



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 1 / 17 |

1. OBJETIVO

Proporcionar instrucciones para establecer la igualdad y el control de los documentos en el sistema de gestión de calidad realizados por las diferentes áreas de GOLD ELECTRONIC S.A

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la presentación de todos documentos realizados en el SGC, realizados por las diferentes áreas de GOLD ELECTRONIC S.A.

3. DEFINICIONES

- **SISTEMA DE CALIDAD:** La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y recursos indispensables para controlar una organización con respecto a la calidad.
- **DOCUMENTO:** Información relacionada con el sistema de calidad, acompañada de un medio de soporte (papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o una combinación de estos)
- **NORMALIZAR:** Adecuar el documento según los parámetros establecidos en este procedimiento
- **MANUAL:** Documento que especifica un sistema.
- **FORMATO:** Es la forma definida en una planilla, formulario entre otras en donde se registra la información allí solicitada.
- **PROCESO:** se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 2 / 17 |

- **MAPA DE PROCESOS:** Representación grafica que especifica la secuencia e interacción de actividades desarrolladas en una organización.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada y ordenada para llevar a cabo la ejecución de una actividad o un proceso. Identificando en la misma quien es el responsable, cuando, donde y como se ejecuta dicho proceso.
- **INSTRUCTIVO:** Documento que detalla la realización de una actividad determinada normalmente es realizada por una sola persona.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos relacionada con procedimientos, documentos, ensayos, productos etc. y que se deben cumplir.
- **TABLA:** Grafico que refleja una información, datos que poseen significado.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos y/o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas, verificaciones, acciones preventivas y correctivas.
- **REVISIÓN:** Acción para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de revisión
- **TIEMPO DE RETENCIÓN:** Es el tiempo en que los registros deben permanecer archivados en archivos activos o inactivos.
- **ARCHIVO ACTIVO:** Tiempo que se encuentra un registro de calidad archivado para que pueda ser utilizado en el área donde se generó.
- **ARCHIVO INACTIVO:** Tiempo que se encuentra un registro de calidad archivado en bodega inactiva antes de ser destruido.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Representación esquemática que refleja en forma consecutiva todos los pasos a seguir en una actividad o proceso.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 3 / 17 |

- **DISPOSICIONES GENERALES:** Expresiones que están presentes en el contenido de una normatividad y que sirve como información, instrucción general, recomendación o requisitos necesarios para realizar el procedimiento.
- **CÓDIGO:** Indica alfanuméricamente la clasificación de los documentos para su fácil ubicación y recuperación
- **UBICACIÓN:** Lugar en donde se encuentran los registros o los documentos normativos

4. DISPOSICIONES GENERALES

- Cada área es libre de emitir los documentos que requiera para realizar funciones en coordinación con el jefe de calidad respectivo.
- Cuando se necesite hacer una modificación a cualquier documento, se tiene que diligenciar un formato de **SOLICITUD DE CAMBIO GCD-PC-00-F01**, en él se solicitaran los cambios que el área responsable de ejecutarlo debe realizar. El control de estos cambios se lleva en el formato **GCD-PC-00-F02, INFORME CONTROL DE CAMBIOS**, colocado al principio de cada documento. Los documentos se conservan en su archivo original y es responsabilidad de cada usuario respetar su contenido.
- Los borradores de los documentos y formatos que van a ser normalizados deben entregarse impresos y en medio magnético (indicar la ruta de acceso al computador donde se elaboraron estos borradores) al encargado de la calidad de la empresa y este es el que controla su distribución en el **CONTROL DE DISTRIBUCIÓN**.
- Los pertenecientes a la empresa son los encargados de verificar el cumplimiento de lo escrito en los documentos por lo que cualquier diferencia se debe informar al encargado de la calidad, para la respectiva revisión o actualización. Estas actualizaciones son responsabilidad solo del Jefe de Calidad con el apoyo del



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 4 / 17 |

Comité de Calidad y cuando hay modificaciones a documentos, se identifican y son comunicados respectivamente a toda la organización.

- Todos los documentos deben elaborarse en letra tipo tahoma, con un tamaño determinado según las necesidades de los documentos

5. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS A ESTE PROCEDIMIENTO

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TIEMPO DE RETENCIÓN | | UBICACIÓN |
|---------------|-----------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| | | ARCHIVO ACTIVO | ARCHIVO INACTIVO | |
| GCD-PC-00-F01 | Presentación Procedimientos | Hasta una nueva versión | | Área de Calidad |
| GCD-PC-00-F02 | Solicitud de Cambios | Hasta una nueva versión | | Área de Calidad |
| GCD-PC-00-F03 | Informe control de cambios | Hasta una nueva versión | | Área de Calidad |
| GCD-PC-00-F04 | Guías | Hasta una nueva versión | | Área de Calidad |

6. CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO

Rótulo de identificación: Todos los documentos tienen un rótulo de identificación como el señalado en el formato GCD-PC-00-F01, el cual contiene la siguiente información:

