



**Instituto Superior Minero Metalúrgico
Dr. Antonio Núñez Jiménez**

**Facultad de Humanidades
Carrera: Bibliotecología y Ciencia de la Información**

TRABAJO DE DIPLOMA

En opción al título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información

**Título: Metodología para la gestión documental
electrónica del sistema de calidad de la EMPL ENI**

Autora: Ma. Isabel González Bañobre

Tutores: MsC. Rosa Rodríguez Fernández

MsC. Niurka Sandra León Pupo

Julio 2010

“Para conseguir una buena gestión de la información y el conocimiento, las organizaciones deben organizar y conseguir un buen sistema de Gestión Documental. Intentar establecer estrategias o programas de gestión del conocimiento sin tener esto resuelto, es como iniciar una reforma con la casa “sin barrer”; lo más probable es que el resultado más visible sea que “salga mucho polvo”.”

Bustelo Carlota, 2000

Agradecimientos

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradezco a mis tutoras Niurka León y Rosa Rodríguez por haber confiado en mi persona, por la paciencia y orientación en este trabajo.

A María Caridad, Especialista de Calidad de mi empresa, a mí colectivo de trabajo que me apoyó para que pudiera dedicarme más a la investigación.

A mis compañeros de estudio que siempre confiaron en mí.

Gracias a todos.

Resumen

Dentro del sistema de gestión de la calidad, la documentación juega un papel esencial, al permitir entre otros beneficios obtener la calidad requerida, evaluar el funcionamiento del sistema, mantener los logros obtenidos, ser evidencia y mejorar el desempeño.

Muchas empresas, han concluido que uno de sus mayores problemas es mantener actualizada la documentación de forma tal que su sistema de calidad mantenga su integridad, de hecho, el control de documentos es una de las no conformidades que aparece con mayor frecuencia tanto durante el proceso de certificación como en auditorías posteriores.

Existen varias metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y todas coinciden en considerar como una de sus etapas la elaboración de la documentación, pero no se trata con profundidad el tema de cómo lograr el funcionamiento eficaz del sistema documental y qué procesos implica. Es por ello que se realizó este trabajo, con el objetivo de definir una metodología para la gestión electrónica documental, que cumpla con los requerimientos de las normas ISO 9001:2008 y sirva de referencia a cualquier empresa de la organización.

Abstract

Within the system of quality management, documentation plays a vital role in allowing others to obtain the required quality benefits, evaluate system performance, maintain the achievements and improve performance.

Many companies have concluded that one of their biggest problems is keeping the documentation so that their quality system maintains its integrity, in fact, control of documents is a non-conformity that appears most frequently in both process certification and subsequent audits as well.

There are several methodologies for the implementation of quality management systems, and they all agree in considering the development of documentation as one of its stages, but the issue of how to achieve the effective functioning of the documentation system and what processes are involved, is not evaluated as required. That is why, this work was conducted with the aim of defining a methodology for a document management system that meets the requirements of ISO 9001:2008 and serve as a reference to any entity within the organization.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I: FUNDAMENTOS TEORICO METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION	6
1.1 IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
1.2 METODOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	16
1.3 BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. DEFINICIONES DE CALIDAD.....	18
1.4 NORMAS ISO 9001:2008.....	21
1.5 CRITERIOS GENERALES A TENER EN CUENTA EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	23
CAPITULO II: METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA DEL SISTEMA DE CALIDAD	28
2.1 ETAPA 1. DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN.....	28
2.2 ETAPA 2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA EMPRESA.....	29
2.3 ETAPA 3. DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	30
2.4 ETAPA 4. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	32
2.5 ETAPA 5. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	32
2.6 ETAPA 6. MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA.....	33
CAPITULO III: APLICACION PARCIAL DE LA METODOLOGIA PARA LA GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPLeni	35
3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA EMPLEADORA DEL NIQUEL.....	35
3.2 APLICACIÓN MODULAR DE LA METODOLOGÍA.....	39
3.2.1 <i>ETAPA 1. Determinación de las necesidades de documentación</i>	39
3.2.2 <i>ETAPA 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la empresa</i>	45
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFIA	50
ANEXO 1 ESQUEMA DE LA METODOLOGÍA GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA ISO 9001:2008 EN EMPLeni	I
<i>Determinación de las necesidades de documentación</i>	<i>I</i>
<i>Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización</i>	<i>I</i>
<i>Diseño del sistema documental</i>	<i>I</i>
<i>Implantación del sistema documental</i>	<i>I</i>
<i>Elaboración de los documentos</i>	<i>I</i>
<i>Mantenimiento y mejora del sistema</i>	<i>I</i>
ANEXO 2 PROCESOS DE LA DOCUMENTACIÓN	II
ANEXO 3	III
ANEXO 4 ESTRUCTURA PARA ELABORAR LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES	IV
ANEXO 5 GUÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE CALIDAD	V
ANEXO 6 GUÍA DE LA ENTREVISTA A TRABAJADORES Y DIRIGENTES DE LA EMPRESA	VI
ANEXO 7 DIAGNÓSTICO DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA EMPLeni	VII
ANEXO 8 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	VIII

INTRODUCCION

La sociedad informatizada ha obligado a las organizaciones a mejorar su competitividad, una de las condiciones es la creación de capacidad tecnológica. La gestión documental es una tecnología, una manera consciente de producir y reproducir el objeto, que aporta a la capacidad tecnológica de la empresa. Gestión documental es la producción, administración y circulación de documentos; la transferencia de información, conocimiento y tecnología; como productos documentados en formato físico o formato digital.

La necesidad de las organizaciones de realizar sus actuaciones a través de documentos en los cuales puedan confiar, y de la sociedad de preservar estos como forma de “mantenerse, protegerse y perpetuarse”, no se ha modificado con la aparición de nuevos tipos de soporte para el registro de la información (Duranti, 2001, citado por Mena, Mayra 2006). En consecuencia, esta aparición ha conducido a un profundo movimiento de investigación en el campo de la archivística, fundamentalmente con el objeto de garantizar la función social de los documentos archivísticos, que ha sido descrito como un verdadero proceso de “reinención de los archivos” (Bearman, 1994, citado por Mena Mayra, 2006).

El incremento exponencial de los volúmenes de información ha colocado la Gestión Documental en un lugar privilegiado; ella es imprescindible para garantizar el uso adecuado y oportuno de la información y abarca desde la identificación del documento hasta su archivo, búsqueda y recuperación.

Siendo la documentación el soporte del sistema de gestión de la calidad, en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

La empresa Empleadora del Níquel ha apostado por el uso adecuado y eficaz de sus documentos de archivo, como se detallará más adelante. Esta entidad nace como consecuencia de la necesidad de elevar el conocimiento técnico y profesional de trabajadores y cuadros gestionar el suministro, la formación y el desempeño eficaz de la fuerza de trabajo del Grupo Empresarial Cubaníquel y del MINBAS.

La política de calidad de la empresa está encaminada a difundir el conocimiento en materia tecnológica y empresarial, haciéndolo accesible al mayor número de trabajadores, en este sentido, para ganar una adecuada imagen corporativa en el mercado y en la comunidad, la empresa estableció, documentó e implementó un Sistema de Gestión de la Calidad, logrando ser una empresa certificada por la ISO 9001-2008 por la sociedad certificadora Lloyd's Register, basándonos fundamentalmente en garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Al valorar la actividad del sistema de gestión de calidad se han detectado problemas que se pueden solucionar con la ayuda de un sistema de gestión documental, entre ellos:

- Un documento en papel no se puede compartir salvo que todas las personas que tengan que hacerlo estén en la misma ubicación al mismo tiempo.
- Duplicidad de documentos.
- El espacio físico para el archivo de documentos es finito y tiene un coste.
- La búsqueda de un documento, una vez archivado, puede resultar complicada y tiene un coste por tiempo invertido.
- Los documentos impresos con tecnología láser, tienen una vida limitada, ya que no hay tinta que impregne el papel, es un tóner sólido que se ha adherido al papel por calor y presión y que con el paso de los años terminará desprendiéndose.

- Elevado consumo de papel y consumibles, usando copias electrónicas de los documentos cuando realmente necesitemos copias impresas, las podemos obtener sin ningún problema.
- Existencia de fotocopias innecesarias y dobles grabaciones.

Problema

¿Cómo realizar la gestión documental electrónica del sistema de gestión de la calidad que permita el acceso unificado de la información de manera coherente y contribuya a la efectividad del sistema en la EMPLeni?

Objeto

La gestión documental

Campo de acción

La gestión documental del sistema de calidad de la EMPLeni.

Objetivo

Elaborar y aplicar parcialmente una metodología para realizar la gestión documental electrónica del sistema de calidad que permita el acceso unificado de la información de manera coherente y contribuya a la efectividad del sistema en la EMPLeni.

Los Objetivos Específicos del trabajo son:

1. Analizar los principales fundamentos teóricos y metodológicos del objeto y campo de acción.
2. Elaborar una metodología para la gestión documental.
3. Aplicar parcialmente la metodología.

Hipótesis

La elaboración y aplicación parcial de una metodología para realizar la gestión documental electrónica del sistema de calidad que permita el acceso unificado de la información de manera coherente contribuirá a la efectividad del sistema en la EMPLeni.

Métodos y técnicas

Teóricos

Histórico-lógico: para la búsqueda y el análisis cognoscitivo de los antecedentes del problema.

Análisis-síntesis: presente en todo el proceso de investigación, tanto en los fundamentos teóricos como para el análisis.

Inducción-deducción: en la relación de los procesos que se mueven de lo general a lo particular y viceversa, lo que permitió llegar a las conclusiones necesarias

Como técnicas cualitativas se utilizó el análisis de contenido, entrevistas estructuradas y consulta de expertos.

Estructura capitular

El trabajo fue estructurado de acuerdo con los requisitos de este tipo de investigación:

Introducción, 3 capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

En el capítulo 1 se estudian los aspectos teórico-conceptuales necesarios para el abordaje de la naturaleza y funcionalidad de los documentos en sistemas, las necesidades y características de gestión de documentos electrónicos, así como las Normas ISO.

En el capítulo 2 se presenta la metodología a implantar teniendo en cuenta el estudio realizado de las normas y del sistema de calidad de EMPLENi.

En el capítulo 3 se desarrolla la implementación parcial de la metodología presentada.

CAPITULO I: FUNDAMENTOS TEORICO METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION.

La documentación es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

Desde inicios de la civilización el ser humano ha querido dejar constancia de su conocimiento para que pueda ser utilizado por las futuras generaciones. En la época de la oralidad registraron el conocimiento en forma pictórica en muros, posteriormente en tablillas y otros materiales; con la revolución agrícola los registra en los manuscritos, con la revolución industrial inventa la imprenta, dando origen al libro impreso y a una mayor difusión del conocimiento, y con la revolución informática se asciende a la información virtual. El hecho es que la información continúa produciéndose y no importa cuál sea el soporte, lo importante es la permanencia de un organismo que garantice a los ciudadanos, el acceso al derecho y a la necesidad de la información. Ese legado cultural social ha estado depositado durante mucho tiempo en las bibliotecas, acompañadas de los museos y los archivos.

Desde tiempos inmemoriales, cuando el hombre empezó a utilizar la escritura como un medio para dejar grabadas circunstancias, que de otra forma se perderían en el olvido o en la duda, el texto escrito ha venido a ocupar un lugar en la realización de todas sus tareas. El hombre primitivo nos ha dejado huellas de sus impresiones sobre los animales que cazaba en las cuevas. Los egipcios llevaban la contabilidad de sus cosechas en rollos de papiro. Los judíos del antiguo testamento recibieron sus leyes escritas en tablillas (Mora, D. 2003).

Los monjes de la edad media utilizaron el pergamino para reproducir las grandes producciones culturales escritas de la antigüedad. A los chinos debemos la difusión del papel y, desde la aparición de las nuevas tecnologías en pleno siglo XXI, lo mismo podemos grabar información en una cinta magnética, en un circuito electrónico o en un disco digital (Mora, D. 2003 citado por Mena, Mayra 2006).

La idea de que Documentación, es reagrupamiento de actividades anteriores de recopilación y difusión de información para la ciencia en forma de nueva disciplina, conceptualizada por Otlet a partir de la fundación del Instituto Internacional de Bibliografía en 1895 y de la publicación de su magno Tratado de Documentación en 1934.

Suzanne Briet parte de la definición de la Unión Française des Organismes de Documentation de que "...toda base de conocimiento fijada materialmente y susceptible de ser utilizada para consulta, estudio o prueba", y desarrolla su propia concepción de documentación: "todo indicio concreto o simbólico, conservado o registrado con el fin de representar, reconstruir o probar un fenómeno físico o intelectual." En su importante manifiesto modernista sobre la naturaleza de la Documentación "Qué es la Documentación", afirmaba que "...el alcance de la Documentación va más allá del texto", definiendo "documento" como "...cualquier forma material de evidencia".

Según Mortimer Taube, documentación es "... todo el complejo de actividades necesarias para la comunicación de informaciones especializadas, incluyendo la preparación, la recolección, el análisis, la organización y la distribución de los registros gráficos del conocimiento humano".

Se le considera como ordenadora de métodos, sistemas y tareas en general, para obtener la comunicación de todas las informaciones que se generan sobre el

estudio teórico y práctico de ciencias y que, por ende, facilitan las fuentes al investigador y, en consecuencia, el avance de aquéllas.¹

En septiembre de 1994 la revista Ciencias de la Información publicó un interesante artículo: “¿Será nuestro pasado prólogo?: Urgencia de la administración de documentos en las organizaciones cubanas”², en el que se exponía de forma precisa la necesidad de establecer programas de administración de documentos en las organizaciones cubanas como un elemento indispensable para el aumento de la eficiencia, la productividad y el cumplimiento de sus objetivos, en un esfuerzo coherente - demandado por los profundos cambios económicos a los que el país se enfrentaba -, que permitiera hacer un uso efectivo de todos los recursos disponibles, incluyendo, por supuesto, la información.

