

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Ing. Odalis García Payo

Ing. Julio C. Sánchez Valencia

INTRODUCCIÓN

La Gestión de Documentos potencia todas las áreas de la organización para utilizar más eficazmente la información basada en documentos, a la vez que permite una mejor localización y recuperación de los mismos.

Cuando hablamos de gestión documental nos estamos refiriendo a la aplicación de la tecnología y también de los procedimientos que van a permitir la gestión y la unificación de la información que es generada por la organización

Beneficios de la gestión documental:

- ✓ Permite establecer un espacio que es compartido entre la empresa y el cliente.
- ✓ Incrementa considerablemente el valor informativo de la empresa.
- ✓ Evita que se dupliquen las tareas como también los tiempos que se tarda en la búsqueda de la información interna de la organización.
- ✓ También incrementa la calidad de servicio y la productividad dentro de la empresa.

Gestión documental

En la definición más simple y más auténtica del término, es un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentren sistematizados

Documento

Según el concepto de Michael Buckland:

Un contenedor de información, es decir, aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada.

Documento

Según la NC-ISO 9000:2005, 3.7.2:

- Es información (datos que poseen significado) y su medio de soporte, ejemplo Registro (3.7.6), especificación (3.7.3), procedimiento documentado, plano, informe, norma.

Documento

- NOTA 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- NOTA 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".
- NOTA 3: Algunos requisitos (3.1.2) (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Antecedentes

Herramientas manuales básicas:

- Libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación

Antecedentes

En los años 60 del siglo XX

- Se crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación leíble por computador.
- Bases de datos, procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y archiveros

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL CON SOPORTE DOCUMENTAL

Sistemas de Gestión Empresarial

- a) Sistema de gestión de la calidad, conforme a lo establecido en la norma NC ISO 9001: 2008.
- b) Sistema de gestión para la competencia de los laboratorios de calibración, conforme a lo establecido en la norma NC ISO IEC 17025: 2005.
- c) Sistema de gestión para la competencia de los órganos de inspección, conforme a lo establecido en la norma NC ISO IEC 17020: 1999
- d) Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, conforme a lo establecido en la norma NC 18001: 2005.
- e) Sistema de gestión integrado para la competencia del capital Humano, conforme a lo establecido en la norma NC 3001: 2005

Sistemas de Gestión Empresarial

- f) Sistema de gestión ambiental, conforme a lo establecido en la norma NC ISO 14001: 2004.
- g) Sistema control interno conforme a lo establecido en la resolución 297/2003 del Ministerio de Finanzas y Precios.
- h) Manual para la Dirección y Organización Técnica de la Producto (en el MINBAS).
- i) Perfeccionamiento Empresarial conforme a lo establecido en Decreto-Ley 252 del Consejo de Estado Sobre la continuidad y fortalecimiento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano.
 Decreto-Ley 281 del Consejo de Ministro Reglamento para la implantación y consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal
- f) Sistema de gestión energético, conforme a lo establecido en la norma NC ISO 50001: 2011

Normativa

Relación entre las normas respecto a la Documentación de los Sistemas

NC ISO 9001:2008		NC ISO 14001:2004		NC 18001: 2004	
4.2	Requisitos de la Documentación	4.4.4	Documentación del SGA	4.4.4	Documentación del SST
4.2.1	Generalidades	4.4.5	Control de Documentos	4.4.5	Control de Documentos
4.2.2	Manual de la Calidad				
4.2.3	Control de Documentos				
4.2.4	Control de los Registros				

