proceso o área.

6. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Títulos

Los títulos de los capítulos se escriben así:

6.1.1 Los títulos de primer orden se escriben a tres interlineas (renglones) del último párrafo con mayúscula sostenida y en negrilla. El tamaño del título es de 14 puntos y no lleva punto final.

Ejemplo: **1. OBJETIVO**

6.1.2 Los títulos de segundo orden, se escriben a dos interlíneas, con mayúscula sostenida y en negrilla. El tamaño es de 12 puntos.

Ejemplo: **3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES**

6.1.3 Las subdivisiones de tercer nivel se escriben a dos interlineas, con mayúscula inicial, sin negrilla y se dejan dos espacios para iniciar el párrafo. El tamaño de letra es de 12 puntos.


Ejemplo: **3.1.1 Envoltura Interna**

6.1.4 Las subdivisiones de cuarto nivel se escriben a dos interlineas, con mayúscula inicial, sin negrilla y se comienza a escribir en el mismo renglón. El tamaño de la letra es de 12 puntos.

Ejemplo: **3.1.1.1 Formatos Complementarios: Hoja de diseño, Orden de Producción.**

6.2 Notas

Las Notas deben colocarse inmediatamente después del numeral al cual se refieren. Se escribe la palabra Nota seguida de dos puntos (:).

	GUÍA	GI-SGIA-001	
	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión 0	Página 15 de 15

Cuando hay más de una Nota se indica con números arábigos, en forma consecutiva. El tamaño del texto es de 10 puntos.

6.3 Tablas, Figuras y Diagramas

Las tablas, figuras y diagramas se enumeran en forma consecutiva y se presentan en la misma página en la cual se mencionan, o en la siguiente. La numeración es independiente de la numeración del cuerpo del documento e independientes entre sí.

Los títulos empiezan con la palabra TABLA, FIGURA O DIAGRAMA, su número y el texto correspondiente.

6.4 Anexos

Los anexos se enumeran en forma consecutiva, independientemente de la numeración de las tablas, figuras o diagramas y se presentan al final del documento.

El título Anexo se coloca en negrilla y con mayúscula sostenido en la parte superior derecha, escribiendo la numeración en forma consecutiva.

Ejemplo: ANEXO 1.