Documentos de archivo

La naturaleza del documento archivístico es justamente su funcionalidad como instrumento y como testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad. Es por ello que la definición de documento archivístico, desde los inicios, no estuvo determinada por la naturaleza del soporte o del tipo de registro sino por la función del documento, por la función de la información que portaba ese documento: su naturaleza era precisamente dar fe y crédito; y este documento tenía o podría tener consecuencias jurídicas o dar fe para su uso como fuente para la historia (Mena, M. 2006).

Desde la publicación en 1945 del conocido artículo de Bush “As we may think” se avizoraba ya la complejidad documental con la que los archiveros tendrían que enfrentarse a partir de la generalización de los desarrollos tecnológicos. Bush

¹ ROS GARCÍA, Juan. El concepto de Documentación en la doctrina española. [Fecha de consulta: 29 de enero de 2009]. Disponible en:
<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Jros.pdf>

² SUÁREZ BALSEIRO, Carlos. ¿Será nuestro pasado prólogo?: Urgencia de la administración de documentos en las organizaciones cubanas. En: Ciencias de la Información: La Habana, 1994. pp. 111 – 116.

expresó: "...un documento archivístico (record), si es para ser útil a la ciencia debe ser continuamente extendido, éste debe ser almacenado y sobre todo consultado. Hoy creamos documentos archivísticos convencionalmente por medio de la escritura y la fotografía seguida de la impresión, pero también registramos sobre filmes, sobre discos de cera, y sobre cables magnéticos. Aun cuando los absolutamente nuevos procedimientos de registro no aparecen, estos que ya existen están en proceso de modificación y extensión."³

La necesidad de las organizaciones de realizar sus actuaciones a través de documentos en los cuales puedan confiar, y de la sociedad de preservar estos como forma de "mantenerse, protegerse y perpetuarse, no se ha modificado con la aparición de nuevos tipos de soporte para el registro de la información. En los primeros años de introducción de las TICs los estudios archivísticos se enfocaron en la valoración documental, pero hacia finales de los años 80 y principios de los 90 del siglo XX, estos se volcaron al estudio de la naturaleza y funcionalidad del documento archivístico en los ambientes electrónicos y se diversificaron en un amplio espectro que va desde los análisis teóricos con bases en la antropología, la sociología y la filosofía postmodernas, hasta los enfoques centrados en soluciones prácticas para garantizar el mantenimiento de los documentos archivísticos electrónicos como evidencia y de sus cualidades esenciales de veracidad, confiabilidad y autenticidad. (Erlandsson, 1996; Barata, 1997; Hedstrom, 2002; Markku, 2004 citados por Mena, M. 2006).

Gestión documental

El flujo de la información se inicia con los autores que dan a conocer sus obras, las cuales se ubican dependiendo de su formato y contenido en sistemas de fuentes primarias y sistemas de fuentes secundarias. En los Sistemas de Fuentes Primarias se encuentran principalmente: artículos de revistas, libros, correo electrónico y transferencia de archivos, en los Sistemas de Fuentes Secundarias: las obras de referencia impresas, CD-ROM(s), catálogos de bibliotecas incluyendo

³ BUSH, V. As we may think. Atlantic Monthly, 1945. p. 104

los Online Public Access Catalog [OPAC(s)] y las bases de datos en línea. Este flujo concluye cuando el usuario adquiere la obra, la utiliza, la asimila y genera productos que pueden ser: opiniones, artículos, libros y otros, dando origen nuevamente al inicio del ciclo del flujo de la información documental.

La UNESCO le concede a la información tres propiedades fundamentales:

1. La información es un recurso inagotable, puede ser utilizada por toda la humanidad y sigue disponible, no es como los alimentos que son perecederos.
2. El precio de la información no está ligado a su valor. Para algunos tener equis información es de valor incalculable, para otros no tiene ningún valor, ni ningún significado, a diferencia de las piedras preciosas que tienen mucho valor en cualquier parte del mundo.
3. No se pueden cuantificar los beneficios de la información, como por ejemplo, el logro de la democracia en el acceso al conocimiento de la humanidad.

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue del dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, 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. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.⁴

En la Norma Internacional ISO 15489 - 1 del 2001, se define la gestión documental como "...el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de

⁴ [Fecha de consulta: 23 de noviembre de 2009] Disponible en:
http://vapanepesapa.blogspot.com/2008_10_01_archive.html

archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”.

Aprécia (Duranti, 2001, citado por Mena, M. 2006) que "La necesidad de las organizaciones de realizar sus actuaciones a través de documentos en los cuales puedan confiar, y de la sociedad de preservar estos como forma de “mantenerse, protegerse y perpetuarse”, no se ha modificado con la aparición de nuevos tipos de soporte para el registro de la información”.

En palabras de Rafell el mundo real viene “... a ser formado por la misma idea de registrarlo (...) no se trata de que los documentos registren cosas, sino de que la misma idea de registrar determina anticipadamente cómo las cosas tienen que aparecer”.⁵

El hecho de que cada organización sea un sistema, condiciona la interrelación entre el conjunto de sus elementos; el comportamiento de cada uno o la forma en que lo hace afecta el comportamiento del todo; y la forma en que el comportamiento de cada uno, afecta el comportamiento del todo depende al menos de uno de los demás elementos (Mena, M. 2010)

Gloria Ponjuán se refiere a la gestión documental como “...un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene y utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”. También, se considera como “...un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello requiere tareas y procedimientos para cada fase y la explotación de esta información registrada, que es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y que les permite lograr una mayor eficacia⁶.

⁵ DURANTI, L. Ob. Cit. 1996. p. 55

⁶ PONJUAN DANTE, G. Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma; 2004

“La gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la Universidad.” (Universidad de Málaga. Archivo General. 2006).

La gestión documental según Fernández Gil, Paloma (1999) “pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción.”

La norma ISO 15489, define como gestión documental el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Según Mena, Mayra (2002) "es imposible implantar un sistema de gestión del conocimiento sin la existencia de uno de los pilares de la gestión de la información: el sistema de gestión documental o archivo." El énfasis en la naturaleza de los documentos archivísticos es puesto sobre su carácter evidencial, transaccional y contextual, “rechazando abiertamente aquellas definiciones de documentos archivísticos que se basan en su contenido de materia o valor informacional.”

Siempre que se abordan cuestiones de documentación en empresas de cualquier sector de la actividad humana y de cualquier tamaño económico, debe partirse de la evidente realidad que es la escasa preocupación que existe por cuestiones relativas a racionalizar métodos y procesos de trabajo en lo que atañe a la documentación. Más aún, la documentación generada en las actividades

productivas, no es considerada como producto con entidad económica específica sino como soporte para el registro y control de la actividad de producción y comercialización de bienes y servicios. En una rápida reflexión, se puede afirmar la necesidad de disponer de forma continua de información actualizada y puntual.

1.1 Importancia, características y funciones de la gestión documental

La gestión documental debe permitir el acceso a fuentes, su ordenamiento, búsqueda y recuperación, y es la llave para que los usuarios accedan de forma oportuna a la información.

Un sistema de gestión documental posibilita:

- Acceder oportunamente a la información.
- Organizar grandes volúmenes de información.
- Mantener los flujos adecuados de información en la organización.
- Soportar la integridad y seguridad de la información.

Importancia de la gestión documental

La gestión documental ha ido ganando importancia en las organizaciones a medida que iban creciendo los volúmenes de datos no estructurados, se sofisticaban los formatos de los archivos (en Internet y en las intranets corporativas) y la presión normativa exigía una transparencia y control crecientes respecto a los documentos que genera y maneja una empresa. Su carácter crítico radica en que una buena gestión documental en la empresa permitirá que los empleados, colaboradores y socios accedan a la información precisa que necesitan y en el momento oportuno, sin tener que malgastar su tiempo en búsquedas titánicas.⁷

Según Cano, David (2007), citado por Mena, Mayra (2006) la gestión documental ...está relacionada con el concepto más amplio de gestión del conocimiento, que

⁷[Fecha de consulta: 23 de diciembre de 2009]. Disponible en: <http://www.mkmpi.com/mkmpi.php?article466>

no significa otra cosa que la capitalización de la experiencia, ideas y destrezas de los integrantes de una organización para su reutilización en los procesos de negocio, aunque las personas que originaron este conocimiento hayan cambiado de puesto o hayan abandonado la empresa.

En un mercado cada vez más competitivo, las empresas deben iniciar un cambio en la concepción de la gestión de la documentación, facilitando su correcta difusión y utilización por y para todos los miembros de la organización. La gestión redundante en un incremento de la productividad, simplifica y automatiza la realización de tareas sencillas.

Cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que nacen, viven y mueren en formato electrónico. Conseguir esto representó un nuevo salto en la complejidad y exigencias a los sistemas informatizados y en la forma de pensar de los administradores y archiveros.

La sociedad informatizada ha obligado a las empresas a mejorar su competitividad⁸. La organización habrá capitalizado toda la información que necesita para sus operaciones diarias, racionalizando sus recursos y mejorando la relación con los proveedores. Desde las aplicaciones de la empresa, los usuarios de negocio podrán consultar los datos de forma rápida y eficaz, sin temor a equivocarse o a no encontrar la información que necesitan en un momento determinado.

Poseer la tecnología no equivale a que exista en la organización un sistema de gestión documental y mucho menos a que se utilice en función de gestionar el conocimiento, por lo que "...Para conseguir una buena gestión de la información y

⁸ PAÑOS ÁLVAREZ, Antonio. Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa. *Anales de Documentación*, N° 2, 1999, p. 21-38. P.T.E.U. de Organización de Empresas, Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad de Murcia.

el conocimiento, las organizaciones deben organizar y conseguir un buen sistema de Gestión Documental. Intentar establecer estrategias o programas de gestión del conocimiento sin tener esto resuelto, es como iniciar una reforma con la casa “sin barrer”; lo más probable es que el resultado más visible sea que “salga mucho polvo”. (Bustelo Carlota, 2000).

Las características de un sistema de gestión de documentación electrónica son:

- Manejo de grandes volúmenes de documentación.
- Garantía de acceso a la información más actual.
- Mantenimiento coherente de la información procedente de diferentes compañías y organizaciones.
- Definición de flujos de trabajo en el sistema para la gestión de procesos operativos entre departamentos y empresas externas.
- Gestión de la información en formato nativo.
- Control de acceso a la información.
- Seguridad ante la posible pérdida de documentación.

Estos sistemas aportan ventajas a una organización, entre las que se destacan, reducción de costes de los procesos empresariales, mediante el rediseño de procesos, sustitución del trabajo administrativo no productivo y reducción del espacio físico de almacenamiento, reducción de los ciclos de trabajo, aumentando la concurrencia de las distintas actividades necesarias, unificación de los procesos empresariales en los distintos ámbitos departamentales y geográficos, potenciando los canales formales y los procedimientos de trabajo lo que facilitará el cumplimiento de los requerimientos que los sistemas de calidad imponen y aumento de las capacidades de comunicación en toda la organización, mejorando la integridad y seguridad de la información.

Las funcionalidades básicas que suelen incluir los sistemas de gestión documental son:

- Sistemas y procedimientos para la incorporación masiva de documentos en diversos formatos electrónicos y procedentes de sistemas informáticos heterogéneos.
- Sistemas de escaneo para la incorporación masiva o discreta de documentos que están en formatos no electrónicos.
- Referencias a documentos externos al propio sistema de gestión documental (fotos, videos, radiografías, etc.).
- Creación de relaciones entre documentos y entre estos y el resto de componentes del sistema documental (carpetas, metadatos, etc.).
- Mantenimiento de histórico de los documentos.
- Edición de archivos utilizando sus herramientas nativas de creación.
- Disposición de un software para la visualización de archivos en los formatos más comunes.
- Control del acceso a documentos según perfiles de usuario.
- Anotación en documentos sin modificar el contenido de los mismos.
- Importación de información contenida en otras aplicaciones.
- Herramientas de flujo de trabajo que incluyan un control del mismo.
- Sistemas de impresión de documentos.

Los sistemas de gestión documental más avanzados permiten también, la gestión del ciclo de vida completo de un documento, manteniendo la traza de revisiones y el histórico de cambios, la relación de los documentos con los elementos o activos.

1.2 Metodologías para la gestión documental.

En el mundo coexisten los más diversos sistemas de gestión documental, desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa, venga en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros,

enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.⁹

Existen varias metodologías para sistemas de gestión documental, entre los consultados se destacan:

Gestor XML, Orfeo, Sistema de Gestión Documental bajo Software Libre (Eprints) y el basado en las normas ISO 9000.

Gestor XML(Sistema de Gestión Documental basado en XML): Sistema que permite organizar y realizar búsquedas referenciales y de contenido en los documentos. El gestor soporta 100% el estándar ODF (Formato de Documento Abierto) y está licenciado bajo LGPL. El proyecto nace como *PFC (Proyecto Fin de Carrera)*, intentando ampliar el número de formatos soportados y su utilidad en un entorno real de trabajo).

El lenguaje XML (extensible Markup Language) comenzó a desarrollarse en septiembre de 1996 auspiciado por el W3C con un claro propósito: diseñar un lenguaje de marcas optimizado para Internet. XML debía combinar la simplicidad de HTML.

Orfeo (Sistema GPL de Gestión Documental y de Procesos): es un sistema de gestión documental inicialmente desarrollado en Colombia, que permite a cualquier entidad o empresa administrar virtualmente la documentación interna, evitando el manejo de papel.

Eprints (Sistema de Gestión Documental bajo Software Libre): GNU Eprints nació de la idea de Stevan Harnad, y se desarrolló en el Departamento de Ciencias de la Computación y Electrónica de la Universidad de Southampton, en el Reino Unido, por Christopher Gutteridge, con la colaboración de Mike Jewell. El diseño y

⁹ MUNOZ CASALS, Velmour. Sistema de Gestión Documental, 2007. [Fecha de consulta: 25 de octubre 2008]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental

desarrollo de la versión 1.0 data del año 2001, y estuvo a cargo de Robert Tansley -basado en el software CogPrints, desarrollado por Matt Hemus. Es un software completamente libre -libre de usar, modificar y redistribuir junto con su código de origen- sobre la base de la Licencia Pública General GNU.

Sistema basado en las normas ISO 9000

Este tipo de soluciones crean un entorno colaborativo real, permitiendo:

- Centralizar, organizar, compartir y distribuir la información de una manera eficaz.
- Reducir de forma significativa los costos de comunicación.
- Añadir un valor óptimo a los datos, así como evitar la duplicidad del trabajo.
- Optimizar la comunicación con y entre los usuarios, con independencia de su localización, así como con asociados o cualquier agente interno / externo de la empresa.
- Proporcionar a los usuarios herramientas para mejorar su productividad.
- Mejorar la toma de decisiones en la organización, en base a una efectiva gestión del conocimiento.
- Acceso selectivo a la Información.
- Acceso descentralizado a la Información.
- Punto único de Acceso. Múltiples fuentes de Información.
- Detección de Patrones de Comportamiento. Calidad del Servicio.
- Compartición de Información. Empresa – Departamentos/ Áreas – Clientes

1.3 Breve reseña histórica del Sistema de Gestión de la Calidad. Definiciones de Calidad.

En el mundo globalizado la calidad se ha convertido en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones han decidido a tomar el camino de implantarlo.

Cuba no está ajena a este proceso. La desaparición de los mercados tradicionales ha forzado al país a tratar de introducir sus productos y servicios en el mercado internacional, lo que ha convertido en un imperativo para muchas empresas la implementación de sistemas de gestión de la calidad.

El concepto antiguo de la calidad relaciona ésta a la gente involucrada directamente en la producción. En el caso de un proyecto, a la gente involucrada directamente en los entregables del proyecto. Antiguamente, al hablar de calidad existían los siguientes conceptos:

- La calidad es responsabilidad de las personas relacionadas directamente a la producción.
- La mayoría de los problemas de calidad están relacionados a las áreas técnicas.
- Los problemas de calidad conducen a excusas y culpas.
- La calidad aumenta el costo del proyecto.
- La calidad se verifica al final del proceso de producción.
- La calidad ocurre en la ejecución del proyecto.

El concepto moderno de la calidad relaciona ésta a toda la organización:

- La calidad es responsabilidad de todos.
- La mayoría de los problemas de calidad están relacionados a las áreas gerenciales.
- Los problemas de calidad conducen a soluciones colaborativas.
- La calidad ahorra costos y aumenta el negocio.
- La calidad se planifica antes de empezar a producir.
- La calidad ocurre en todo el ciclo de vida del proyecto.

La norma ISO 8402-94 define la calidad como, "...el conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas."

“Calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”. Ducker. Para ISO 9000 es “...grado en el que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos”.

Por consiguiente, el propósito de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y al mismo tiempo garantizar que esta mejora no se traduzca en costos adicionales.

Lo opuesto a la calidad, (o un defecto de calidad), también tiene un costo. De hecho, generalmente es más costoso corregir defectos o errores que "hacerlo bien" desde el comienzo. Además, el costo de un defecto de calidad es mayor cuanto más tarde se detecta.

Uno de los principios básicos de la calidad es la prevención y las mejoras continuas. Esto significa que la calidad es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran. Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado "ciclo de Deming": Fig. 1

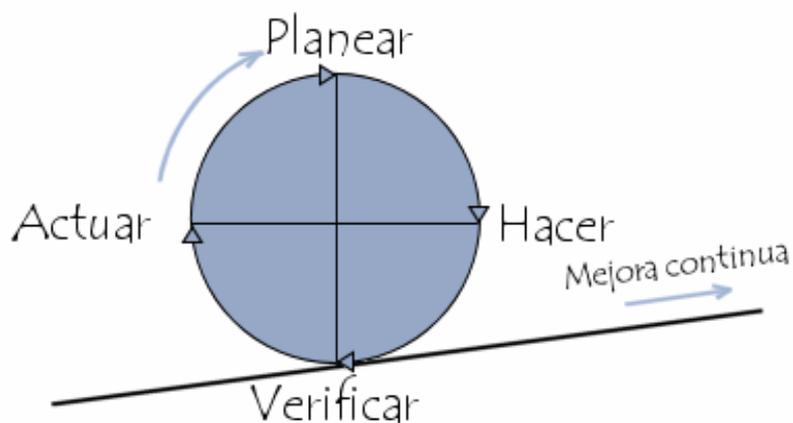


Fig. 1 Ciclo de Deming

Este ciclo, representado en el ciclo de Deming, se llama modelo PDCA. PDCA se refiere a las iniciales del inglés de los siguientes cuatro pasos:

- **Planear (Plan):** definir los objetivos a alcanzar y planificar cómo implementar las acciones
- **Hacer (Do):** implementar las acciones correctivas
- **Controlar (Check):** verificar que se logre el conjunto de objetivos
- **Actuar (Act):** según los resultados obtenidos en el paso anterior, tomar medidas preventivas

La mejora de la calidad es un proceso que requiere la participación de toda la empresa y, en la mayoría de los casos, conduce a cambios en los hábitos de trabajo e incluso en la organización. Por lo tanto, un procedimiento de calidad es un acercamiento organizativo al progreso continuo en el área de la eliminación de defectos. Es un procedimiento participativo, lo que significa que debe participar toda la empresa, incluyendo el nivel jerárquico más alto.

La certificación o acreditación es el reconocimiento escrito por parte de un tercero independiente de que un servicio, producto o sistema cumple con cierto nivel de calidad. La certificación generalmente se basa en una norma (preferentemente internacional).

Algunas de las principales certificaciones son:

- La familia de normas ISO 9000 (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 10011)
- EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)

La calidad empieza con el cambio de valores, ética, disciplina, orden, limpieza y puntualidad de uno mismo. En la actualidad, la industria moderna busca la calidad de sus productos ofertados mediante la mejora de eficiencia de sus procesos.

1.4 Normas ISO 9001:2008

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Creada en 1947 con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por

ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales.

Objetivos de un sistema de calidad

- Satisfacción del cliente.
- Obtención de nuevos clientes.
- Organización sistemática de la empresa (Gestión por procesos).
- Mejora continua.
- Emular o diferenciarse de la competencia.
- Reducir costes de no calidad.
- Requisito de las administraciones públicas.
- Exigencias de grupo (Multinacional).

Principios básicos de la gestión de calidad

- Organización orientada al cliente.
- Liderazgo.
- Implicación del personal.
- Enfoque por procesos.
- Dirección basada en sistemas.
- Mejora continua.
- Toma de decisión basada en datos.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Documentación del sistema de calidad

- Política y objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados
- Instrucciones de trabajo
- Registros de calidad

Política y objetivos de calidad.

Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Debe ser conocida por todo el personal de la empresa. Proporciona un marco de referencia para revisar y establecer los objetivos de la calidad anuales, que deben ser alcanzables en fecha y en cantidad ya que de lo contrario pueden producir un efecto desmotivador en el equipo de trabajo. Deben indicar claramente: la definición y cuantificación del objetivo, los responsables de alcanzarlos, los recursos asignados y el plazo previsto.

Estructura de la norma ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Beneficios de la certificación

- Uso del proceso de evaluación como una herramienta para mejorar las operaciones.
- Uso de la certificación como un elemento de marketing para demostrar el compromiso de la empresa con la calidad. (Ejemplo de certificado ISO 9001)
- Acceso a ciertos mercados que requieren sistemas de calidad certificados.
- Maximiza la eficiencia global de la empresa.

1.5 Criterios generales a tener en cuenta en un sistema de gestión documental.

Un sistema de gestión documental por lo general se refiere a las siguientes áreas: almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación, autenticación. Tabla No. 1

Tabla No.1 Criterios para un sistema de gestión documental

Almacenamiento	¿Dónde guardaremos nuestros documentos? ¿Cuánto podemos pagar para almacenarlos?
Recuperación	¿Cómo puede la gente encontrar documentos necesarios? ¿Cuánto tiempo se puede pasar buscándolo? ¿Qué opciones tecnológicas están disponibles para la recuperación?
Clasificación	¿Cómo organizamos nuestros documentos? ¿Cómo aseguramos que los documentos estén archivados siguiendo el sistema más apropiado?
Seguridad	¿Cómo evitamos la pérdida de documentos, evitar la violación de la información o la destrucción no deseada de documentos? ¿Cómo mantenemos la información crítica oculta a quién no debiera tener acceso a ella?
Custodia	¿Cómo decidimos qué documentos conservar? ¿Por cuánto tiempo deben ser guardados? ¿Cómo procedemos a su eliminación (expurgo de documentos)?
Distribución	¿Cómo distribuimos documentos a la gente que la necesita? ¿Cuánto podemos tardar para distribuir los documentos?
Workflow	¿Si los documentos necesitan pasar a partir de una persona a otra, cuáles son las reglas para el flujo de estos documentos?
Creación	¿Si más de una persona está implicada en creación o modificación de un documento, cómo se podrá colaborar en esas tareas?
Autenticación	¿Cómo proporcionamos los requisitos necesarios para la validación legal al gobierno y a la industria privada acerca de la originalidad de los documentos y cumplimos sus estándares para la autenticación?

En primer lugar se comienza con un análisis general de la situación actual, este análisis se lleva a cabo mediante reuniones con los responsables y usuarios de las áreas implicados, con el fin de obtener una visión global de la situación actual, incluyendo el estudio de los documentos utilizados en la organización, la revisión de los procesos actuales y la toma de requerimientos sobre posibles mejoras.

Se elabora un Plan de acción con las acciones a corto, medio y largo plazo, de acuerdo a su criticidad y/o a las prioridades del negocio. Dicho plan incluirá, entre otras, la siguiente información:

- Descripción de cada acción o proyecto y beneficios esperados
- Fecha de comienzo y fin del proyecto
- Usuarios involucrados y responsables del proyecto

Definición de los requerimientos y de las especificaciones técnicas y funcionales considerados como generales o globales al sistema: arquitectura técnica, integración con otros sistemas, perfiles de seguridad, etc. Cada uno de los distintos proyectos que se emprendan de acuerdo al plan de acción comenzará con una fase de análisis y definición de los requisitos y especificaciones concretos del mismo.

Diseño

Tras la fase de definición se realiza el diseño de las especificaciones funcionales y técnicas de acuerdo a la naturaleza y al alcance del proyecto abordado. A continuación se describen de forma resumida los principales entregables para un proyecto de gestión documental y uno de gestión de procesos.

Gestión documental

En cuanto a la documentación se definirán los tipos y características de los documentos que intervienen en el sistema, campos que incluye cada documento e información correspondiente a cada uno de ellos (descripción, valores permitidos, validaciones cruzadas)

Entregables relativos a las consultas y gestión de contenidos, los tipos y criterios de consultas que se deben realizar, información que se debe mostrar en cada una de ellas y el diseño a medida de las consultas e informes requeridos por los usuarios.

Gestión de procesos.

Entregables relativos a las tareas:

Información de las tareas, características

Métricas para evaluación de la eficiencia

Responsables y posibles funciones a realizar

Orden y tipo (secuencial o paralela) de ejecución

También se realizará la toma de requerimientos funcionales y técnicos para la integración de la solución con otros sistemas de la empresa que afecten al proyecto.

Parametrización

Una vez concluida la fase de diseño anterior se comienza la parametrización del software de acuerdo a la información obtenida. Se realizan las pruebas de usuario correspondientes y los test unitarios.

Integración

Se diseña y ejecuta el plan de pruebas de integración para verificar el correcto funcionamiento de la solución con el resto de los sistemas implicados en el proceso, verificando también la representación de la aplicación en el entorno real de la empresa.

Implantación

Se realiza la implantación de la solución en la empresa, y la ejecución del plan de formación en el nuevo sistema y en los procesos afectados y en los nuevos.

Durante el arranque y el periodo establecido de mantenimiento se realizan las actividades de soporte a los equipos de gestión de sistemas y aplicaciones, incluyendo la gestión de incidencias y/o mejoras.

Seguimiento y Control

Durante la ejecución de cada una de las fases anteriores se llevará a cabo el seguimiento y control de los objetivos definidos para cada una de ellas. Esto implica la revisión del cumplimiento de las tareas descritas para cada fase, por cada responsable asignado, fechas de entrega y su grado de calidad.

La labor de un servicio de información y documentación consiste, en localizar la información, para dar respuesta a preguntas concretas y definidas de un grupo determinado de usuarios y difundir información especializada. Debe caracterizarse por su exhaustividad, pertinencia, precisión, rapidez y economía.

Los objetivos de un servicio de información y documentación son: analizar, diseñar y desarrollar sistemas, métodos, instrumentos y técnicas de tratamiento, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.

La gestión tiene que ser sistemática y susceptible de automatización, basarse en los principios derivados de la Ciencia de la Documentación, permitir y potenciar el trabajo de las entidades del grupo Empresarial, adoptar las nuevas tecnologías de la información.

CAPITULO II: METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Proponemos una metodología para implementar un sistema electrónico documental que cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y que pueda ser aplicada por los especialistas de calidad de la Empresa empleadora del Níquel.

La metodología que se propone cuenta con seis etapas (ver Anexo 1).

2.1 ETAPA 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 en las normas ISO 9000 los elementos de la documentación aplicables a la organización.
2. Estudiar las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la organización para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.

Cada sector establece determinadas regulaciones que deben ser cumplidas para garantizar la conformidad de los productos y servicios que oferten sus organizaciones y el cumplimiento de los requisitos legales que impone el estado como representante de los intereses de la sociedad en su conjunto.

3. Determinar los tipos de documentos que deben existir y los requisitos de los mandatorios.

Técnicas a emplear:

1. Análisis documental
2. Consultas a expertos

2.2 ETAPA 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la empresa.

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

Tareas:

1. Elaborar la guía para el diagnóstico:

Al elaborar la guía se debe tener en cuenta las necesidades de documentación determinadas en la etapa anterior así como los requisitos que debe cumplir la documentación.

En este caso se elaborará un cuestionario organizado por requisito de la norma ISO 9001:2008, teniendo en cuenta además los requisitos de la documentación de calidad encontrados en la bibliografía consultada.

2. Aplicar el diagnóstico.

Es un paso importante antes de adentrarse en el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Calidad. Mediante la realización del diagnóstico previo, la organización llega a comprender el conjunto actual de actividades y de herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados.

Con el fin de obtener resultados fiables en este proceso, puede ser útil constituir un pequeño grupo de dirección con los responsables de las diferentes áreas o departamentos de la organización, que las respuestas a las preguntas del cuestionario de diagnosis sean consensuadas dentro de este grupo y, por último, que todo esto se haga bajo la supervisión o participación de un consultor experto para ayudar a optimizar el tiempo dedicado al diagnóstico y para servir como referencia o árbitro en algunas valoraciones de los aspectos de funcionamiento de la organización.

3. Elaborar y presentar el informe de diagnóstico.

El informe debe contener los documentos existentes y su adecuación o no a los requisitos, de acuerdo con los resultados del diagnóstico. Debe presentarse a la alta dirección.

Técnicas a emplear:

- Análisis documental.
- Entrevistas
- Consultas a expertos

2.3 ETAPA 3. Diseño del sistema documental.

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

Tareas:

1. Definir la jerarquía de la documentación.

Para realizar esta tarea se debe clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único. Se utilizará el criterio de clasificación los documentos regulatorios en tres niveles:

1. Dónde se encuentra el Manual de Calidad
2. Dónde se encuentran los procedimientos generales
3. Dónde se encuentran los procedimientos específicos y otros como la documentación regulatoria de procedencia externa (ejemplo: Normas ISO 9000, Otras normas aplicables a la entidad específica).

2. Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser desplegada por toda la empresa de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el paso anterior y la estructura organizativa existente. Así, el Manual de Calidad, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por un grupo de personas de diferentes áreas conducido por un representante de la dirección con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos generales deben ser elaborados por personal de los mandos intermedios y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, etc. por el personal que los utilizará posteriormente.

3. Definir estructura y formato del Manual de Calidad.

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

4. Determinar los procesos de la documentación.

Para determinar los procesos de la documentación proponemos ir a los procesos unitarios y se determinan las entradas y salidas de cada uno de ellos. (Ver Anexo 2)

5. Establecer el flujo de la documentación.

En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

6. Confeccionar el plan de elaboración de documentos.

Para cumplimentar esta tarea se deben seguir los procesos unitarios descritos para este proceso en la cuarta tarea.

7. Planificar la capacitación del personal implicado.

Para ello se deben tener en cuenta las necesidades de capacitación y los recursos disponibles para llevarla a cabo.

2.4 ETAPA 4. Elaboración de los documentos.

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

Tareas:

1. Capacitar al personal implicado.

En esta tarea se llevará a cabo la capacitación planificada en la etapa anterior.

2. Elaborar los procedimientos generales.
3. Elaborar el Manual de Calidad.

El grupo seleccionado elaborará el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria participación de todas las áreas involucradas.

4. Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior.

Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con el plan y siguiendo las instrucciones confeccionadas para cada tipo de documento que deben haber sido aprendidas durante la capacitación.

5. Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado.

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

2.5 Etapa 5. Implantación del sistema documental.

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

Tareas:

1. Definir el cronograma de implantación.

Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la empresa y los recursos existentes.

2. Distribuir la documentación a todos los implicados.

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

3. Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación.

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación, el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

4. Poner en práctica lo establecido en los documentos.
5. Recopilar evidencia documentada de lo anterior.

2.6 Etapa 6. Mantenimiento y mejora del sistema.

Objetivo: Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de mejoras continuas.

Tareas:

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

En la etapa de diseño del sistema documental es donde se materializa en mayor medida la naturaleza sistémica de la gestión de la documentación. Al determinar cuáles son los procesos que la conforman y los flujos de la documentación, no se

hace otra cosa que planificar el funcionamiento del sistema. El resto del ciclo de gestión (implementación, control y mejora) se manifiesta en las etapas siguientes.

Es importante en la etapa de diseño asignarle a los documentos de procedencia externa un lugar en la jerarquía de la documentación, y luego garantizar el control de estos documentos a través de las demás etapas.

La aplicación del procedimiento requiere de una buena dosis de sentido común para no convertir la documentación en burocracia, y evitar que el sistema se convierta en un elemento que complique los procesos fundamentales.

CAPITULO III: APLICACION PARCIAL DE LA METODOLOGIA PARA LA GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPLINI.

3.1 Características generales de la Empresa Empleadora del Níquel.

La Empresa Empleadora del Níquel, nace como consecuencia de la necesidad de elevar el conocimiento técnico y profesional de trabajadores y cuadros de nuestra organización, con un objetivo claro: Difundir el conocimiento de alta calidad en materia tecnológica y empresarial, haciéndolo accesible al mayor número de trabajadores.

Tenemos como línea de negocio brindar Servicios Integrales de Recursos Humanos, a fin de suministrar una fuerza de trabajo con un elevado conocimiento técnico y profesional, y así suministrar un Recurso Humano Integral. Nuestra Empresa posee un historial de más de 10 años y una misión y una visión dirigida a:

Misión:

La Empresa Empleadora del Níquel gestiona el Suministro, la Formación y el desempeño eficaz de la fuerza de trabajo del Grupo Empresarial Cubaníquel y del MINBAS con técnicas y métodos actualizados y un personal de alta profesionalidad, creatividad e integridad.

Visión:

Ser Empleador de referencia en el país, con un Capital Humano Certificado y Homologado reconocido nacional e internacionalmente.

Servicios fundamentales

- Servicios de Selección y Suministro
- Servicios de Organización Empresarial
- Servicios de Recursos Laborales
- Servicios de Inspección Laboral

- Servicios de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo
- Servicios de Homologación y Certificación
- Cursos para Formación y Certificación de Soldadores y Supervisores de Soldadura TESSOL
- Servicios de Información Científico Técnica ICT
- Servicios Gráficos y Visuales

Objeto social

1. Brindar servicios como entidad empleadora de las entidades que integren el Grupo Empresarial CUBANIQUEL, en pesos cubanos y pesos convertibles, a las Asociaciones Económicas internacionales en pesos convertibles y actuar como agente empleador a nombre de las Sociedades Mercantiles en pesos cubanos y pesos convertibles vinculadas todas a la industria del níquel.
2. Prestar Servicios integrales de Organización Empresarial, Recursos Laborales y Seguridad Industrial al sistema del Ministerio de la industria Básica en pesos cubanos y pesos convertibles y a otras entidades en pesos cubanos, consistentes en servicios de administración y gerencia de recursos humanos y servicios de reorientación laboral y atención al personal disponible.
3. Desarrollo e implementación de proyectos de formación y organización del trabajo.
4. Servicios integrales de seguridad industrial y salud en el trabajo.
5. Brindar servicios de nóminas y cajas relacionadas con el servicio de la fuerza de trabajo sólo a las entidades del Grupo Empresarial CUBANIQUEL.
6. Custodia, actualización, estadística y control de la documentación laboral sólo a las entidades del Grupo Empresarial CUBANIQUEL.

7. Servicios de estudios Socio-psicológicos en organizaciones empresariales. Brindar Servicios de inspección y consultaría en Recursos Humanos en pesos cubanos.
8. Brindar Servicios gráficos y visuales en pesos cubanos y pesos convertibles consistente en desarrollar y ejecutar proyectos de Imagen corporativa, reproducción, encuadernación y edición de modelos, folletos, tarjetas, certificados y documentos sólo para los municipios de Moa y Mayarí, producir y comercializar de forma mayorista medios de identificación personal para los accesos, señales de seguridad industrial y de uso, serigrafía y tampografía, videos y fotografías relacionados con la promoción, investigación de averías y accidentes.
9. Homologar y certificar con instructores nacionales e internacionales los oficios y especialidades a fines a la Industria del Níquel en pesos cubanos y pesos convertibles.
10. Brindar servicios de consultoría técnica en gestión de la información científico técnica para las entidades del sistema Ministerio de la Industria Básica en pesos cubanos.
11. Brindar servicios de asesoría de sistemas de gestión de la calidad a las empresas del Grupo Empresarial en pesos cubanos.
12. Efectuar la búsqueda de diferentes fuentes informativas de acuerdo a los perfiles de información científico técnica de la Industria del Níquel en pesos cubanos.
13. Ofrecer servicios de arrendamiento de instalaciones a las entidades del grupo Empresarial en pesos cubanos.
14. Prestar servicios de de Clasificación, Organización y almacenamiento de información a las entidades del sistema Ministerio de la Industria Básica en pesos cubanos y pesos convertibles al costo.

15. Ofrecer servicios de traducción e interpretación al sistema de la Industria Básica en los municipios de Moa y Mayarí en pesos cubanos y pesos convertibles.

Direcciones y UEB Según Estructura Actual. (Ver Anexo 3)

1. Dirección General
2. Dirección de economía
3. Dirección de recursos Humanos
4. Dirección Técnica
5. Dirección de Producción
6. UEB de organización Empresarial
7. UEB Certificación y Homologación
8. UEB de Servicios de reclutamiento, selección y salud
9. UEB Servicios de Suministro
10. UEB Servicios Gráficos y Visuales
11. UEB de Servicios Integrales de Nicaro
12. UEB de Aseguramiento y Apoyo

Principales Clientes:

Todas las Empresas del Grupo Empresarial CUBANIQUEL.

Empresas del MINBAS

Poderes Populares de Holguín, Granma, Guantánamo, Santiago de Cuba

3.2 Aplicación modular de la metodología.

3.2.1 ETAPA 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 en condiciones controladas.

1. Se consultaron en las normas ISO 9000 los elementos de la documentación aplicables a la organización.

Normas consultadas:

- NC ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización.
- ISO 19011:2002 Directrices para auditoría de los sistemas de gestión de calidad.
- ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.
- ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.
- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad .Fundamentos y vocabulario.
- Sistemas de Gestión de la Calidad .Fundamentos y vocabulario.ISO 9000:2000.

Las normas ISO 9000 dan la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la

competencia del personal, la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

2. Se estudiaron las regulaciones generales y específicas del estado cubano y del sector en que se desenvuelve nuestra empresa para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales, entre ellas tenemos:

- Decreto Ley 252. Sobre la Continuidad y el Fortalecimiento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial.
- Decreto 281. Reglamento para la Implantación y consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal.
- Decreto Ley 249. De la Responsabilidad Material.
- Resolución No 8/05. Reglamento General sobre Relaciones Laborales.
- Resolución 15/2000. Referente a cargos y ocupaciones por designación
- Resolución 16/2000. Referente a cargos de Funcionarios.
- Resolución 26. Guía Metodológica de Auditoría de Gestión
- Manual de contabilidad del MINBAS
- Decreto Ley 2253. Contratación económica.

3. Se determinaron los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos para cumplir con las exigencias de las normas ISO 9000 y de las regulaciones propias del sector.

Existen documentos mandatorios y documentos generados por los propios procesos de la empresa. Así tenemos que el sistema de calidad de la EMPLeni debe contar con los siguientes documentos:

- Manual de calidad que incluye Política y objetivos de calidad
- Procedimientos documentados (mandatorios, generales y específicos e Instrucciones de trabajo.

- Registros de calidad

Otros documentos:

- Planes de inspección
- Expedientes maestros de los servicios
- Informes técnicos
- Dictámenes
- Mapas de Procesos, Dibujos, esquemas
- Planes de mantenimiento
- Plan de cursos
- Plan de capacitación
- Fichas de procesos
- Reglamentos
- Tarjetas de almacenamiento
- Modelos
- Instrucciones técnicas
- Instrucciones de puestos de trabajo

Los documentos anteriormente señalados pueden ser útiles para obtener los resultados que la organización desea en materia de gestión de la calidad y deben cumplir con una serie de requisitos que respondan a los objetivos de la empresa.

Manual de Calidad.

Este documento es quien formaliza la política de la organización relativa a la gestión de la calidad, definiendo las normas y procedimientos operativos de referencia, los objetivos de calidad y el sistema de responsabilidad. Debe incluir, la descripción de la interacción entre los procesos. Alcance del sistema de gestión de calidad. La política de calidad. Los objetivos de calidad. Las responsabilidades. Las disposiciones para revisar, actualizar y controlar el

manual. Los procedimientos documentados establecidos o referencia a los mismos para el sistema de gestión.

En su estructura debe contar con:

- Título
- Resumen acerca del manual
- Tabla de contenido
- Breve descripción de la organización
- Alcance (incluyendo toda exclusión permisible)
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Materialización del producto
- Medición, análisis y mejoras.

En el manual se irán recopilando cada uno de los documentos que se generen en el sistema de calidad como resultado de su implantación. Constituirá el apartado más “vivo” del sistema de la empresa.

Se recogerá inicialmente el documento genérico elaborado durante la fase de diseño del sistema e irá seguido de cada uno de los documentos reales que se vayan generando, por fechas, entre otros:

- Procedimientos específicos y diagramas de flujo de los procesos.
- Documentos de nombramiento de responsables en cada uno de los procesos.
- Códigos de los documentos de referencia de cada uno de los procedimientos (normativas legales, acuerdos, políticas de la organización y de la empresa, etc.).
- Y todos aquellos documentos (sus formatos) que vayan surgiendo a medida que se vaya Diseñando e Implantando el SGC.

El Especialista de Gestión de la Calidad revisará que los documentos que describen el sistema cumplan con todo lo establecido para la elaboración, en caso contrario lo regresa al responsable de elaborarlo para que lo corrija, se destaca la secuencia lógica del proceso que describe el documento, formato para los registros y documentos en general, tener bien definida las responsabilidades, y en los casos donde se definan, las autoridades, que sean legibles e identificables, el código, la revisión, el tipo de letra y libres de ambigüedades.

Procedimientos documentados

Es una forma específica de llevar a cabo una actividad. Conjunto de documentos que incumbe a todas las funciones de la organización y en los que se define cómo debe funcionar cada actividad relacionada con la calidad.

El procedimiento debe estar formado por: (ver Anexo 4)

EL OBJETO de la actividad.

EL ALCANCE de la misma.

EL DESARROLLO de las actividades.

CONTROL y REGISTROS.

Debe responder a:

QUE debe hacerse.

QUIEN DEBE hacerlo.

CUANDO, DONDE y COMO se debe llevar a cabo.

MATERIALES, EQUIPOS E INSTRUMENTOS que deben utilizarse.

COMO debe CONTROLARSE Y REGISTRARSE.

Registros

Los registros se consideran un tipo especial de documento y deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad de las actividades realizadas o resultados obtenidos con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Calidad. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención, y la disposición de los registros.

Tipos de registros existentes:

- Revisiones efectuadas por la dirección al sistema de gestión de la calidad
- Educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
- Procesos de realización del producto y cumplimiento de los requisitos del producto.
- Revisión de los requisitos relacionados con el producto.
- Resultados de la verificación del diseño y desarrollo.
- Resultados de la validación del diseño y desarrollo.
- Control de cambios del diseño y desarrollo.
- Evaluación de proveedores.
- Auditorías internas.
- Autoridad responsable de la puesta en uso del producto.
- Tratamiento de las no conformidades.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
- Mejoras Continuas

Indicaciones para elaborar los registros:

Establecer el modelo en el que se incluirá el título del registro y el código del registro. Todas las hojas deben estar enumeradas de la siguiente forma: X de XY, donde X: Nr. de la hoja, XY: Nr. total de páginas que tiene el registro.

Técnicas empleadas:

1. Análisis documental.
2. Consultas a especialistas

3.2.2 ETAPA 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la empresa.

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

Tareas:

4. Elaborar la guía para el diagnóstico. (ver Anexo 5)

En este caso se elaboró un cuestionario organizado por requisito de la norma ISO 9001:2008, teniendo en cuenta además los requisitos de la documentación de calidad encontrados en la bibliografía consultada.

Técnicas empleadas:

- Revisión de documentos
- Entrevistas (ver Anexo 6)
- Consultas a expertos

Informe del diagnóstico realizado a la documentación del sistema de gestión de calidad de la Empresa Empleadora del Níquel.

Se realizó el diagnóstico en todas las direcciones y Unidades Empresarial de Base de la empresa, para esto nos acompañó la Especialista en calidad y la representante de calidad de cada área, también se entrevistaron dirigentes de las direcciones y UEB. (Ver Anexo 7)

Dirección General

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Producción

Dirección Económica

Dirección Técnica

UEB Servicios Integrales del Capital Humano

UEB de Compras

UEB Aseguramiento y Apoyo

UEB Servicios Gráficos

UEB de Reorientación Laboral

UEB de Suministro de Fuerza de Trabajo

Se auditaron los procesos y los documentos que los sustentan.

La Empleni cuenta con un Manual de Calidad que incluye los procedimientos documentados, establecidos para el sistema de Gestión de la Calidad o referencia a los mismos; misión, visión, objetivos y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

La empresa tiene establecido un procedimiento “Control de la Documentación” (ver Anexo 8) y el objetivo de este procedimiento es establecer los requisitos para elaborar, aprobar, revisar, controlar, actualizar e identificar los cambios en la documentación que genera o recibe la Empresa Empleadora del Níquel y que se aplica a todos los documentos que forman parte del sistema de calidad, definiendo estándares de medición y controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente de identificarlos.
- e) Asegurarse de que se identifiquen los documentos de origen externo, se guarden un tiempo aproximado de 3 años y se controle su distribución.
- f) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan.

Sobre el control de registros, se establece un procedimiento documentado que describe el proceso de Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad. Los registros de calidad se conservan para mostrar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros se mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Podemos concluir que la Empresa Empleadora del Níquel, cuenta con la documentación requerida y con las exigencias de la norma ISO 9001:2008 y de las Leyes, Regulaciones e Instrucciones emitidas por el estado y por organismos superiores. La empresa, además de tener sus procesos certificados por Calidad se encuentra en Perfeccionamiento Empresarial y la documentación que lo sustenta también se encuentra presente según el diagnóstico realizado.

CONCLUSIONES

El trabajo realizado provee a la EMPLINI de una metodología para la gestión documental electrónica basada en la norma ISO 9001:9008 y garantiza el soporte de su sistema de gestión de la calidad.

Una gestión documental, además de ahorro de costes, genera una mayor productividad y valor agregado, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, sin necesidad de trasladar los documentos.

La metodología aplicada permitió el estudio de las necesidades y el diagnóstico de la documentación en la Empresa Empleadora del Níquel.

RECOMENDACIONES

- Utilizar el modelo de gestión documental electrónica obtenido y adecuarlo a las otras empresas del grupo empresarial.
- Perfeccionar el modelo de gestión electrónica documental obtenido teniendo en cuenta la importancia que tiene el sistema de calidad.
- Tener en cuenta la información recopilada y creada en este trabajo para futuras investigaciones y aplicaciones de las etapas siguientes de la metodología.

BIBLIOGRAFIA.

ANGÓS ULLATE, José María. Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: estudio de un caso práctico. [Fecha de consulta: 9 de septiembre de 2009]. Disponible en: <http://wotan.openlib.org/doi/data/Papers/upvcfsbd1998910.html>

Archivo General: Universidad de Málaga (2006). [en Línea]. [Fecha de consulta: 10 de enero de 2007]. Disponible en: <http://www.uma.es/archgeneral/4.htm>.

Calidad. [Fecha de consulta: 28 de octubre de 2009]. Disponible en: <http://www.degerencia.com/tema/calidad>.

CODINA, Lluís. Qué es un sistema de gestión documental. 2009, [Fecha de consulta: 7 de septiembre de 2008]. Disponible en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html.

Eíto, Ricardo. XML y la gestión de contenidos [on line]. "Hipertext.net", núm. 3, 2005. [Fecha de consulta: 13 de enero de 2009]. Disponible en: <http://www.hipertext.net>. ISSN: 1695-5498

Estructura de los directorios de los módulos de Orfeo. 2007. <https://orfeo.superservicios.gov.co/d/>. (28 de mayo de 2009).

Gestión documental. [Fecha de consulta: 15 de octubre de 2008]. Disponible en: <http://www.gestion-conocimiento.com/contenido/gestiondoc.asp>.

FERNÁNDEZ GIL, Paloma. Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales [en línea]. Granada: CEMCI, 1999. [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2009]. Disponible en: <http://www.cemci.org/archivos.pdf>.

JURAN, J. M., GRYNA, Frank M. Planificación y análisis de la calidad. España: Editorial Reverté, 1981.

MENA MUJICA, Mayra Marta. Propuesta de requisitos funcionales para la gestión de documentos archivísticos electrónicos en la administración central del

estado cubano. Trabajo de titulación (Doctor en Ciencias de la Información). Ciudad de La Habana: Editorial Universidad, 2006. 146 p.

Norma ISO 9000:2000. Vocabulario. 2000. [Fecha de consulta: 29 de septiembre de 2008]. Disponible en:

<http://sistemas.uaeh.edu.mx/dgc/calidad/NORMAS%20DE%20REFERENCIA/NORMA%20ISO%209000%202000.pdf>

PEREZ, Zulem. Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000. 2003, [Fecha de consulta: 29 de septiembre de 2008]. Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/metisozul.htm>.

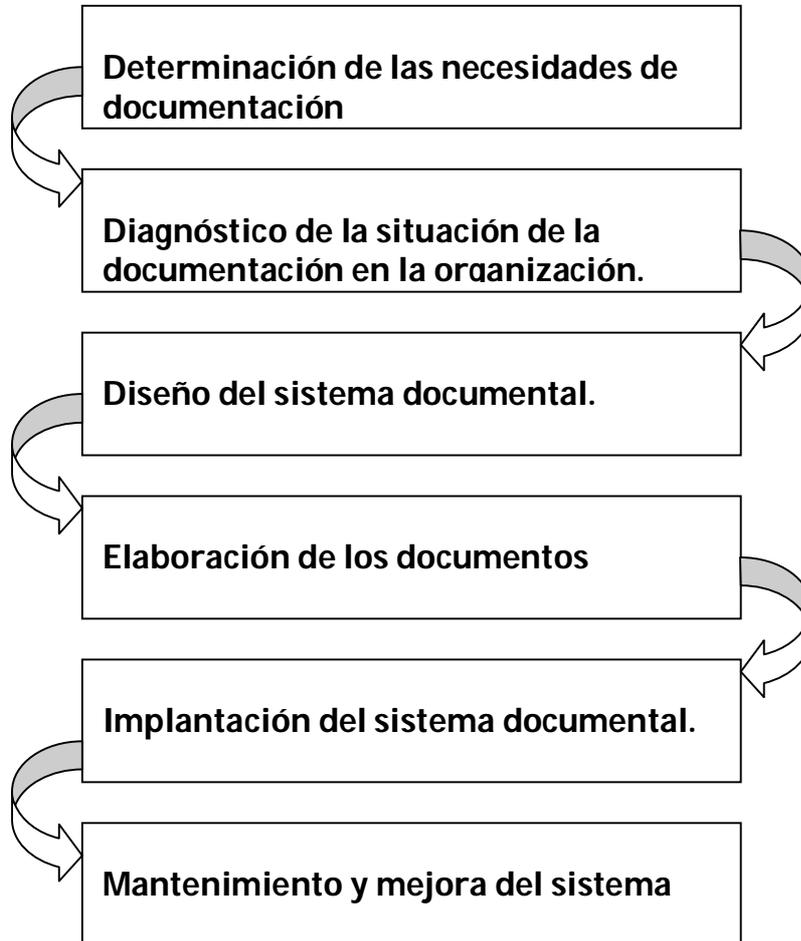
PONJUÁN DANTE G. Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma; 2004

SENLE, Andrés., VILAR, Joan. ISO 9000 en empresas de servicio. España: Ediciones Gestión 2000, 1997.

SUÁREZ BALSEIRO, Carlos. ¿Será nuestro pasado prólogo?: Urgencia de la administración de documentos en las organizaciones cubanas. La Habana: [s.n], 1994. 116 p.

ANEXOS

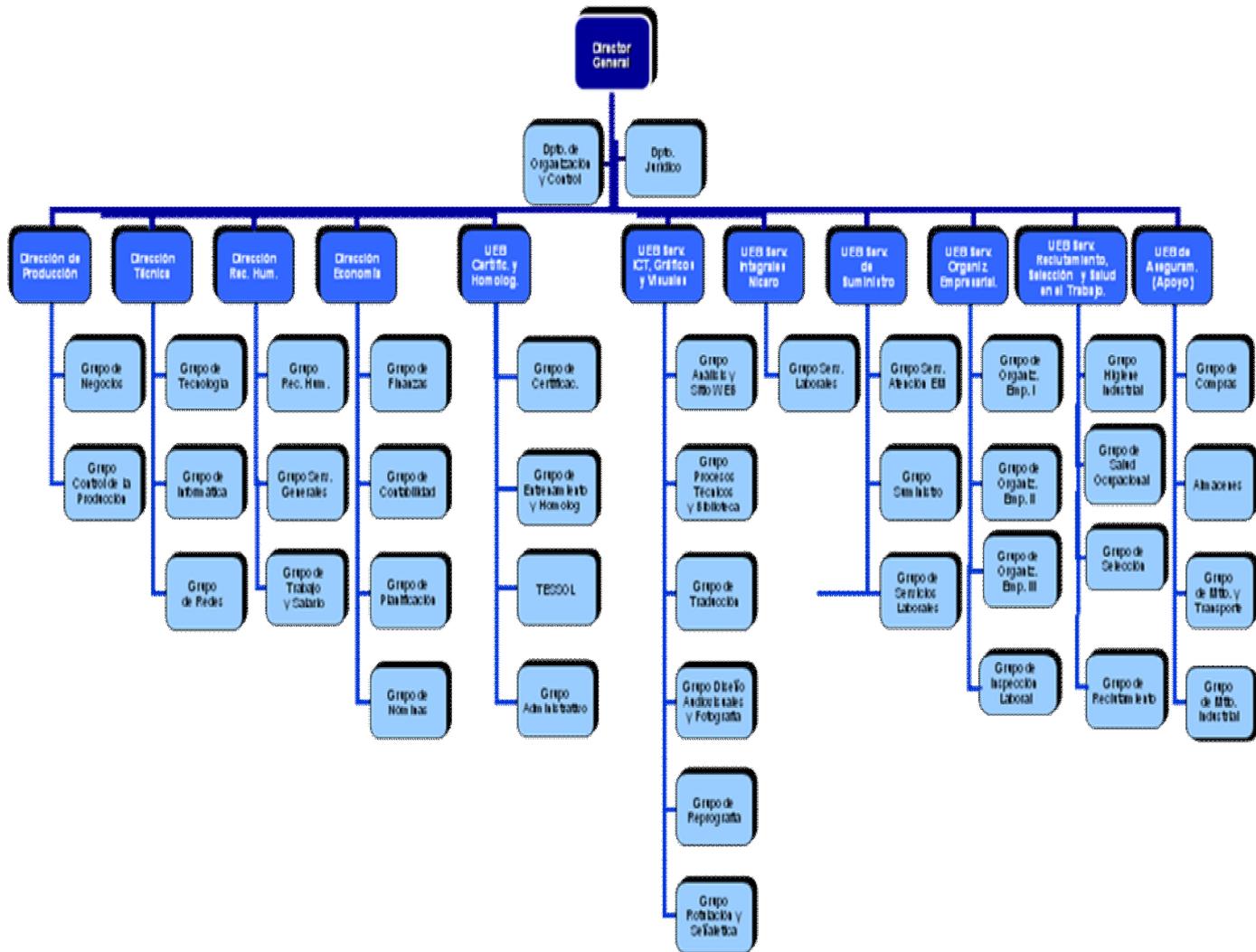
ANEXO 1 Esquema de la Metodología Gestión Documental Electrónica ISO 9001:2008 en EMPLINI.



ANEXO 2 Procesos de la documentación

Proceso unitario	Entradas	Salida
Planificación de la elaboración	Información sobre la necesidad de documentación y la posibilidad real de satisfacer esta necesidad	Plan de elaboración de documentos
Elaboración	Plan de elaboración de documentos	Proyecto de documento
Revisión	Proyecto de documento	Proyecto de documento corregido y listo para aprobar.
Aprobación	Proyecto de documento revisado	Documento aprobado
Identificación	Documento aprobado e identificado	Documento identificado con un código
Reproducción	Documento aprobado e identificado	Documento reproducido en el número de copias necesarias
Distribución	Documento a distribuir	Documento distribuido en las áreas
Archivo	Documento a archivar	Documento archivado
Comprobación	Documento vigente	Documento comprobado
Modificación	Documento vigente	Documento modificado
Derogación y/o destrucción	Documento comprobado declarado obsoleto	Documento derogado y/o destruido
Consulta	Solicitud de consulta	Documento consultado
Liberación (para el caso de registros)	Registros llenos	Registros revisados

ANEXO 3



ANEXO 4 Estructura para elaborar los procedimientos generales

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.

ANEXO 5 Guía para el diagnóstico documental del sistema de calidad

Documentos requeridos	Presentes en Empleni	Código
Objetivos y Política de calidad		
Manual de calidad		
Procedimientos		
Mapa de procesos		
Reglamentos		
Registros		
Planes de calidad		
Informes técnicos		
Dictámenes		
Fichas de procesos		
Instrucciones técnica		
Instrucciones de puestos de trabajo		
Manuales de operaciones		
Plantillas		
Otros que existan		

ANEXO 6 Guía de la entrevista a trabajadores y dirigentes de la empresa

1. Nombre de la UEB o Dirección funcional
2. Cargo que ocupa
3. Objetivos
4. Procesos
5. Documentación

ANEXO 7 DIAGNÓSTICO DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA EMPLeni

	DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008	DOCUMENTOS EN EMPLeni	CÓDIGO
1	Objetivos y Política de calidad		
		Objetivos y política de calidad	D-DG-006
2	Manual de calidad		
		Manual de calidad	D-GC-003
3	Procedimientos documentados		
		Control de la Documentación	PG-GC-001
		Control de Registros	PG-GC-002
		Auditoría Interna al SGC	PG-GC-003
		Control del Producto No Conforme. Acciones Correctivas y Acciones Preventivas	PG-GC-004
		Listado de Normas, Legislaciones, Códigos, Catálogos y Libros de Referencia	PG-GC-001 G
		Listado Maestro de Documentos	PG-GC-001 A
		Reporte de Producto No Conforme	PG-GC-004 A
		Control de Fax de Salida	PG-GC-001 B
		Control de Entradas de Documentos.(Dirección.)	PG-GC-001 C
		Control de Salidas de Documentos.(Dirección.)	PG-GC-001 D
		Control de Documentos de Origen Internos y Externos.(Áreas.)	PG-GC-001 E
		Programa de Auditoría Interna	PG-GC-003 A
		Informe de Auditoría.	PG-GC-003 D
		Evaluación del Auditor Interno	PG-GC-003 E
		Carta de Aceptación	PG-GC-004 B
		Pagos Adicionales	PG-DRH-003.

		Procedimiento de Estudios Técnicos Organizativos.	P-USCH-001
		Diseño de Nuevos Cargos	PG-DRH-005.
		Control de la Fuerza de Trabajo	PG-DRH-006.
		Organización del Trabajo	PG-DRH-007.
		Participación de los Trabajadores en Consejo de Dirección	PG-DRH-008.
		Contratación	P-DP-003
		Determinación de las necesidades de capacitación.(DNC)	PG-DRH-001A
		Instrucciones periódicas de conocimientos	PG-DRH-001H
		Comprobaciones periódicas de conocimientos	PG-DRH-001I
		Presupuesto de Gastos	PG-DRH-001K
		Registro de Asistencia y Evaluación	PG-DRH-001L
		Registro de matrícula y graduados	PG-DRH-001M
		Impacto de la capacitación	PG-DRH-001N
		Registro estadístico	PG-DRH-001ñ
		Currículum Vitae	PG-DRH-001O
		Convocatoria Interna	PG-DRH-002 A
		Reconocimiento de la Idoneidad Demostrada	PG-DRH-002 B.
		Boleta de Ubicación	PG-DRH-002 C.
		Recorrido de Aptitud	PG-DRH-002 D.
		Contrato Individual de Trabajo.	PG -DRH-004 A
		Control de las Interrupciones Laborales	PG-DRH-008 A
		Programa para la Realización de los Estudios de Organización del Trabajo	PG-DRH-007A
		Informe de los Resultados del Estudio de Organización del Trabajo	PG-DRH-007B
		Medición de la Satisfacción del Cliente	PG-DP-002
		Encuesta para determinar atributos	PG-DP-002A
		Encuesta para determinar el peso de los atributos	PG-DP-002B
		Encuesta al cliente interno para determinar la valoración actual de los atributos	PG-DP-002C
		Encuesta al cliente externo para determinar la valoración actual de los atributos	PG-DP-002D

		Encuesta de evaluación de curso al cliente	PG-DP-002E
		Dictamen de Queja o Reclamación	PG-DP-002G
		Consejo de Producción.	PG-DP-001
		Orden del día y acuerdos del Consejo de Producción.	PG-DP-001A
		Uso y Control de las Tarjetas Magnéticas ISLAZUL.	PG-DE-002
		Solicitud de Utilización de Tarjeta Magnética ISLAZUL	PG-DE-002A
		Acta de Entrega y Fijación de Responsabilidad Material	PG-DE-002B
		Entrega y Liquidación de hospedaje y alimentación por Tarjetas Magnéticas	PG-DE-002C
		Solicitud de Anticipo y Liquidación de Gastos de Viaje	PG-DE-002D
		Requisitos ambientales aplicables	PG-DT-004
		Requisitos ambientales aplicables	PG-DT-004A
		Gestión de los Residuos Sólidos	PG-DT-005
		Control de residuos sólidos recuperados	PG-DT-005A
		Registro de Comportamiento de los Recursos Solicitados	PG-UC-001
		Registro Central de Contratos de Compras	PG-UC-001A
		Registro de Solicitud de Aprobación de Contratos	PG-UC-001B
		Registro de Solicitud de Compras	PG-UC-001C
		Solicitud de Servicios Informáticos	PG-DT-003
		Expediente de Hardware	PG-DT-003A
		Mejoras Tecnológicas aprobadas	PG-DT- 003B
		Mantenimiento Industrial	PG-MT-003
		Selección, Evaluación, Reevaluación de Proveedores.	P-UC-001
		Mantenimiento y Transporte	PG-MT-002
		Atención al Personal Disponibles	P-AD-001
		Certificación de Soldadores	P -TS- 001
		Control de Procesos de TESSOL	P-TS-010
		Selección por Competencias	P-S-002
		Indización.	P-DT-002A

		Solicitud de Servicio de Mantenimiento.	PG-MT-003A
		Control de Solicitudes de las áreas	PG-MT-003B
		Control de Ejecución del Mantenimiento al Inmueble.	PG-MT-003F
		Control de Ejecución del Mantenimiento a Equipos y medios.	PG-MT-003G
		Ficha de los Equipos y Reporte de Avería.	PG-MT-003H
		Solicitud de Servicios Internos.	PG-MT-001B
		Solicitud de Hospedaje y alimentación	PG-MT-001C
		Organización de la Actividad Docente	P-CH-001
		Control de la entrada, salida y estado técnico de los medios informáticos y de comunicación para prestación de servicios.	PG-MT-001E
		Entrevista inicial del candidato.	P-CS-001A
		Control de la Calidad.	P-DT-004
		Control de Re- Inspección	P-DT-004A
		Proceso de Soldadura GMAW + FCAW	TS-P- 07
		Proceso de Soldadura GMAW	TS-P-10
		Proceso de Soldadura SMAW(Piper)	TS-P-08
		Proceso de Soldadura GTAW + SMAW	TS-P-06
		Especificación del Procedimiento de Soldadura. (WPS)	TS-P-05
		Especificación del Procedimiento de Soldadura. (WPS)	TS-P-09
		Control de los Puntos de Inspección	P-DT-004B
		Control Metrológico	P-DT-005
		Informe conclusivo de la comprobación del candidato.	P-CS-001C
		Altas, Bajas y Cambios de Cargos	P-US-005
		Coordinación de Cursos	P-GA-003
		Diseño del Cursos	P-GA-003 F.

4	Registros		
		Autorización para la Salida y Entrada de Materiales y Equipos	DG-R-002
		Registro de Contratos	P-DP-003E
		Registro de Entrega de Contratos	P-DP-003F
		Control de vales de extracción de materiales para la prestación de servicios	DP-R-002
		Registro de verificación y/o comprobación social de candidatos.	P-CS-001B
		Solicitud de Servicios	P-DP-003A
		Control de Solicitudes	P-DP-003B
		Control de facturas elaboradas y entregadas	D-DP-003B
		Control de Cheques	D-DP-003C
		Registro de Certificaciones.	D-DP-003D
		Control de la Producción	P-DP-005
		Registro de Inventario.	P-DT-002B
		Registro de Declaración de Conformidad del Servicio.	P-DT-004C
		Registro de Matrícula y Graduados para cursos de formación	P-CH-001B
		Registro de Asistencia de Cursos generales	P-CH-001C
		Registro de Asistencia Cursos Computación e Inglés	P-CH-001D
		Registro de Asistencia Cursos de dos semanas	P-CH-001E
		Registro control de entrada de trabajadores disponibles	P-AD-001C
		Registro control de visita al hogar	P-AD-001F
		Registro de Invalidez Parcial	P-US-001G
		Registro de trabajadores acogidos a la Resolución concesoria	P-US-001H
		Registro de Pensión por Edad	P-US-001I
		Registro de Pensión por Muerte Activa	P-US-001J
		Registro de control de supervisiones	P-US-002E
		Registro de Control de las Medidas Disciplinarias	P-US-004A
		Registro de Rehabilitación de las Medidas Disciplinarias	P-US-004B
		Control de viajes y combustible.	PG-MT-001D
		Control de Solicitudes de Servicios	P-US-005A

		Registro de Número de Control de altas por contrato indeterminado	P-US-005B
		Registro de Número de Control de altas por contrato determinado	P-US-005C
		Registro de Entrega a Entidades	P-US-005D
		Registro de Altas de Contrato Indeterminado	P-US-005E
		Registro de Altas de Contrato Determinado	P-US-005F
		Registro de Bajas de Contratos Determinados	P-US-005G
		Registro de Bajas de Contratos Indeterminados	P-US-005H
		Registro de Hojas de Liquidación	P-US-005I
		Registro de entrega de Hojas Resumen del Expediente Laboral"	P-US-005J
		Registro de Acta de entrega de Expediente Laboral"	P-US-005K
		Control de puntos de inspección	P-AD-001G
		Control de candidatos a cursos	P-AD-001H
		Control de Citas	P-AD-001I
		Confección, Guarda y Custodia de Expedientes Laborales	P-US-006
		Relación de documentos en el expediente laboral	P-US-006A
		Registro de Solicitud de Compras de los Clientes Internos	PL-UC-001
		Planilla de Matrícula	P-CH-001A
		Libro de control de materiales.	P-CH-002 B
		Libro de control de devolución de materiales	P-CH-002 C
		Registro de los Puntos de Inspección	P-USCH-001A
		Registro de entrada y salida de expedientes laborales	P-US-006B
5	Instrucciones		
		Sitio Web	IT-DT-002
		Selección y Adquisición	IT-DT-001
		Visitas a Clases	IT-EH-005
		Recalificación de Soldadores	IT-TS-003
		Instrucción Puesto de Trabajo Soldadura Eléctrica y Autógena	IS-TS-002

		Instrucciones Fresado de Probetas	IT-TS-002
		Marcado de Probetas	IT-TS-001
		Control de Puntos de inspección	IT-UGV-004A
		Declaración de Conformidad	IT-UGV-004B
		Entrega de Declaración de Conformidad	IT-UGV-004C
		Fotografía Digital e Impresión de Solapines	IT-UGV-005
		Declaración de Conformidad	IT-UGV-005B
		Control de Entrega de Declaración de Conformidad"	IT-UGV-002C
		Control de Puntos de Inspección	IT-UGV-001A
		Declaración de Conformidad	IT-UGV-001B
		Control de Entrega de Declaración de Conformidad	IT-UGV-001C
		Procesos Técnicos	IT- ICT-008
		Digitalización	IT-ICT-010
		Registro Control de Puntos de Inspección	IT-UGV-003A
		Registro Control de Puntos de Inspección	IT-UGV-002A
		Traducción	IT- TR -012
6	Planes de calidad		
		Plan de Mejoras de la UEB de Reorientación Laboral	PL-URL-001
		Plan de mejoras. Empresa	PL-GC-002
		Plan de Mejoras Dirección de Producción.2010	PL-DP-002
		Plan de Mejoras Dirección de Economía y Finanzas	PL-DE-001
		Plan de mejoras	PL -UC- 002
		Plan de Mejoras de la Dirección Técnica	PL-DT-001
		Plan de Mejoras Servicios gráficos	PL-UGV-001
		Plan de Mejoras de la UEB de Suministro	PL-US-001

	DOCUMENTOS REQUERIDOS POR REGULACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL ESTADO Y LA ORGANIZACIÓN		
1	Otros Planes		
		Plan de Viajes	PL-MT-001 A
		Plan de mantenimiento a los equipos de Climatización y refrigeración	PG-MT-003D
		Plan de Mantenimiento al resto de los Equipos.	PG-MT-003E
		Plan de Mantenimiento de equipos automotores.	PL-MT-002B
		Plan de Mercadotecnia	PL-DP-003
		Plan Anual de Calibración, Mantenimiento y/o verificación de los Instrumentos de Medición.	P-DT-005A
		Plan de Auditorías Internas	PG-GC-003 B
		Plan de Capacitación Técnica	PG-DRH-001B
		Plan de Preparación para Inversiones	PG-DRH-001C
		Plan de Preparación para la Reserva de Cuadros	PG-DRH-001F
		Plan Preparación para los Cuadros	PG-DRH-001G
		Plan de Mantenimiento al Inmueble y áreas.	PL-MT-003C
2	Reglamentos		
		Reglamento de Seguridad y Protección Física	D-DG-002
		Reglamento de la Guardia Obrera y Administrativo	D-DG-003
		Reglamento para Sistema Informativo	D-DG-004.
		Reglamento de Idoneidad Demostrada	D-DRH-002.
		Reglamento Evaluación del Desempeño	D-DRH-003.
		Reglamento Comité de Expertos	D-DRH-004.
		Reglamento Sistema de Pagos por resultados a finales de año	D-DRH-005.