- **Logo de la compañía:** Identificación de la Entidad que genera el documento
- **Título:** Nombre del documento
- **Código:** El código esta compuesto por siete (7) caracteres que se separan con un guión (-), así:

Los tres primeros caracteres son letras definidas que hacen referencia a los procesos que origina el documento y para el SGC



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 5 / 17 |

| Nombre del documento | Identificación |
|-------------------------------------|----------------|
| Dirección Comercial | DCO |
| Planeación y Diseño de Proyectos | PDP |
| Gestión Gerencial | GGL |
| Compras | COM |
| Producción | PCC |
| Despacho e Instalación de Equipos | DIE |
| Asistencia y Soporte Técnico | AST |
| Gestión Administrativa y Financiera | GAF |
| Gestión Informática y Comunicación | GIC |
| Recursos Humanos | RHA |
| Gestión de Calidad | GCD |

Los dos siguientes caracteres, corresponden al tipo de documento:

| Nombre del documento | Identificación |
|----------------------|----------------|
| Manuales | MA |
| Documentos globales | DG |
| Procedimiento | PC |
| Instructivo | IN |
| Especificaciones | ES |
| Tablas | TA |
| Planos | PL |
| Plan de Acción | PA |
| Registros | RG |
| Formatos | F |

Y los dos últimos caracteres son números que obedecen a un orden consecutivo.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 6 / 17 |

Ejemplo: DCO-PC-01 es el código del primer procedimiento que depende del proceso de dirección comercial.

- **Versión:** Indica el número de actualización o modificación que se le realiza al documento a partir de su publicación inicial. La primera edición de los documentos es versión (0)
- **Fecha de emisión:** Día, mes y año en el cual se emitió por primera vez el documento
- **Fecha de última versión:** Día, mes y año en el cual fue revisado el documento por última vez.

TIPOS DE DOCUMENTOS:

- **Controlado:** Documento asociado al sistema de calidad, se encuentra referenciado en el manual de calidad, y se debe actualizar cada vez que ocurre un cambio en el documento original. Se identifica con un sello.
- **Copia no controlada:** Es la copia de un documento del SGC generada y suministrada, sin tener la responsabilidad de ser actualizada.
- **Obsoleto:** Documento que no tiene vigencia, ni validez.
- **Página:** Indica el numero de pagina respectivo en relación con el total de paginas que hacen parte del documento: Ejemplo 1/5

Cuadro de Firmas: Se ubica en la última hoja en la parte inferior del documento

| EMITIDO POR | APROBADO POR |
|-----------------|--------------|
| JEFE DE CALIDAD | GERENTE |

- **Emitido por:** Indica el cargo y/o la firma del responsable de documentar cualquier actividad
- **Aprobado por:** Indica el cargo y/o firma del responsable de revisar y aprobar el contenido del documento.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 7 / 17 |

Los procedimientos deben elaborarse por proceso cumpliendo la siguiente estructura

Control de Cambios: Cuadro que identifica el código del documento, el título del documento, la versión del documento, la fecha de revisión y la descripción del cambio

Objetivo: Define el propósito del documento o instructivo, para así aclarar el título del documento y verificar la obtención de logros, y debe iniciarse con un verbo.

Alcance: Se deben escribir las áreas en donde es aplicado el documento.

Definiciones: Aclaran aquellos términos y significados usados de acuerdo con el documento necesario para facilitar su aplicación, desarrollo y comprensión que por ser vocabulario técnico o específico de un área no puede ser entendido por otras personas

Disposiciones generales: Se establecen recomendaciones generales que se deben tener en cuenta para aplicar los procedimientos.

Documentos y Formatos asociados al Procedimiento: Se identifica el código después de haber nombrado el procedimiento, el nombre del formato, tiempo de retención en archivo activo e inactivo y ubicación de los documentos y/o formatos que se generan como resultado de utilizar el documento.

Descripción del proceso: Se hace por medio de un diagrama de flujo en donde se refleja cada uno de los pasos de un proceso, siguiendo la secuencia de su ejecución.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 8 / 17 |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|------------------------|------------------------|
| <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1.] 1 --> 2[2.] 2 --> 3[3.] 3 --> FIN([FIN]) </pre> | 1. 2. 3. | 1. 2. 3. |

INSTRUCCIONES PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO:

- El diagrama deberá elaborarse en forma vertical Cada una de las actividades debe ir enumerada con números arábigos.
- Cada actividad debe describir la acción a tomar hasta que complete el procedimiento
- Siempre se debe registrar el cargo del responsable de efectuar cada actividad.
- Para los documentos de planta no se utiliza el símbolo de DECISIÓN.
- Los símbolos que se pueden utilizar para describir las actividades son:



Terminal: Indica donde inicia y finaliza el procedimiento



Proceso: Descripción de una actividad o función a realizar



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|--------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 9 / 17 |



Decisión: Indica el punto de alteración



Dirección de Flujo: Símbolo que enlace en el diagrama de flujo indica el sentido a seguir dentro del proceso



Conector de página: Símbolo que representa un enlace o conexión de un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente. El símbolo lleva internamente un número



Conector de actividades: Símbolo que representa un enlace o conexión de un paso del proceso con otro dentro de la misma.



