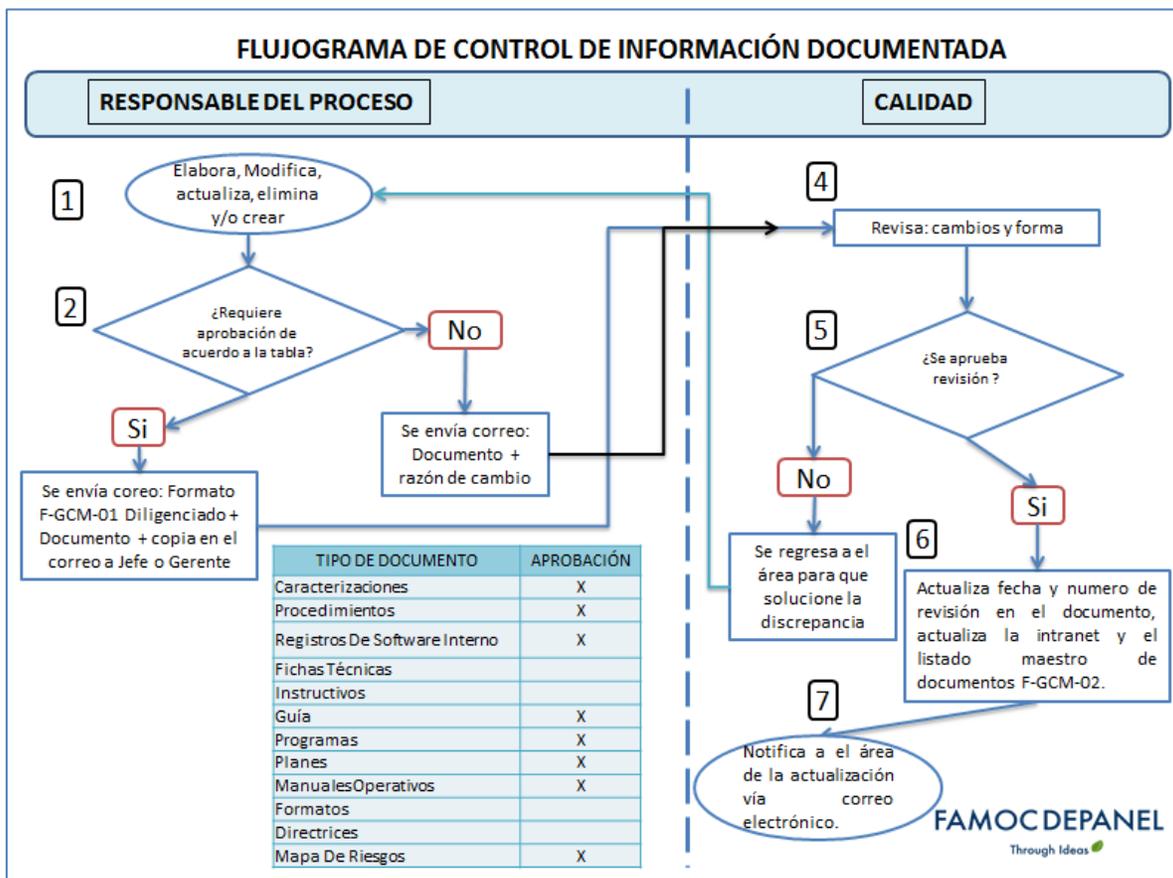


PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación, actualización, identificación de cambios, utilización en los puntos de uso y retiro por obsoletos, de los documentos del Sistema de gestión de calidad de FAMOC DEPANEL SA.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL SIG

- **Encabezado**



La estructura documental tiene la siguiente codificación:

DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Manual	M
Procedimiento	P
Programa	PR
Guía	G
Formato	F
Planes	PL
Instructivo	I
Caracterización	CR
Directrices	D

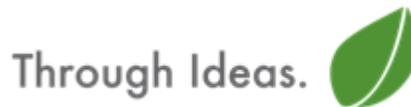
DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
GESTIÓN GERENCIAL	GG
GESTIÓN COMERCIAL	GC
GESTIÓN DE DISEÑO	GD
GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	GP
GESTIÓN DE SERVICIO POSVENTA	GSP
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GA
GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	GCM
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	GM
GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACEN	GCA
GESTIÓN HUMANA	GH

Abreviatura del Documento		Abreviatura del Proceso		Consecutivo
F	-	GCA	-	01

- **Contenido- Forma**

TIPO DE DOCUMENTO	OBJETIVO	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DEFINICIÓN DE TERMINOS	DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA
MANUAL	X	X	X	X	X
CARACTERIZACIONES	X	X	N.A.	N.A.	X
PROCEDIMIENTOS	X	X	X	X	X
INSTRUCTIVOS	X	X	X	X	X
GUÍA	X	X	X	N.A.	N.A.
PROGRAMAS	X	X	N.A.	N.A.	N.A.
PLANES	X	X	X	X	X
FORMATOS	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
DIRECTRICES	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
MAPA DE RIESGOS	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

- **Pie de Página**



UNA VEZ IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

Tipo de letra:
Century Gothic
Tamaño: 8

Página: 1 de 12

Tipo de letra: Century Gothic
Tamaño: 8

- **Control de documentos y cambios**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

La elaboración, revisión y aprobación de los documentos es realizada por personal autorizado según se indica continuación:



UNA VEZ IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Mapa de Procesos	Jefe de Calidad y o Miembro designado de la Alta dirección	Comité de Gerencia	Comité de Gerencia
Manual del SGCA	Jefe de calidad	Gerente Producción	Miembro Alta Dirección

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Caracterizaciones Procedimientos Registros De Software Interno Fichas Técnicas Instructivos Guía Programas Planes Manuales Operativos Formatos Directrices Mapa De Riesgos	Responsable de Cada proceso	Jefe de Calidad	Jefe de proceso y/o gerente

Documentos que deben incluir las tablas de control de cambios y control de documentos:

TIPO DE DOCUMENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS	CONTROL DE CAMBIOS
MANUAL	X	X
CARACTERIZACIONES	X	X
PROCEDIMIENTOS	X	X
REGISTROS DE SOFTWARE INTERNO	N.A.	N.A.
INSTRUCTIVOS	X	X
GUÍA	X	X
PROGRAMAS	X	X
PLANES	X	X
FORMATOS	N.A.	N.A.

DIRECTRICES	X	X
MAPA DE RIESGOS	X	X
OTROS DOCUMENTOS	N.A.	N.A.

Cada proceso se hace responsable de aplicar buenas prácticas para reducir el consumo de papel en la impresión de documentos.

Los documentos que se descarguen de la intranet de FAMOC DE PANEL SA son considerados COPIAS NO CONTROLADAS y el uso de versiones desactualizadas será responsabilidad del respectivo responsable del proceso.

La divulgación de los documentos se realiza mediante la intranet, en la que se almacenan las versiones actualizadas. Adicional se registra en el F-GCM-02 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS FAMOC. Donde se registra la modificación, revisión, aprobación, se determina si es copia controlada, el almacenamiento y tiempo de retención.

3.1 USO DE MARCA BUREAU VERITAS

Con el fin de establecer los lineamientos requeridos por el ente certificador Bureau Veritas, establecemos los siguientes requisitos los cuales se referencian en el (Manual de Uso de la Marca Bureau Veritas Certification) revisión vigente y entre los cuales se establece la siguiente información:

**Aspectos gráficos
De la Marca de Certificación**

Colores

- **Color Original**
La marca de Certificación Bureau Veritas se encuentra impresa en dos colores:
- Pantone 404 CGris,
- Pantone 200 CRojo.
- **Blanco y Negro**
- 100% Negro.

Dimensiones

- **Tamaño**
El alto mínimo del logo es 12 milímetros.
- **Zona de Protección**
Para mantener la integridad visual del logo, se debe dejar siempre un pequeño espacio en color blanco.



Zona de Protección

La marca de certificación se adapta al nombre y la versión de la norma en la que estamos certificados. La ÚNICA sección de la marca que puede ser modificada es el número del certificado. La marca de certificación se puede utilizar con o sin el número del certificado. Es obligatorio el uso de la versión de la norma certificada ej: ISO 9001:2015.

• Para una sola norma:



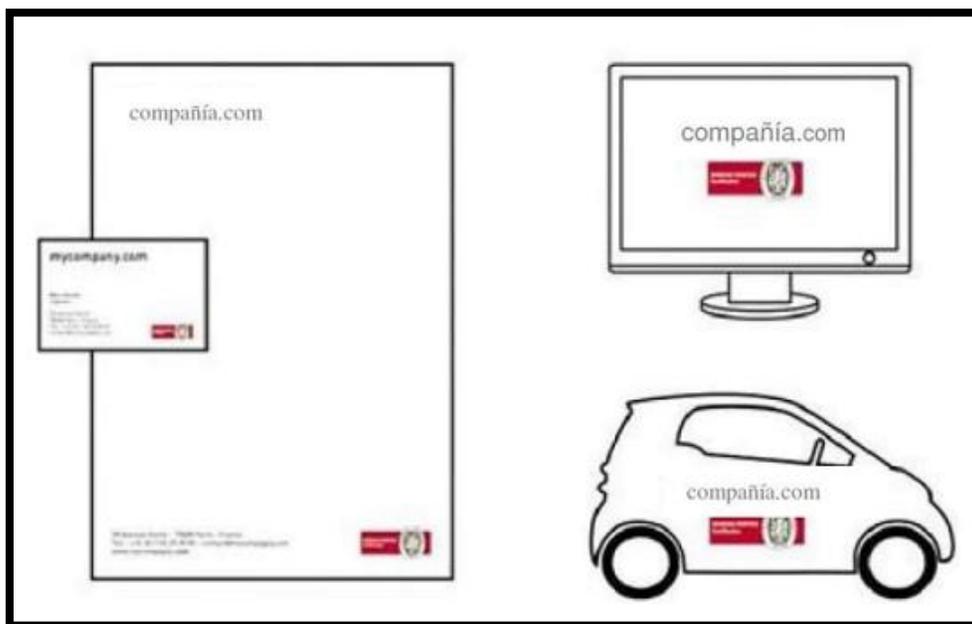
• Para múltiples normas:



USO CORRECTO DE LA MARCA

El logo debe ser reproducido enteramente, incluyendo "todas las líneas de los bordes" en tamaño, color y contenidos aprobados, el mismo debe ser utilizado para promocionar la aprobación de su/sus producto(s), no debe inducir confusión en el público al respecto.

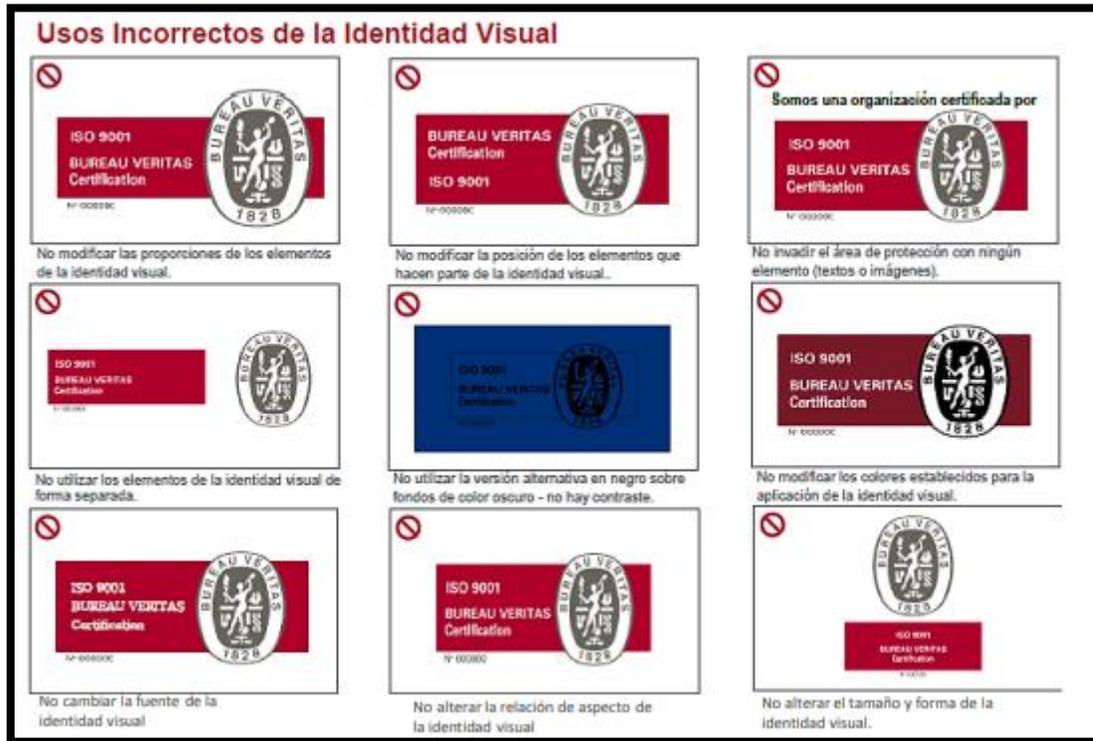
Ejemplos de uso correcto de la Marca de Certificación



Está permitida la utilización de marcas en los siguientes elementos de carácter publicitario:

- En publicidad estática (Brochures, Folletos de la empresa)
- En publicidad corporativa, sitios web, firmas de correo electrónico y redes sociales.
- En vehículos de la empresa como camiones y vans.
- En señales de la empresa y banderas.
- En equipos de exhibición y pantallas de la empresa.
- En empaque de producto (solo para aquellos que pueden ser removidos sin dañar o desintegrar el producto; La declaración no implicará en modo alguno que el producto, proceso o servicio está certificada por este medio. (Aplica solo en Certificación de Sistemas de Gestión.

USO INCORRECTO DE LA MARCA



Está prohibida la utilización de marcas en los siguientes elementos:

- Informes de laboratorio.
- Informes de calibración
- Informes de inspección.
- Certificados E.j: Certificados de labores o trabajo, certificados de ensayos, certificados de calibración, certificados de competencias, certificados de aprobación de productos, etc.
- Cotizaciones.
- Contratos.
- Facturas y Recibos.
- Prendas de Vestir.
- Documentación Legal.

Nota: No está permitido el uso de símbolos de acreditación por parte de la organización certificada. (ONAC, UKAS, APMG, FSSC 22000, etc... Estos logos solo se muestran en el certificado emitido por Bureau Veritas Certification.

La tabla de abajo resume los límites permitidos para el uso de la marca de certificación.

	ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification 	ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification  Con Declaración de Producto*
Sobre el producto o empaque primario (exposición o menudeo)	No Permitido	No Permitido
En cajas más grandes, utilizadas para transportar productos (empaque secundario o de tránsito)	No Permitido	Permitido
En vehículos o estructuras permanentes (edificios o avisos publicitarios)	Permitido	Permitido
En panfletos, sitio web,, redes sociales, en publicidad...	Permitido	Permitido

Si se requiere utilizar el logo dentro de la documentación actual previamente se debe enviar el requerimiento por correo electrónico a la Jefatura de Calidad y Dirección de Mercadeo, con el fin de aprobar el cambio y garantizar que se cumpla con el estándar establecido.

4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

- **SGCA:** Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental. Plataforma común que unifica los sistemas de gestión de calidad y ambiente de Famoc Depanel, para orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **P.H.V.A.:** Corresponde a las siglas del Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- **Gestión Documental:** conjunto de actividades Administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las organizaciones, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Documento:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Los documentos pueden ser (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen externo; entre otros). En Famoc Depanel los documentos son los relacionados en el Anexo 1 – Pirámide Documental.
- **Documento Interno:** Es aquel elaborado por los procesos de la organización incluidos los registros, para que la organización demuestre el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- **Documento Externo:** Es aquel elaborado por entes externos a la institución pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la calidad y Ambiente de Famoc Depanel. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, planos, manuales entre otros.
- **Elaboración:** cuando se reúne la información y se prepara el borrador del documento.
- **Revisión:** Cuando se verifica la adecuación de los documentos para que sean versión inicial (o cuando sea necesario).

- **Aprobación:** Aceptación de un documento que garantiza su aplicación desde el punto de vista del cumplimiento y coherencia con el Sistema de gestión de calidad y ambiente.
- **Publicación:** Es el proceso que permite dar a conocer un documento.
- **Distribución:** Es la actividad por medio de la cual un documento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación.
- **Modificación:** Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los documentos. Pueden ser de forma o de fondo.
- **Documento Obsoleto:** Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.
- **Copia Controlada:** Es el documento copia del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.
- **Copia No Controlada:** Copia del documento original en medio físico o magnético entregado a un tercero con fines de información. Estas copias están identificadas con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA", sobre estas no hay responsabilidad de actualización.
- **Pirámide documental:** es la representación gráfica de los documentos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente.
- **Directrices:** Es un instrumento que debe reflejar la misión, visión, objetivos, indicadores, estrategias y orientaciones generales del sector para dar respuesta a la política económica, social y ambiental que fueron adoptadas por la organización.
- **Plan de Acción:** Es un instrumento que articula estratégicamente las acciones de la organización permitiendo la identificación sistemática de sus acciones a fin de cumplir con los Planes Estratégicos.
- **Política:** Directriz o lineamiento general que sirve fundamentalmente para orientar la acción de la organización y facilitar el proceso de toma de decisiones.
- **Política de Calidad:** Intención (es) y Orientación (es) de una organización relativa (s) a la calidad tal como se expresa (n) formalmente por la alta dirección de la organización.

- **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado o pretendido relativo a la calidad.
- **Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente:** Es el documento que describe y especifica el Sistema de calidad de la organización.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica documentada de la estructura general del sistema de calidad de la organización, en donde además se presentan los procesos que lo componen, así como sus relaciones principales.
- **Caracterización de proceso:** documento usado para describir la estructura de cada proceso, estableciendo entre otros, su objetivo, alcance, responsable, entradas, salidas y las actividades de acuerdo con el ciclo P.H.V.A.
- **Mapa de Riesgos:** Mapa de riesgos: documento para organizar la información que describe los riesgos de la organización. El mapa de riesgos es una representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos frente a un proceso, proyecto o programa. Un mapa de riesgos puede adoptar la forma de un cuadro resumen que muestre cada uno de los pasos llevados a cabo para su levantamiento.
- **Indicadores:** Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos y son medidas verificables de cambio o resultado de actividades o acciones desarrollados por la organización.
- **Plan:** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, directrices y técnicas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados.
- **Programa:** Son documentos escritos que definen con claridad los objetivos de una organización y describe los métodos que se van a emplear para alcanzar dichos propósitos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

- **Instructivo:** Documento que describe de forma secuencial y con alto nivel de detalle actividades u operaciones muy específicas.
- **Guía:** Pautas de acción, esenciales ante un problema, establece recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.
- **Anexo:** sección de información adicional que amplía la información de un documento. Puede presentar formatos particulares como gráficos, tablas, tipos de planillas de registros, entre otros.
- **Formato:** Documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de una acción.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Listados Maestros:** Listas en las cuales se relacionan los documentos controlados de Famoc Depanel.

5. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

- F-GCM-01 Solicitud de aprobación de documentos
- F-GCM-02 Listado maestro de documentos y registros

5. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cristina Gonzalez Aux. de Calidad	David Wolf Jefe de Calidad	Federico Ramirez Comité de Gerencia

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Mayo 2018	1	Elaboración
Octubre 2020	2	Mejora del proceso
Enero 2021	3	Adición procedimiento de Uso de Marca Bureau Veritas, numeral 3.1