		Reglamento Sistema de Pagos por alto desempeño	D-DRH-007.
		Reglamento de Estimulación Moral	D-DRH-008.
		Reglamento de Brigadas de Trabajo Socialista	D-DRH-009.
		Reglamento para la Utilización, ,mantenimiento y protección del transporte	D-MT-002
		Reglamento para la Organización, planificación y ejecución del mantenimiento	D-MT-003
3	Fichas		
		Ficha de Proceso de Facturación.	D-DP-003
		Ficha de Proceso de Cobros	D-DE-002
		Ficha de Proceso de Pagos	D-DE-003
		Ficha de Proceso de Contabilización de las Facturas de Gastos e Ingresos	D-DE-004
		Ficha de Proceso de Activos Fijos Tangibles	D-DE-005
		Ficha de Proceso de Estadística	D-DE-006
		Ficha de Proceso de Inventario	D-DE-009
		Ficha de Proceso de Gastos de Viajes.	D-DE-011
		Fichas Catalográficas.	P-DT-002C
		Ficha de Procesos de Salva.	D -DT-004
4	Manuales de operaciones		
		Manual de la Contabilidad	D-DE-013.
		Manual de Costos	D-DE-014.
		Manual de Propiedad Industrial	D-DT-003.
5	Objetivos de trabajo		
		Objetivos 2010 de la Dirección Técnica	D -DT-002
		Objetivos de Trabajo del Año 2010	D-DA-002
		Objetivos de Trabajo año 2010 Suministro	D-US-00x
		Objetivos de trabajo de la UEB para el año 2010 Reorientación	D-URL-001
6	Plantillas		
		Solicitud de Aprobación de Gastos	PG-DE-001A
		Solicitud de Aprobación de Contratos	PG-DA-001D
		Solicitud de Servicios	GC-R-003

		Acta de Comparecencia	GC-R-001
		Oferta	P-DP-003C
		Acta de entrega de los Instrumentos de Medición.	P-DT-005C
		Extracción y distribución de materiales docentes.	P-CH-002 A
		Solicitud de Requisitos del Cliente	P-GA-003 G
		Control de prestación económica	P-US-001A
		Hoja de cálculo de maternidad y prestación social"	P-US-001B
		Control de prestación social"	P-US-001C
		Control de Certificados Médicos	P-US-001D
		Control de Pase por la Comisión de Peritaje Médico"	P-US-001E
		Control de Trabajadores	P-US-002A
		Control de los Medios de Protección	P-US-002B
		Control de Puntos de Inspección	P-US-002C
		Acta de Supervisión	P-US-002D
		Control de Incidencias	P-US-002F
		Tarjeta control de fuerza de trabajo	P-US-003B
		Control de las Medidas Disciplinarias	P-US-004
		Autorizo para Circulación	PG-MT-002A
		Acta de Despacho.	P-USCH-001C
		Boleta	P-UST-002D
7	Mapas de procesos		
		Mapa de Proceso de la Dirección de Producción	D-DP-002
		Mapa de Proceso de la Dirección Técnica	D-DT-001
		Mapa de Proceso de la UEB de Compras	D-UC-001
		Mapa de Proceso	D-UGV-001
		Mapa de Procesos de la UEB de Reorientación Laboral	D-URL-002
		Mapa de Proceso de la UEB de Suministro	D-US-00x

8	Informes		
		Reporte Mensual de Operaciones	DT-R-001
		Reporte de Operaciones en la Dirección Técnica	DT-R-001
		Desglose de los cursos por Categoría	P-CH-001H
		Informe Resumen del curso	P-CH-001K
		Reporte del nivel de gestión de viajes	P-AD-001K
9	Otros		
		Revisión de oferta	P-DP-003D
		Revisión de Facturas	D-DP-003A
		Certificación de cumplimiento del Plan de Ingreso correspondiente al mes.	P-DP-005B.
		Habilitación Física del Documento	P-DT-002D
		Planificación de la fuerza de trabajo	P-R-001A
		Control de Puntos de Inspección	P-R-001B
		Fuentes de Reclutamiento	P-R-001C
		Base de Datos: Reserva	P-R-001D
		Expediente del candidato	P-R-001E
		Base de Datos: Solicitudes	P-S-002A
		Control de Puntos de Inspección	P-S-002C
		Base de Datos del Grupo de Atención a Disponibles	P-AD-001A
		Expediente de notificación para declarar al trabajador disponible	P-AD-001B
		Atención al trabajador disponible	P-AD-001D
		Oferta de empleo	P-AD-001J



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código
Revisión
Página
Fecha de
Revisión

PG-GC-001
G
18 de 91
15-2-2010

1.0 OBJETIVO

El objetivo de este Procedimiento es establecer los requisitos para elaborar, aprobar, revisar, controlar, actualizar e identificar los cambios en la Documentación que se genera o recibe la Empresa Empleadora del Níquel.

2.0 ALCANCE

El alcance de este procedimiento se aplica a todos los Documentos que forman parte del Sistema Gestión de la Calidad (SGC), Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano (SGICH), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

3.0 RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección para la Calidad es responsable de la administración de este Procedimiento y garantiza que la versión actualizada de este procedimiento esté disponible en la red informática y la WEB de la empresa.

4.0 TÉRMINOS, DEFINICIONES Y SIGLAS

SPD: Seguridad Protección y Defensa.

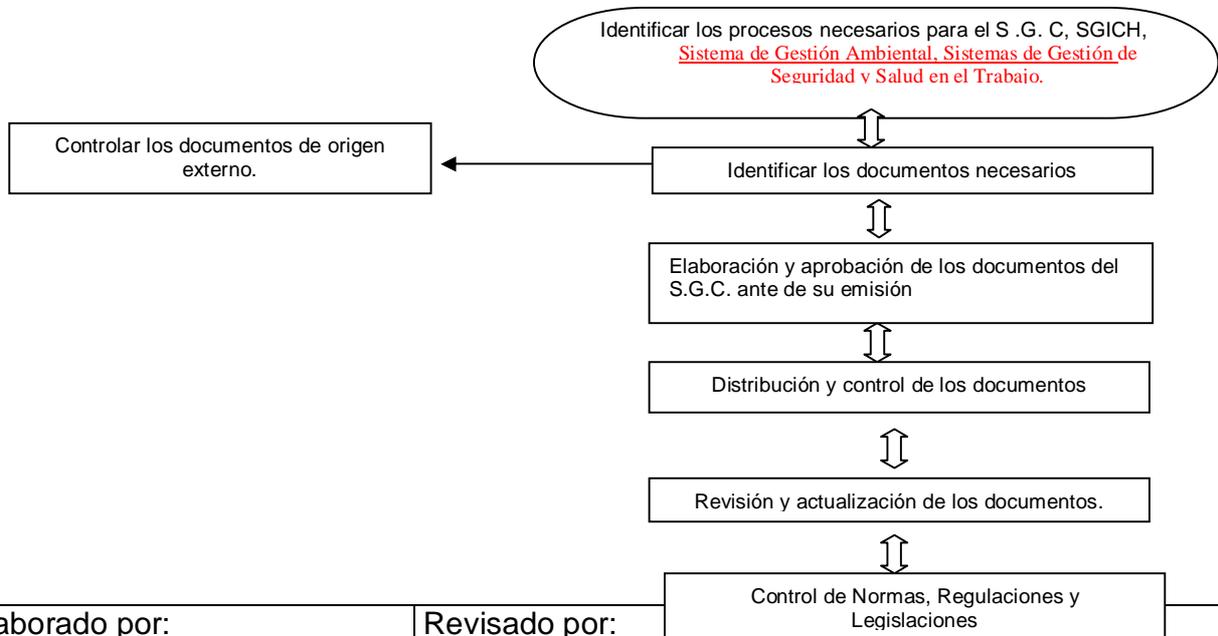
Documento: Información y su medio de soporte.

SGC: Sistema Gestión de la Calidad.

SGICH: Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

SGSST: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

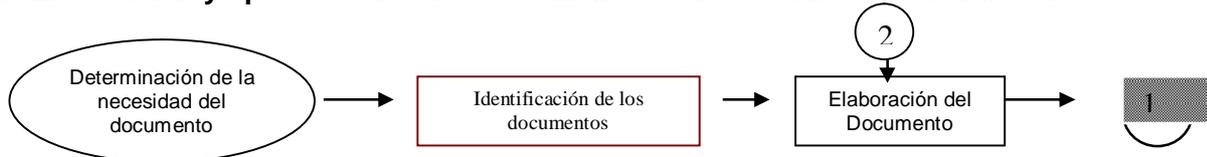


Elaborado por: María C. Sánchez Muguercia.	Revisado por: Yeidel Cuenca Aguilar.	Ana Cabrejas Abad.
Cargo: Esp. en Gestión de la Calidad	Cargo: Director Técnico.	Cargo: Director General

Vigente a partir: 16 de Abril 2010

5.0 DESARROLLO:

5.1 Elaboración y aprobación de los documentos del SGC antes de su emisión

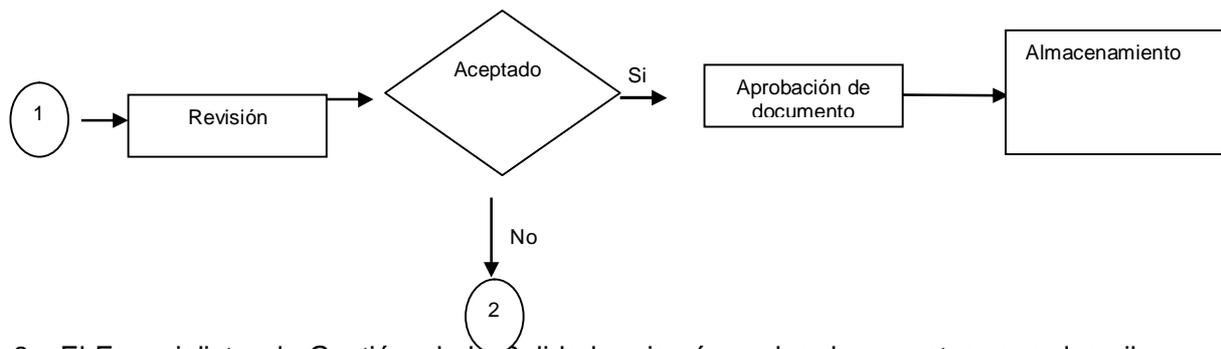


1. Con la identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad se determina cuales son los documentos que hay que elaborar.
2. El Especialista de Gestión de la Calidad y los Directores codifican los documentos según lo establecido en el Anexo A "Instrucciones para la codificación de los documentos."
3. El Especialista de Gestión de la Calidad elabora el listado maestro de documentos según Anexo B. PG-GC-001A "Listado Maestro de Documentos" para los documentos que describen el SGC (Procedimientos, Manuales, Instrucciones, Expedientes, Políticas y Objetivos).
4. Para la elaboración de los procedimientos dentro de su formato será obligatorio establecer el o los objetivos, el alcance, responsabilidades, términos, definiciones y siglas, desarrollo, anexos, registros y referencia documental esta última en los casos que sea aplicable, en el caso de las Instrucciones de trabajo (IT) además de lo anterior se establece reflejar los materiales y técnicas a utilizar, para los casos que sea de aplicación.
5. Para elaborar los documentos se utilizará letra Arial 11, para tablas Arial 10 y para diagramas Arial 8. En la primera página se identificará en el encabezado Código y Título del documento, fecha de revisión, Pág. (como X de Y) y en el pie el nombre, apellidos y firma de quien elabora, de quien revisa y aprueba así como la fecha de vigencia.
6. El Director de cada área se asegurará que todos los documentos una vez elaborados por parte de los especialistas que llevan a cabo los procesos sean revisados técnicamente por los especialistas principales de cada actividad, antes de ser sometido a la revisión por el Especialista de Gestión de la Calidad y a la aprobación del Consejo de Dirección.

Elaborado por: María C. Sánchez Muguercia.	Revisado por: Yeidel Cuenca Aguilar.	Aprobado por: Ana Cabrejas Abad.
Cargo: Esp. en Gestión de la Calidad	Cargo: Director Técnico.	Cargo: Director General

Vigente a partir: 16 de Abril 2010

7. La elaboración de otros documentos tales como cartas de origen externo o interno, fax, especificaciones, etc, se realizará por cada una de las áreas cumpliendo las normativas y regulaciones vigentes para cada actividad. Se realizarán según anexos **C, D E, F y G**.



8. El Especialista de Gestión de la Calidad revisará que los documentos que describen el SGC cumplan con todo lo establecido para la elaboración, en caso contrario lo regresa al responsable de elaborarlo para que lo corrija:
- Secuencia lógica del proceso que describe el documento.
 - Formato para los registros y documentos en general.
 - Bien definida las responsabilidades, y en los casos donde se definan, las autoridades.
 - Legibles e identificables.
 - El código.
 - La revisión.
 - El tipo de letra.
 - Libres de ambigüedades.
9. El Director General aprobará los procedimientos de carácter General (PG) que describen el SGC.
10. El resto de los documentos del sistema (procedimientos específicos, manuales, fichas de procesos, instrucciones técnicas, instrucciones de los puestos de trabajo, diseño, informes técnicos, dictámenes, metodologías, etc.) serán aprobados por los directores de UEB y directores de las áreas de regulación y control.
11. El Especialista del Sistema de Gestión de la Calidad de conjunto con los auditores internos son responsables de auditar la eficacia de los documentos del S.G.C.
12. El director de cada área donde se elabora el documento es responsable de capacitar al personal involucrado, lo cual debe quedar registrado en Acta de Formación PG-GC-

001F (Ver anexo H). Posteriormente realizará inspecciones de procesos para medir el grado de implementación de los documentos implantados.

14. En la carpeta **Calidad en “CubaNíquel” (L:)** de la Red se mantendrá una copia de los documentos que describen el SGC y para publicarlos estarán situados en <http://www.moa.minbas.cu/base/modulos>, constituyendo ésta la copia controlada de la empresa. Se efectuará una salva cada vez que dichos documentos sean actualizados o modificados.

5.2 Distribución y Control de la Documentación.

1. Los documentos relativos a la base documental del SGC, disponibles para su uso y consulta en la red informática, estarán debidamente controlados con el nivel de acceso de **SÓLO LECTURA** para todos los trabajadores de la entidad, a excepción del **Especialista del Sistema de Gestión de la Calidad**, cuyo acceso es completo.
2. Cuando se requieran copias impresas de la base documental, es responsabilidad de cada usuario que la copia impresa esté actualizada y sea la edición que se encuentre en la documentación declarada como controlada de la empresa.
3. Es de obligatorio cumplimiento que se utilice la documentación actualizada, publicada en la red. En caso de que sea necesario conservar una copia obsoleta, la misma se almacenará en la RED habilitada con la palabra **ANULADO**, de forma tal que evite su uso no intencionado, de esta misma manera se procederá para los casos que algún documento deje de tener vigencia o utilidad en el área donde está implementado.

5.3 Revisión y Actualización de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. El Director del área que elabora el documento, para actualizar o revisar un documento, designará el personal encargado de realizar esta operación. Siempre como sea posible, será el mismo que lo elaboró.
2. Todos los cambios a la base documental del SGC son notificados a través del correo electrónico al Especialista del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. El personal designado actualiza o revisa el documento y siempre que se realicen cambios en algunas de sus páginas procede como sigue:

5.4. Control de los Cambios en los Documentos.

1. Las ediciones revisadas que permanecen en la red electrónica serán claramente marcadas de forma tal que sea posible identificar el cambio realizado sobre la misma. Para ello se tendrá en cuenta lo siguiente:
 - a) Los textos insertados se indicarán con letra **Roja Subrayada.**
 - b) Los párrafos cambiados se indicarán con letra **Azul.**

2. Al modificar un documento total o parcialmente, se cambiará el número de Revisión según corresponda, identificándolo con las letras del alfabeto.
3. Siempre que se realice una modificación parcial o total, se anotará en la primera página la fecha en que se realiza la modificación.
4. Las ediciones modificadas son guardadas en formato electrónico en el sitio por el Especialista del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5 Control de Normas, Regulaciones y Legislaciones.

1. El Jefe de área verifica la disponibilidad de las normas, regulaciones, legislaciones, etc. en su área. En caso negativo le [solicitará al Especialista en NMCC que atiende la actividad de Normalización perteneciente a la Dirección Técnica todo lo referido a las Normas y en el caso de las Legislaciones serán solicitadas al Grupo Jurídico la adquisición.](#)
2. Todos los Documentos relativos al Control de las Normas, Leyes, Resoluciones, Decretos ley, Decretos, Técnicas Nacionales e Internacionales, Códigos, Catálogos Técnicos, Libros de Referencias, [son guardados en la red informática, en la carpeta Perfeccionamiento del servidor cubaniqueel//Documentos Normativos y Metodológicos](#) y para su publicación estarán situados en el sitio: <http://www.moa.minbas.cu/base/modulos>, el cual es controlado y actualizado por el Especialista en Gestión de los RRHH encargado de la actividad de Perfeccionamiento Empresarial.
3. Los Directores de UEB y áreas de Regulación y Control, [mantendrán actualizado el control de los documentos que se relacionan en el punto 2, que sean de aplicación a sus procesos](#) en el registro PG-GC-001G "Listado de Normas, Legislaciones, Códigos, Catálogos y Libros de Referencias. (Ver Anexo I).
4. [Para el caso de la documentación legal del sistema de Gestión Ambiental y Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo será utilizado el mismo registro de referencia en punto 3.](#)

5.5 Control de Documentos de Origen Interno y Externo.

1. Los documentos de origen interno y externo en el caso de la Dirección General son controlados por la secretaria del director según los registros PG-GC-001C Control de Entrada de Documentos (Dirección) (Ver Anexo E) y PG-GC-001D Control de Salida de Documentos (Dirección). (Ver Anexo F)
2. En las demás direcciones se controlan por los directores de UEB y áreas de regulación y control en el registro PG-GC-001E "Control de Documentos de origen interno y externo" (áreas) (Ver Anexo G).



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código: PG-GC-001
Revisión: **G**
n: XXIII de 91
Página

6.0 ANEXOS:

Anexo A Instrucciones para la codificación de los documentos.

Anexo B Listado Maestro de Documentos

Anexo C Correspondencia interna y externa

Anexo D Control de Fax de salida

Anexo E Control de Entrada de Documentos (Dirección)

Anexo F Control de Salida de Documentos (Dirección)

Anexo G Control de Documentos de origen interno y externo (áreas)

Anexo H Acta de Formación

Anexo I Listado de Normas, Legislaciones, Códigos, Catálogos y Libros de Referencias.

7.0 REGISTROS:

PG-GC-001 A. Listado Maestro de Documentos

PG-GC-001B. Control de Fax de salida

PG-GC-001C. Control de Entrada de Documentos (Dirección)

PG-GC-001D. Control de Salida de Documentos (Dirección).

PG-GC-001E. Control de Documentos de origen interno y externo (áreas)

PG-GC-001F. Acta de Formación

PG-GC-001G. Listado de Normas, Legislaciones, Códigos, Catálogos y Libros de

Referencias.

ANEXO A
Instrucciones para la Codificación de los Documentos:

(A) El código comienza con las letras que indican el tipo de documento:

PG: Procedimientos Mandatorios de Calidad y Procedimientos de carácter General en la empresa.

P: Procedimientos Específicos de Calidad.

IT: Instrucción de Trabajo.

IS: Instrucción de Seguridad.

D: Documentos. Ej. Reglamentos, Manuales, Fichas de Procesos, Políticas, Objetivos. etc.

PL: Plan. (No incluye los Planes de Trabajo).Ej. Planes de Calidad, Plan de Prevención, Plan de Mantenimiento. etc.

(B.) Separado por un guión se coloca la identificación específica del área donde se elabora el documento:

Área

Identificación

Dirección General, <u>Asesoría, Grupo de SPD.</u>	DG
Grupo de Asesoría Jurídica.	AJ
Grupo de Organización y Control.	SC
<u>Grupo de Comprobaciones Sociales.</u>	<u>CS</u>
Dirección de Producción.	DP
Dirección de Economía y Finanzas.	DE
Dirección Técnica	DT
Gestión de la Calidad	GC
Dirección de Recursos Humanos	DRH
<u>Seguridad y Salud en el Trabajo</u>	<u>SS</u>
UEB Suministro de Fuerza de Trabajo	US
<u>UEB Servicios Integrales de Capital Humano.</u>	<u>USCH</u>
TESSOL	TS
Grupo de Certificación y Homologación	CH
<u>UEB Reorientación Laboral.</u>	<u>URL</u>
Grupo Reclutamiento	R
Grupo Selección	S
Grupo Atención a Disponibles	AD
UEB Servicios Integrales Nicaro	USIN
UEB de Servicios Gráficos y Visuales.	UGV
<u>Grupo de Traducción</u>	<u>TR</u>



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código: PG-GC-001
Revisión: **G**
n: XXV de 91
Página

<u>Grupo de Diseño, Reprografía y Señalética.</u>	<u>SG</u>
UEB de Compras.	UC
<u>UEB de Desarrollo</u>	<u>UD</u>
UEB de Aseguramientos y Apoyo.	MT
Buró Sindical.	SIND

(C). Separado por un guión se coloca el número consecutivo dentro del área a la que pertenece.



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código:
Revisión:
n:
Página

PG-GC-001
G
XXVI de 91

ANEXO B

PG-GC-001A

Listado Maestro de Documentos

Instrucción de Llenado:

1. Código que Identifica al registro.
2. Fecha de revisión del listado maestro.
3. Revisión del listado maestro.
4. Número Consecutivo del documento.
5. Código del Documento.
6. Título del documento.
7. Cargo del que Elabora
8. Cargo del que Revisa.
9. Cargo del que Aprueba.
10. Número de revisión vigente del documento.
11. Fecha de la Última Revisión del documento.
12. Clasificación del Documento.



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código:
Revisión:
n:
Página

PG-GC-001
G
XXVII de
91

ANEXO C

Correspondencia Interna y Externa

Fecha:

A: quién se dirige la correspondencia
Cargo:

De: quién envía la correspondencia
Cargo:

Comunicación (poner código que identifique el área y # Consecutivo) **Ej DG-025**

Ref:

Estimado (.....)

Esto es un ejemplo de como se debe presentar y preparar una correspondencia, así como los datos que obligatoriamente debe tener para posibilitar su mejor cuidado y atención.

Frase de despedida:

(Autor)
(Cargo)

Adjunto
Y finalizar con:

Cc: (Lista de los nombres de las personas a quienes se envían las copias en una hoja de distribución)



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código: PG-GC-001
Revisión: **G**
n: XXVIII de
Página: 91

ANEXO D

PG-GC-001B

Control de Fax de salida.

Fecha	Destinatario	Fax	Empresa	Remite	Página
(1)	(2)	(3)	(4)	(6)	(7)

Instrucción de Llenado:

1. Fecha de Emisión del Fax.
2. Nombres y Apellidos de la persona a la que va dirigido el fax.
3. Número del Fax a donde se envía.
4. Nombre de la empresa a la que va dirigida.
5. Nombres y Apellidos de la persona que envía el Fax.
6. Cantidad de páginas enviadas.



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código: PG-GC-001
Revisión: **G**
n: XXX de 91
Página

ANEXO F

PG-GC-001D

Control de Salida de Documentos. (Dirección)

Instrucción de Llenado:

No.	Fecha	Asunto	Entrega	Recibe	Firma	Número Consecutivo de salida
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

- 1. Número consecutivo.
- 2. Fecha de salida del documento.
- 3. Título del documento.
- 4. Nombre de quien lo entrega.
- 5. Nombres y apellidos de quien lo recibe.
- 6. Firma de la persona que recibe el documento.
- 7. Número consecutivo de salida de los documentos.



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código:
Revisión:
Página

PG-GC-001
G
XXXI de 91

ANEXO G

**Control de Documentos de Origen Interno y Externo (Áreas).
001E**

PG-GC-

Tipo de documento	Procedencia	Contenido del documento	Fecha de recepción	Distribuido a	Fecha de entrega	Firma
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Instrucción de Llenado:

1. Clasificación del Documento. Ejemplo: Carta, Fax, Quejas, Reclamación, Plan, Pedidos o Solicitudes, Instrucción del Cliente.
2. Organismo y empresa que emite el documento. Ejemplo: MINBAS – ECG.
3. Objetivo del Documento.
4. Fecha en que se recibe en el Área.
5. Nombre y Apellidos de la persona a la que se le entregará el documento en caso de que sea distribuido.
- 6 y 7 Fecha de Entregado y Firma del que recibe.



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código:
Revisión:
n:
Página

PG-GC-001
G
XXXII de
91

ANEXO H

Acta de Formación.

PG-GC-001F

Moa, ____ ____ Día Nombre del mes

Año

"Nombre del Año"

Actividad:

Lugar:

Hora :

N o	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			

Instructor:

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma



PROCEDIMIENTO MANDATORIO DE CALIDAD

Control de la Documentación

Código: PG-GC-001
Revisión: G
n: XXXIII de
Página: 91

ANEXO I

PG-GC-001G

Listado de Normas, Legislaciones, Códigos, Catálogos y Libros de Referencias.

Tipo de documento	Título	Organismo emisor	Fecha de emisión	Proceso, servicio o actividad que afecta	Requisito aplicable	Fecha de revisión de su vigencia	Distribuido a:
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Instrucción de Llenado:

1. Identificar si es una Norma, Regulación, Legislación, Catálogo o un Manual Externo.
2. Nombre del documento.
3. Organismo que lo emite.
4. Año en que fue emitido el documento.
5. Se nombran el/los procesos o actividades del área, que se relacionan con el documento referido en el escaque 2. Ej: Compras, Reprografía, Mantenimiento a equipos de refrigeración, Capacitación, Selección por competencias.
6. Se especificará el/ los requisitos aplicables por procesos, esto incluye: número del acápite, artículo, punto, subtítulo en que se encuentra el requisito dentro del documento regulatorio. En caso de aplicación plena del documento, se reflejará: "Todos los requisitos: T/R"
7. Se indica la última fecha en que se actualizaron los documentos normativos.
8. Cargos a los cuales el documento fue disseminado, de ser a todos los trabajadores se especificará: DOMAIN.