Documento: Símbolo que representa un documento cualquiera. Es un soporte ya sea en medio magnético o impreso que tenga una información

7. FORMATOS: Para la elaboración de un formato, el funcionario responsable debe cumplir con una serie de requisitos:

- En el encabezado que es parte de la identificación del documento, debe llevar el logo de la compañía y el nombre del formato.
- Se codifican con el código del procedimiento que lo genera, un guión, después una F y el consecutivo del formato generado.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 10 / 17 |

- Para los formatos que no se originan de ningún procedimiento se codifican con el área donde se generó, FT y número consecutivo
- Una vez se complete la información solicitada, el documento pasa a hacer un registro

8. **GUÍAS:** Para la elaboración de los Guías se debe realizar un rótulo de identificación en la parte superior del mismo, según formato **GCD-PC-00-F04 – Guías**. Su código es de siete (7) caracteres, y se tiene en cuenta la realización igual como lo muestra el punto 6 – código, de este procedimiento. Adicionalmente, en las guías se establecen la siguiente información: Objetivo, Alcance, Responsable y cuadro de firmas (**ver formato GCD-PC-00-F04**).

La presentación de las guías, en casos especiales, puede variar teniendo en cuenta la información que contenga dicha guía; sin embargo, en lo posible, se deben presentar según el formato establecido para ello.

9. **TABLAS:** (que refleja una información, datos que poseen significado) La presentación de las tablas, también la define cada área que las realiza teniendo en cuenta que sean claras y entendibles. Su código es de siete (7) caracteres, y se deduce de la misma manera reflejada en el punto 6 – código, de este procedimiento, igualmente debe llevar rotulo de identificación, cuadro de firmas como lo muestra el punto 6 de este procedimiento. Cabe aclarar que las tablas son documentos controlados
10. **CONTENIDO DE UN DOCUMENTO:** Todos los documentos deben contener la información necesaria para ser completamente entendibles. Según el tipo de documento, la información varía, por lo tanto, antes de elaborar un documento, se debe consultar el siguiente cuadro



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 11 / 17 |

CUADRO DE CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

| Contenido | TIPO DE DOCUMENTO | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|---------------------|----------------|-------|--------|----------|-------|
| | Manuales | Documentos Globales | Procedimientos | Guías | Tablas | Formatos | Guías |
| Hoja control cambios | X | X | X | X | X | - | X |
| Rótulo de identificación | X | X | X | X | X | X | X |
| Objetivo | X | * | X | X | - | - | X |
| Alcance | X | * | X | X | - | - | X |
| Definiciones | X | - | X | - | - | - | X |
| Disposiciones Generales | - | - | X | - | - | - | X |
| Diagrama de Flujo | - | - | X | X | - | - | - |
| Cuadro de Firmas | X | X | X | X | X | - | X |
| Anexos | * | * | * | * | * | * | * |



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 12 / 17 |

* OPCIONAL



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 13 / 17 |

ANEXO A



INFORME CONTROL DE CAMBIOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|---------------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00-F03 | 0 | | | | 13 / 17 |

| CÓDIGO DOCUMENTO | TITULO DEL DOCUMENTO |
|------------------|----------------------|
| | |

| VERSIÓN | FECHA | SOLICITUD GCD-PC-00-F02 N° | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|-------|----------------------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 14 / 17 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 15 / 17 |

ANEXO B



SOLICITUD DE CAMBIOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|---------------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00-F02 | 0 | | | | 15 / 17 |

DATOS DEL DOCUMENTOS A CAMBIAR

| CÓDIGO | VERSIÓN | TITULO DEL DOCUMENTO |
|--------|---------|----------------------|
| | | |

| Pág. | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | MOTIVO DEL CAMBIO |
|------|------------------------|-------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|-----------------|---------------|---------------------|
| Solicitado por: | Aprobado por: | Fecha de solicitud: |
|-----------------|---------------|---------------------|



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 16 / 17 |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

CONTROL DE CAMBIOS

| CÓDIGO DOCUMENTO | TITULO DEL DOCUMENTO |
|------------------|----------------------|
| | |



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTENIDO DE DOCUMENTOS Y DATOS

| CÓDIGO | VERSIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA ULTIMA VERSIÓN | TIPO DE DOCUMENTO | PÁG. |
|-----------|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------|
| GCD-PC-00 | 0 | 2 de Julio 2008 | 2 de Julio 2008 | Controlado | 17 / 17 |

| VERSIÓN | FECHA | SOLICITUD GCD-PC-00-F02 N° | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|-------|----------------------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |