

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	1 / 14

El presente documento es de exclusiva propiedad de Merc GfK Colombia. El contenido total o parcial no puede ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización del Encargado de la Calidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Realizado por			
Revisado por			
Aprobado por			

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Referencias
6. Descripción del procedimiento
7. Disposiciones generales
8. Registros
9. Cuadro de control
10. Anexos

1. Objetivo


El propósito de este documento es describir las actividades que se aplican para asegurar el adecuado control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK Colombia, garantizando su identificación, almacenamiento, clasificación, protección, recuperación, y disposición.

2. Alcance

Aplica a todos los documentos internos y externos asociados al sistema de gestión de la calidad de Merc GfK Colombia.

3. Responsabilidades

Documento:	Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Verifica vigencia:
Manual de calidad	Practicante de calidad	Comité de calidad	Gerente general	Representante de la dirección
Procedimientos	Practicante de calidad	Comité de calidad	Gerente general	Representante de la dirección
Formatos y registros	Jefe del área	Asistente de calidad	Representante de la dirección	Representante de la dirección
Documentos Externos	Cliente / organismo externo	Jefe del área	Cliente / organismo externo	Jefe del área

 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	2 / 14

Es responsabilidad del representante de la dirección distribuir todos los documentos del sistema de gestión de la calidad, guardando estos en medios electrónicos y/o en forma impresa, según sea el caso.

4. Definiciones

4.1 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)

4.2 Documento Interno: Documento del SGC que es elaborado por cualquier área dentro de la empresa como medio de soporte de su sistema.

4.3 Documento Externo: Documento elaborado por fuentes externas del SGC y que deben ser empleados como guías o apoyo para el funcionamiento del sistema. (leyes, decretos, reglamentos, circulares, resoluciones, términos de referencia)

4.4 Documento Obsoleto: Documentos que ya no tienen vigencia ya sea por la generación de nuevas versiones mejoradas.

4.5 Manual: Documento que especifica un sistema.

4.6 Proceso: se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".


4.7 Mapa de Procesos: Representación grafica que especifica la secuencia e interacción de actividades desarrolladas en una organización.

4.8 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.

4.9 Formato: Es la forma definida en una planilla, formulario entre otras en donde se registra la información allí solicitada.

4.10 Instructivo: Documento que detalla la realización de una actividad determinada normalmente es realizada por una sola persona.

4.11 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos y/o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas, verificaciones, acciones preventivas y correctivas.

 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	3 / 14

4.12 Revisión: Acción para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de revisión.

4.13 Tiempo de Retención: Es el tiempo en que los registros deben permanecer archivados en archivos activos o inactivos.

4.14 Archivo Activo: Tiempo que se encuentra un registro de calidad archivado para que pueda ser utilizado en el área donde se generó.

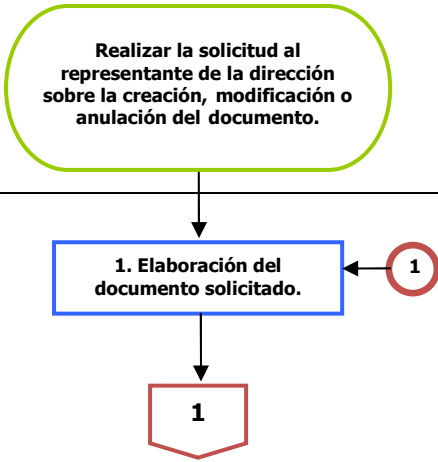
4.15 Diagrama de Flujo: Representación esquemática que refleja en forma consecutiva todos los pasos a seguir en una actividad o proceso.

4.16 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.