Reglas para la Elaboración

Primera regla: Realismo

Segunda regla: Evitar el exceso de detalle

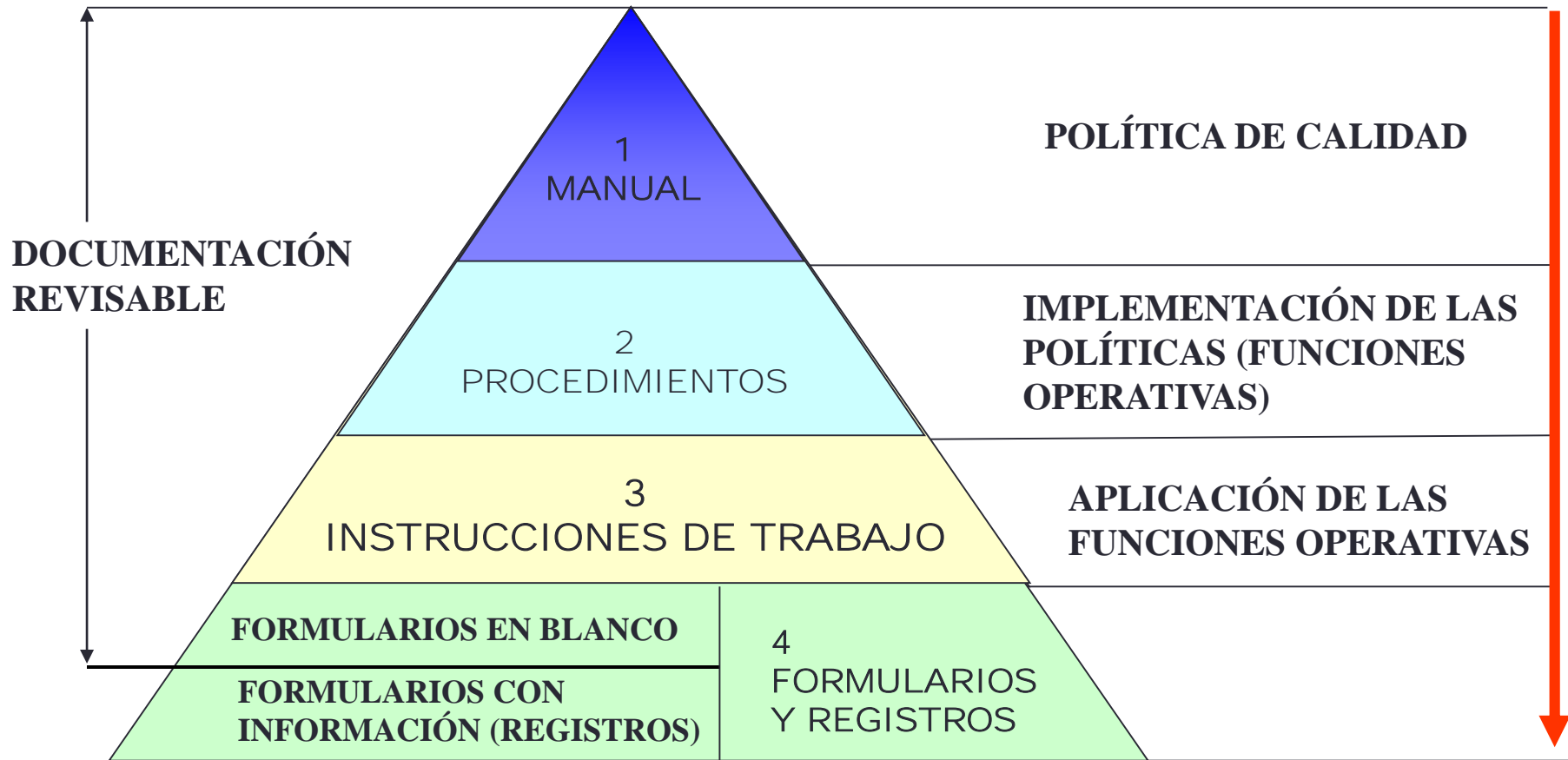
Tercera regla: Usar gráficos y diagramas de flujo

Cuarta regla: Usar referencias a otros documentos

Quinta regla: Utilizar modelos cuando sea apropiado

Sexta regla: Aprovechar la documentación ya existente

NC ISO 9001: 2008



TRIANGULO DE DOCUMENTACIÓN EN UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN NORMAS ISO 9000

NC ISO 9001: 2008

■ 4.2.1 Generalidades

“ *EXTENSIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN* “

Tamaño de la organización
Tipo de actividades
Complejidad de los procesos
Interacción de los procesos
Competencia del personal

Errores Frecuentes

1. Subestimar la importancia del compromiso de la alta dirección
2. El manual interminable
3. Asignar equivocadamente la responsabilidad del proyecto
4. Permitir que la participación degenera en el caos
5. Copiar impunemente lo que han hecho otras empresas

