

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	PR – SCM – 002	Fecha de Emisión: 2018-02-23 Versión: 00	DOCUMENTO CONTROLADO

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

LISTA DE CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
00	2018-02-23	Creación de Documento

LISTA DE CONTROL			
	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Jorge Suarez	Jineth Lozano	Diego Sanabria
Cargo	Estudiante Especialización	Estudiante Especialización	Estudiante Especialización
Firma			

1 OBJETIVO

Establecer una metodología clara y sencilla para la elaboración de documentos de origen interno que hagan parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL S.A.S**

2 ALCANCE

La metodología descrita en este instructivo es aplicable a la elaboración de todos los documentos de origen interno que hagan parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL S.A.S**

3 DEFINICIONES

- **Documento Interno:** Información y su medio de soporte.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Registro de calidad:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad de **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL S.A.S**

4 ACCIONES Y METODOS

4.1 Tipos de documentos de origen interno

Los tipos de documentos de origen interno que se pueden generar, entre otros, son los siguientes: Manuales, Planes, Programas, Procedimientos, Instructivos y Formatos de calidad.

4.2 Forma para la elaboración de documentos

4.2.1 Procedimientos, Instructivos, Programas, Reglamentos, Manuales, Políticas, Protocolos y Guías

- Para la elaboración de Procedimientos e Instructivos, debe utilizarse siempre la plantilla estándar diseñada para dar uniformidad a todos los documentos, la cual

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
PR – SCM – 002	Fecha de Emisión: 2018-02-23	DOCUMENTO CONTROLADO	Página 3 de 10
	Versión: 00		

se anexa en su versión electrónica (archivo: “Plantilla elaboración de documentos”).

- Todos los Documentos deberán ser elaborados en procesador de texto Word (o Excel sólo en el caso de elaboración de algunos formatos de calidad).
- El formato que tendrán estos documentos podrá ser estructurado en forma de texto o en forma gráfica mediante la utilización de diagramas de flujo en el caso de los procedimientos.
- Encabezado:
El encabezado se encuentra elaborado en forma de tabla, como se muestra a continuación; igualmente se puede visualizar en la plantilla electrónica.

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
CODIGO DE DOCUMENTO	Fecha de emisión: AAAA-MM-DD	Documento CONTROLADO	Página M de N
	Versión: XX		

- Portada de los documentos:

Todos los documentos tendrán como primera página una portada que hará parte integral del mismo (ver plantilla estándar).

- La portada conservará el encabezado según se ha descrito en este instructivo.

4.2.1.1 Contenido de los Procedimientos e Instructivos

- Los Procedimientos e Instructivos tendrán una estructura mínima que garantice su continuidad y una secuencia lógica de su desarrollo.
- El idioma para la elaboración de todos los documentos será el castellano, o el idioma solicitado por el cliente. Deben observarse buenas normas de redacción y ortografía para la realización de los mismos.
- En la segunda página del documento se elaborará la tabla de contenido, la cual mostrará los títulos del documento (hasta un nivel 3) y su número de página.
- A partir de la tercera hoja, se esquematiza el contenido del documento (ver Plantilla estándar).

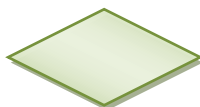
- En el caso de utilizar diagramas de flujo (Procedimientos), el formato es el siguiente:

Diagrama de flujo	Descripción actividad	Responsable	Registro de calidad
Aquí se realiza el dibujo del diagrama			

La simbología es la siguiente:



Actividad del Procedimiento



Decisión



Documento Aplicable o Resultado de la Actividad



Multi-documento



Iniciación o Terminación del Procedimiento



Conector de página



Conector de Actividades

4.2.2 Elaboración de Formatos, Matrices e Inventarios

- Los Registros de calidad serán elaborados en procesador de texto Word (versión 97 o superior) u hoja de cálculo Excel (versión 97 o superior). Cuando sea posible definir el formato, el encabezado de estos debe ser de la siguiente forma:

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
PR – SCM – 002	Fecha de Emisión: 2018-02-23	DOCUMENTO CONTROLADO	Página 5 de 10
	Versión: 00		

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	NOMBRE DEL FORMATO		
CODIGO DEL FORMATO	Versión: xx	Fecha de emisión: AAAA-MM-DD	Página M de N

- Los formatos deben ser elaborados de manera tal que faciliten el registro de datos y la lectura de los mismos.
- Los espacios definidos para el registro de datos deben ser proporcionales y suficientes con el fin de poderse aplicar de manera correcta.
- La orientación del papel para la elaboración de los formatos de calidad puede ser vertical u horizontal, dependiendo del diseño y el tipo de información contenida en los mismos.
- Entre otros formatos, se definen el estándar para fax, memorandos internos y actas de reunión. Cada proceso definirá los formatos que considere necesarios para controlar el desarrollo de sus actividades.

4.2.3 Elaboración de Memorandos

- Los memorandos serán elaborados en procesador de texto Word (versión 97 o superior).
- Los memorandos deben ser elaborados de manera tal que faciliten el registro de datos y la lectura de los mismos.
- Se debe seguir el orden que se especifica a continuación junto con el logo institucional:



MEMORANDO INTERNO

MI-XXX-XXX

DE: DIRECTOR O COORDINADOR QUE LO REALIZA

PARA: A QUIEN VA DIRIGIDO

REFERENCIA: INDICAR EL TIPO DE MEMORANDO QUE ES (LLAMADO DE ATENCION, INFORMATIVO, ETC.).

ASUNTO: INDICAR EL TITULO DE LA INFORMACION A BRINDAR O LA FALTA COMETIDA (sustentadas bajo reglamento interno de trabajo, contrato y manual de funciones)

FECHA: DÍA MES Y AÑO EN QUE SE REALIZA EL MEMORANDO

CONTENIDO

FIRMA QUIEN REALIZA



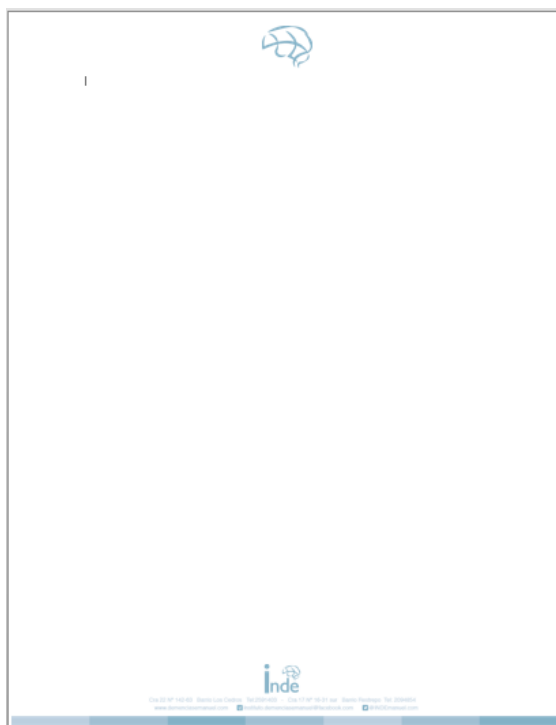
Una vez por semana - Servicio al Cliente - 1000000000 - Una vez por semana - Servicio al Cliente - 1000000000
www.institutoemmanuel.com - @institutoemmanuel - @institutoemmanuel

- Este modelo se debe tener en cuenta para realizar memorandos internos, con referencia informativa, llamados de atención u observaciones al servicio contratado, tal y como se describe a continuación:
 1. DE: Dirección o Coordinación que lo genera.
 2. PARA: A quien va dirigido el memorando.
 3. REFERENCIA: Tipo de memorando (Memorando Individual, Memorando Informativo)
 4. ASUNTO: se debe colocar la novedad que se quiere expresar en el memorando (Llamado de atención, Observación al servicio contratado)
 5. FECHA: En el cual se elabora el memorando.
- Debajo del logo se debe ubicar la identificación (proceso del cual hace parte el documento), y consecutivo del mismo, por ejemplo: MI-GTH-004.

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
PR – SCM – 002	Fecha de Emisión: 2018-02-23	DOCUMENTO CONTROLADO	Página 7 de 10
	Versión: 00		

4.2.4 Elaboración de Cartas Institucionales y cotizaciones

- Las cartas institucionales se deben elaborar mediante la plantilla con el membrete institucional tal y como se muestra en la siguiente imagen.



- Las cartas se deben elaborar mediante un modelo de carta convencional, en donde se incluya la ciudad, fecha, destinatarios, asunto, contenido, agradecimientos y firma de quien labora el documento.
- Las cotizaciones se realizan mediante la misma plantilla y se adiciona el número de cotización en el que se lleva el consecutivo, por ejemplo, **COTIZACIÓN N°.051.**, esta identificación se ubica en la parte superior derecha de la plantilla.

4.2.5 Elaboración de Circulares

- Las circulares se deben elaborar mediante la plantilla que se muestra en la imagen a continuación:

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
PR – SCM – 002	Fecha de Emisión: 2018-02-23	DOCUMENTO CONTROLADO	Página 8 de 10
	Versión: 00		



Inde Instituto Nacional de Demencias Emanuel

Circular Informativa

Fecha: AAAA-DD-DD

Queridos Familiares:

Cordialmente,

Quien envia la circular
Cargo de quien envia la circular

Calle: 136 Nº 52 A - 40 Bogotá - Teléfono: 6334257 - 7566645 - www.demenciasemanuel.com

- Se debe diligenciar la fecha tal y como se indica. Después del saludo se plasma la información que se quiere brindar a los familiares o a los interesados, por último se diligencia quien envía la circular junto con el cargo.

4.3 Uso de logotipo estándar

- La imagen corporativa de **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL S.A.S** se refleja en gran parte en la utilización de su logotipo.
- Para la elaboración de cualquier documento de origen interno deberá utilizarse el logotipo estándar de **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL S.A.S**

4.4 Codificación de documentos

- Todos los documentos de origen interno que pertenezcan al SGC de **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIA EMANUEL S.A.S** deberán tener un código de identificación alfanumérico.
- La secuencia para la codificación de los documentos se establece a continuación:
 - Dos letras que identifican el tipo de documento:

MN: Manual
PR: Procedimiento
PL: Política
PT: Protocolo
IT: Instructivo
F: Formato de proceso
MI: Memorando Interno
GA: Guía
PG: Programa
MA: Matriz
LM: Listado Maestro
RS: Red de Servicios

b. Las letras que identifican los procesos y áreas:

DG: Direcccionamiento Estratégico
SCM: Seguimiento, Control y Mejora.
GCIAL: Gestión Comercial.
GC: Gestión Científica
GAD: Gestión Administrativa
GTH: Gestión Talento Humano
GF: Gestión Financiera.

c. El número consecutivo del documento, el cual consta de tres dígitos.

- En la codificación del documento, cada paso de la secuencia va separado por un guion.
- A manera de ejemplo, se esquematiza la codificación de un documento:

Nombre documento: Compras
Tipo de documento: Procedimiento
Proceso: Gestión Financiera
Consecutivo: 001

La codificación quedaría así: **PR-GF-001**

 Instituto Nacional de Demencias Emanuel	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
PR – SCM – 002	Fecha de Emisión: 2018-02-23	DOCUMENTO CONTROLADO	Página 10 de 10
	Versión: 00		

5 DISPOSICIONES GENERALES

Se deben conocer los parámetros establecidos en el procedimiento para el manejo de información documentada.

6 RESULTADOS

- Como resultado de la implementación y uso de este documento, se espera obtener la realización de documentos estructurados, que mantengan identidad en cuanto a su contenido, forma e identificación, y que a su vez permitan el control de la documentación de origen interno que genere **INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL S.A.S**

7 DOCUMENTOS APLICABLES

Archivo magnético: Plantilla estándar
Impresión de Plantilla estándar