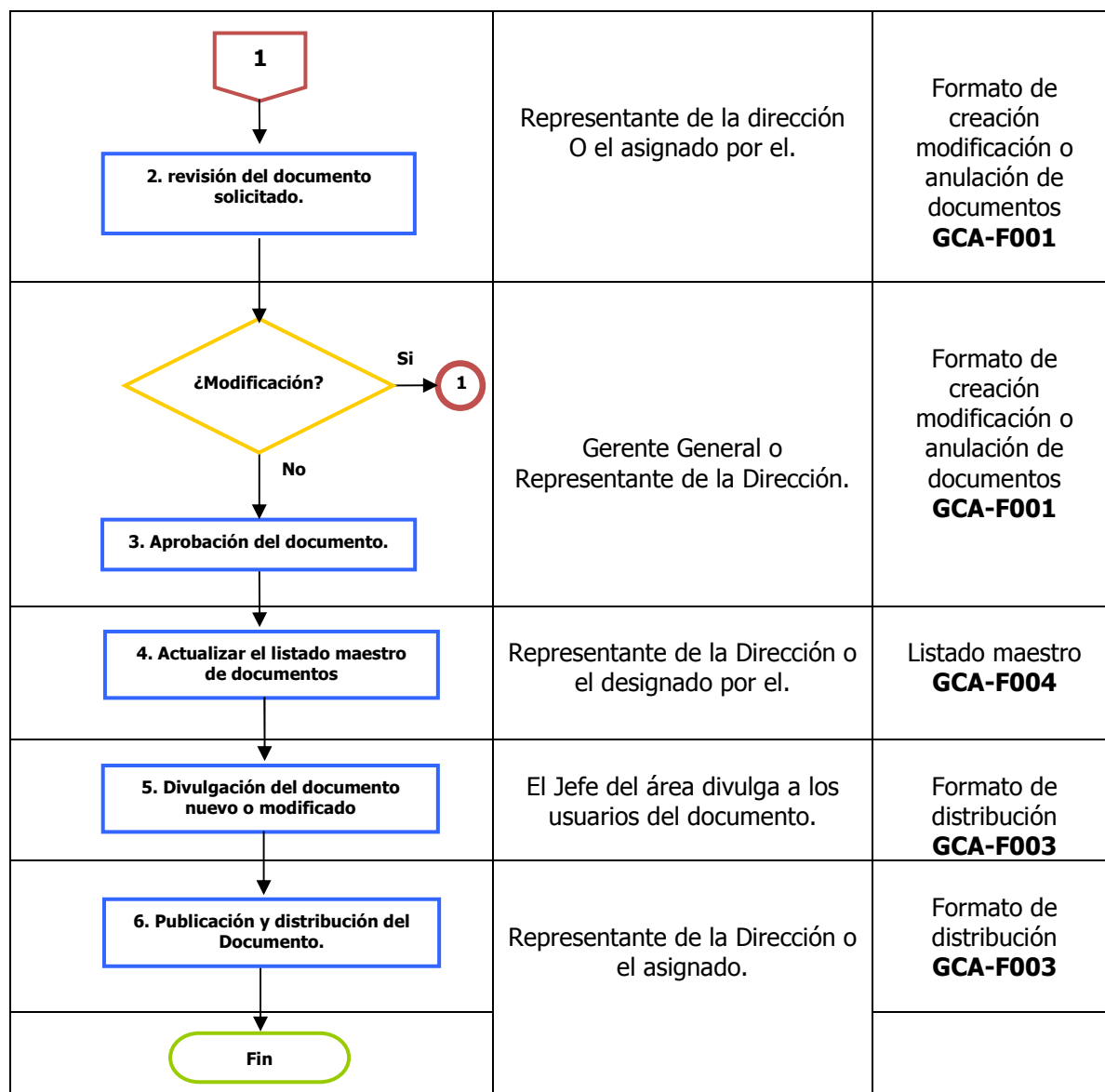
4.17 Código: Indica alfanuméricamente la clasificación de los documentos para su fácil ubicación y recuperación

5. Referencias: Norma ISO 9000:2000 y Manual de Calidad.

6. Descripción del procedimiento (diagrama de flujo)

Diagrama 	Responsable Jefe del área donde se requiere la realización de un documento para el sistema de gestión de la calidad.	Registro Formato de creación modificación o anulación de documentos GCA-F001
(Continuation of the flowchart from the previous section)	Jefe del área responsable de la utilización del documento.	formato de elaboración de documentos del sistema de gestión de la calidad GCA-F002

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	4 / 14



7. Disposiciones Generales:

- La estructura de la documentación en el sistema de gestión de Merc GfK Colombia esta compuesto por 4 niveles.


CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	5 / 14



Estos son los documentos a controlar en el sistema de gestión de Merc GfK Colombia.