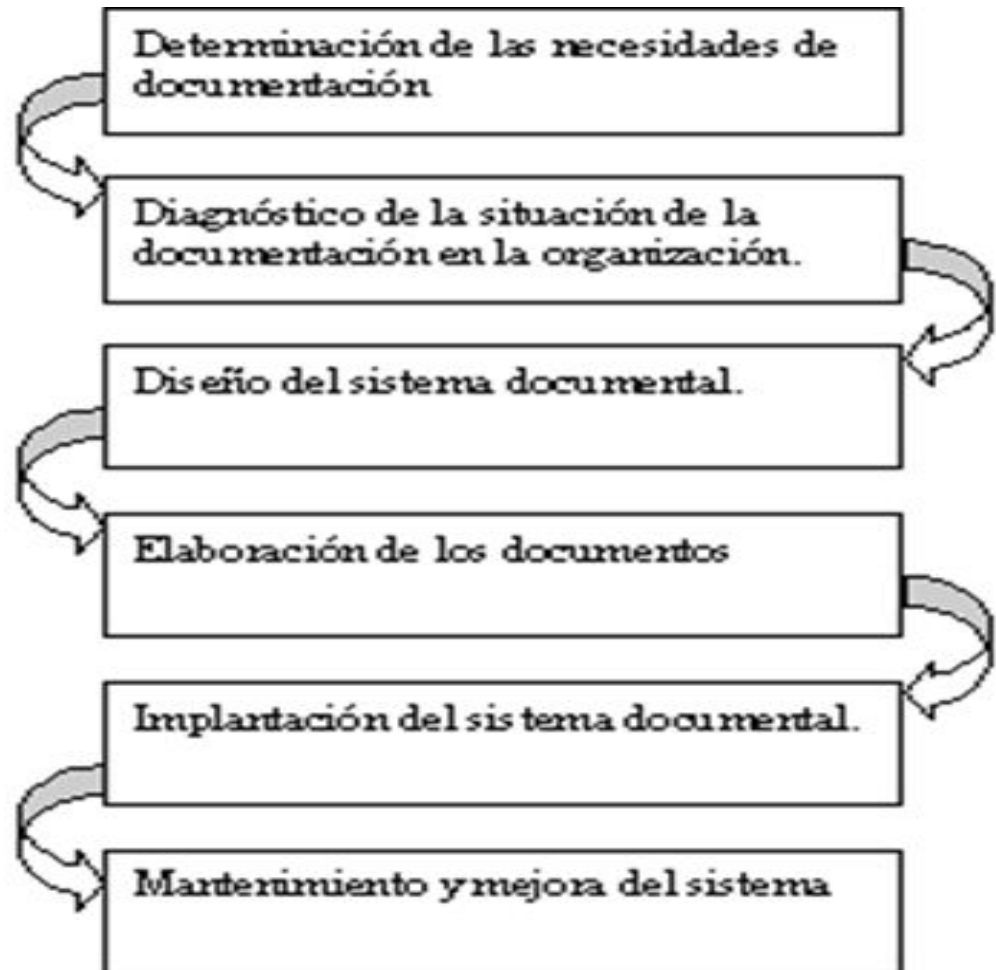
Errores Frecuentes

6. La verborrea inútil
7. Sucumbir ante la "calidad - ficción"
8. Exagerar el volumen de la documentación
9. Los circuitos de aprobación y distribución
10. Dejar toda la tarea en manos de un asesor

ETAPAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Documentación

Etapas identificadas



1. Determinación de las necesidades de documentación

Objetivo: Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

- Tareas:
1. Estudiar las Normas que rigen los Sistemas de Gestión aplicados en la organización.
 2. Estudiar regulaciones específicas del sector.
 3. Determinar los tipos de documentos que deben existir

Tipos de documentos

Así tenemos que usualmente las organizaciones tendrán que contar con:

- Carpeta Legal
- Manuales de Procedimientos
- Procedimientos generales y específicos
- Plan de Prevención
- Expediente de Acciones de Control
- Registros

Además podrán existir otros documentos como:

- Planes de inspección y ensayo.
- Expedientes maestros de los productos
- Informes
- Planos
- Dibujos, esquemas
- Etiquetas
- Certificados
- Prospectos
- Reglamentos
- Facturas
- Tarjetas de almacenamiento
- Modelos
- Instrucciones

2. Diagnóstico de la situación de la documentación

Objetivo: Conocer la situación de la documentación en la organización comparando lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior

- Tareas:
1. Elaborar la guía para el diagnóstico
 2. Ejecutar el diagnóstico
 3. Elaborar y presentar el informe de diagnóstico

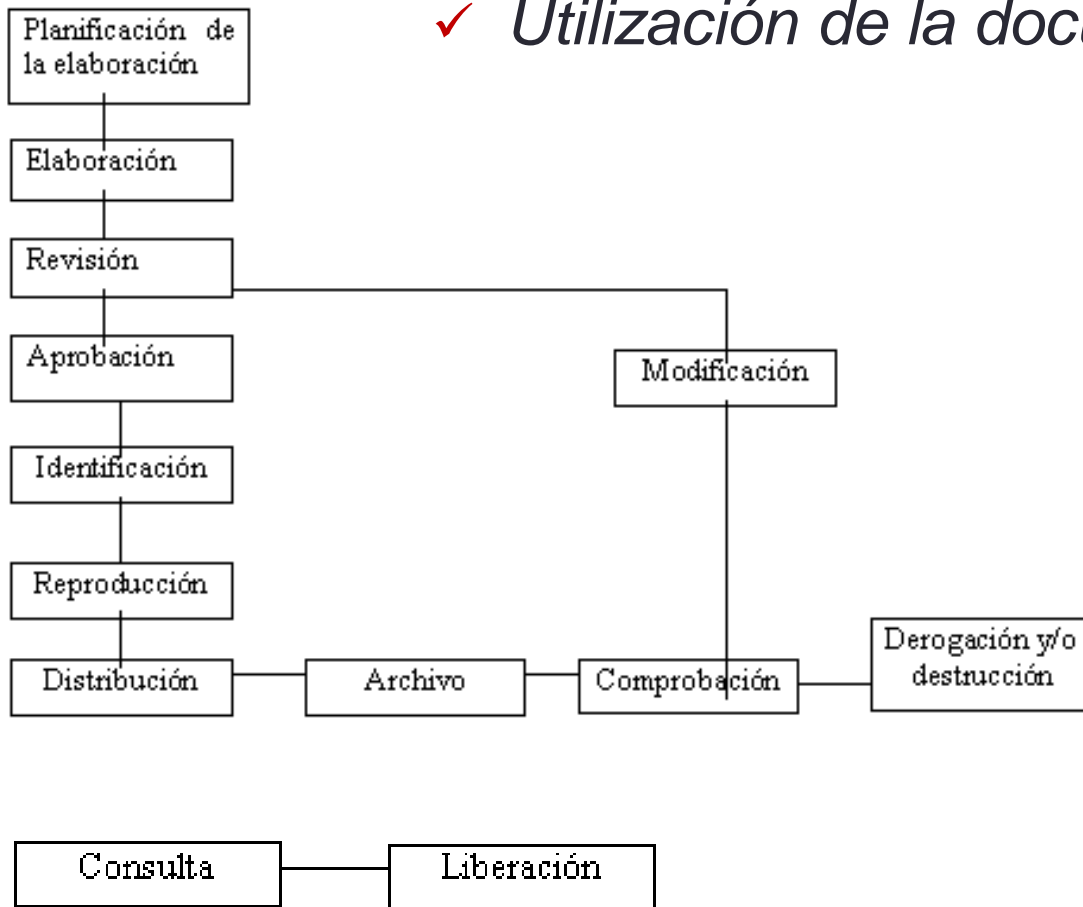
3. Diseño del sistema documental

Objetivo: Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

- Tareas:
1. Definir la jerarquía de la documentación.
 2. Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.
 3. Definir estructura y formato del Manual.
 4. Determinar los procesos de la documentación.
 5. Establecer el flujo de la documentación.
 6. Confeccionar el Plan de elaboración de doc.
 7. Planificar la capacitación del personal implicado

Determinar los procesos de la documentación

- ✓ *Gestión de la documentación técnica*
- ✓ *Utilización de la documentación*

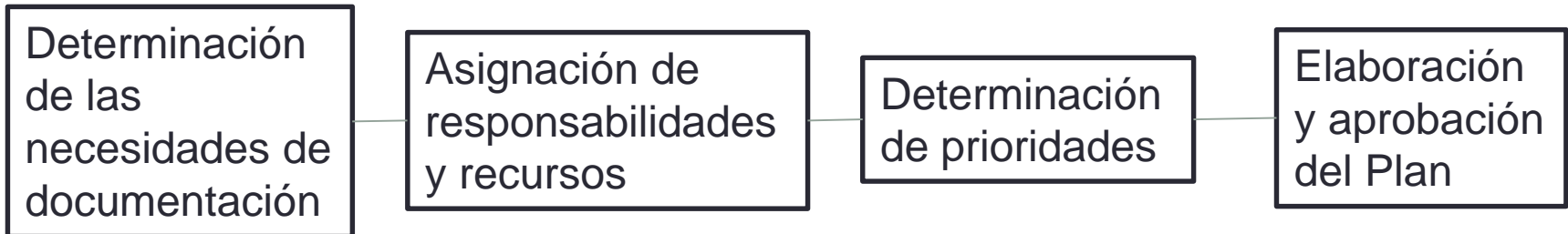


Planificación de la elaboración

Entradas: información sobre la necesidad de documentación y la posibilidad real de satisfacer esta necesidad.

Salidas: Plan de elaboración de documentos

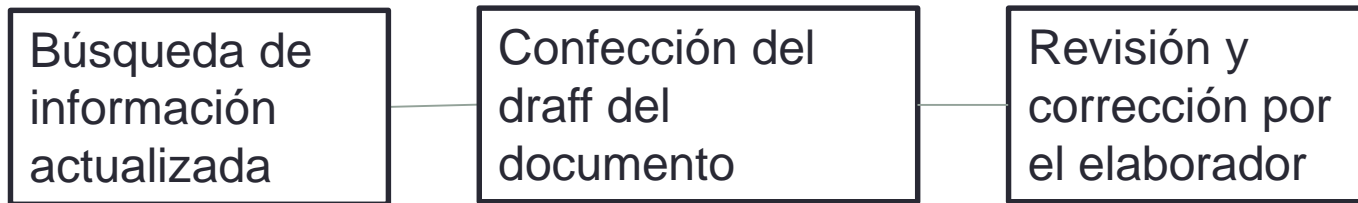
Procesos unitarios:



Elaboración

Entradas: Plan de elaboración de documentos

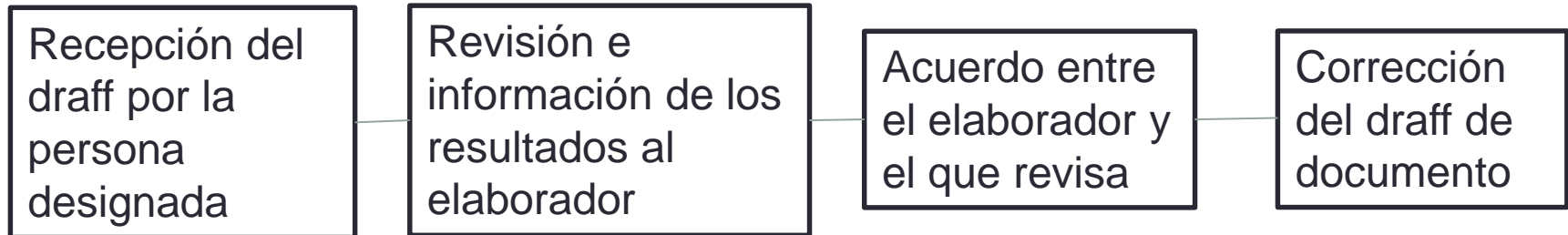
Salidas: Proyecto de documento



Revisión

Entradas: Proyecto de documento

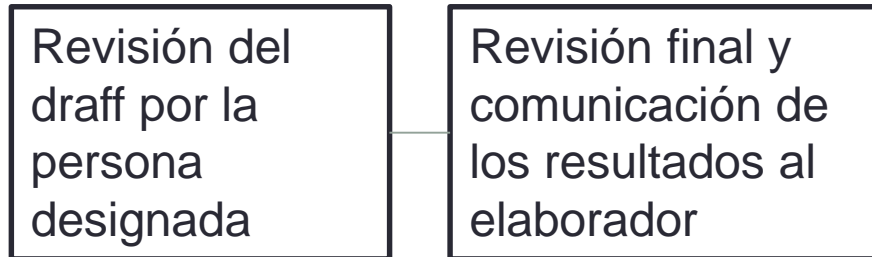
Salidas: Proyecto de documento corregido y listo para aprobar



Aprobación

Entradas: Proyecto de documento revisado

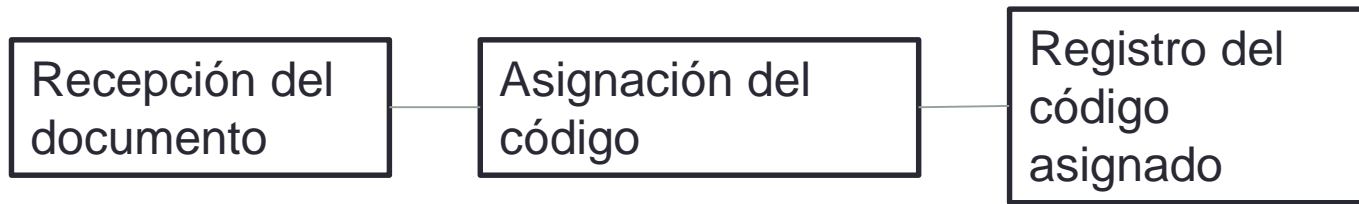
Salidas: Documento aprobado



Identificación

Entradas: Documento aprobado.

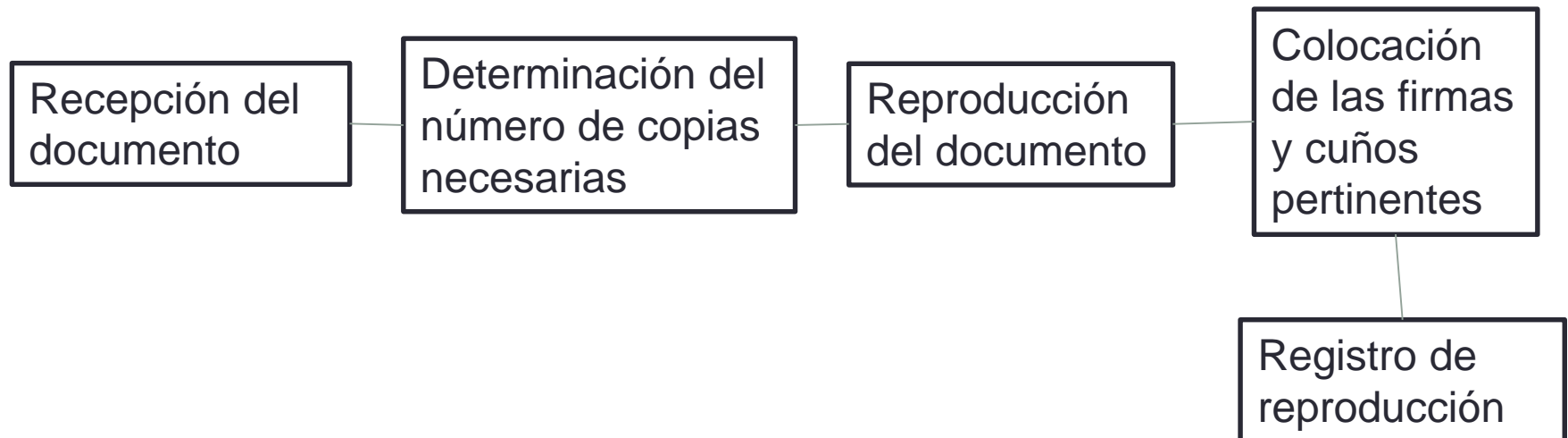
Salidas: Documento identificado con un código.



Reproducción

Entradas: Documento aprobado e identificado.

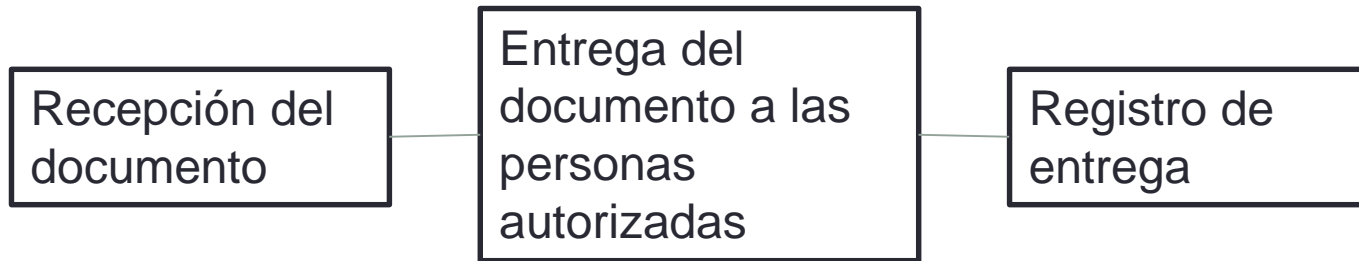
Salidas: Documento reproducido en el número de copias necesarias.



Distribución

Entradas: Documento a distribuir.

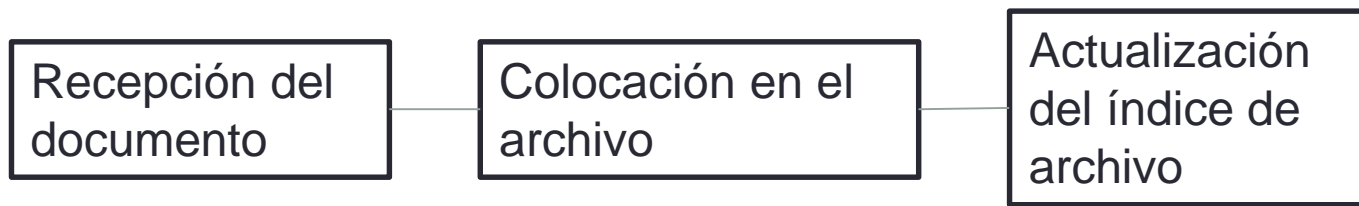
Salidas: Documento distribuido en las áreas.



Archivo

Entradas: Documento a archivar.

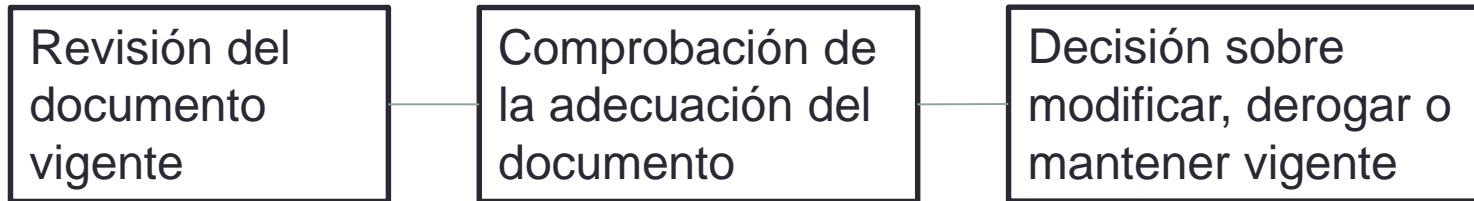
Salidas: Documento archivado.



Comprobación

Entradas: Documento vigente.

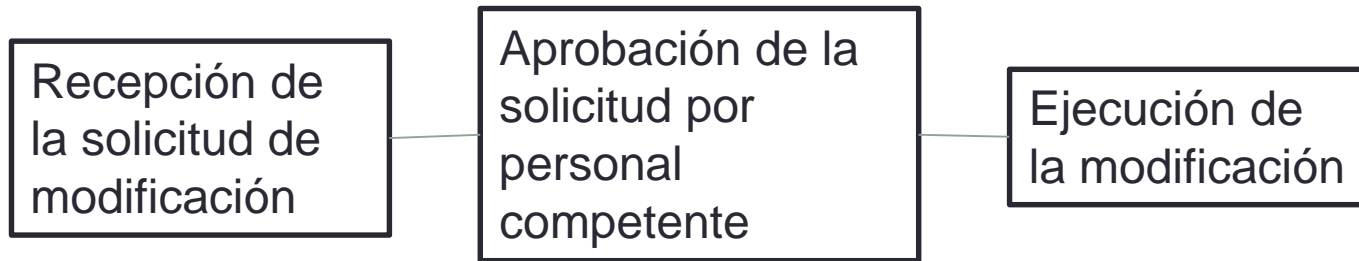
Salidas: Documento comprobado.



Modificación

Entradas: Documento vigente.