- Los documentos controlados del sistema de gestión de la calidad son relacionados en el Listado Maestro de Documentos, cód. **GCA-F004** anexo 4 de este documento y son actualizados por la persona que tiene contacto directo con el documentos o quien requiera su uso. Las copias de los documentos internos se distribuyen con el Listado de Distribución cód. **GCD-F003** anexo 3 de este documento.
- 1. Estos documentos se ponen en disposición a través del servidor de la empresa y por medio de un correo se difunde la información al personal sobre la existencia de documentos en la red.
- 2. Los documentos de origen externos también deben ser relacionados en el listado maestro de documentos, cód. **GCA-F004**, y son actualizados por la persona que mantiene el contacto directo con el cliente o con la entidad encargada de expedir normas, etc. Las copias de los documentos externos se distribuyen con el Listado de Distribución cód. **GCA-F003**.
- 3. La codificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se establece bajo la siguiente estructura. Un código que tiene tres partes
 - a) Proceso: identifica el proceso al que pertenece el documento como se describe a continuación:

Proceso	Código
Gestión gerencial	GGE
Gestión Comercial	GCO
Gestión de calidad	GCA
Proyectos	PRO
Campo	CAM
Captura	CAP
Codificación	COD
Procesamiento	PRO
Análisis	ANA

 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	6 / 14

Finanzas y Administración	FYA
Recurso Humano	RHU


- b) Documento: identifica el tipo de documento y va separado por un guión del código del proceso.

Documento	Código
Documento	D
Procedimiento	P
Manual de calidad	MC
Instructivo	IN
Formato	F

- c) Número consecutivo: sigue la secuencia de los documentos.

4. Los documentos del sistema de gestión de la calidad deben ser elaborados como lo indica el formato de elaboración de documentos **GCA-F002** Anexo 2 de este documento y debe cumplir con las siguientes especificaciones:

1. Debe tener como encabezado de página el siguiente formato diligenciado en tipo de letra Tahoma, tamaño diez (10):

 Merc GfK Colombia		NOMBRE DEL DOCUMENTO			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.


2. Al inicio de todo documento debe aparecer el siguiente párrafo:

El presente documento es de exclusiva propiedad de Merc GfK Colombia, el contenido total o parcial no puede ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización del Encargado de la Calidad.

3. Después del párrafo anterior, la información debe aparecer diligenciada en el cuadro que se presenta a continuación:

	Nombre	Firma	Fecha
Realizado por			
Revisado por			
Aprobado por			

5. El control de cambios en los documentos del sistema de gestión de la calidad se realiza en el formato de solicitud de creación, modificación o anulación de documentos **GCA-F001**


 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	7 / 14

anexo 1 de este documento. El cual describe el origen del cambio y la fecha en el cual se llevo acabo.

6. Los formatos del sistema de gestión de la calidad pueden ser modificados por solicitud y aprobación del jefe del área a través del formato de solicitud de creación, modificación o anulación de documentos **GCA-F001**.
7. Los documentos del SGC pueden ser eliminados por solicitud y aprobación del jefe de área a través del formato de solicitud de creación, modificación o anulación de documentos **GCA-F001**.
8. Los documentos del sistema de gestión de la calidad deben ser revisados y actualizados cuando sea necesario por el jefe del área.
9. Una vez realizada una nueva versión del documento, se debe retirar la anterior enviándola a archivo muerto de la carpeta de CALIDAD ubicada en el servidor, agregando en su nombre, la frase "DOCUMENTO OBSOLETO", y si existiera otra versión anterior del documento en archivo muerto, este debe ser retirado y eliminado, para archivar el nuevo.
10. Antes de aprobar el documento, el representante de la dirección o el designado por el, analiza el formato, el contenido, la codificación y la presentación del documento, además verifica que se ajuste a la realidad y sea coherentes con las actividades que se realizan en Merc GfK Colombia. Si encuentra observaciones le devuelve el documento y el formato **GCA-F001** al jefe del área para ser ajustado, de lo contrario coloca visto bueno con fecha de revisión y lo remite al jefe del área. (actividad 2 del diagrama del flujo).
11. El documento es aprobado y liberado solamente por el representante de la dirección, o por el gerente general, de acuerdo al tipo de documento (manual, procedimiento, formato) y el representante o el designado recoge las respectivas firmas de quien lo realizó, lo revisó y lo aprobó. Las firmas solo se encuentran en los documentos impresos del sistema de gestión de calidad.
12. El representante de la dirección o quien el designe incluye en la carpeta CALIDAD del servidor de la empresa, el documento creado o modificado, con su respectivo nombre y la fecha en que entra en vigencia y protegidos contra escritura para evitar la manipulación en las versiones. Su distribución se realiza teniendo en cuenta el formato del listado de distribución de documentos **GCA-F003**. y destruye los ejemplares obsoletos en papel.
13. Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben mantener una copia de seguridad en el computador del Representante de la dirección.

8. Registros

14. Registro del formato solicitud de creación, modificación o anulación de documentos **GCA-F001**, anexo 2 de este documento.
15. Registro del Listado de Distribución cód. **GCA-F003**, anexo 3 de este documento.
16. Registro del Listado Maestro de Documentos, cód. **GCA-F004**, anexo 4 de este documento.

 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	8 / 14

17. Registro cuadro control de cambios en el documento.

9. Cuadro de Control

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
01		Primera versión

10. Anexos

- GCA-F001 Formato Solicitud de Creación, Modificación o Anulación de los Documentos
- GCA-F002 Formato de Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK
- GCA-F003 Formato de Distribución de Copias de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK
- GCA-F004 Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	9 / 14

Formato Solicitud de Creación, Modificación o Anulación de los Documentos

Código: GCA-F001

Versión: 1

Área del documento	Fecha
Creación	
Modificación	
Anulación	

ELABORACIÓN / CREACIÓN / ANULACIÓN**Nombre (de quien lo solicita)****Cargo****Objetivo de la solicitud****REVISIÓN****Nombre****Nombre****Observaciones:****Observaciones:****VoBo****Si****No****VoBo****Si****No****Fecha****fecha****APROBACIÓN****Título del documento****Nombre de que lo aprueba****Firma****Fecha****DIVULGACIÓN****Alcance****Fecha de divulgación en la red****Fecha de implementación en el área**

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	10 / 14

Formato de Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK

Código: GC-F002

Versión: 1

I. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:

1. **Objetivo:** (obligatorio) describe brevemente el propósito del documento o cual es su finalidad en la actividad o proceso. (el para qué)
2. **Alcance:** (obligatorio) establece los procesos en cuales aplica el documento. Es necesario que la referencia sea clara, si hay elementos para excluir es obligatorio que se especifique para evitar malos entendidos.
3. **Responsabilidades:** (obligatorio) establece las personas, o cargos que responsables de realizar, revisar o participar en las actividades del documento elaborado.
4. **Definiciones:** (opcional) explica los términos que se van a usar en el documento y que por su naturaleza necesitan precisión en su conocimiento.
5. **Referencias:** (opcional) son documentos asociados.
6. **Descripción del procedimiento:** (obligatorio) describe la secuencia de las actividades mostrando la manera de realizarlas, además de sus responsables y registros resultantes. Esta información se presenta por diagrama de flujo.
7. **Condiciones Generales:** (obligatorio) describe criterios particulares que se deben considerar en la realización del procedimiento. En esta parte del documento se puede ampliar alguna explicación que se refiera a una actividad descrita en el diagrama de flujo, mencionando el número de la actividad.
8. **Registros:** (obligatorio) Evidencias obtenidas en la realización de las actividades.
9. **Cuadro de control:** (obligatorio) Al final de cada documento debe aparecer el siguiente cuadro de control, que permite tener el registro sobre los cambios realizados y su número de versión:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio

10. **Anexos:** Documentos y formatos de soporte al procedimiento.

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	11 / 14

II. ELABORACIÓN DE FORMATOS

Para la elaboración de formatos se debe tener en cuenta lo siguiente:








1. **Encabezado:** Debe llevar el nombre completo del formato, el código establecido para los formatos en el procedimiento **GC-P001 Control de Documentos**, y la última versión del documento. Como se muestra en el siguiente ejemplo:

Formato Control de Producto no Conforme e Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas	Código: GC-F002
	Versión: 1

2. **Contenido:** los formatos deben contener los recuadros precisos para obtener la información necesaria y ser completamente entendibles.
3. **Ubicación:** los formatos se encuentran como anexos en el procedimiento que lo genera, por esta razón deben contener el encabezado del procedimiento, sin embargo los que no se generan de ningún procedimiento deben incluir el área donde se establece.
4. Una vez se complete la información solicitada del formato, el documento pasa a ser un registro.

GfK Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P001	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	12 / 14

SÍMBOLOS PARA ELABORAR UN DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre	Símbolo	Descripción
Terminal (inicio-fin)		Indica donde inicia y termina el procedimiento. Escriba INICIO o FIN dentro del símbolo.
Proceso		Describe una actividad, tarea o función a realizar.
Decisión		Indica el punto de alteración o cambio de flujo del procedimiento.
Conector de Página		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		Representa un enlace o conexión de un paso del proceso con otro dentro de la misma.
Dirección de Flujo		Símbolo que indica el sentido a seguir dentro del proceso.
Documento		Representa cualquier tipo de documento que se requiera o que aporta información para el procedimiento. El documento solo se indica cuando aparece por primera vez para no recargar innecesariamente el diagrama.

[illegible]

[illegible]