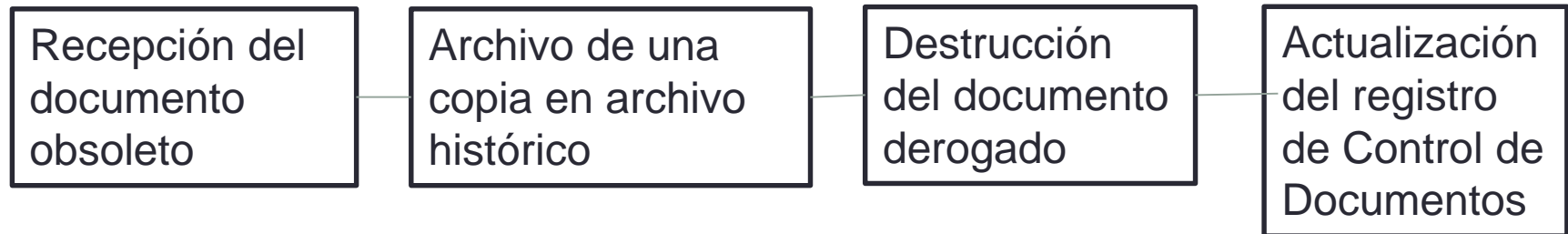
Salidas: Documento modificado.



Derogación

Entradas: Documento obsoleto.

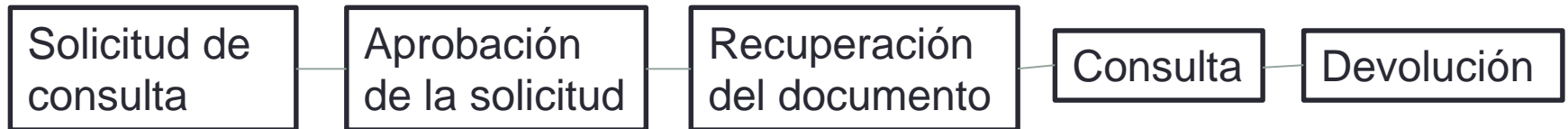
Salidas: Documento derogado y/o destruido.



Consulta

Entradas: Solicitud de consulta.

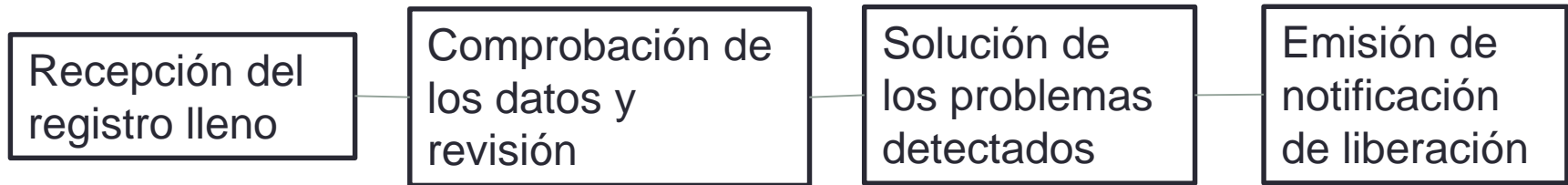
Salidas: Documento devuelto al archivo.



Liberación (para los registros)

Entradas: Registros llenos.

Salidas: Registros revisados.



4. Elaboración de la documentación.

Objetivo: Elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel.

Tareas:

1. Capacitar al personal implicado.
2. Elaborar los procedimientos generales.
3. Elaborar Manuales
4. Elaborar otros documento según Plan.
5. Revisar y aprobar todos los documentos

Implantación del Sistema Documental

Objetivo: Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

Tareas:

1. Definir el cronograma de implantación.
2. Distribuir la documentación a todos los implicados
3. Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación
4. Poner en práctica lo establecido en los documentos.
5. Recopilar evidencia documentada de lo anterior

Mantenimiento y mejora

Objetivo: Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua.

Tareas:

1. Realizar auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.
2. Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación.

Estructura de los Procedimientos Generales según NC ISO 10013

Partes	Carácter	Contenido
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento
Responsabilidades	Obligatorio	Designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Términos y definiciones	Opcional	Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
Procedimiento	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.
Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Referencias	Obligatorio	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento
Anexos	Opcional	Incluirá el formato de los registros, planos, tablas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento.