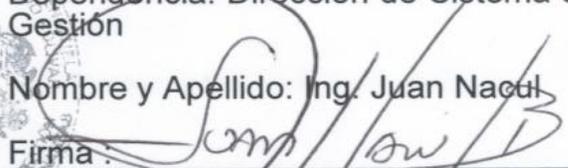


 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	PROCEDIMIENTO	Código GOB-900-PR-001/05
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha de Vigencia 01 DIC 2016
	Actualización 13	Página N° 1

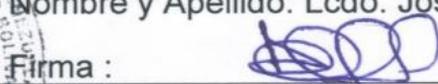
Elaborado por:



Dependencia: Dirección de Sistema de Gestión
Nombre y Apellido: Ing. Juan Nacul
Firma: 
Fecha: 01 DIC 2016

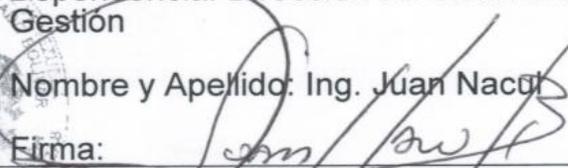
Autorizado por:



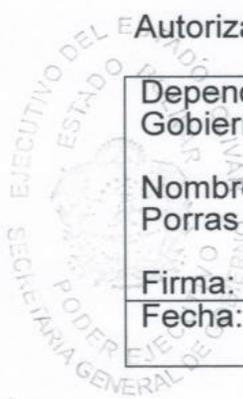
Dependencia: Secretaria de Administración y Finanzas
Nombre y Apellido: Lcdo. José Diciolla
Firma: 
Fecha: 01 DIC 2016

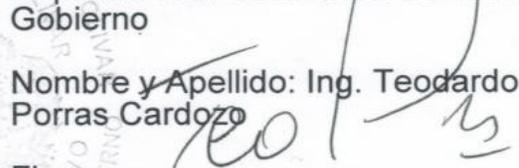
Revisado por:



Dependencia: Dirección de Sistema de Gestión
Nombre y Apellido: Ing. Juan Nacul
Firma: 
Fecha: 01 DIC 2016

Autorizado por:



Dependencia: Secretaria General de Gobierno
Nombre y Apellido: Ing. Teodoro Porras Cardozo
Firma: 
Fecha: 01 DIC 2016

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 2

CONTENIDO

Objetivo	3
Alcance	3
Documentos Relacionados	3
Normas	3
Descripción de Actividades	18
Formularios de Obligatorio Cumplimiento	20
Glosario	21
Anexos	24

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 3

1. **OBJETIVO:** Definir la estructura y lineamientos para la elaboración, actualización y control de los documentos internos y externos que se manejan en los Sistemas y Sub Sistema de Gestión de la Calidad en las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar.

2. **ALCANCE:** La implementación de éste procedimiento está dirigido a los Sistemas y Sub Sistema de Gestión de la Calidad en las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar.

3. **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

3.1 NORMA ISO 9000 : 2015

3.2 NORMA ISO 9001: 2015

3.3 Procedimiento de Control de Registros **GOB-900-PR-002/05**.

4. **NORMAS**

4.1 Asegurar el cumplimiento de este procedimiento sin menoscabo del ordenamiento jurídico vigente y velar que todos los registros derivados o resultantes de la aplicación de este procedimiento se conserven según lo establecido en el Procedimiento Control de Registros, **GOB-900-PR-002/05**.

4.2 Asegurar que los términos “documentos y registros” sean considerados como información documentada.

4.3 Establecer como documentos de origen interno, aquellos elaborados y controlados por las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar y que soportan los Sistemas y Sub Sistemas de Gestión de la Calidad, y que se describen a continuación:

1. Estructuras Organizativas.
2. Manuales de Organización.
3. Manual Descriptivo de Cargos.
4. Mapa y/o Modelo de Proceso.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 4

5. Interacción de procesos.
6. Manual de la Calidad.
7. Misión, Visión, Valores, Políticas y Objetivos de la Calidad.
8. Descripciones de Procesos.
9. Procedimientos.
10. Formularios.
11. Manual de Usuario.
12. Instrucciones de Trabajo.
13. Protocolos.

4.4 Establecer como Documentos de Origen Externo, aquellos que no son elaborados por las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar y se identifican los siguientes documentos:

1. Normas ISO
2. Documentos Legales.
3. Reglamentos relacionados con el marco jurídico de las actividades desarrolladas por las dependencias de la Gobernación del Estado Bolívar.

4.5 Establecer como unidades controladoras de los documentos de los Sistemas y Sub Sistemas de Gestión de la Calidad de origen interno y externo, las que se detallan a continuación:

4.5.1 Dirección de Sistema de Gestión:

Unidad Coordinadora de la implementación de las Normas ISO en las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar. Los documentos a controlar son los siguientes:

Documentos de Origen Internos

1. Mapa y/o Modelo de Proceso.
2. Interacción de procesos.
3. Manual de la Calidad.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 5

4. Misión, Visión, Valores, Políticas y Objetivos de la Calidad.
5. Descripciones de Procesos.
6. Procedimientos.
7. Formularios.
8. Instrucciones de Trabajo.
9. Protocolos.

Documentos de Origen Externo

- Normas ISO

4.5.2 Dirección del Talento Humano: Los documentos a controlar son los siguientes:

Documentos de Origen Internos

1. Estructuras Organizativas de las Dependencias Centralizadas, y Desconcentradas.
2. Manual de Organización.
3. Manual Descriptivo de Cargos (el alcance será según lo indicado por el dueño de proceso).

Documentos de Origen Externos

N/A

4.5.3 Dirección de Consultoría Jurídica: Los documentos a controlar son las Leyes y reglamentos relacionados con el marco jurídico de las actividades desarrolladas por las dependencias de la gobernación del estado Bolívar y los Documentos Legales son los siguientes:

Documentos de Origen Internos

1. Decretos, Reglamentos y Gacetas Oficiales del Estado Bolívar.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 6

Documentos de Origen Externos

1. Documentos Legales.
2. Reglamentos relacionados con el marco jurídico de las actividades desarrolladas por las dependencias de la gobernación del estado Bolívar.

4.5.4 Dirección de Informática y Sistemas: Los documentos a controlar son los siguientes:

Documentos de Origen Internos

- Manuales de Usuario elaborados por la Dirección de Informática y Sistemas.

Documentos de Origen Externos

- Manuales de Usuarios de sistemas.

4.6 Las unidades controladoras deben garantizar que los documentos internos y externos, se encuentren en digital publicados en la Intranet (solo para lectura).

4.7 Garantizar que todos los documentos de origen interno y externo del Sistema y los Sub Sistemas de Gestión de la Calidad, serán considerados como **Documentos Controlados** aquellos que estén publicados en la red interna (Intranet), y aquellos documentos que se encuentren en físico serán considerados como **Documentos No Controlados** y no requerirán del sello húmedo.

Estos documentos podrán tener el logo de la dependencia del lado derecho al cual corresponde, cuando se requiera, a excepción de la estructura organizativa.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 7

4.8 Garantizar que una vez elaborado el **Manual de la Calidad, Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Mapas y/o Modelo de Procesos, Interacción de Procesos y los procedimientos que exige la Norma ISO 9001:2015 del sistema de la Gobernación del Estado Bolívar y los necesarios para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad**, se ubiquen las firmas de la siguiente manera, cuando sea el caso de:

4.8.1 Documentos de **Uso General**: Dirigido a las dependencias centralizadas de la Gobernación del estado Bolívar. (Anexo Hoja Nivel de Firma):

- **Elaborado por:** la Dependencia o la (s) Unidad (es) que elabora (n) el documento.
- **Autorizado por:** máxima(s) autoridad(es) de la(s) Dependencia(s) de quien está adscrita la unidad que elaboró el Documento.
- **Revisado:** Unidad Controladora.
- **Aprobado por:** Secretario (a) General de Gobierno.

4.8.2 Documentos de **Uso Común** de las dependencias (Anexo Hoja Nivel de Firma):

- **Elaborado por:** la Dependencia o la (s) Unidad (es) que elabora (n) el documento.
- **Autorizado por:** máxima(s) autoridad(es) de la(s) Dependencia(s) dueña(s) del proceso (o que participa(n) en el mismo).
- **Revisado por:** Unidad Controladora del Documento.
- **Aprobado por:** Secretario (a) General de Gobierno.

4.8.3 Documentos de **uso específico** de las dependencias (Anexo Hoja Nivel de Firma):

- **Elaborado por:** la Dependencia o la (s) Unidad (es) que elabora (n) el documento.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 8

- **Autorizado por:** Máxima(s) autoridad(es) de la(s) Dependencia(s) dueña(s) del proceso (o que participa(n) en el mismo).
- **Revisado por:** Unidad Controladora del Documento.
- **Aprobado por:** Secretario (a) Sectorial correspondiente. A excepción de aquellos Documentos relacionados con Estructuras Financieras y Documentos de Aplicación General o Común, los cuales deben ser Aprobados por Secretario (a) General de Gobierno.

4.9 Garantizar que una vez elaborado el **Manual de la Calidad, Políticas de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Descripciones de Proceso, Mapas de Procesos e Interacción de Procesos**, por los Subsistemas de Gestión de la Calidad en las dependencias centralizadas (Anexo Hoja nivel de Firma) se ubiquen las siguientes firmas:

- **Elaborado por:** La Unidad que elaboró el documento.
- **Autorizado por:** Representante por la Dirección del Subsistema.
- **Revisado por:** La Unidad controladora (Dirección de Sistema de Gestión).
- **Aprobado por:** Máxima autoridad de la dependencia del Sub Sistema.

4.10 Garantizar que la fecha de vigencia de los documentos establecidos en la norma 4.3, sea la misma que la fecha de su aprobación.

4.11 Garantizar que los formularios que vayan a ser utilizados por los Sistemas y Sub Sistemas de Gestión de la Calidad de las Dependencias Centralizadas, los cuales proporcionarán evidencias de las actividades desarrolladas, sean revisados y codificados a través del formulario Revisión de Elaboración, actualización y anulación de documentos, código **GOB-900-FM-014/10** y Codificación de documentos, código **GOB-800-FM-015/10** por la Dirección de Sistema de Gestión, antes de su implementación, y estos no requerirán de los niveles de firmas de aprobación descritos en la **norma 4.8.1, 4.8.2 y 4.8.3** del presente procedimiento.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 9

4.12 Seguir, además de las normativas aplicables en el presente procedimiento, otras especificaciones establecidas por las Unidades Controladoras para la elaboración de: **Manual de la Calidad, Manual Descriptivo de Cargos, Manuales de Usuario, Políticas de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Mapa y/o Modelo de Proceso, Descripciones de Proceso, Procedimientos, Documentos Legales, Estructuras Organizativas.**

4.13 Garantizar que los campos que no sean aplicables para un documento determinado, sean llenados con la frase **No Aplica, N/A** o colocar una raya inhabilitando el campo.

4.14 Garantizar que las unidades controladoras remitan a través del correo electrónico la lista Maestra (si tuviese actualización de la misma), a la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad como responsable de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, que se encargará de llevar el control de las mismas de forma digital a efectos de revisar el estado de actualización de los documentos.

4.15 Del Control:

4.15.1 De las unidades usuarias pertenecientes al sistema y subsistema de gestión de la calidad:

4.15.1.a Elaborar y/o actualizar los documentos y remitir a la Unidad controladora del mismo a través del Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos código **GOB-900-FM-014/10**, Este paso debe efectuarse previamente a la emisión del mismo.

4.15.1.b Garantizar que los documentos revisados por la unidad controladora y que indique que cumple con lo establecido en el presente procedimiento, tiene tres (3) días hábiles para remitir a la unidad controladora el documento en físico y digital.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 10

4.15.1.c Revisar y actualizar constantemente los diferentes documentos cuando sea requerido, y canalizar la aprobación del mismo, presentándolo ante la Unidad controladora respectiva.

4.15.1.d Solicitar a la unidad controladora respectiva la anulación de un documento a través del Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos, código **GOB-900-FM-014/10**,

4.15.1.e Mantener informado a todo el personal bajo su adscripción sobre la elaboración, modificación y actualización efectuada a los diferentes documentos de su competencia.

4.15.1.f Garantizar que los documentos divulgados en físico permanezcan en buen estado, legibles e identificables, sin rayar ni extraer ninguna de sus partes y se encuentren disponibles en lugares de fácil acceso.

4.15.1.g Verificar que se emplee la versión vigente de los documentos de origen interno y externo. De igual manera cuando se requiera llenar los Formularios en digital, asegurarse de no alterar ninguno de sus campos.

4.15.2 De la Unidad Controladora de Documentos:

4.15.2.a Designar un código de identificación en la elaboración de los documentos creados, establecido de la siguiente manera:

GOB – 999 – XX – 999/99

GOB: Gobernación del Estado Bolívar

999: Código que identifica la Dependencia responsable del Documento o si es de uso general o común. Ver Anexo B.

XX: Letras iniciales del tipo de Documento

MC: Manual de Calidad.

MO: Manual de Organización.

DC: Manual Descriptivo de Cargos.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 11

MI: Misión.
 VI: Visión.
 VA: Valores.
 PC: Política de la Calidad.
 OC: Objetivos de la Calidad.
 MP: Mapa de Proceso.
 MD: Modelo de Proceso.
 DP: Descripciones de Proceso.
 EO: Estructuras Organizativas.
 PR: Procedimientos.
 FM: Formularios.
 IT: Instrucciones de Trabajo
 MU: Manual de Usuario
 IP: Interacción de Procesos.
 PO: Protocolo

999: número correlativo para el tipo de documento
 99: dos últimos dígitos del año de creación

4.15.2.b Llevar un registro de forma digital del estado de actualización de documentos a través de la lista maestra por las unidades controladoras.

4.15.2.c Verificar que los documentos, previamente a su emisión, sean debidamente aprobados según los niveles de aprobación establecidos (normas **4.8.1**, **4.8.2** y **4.8.3**).

4.15.2.d Garantizar la remisión del Manual de la Calidad al organismo certificador cuando sea requerido en digital en formato PDF y si es requerido en físico, sin sello húmedo.

4.15.2.e Asegurar la anulación de un documento, al recibir la solicitud de parte de la Dependencia que conforman los Sistemas y Sub Sistema de Gestión de la Calidad, señalando el mismo en el Formulario Codificación de Documentos código **GOB-800-FM-015/10** y garantizar su eliminación de la Red Interna de la Gobernación.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 12

4.15.2.f Identificar el número de actualización ocurrido en cada documento, a través del campo Actualización, incrementando en uno el número. Se considera actualización N° 00 cuando el documento es elaborado por primera vez.

4.15.2.g Garantizar que la versión anterior de los Documentos vigentes sean retirados de cada Dependencia, una vez actualizados, destruyéndolos posteriormente. En caso de que se requiera preservar el documento, se identificará con un sello húmedo en original, en cada una de sus páginas, con la frase **Obsoleto**.

4.15.2.h Reemplazar las versiones anteriores con las nuevas Actualizaciones digitales de los Formularios, una vez aprobada la modificación del mismo. Las nuevas versiones de los formularios preimpresos, serán utilizadas de acuerdo a la necesidad del Responsable del Proceso.

4.15.2.i Garantizar que los Códigos de los documentos eliminados no sean reutilizados.

4.15.2.j Resguardar en la Dirección de Sistema de Gestión los Documentos Originales aprobados exigidos por los Sistema y Sub Sistemas de Gestión de la Calidad de las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del estado Bolívar.

4.15.2.k Evaluar el Manual de la calidad y la filosofía de gestión de los Sistemas y Sub Sistema de Gestión de la Calidad, al menos una vez al año, con el fin de mantener actualizada la información y reafirmar su vigencia de conformidad con los requerimientos establecidos por la organización de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y el resto de los documentos, es revisado cada vez que se realice una actualización.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 13

4.16 De Los Manuales de Organización:

4.16.1 Garantizar que cumplan como mínimo con los siguientes puntos:

- **Encabezado:** Anexo A.
- **Contenido:** Partes del documento, indicando el número de página que le corresponda a cada punto.
- **Objetivo:** Fin que se persigue con la creación del manual.
- **Alcance:** Áreas o unidades a las cuáles se le aplica el manual.
- **Documentos Relacionados:** Son todos aquellos documentos, Leyes, Reglamentos, Gacetas Oficiales o Manuales que se involucran con la información presentada en el manual.
- **Visión:** Proyección de lo que aspira llegar a ser la Dependencia, basada en la Visión de la Gobernación del Estado Bolívar.
- **Misión:** Es el deber ser de la Dependencia, basada en la Misión de la Gobernación del Estado Bolívar.
- **Estructura Organizativa:** Organigrama formal de cada Dependencia, detallando las diferentes unidades con que cuenta, tomando como fuente la *Dirección del Talento Humano*.
- **Objetivo de cada unidad:** Objetivo funcional de cada unidad o razón de ser.
- **Adscripción de cada unidad:** Unidad de la cual depende, indicando si se encuentra en nivel de staff o línea de mando.
- **Cargo Responsable:** Cargo responsable de realizar las funciones.
- **Funciones de cada unidad:** Todas aquellas funciones que deben desarrollarse en cada unidad de la organización.

4.17 De Los Procedimientos:

4.17.1 Garantizar que cumplan como mínimo con los siguientes puntos:

- **Encabezado:** Anexo A.
- **Contenido:** Partes del documento, indicando el número de página que le corresponda a cada punto.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 14

- **Objetivo:** Fin que se persigue con la creación del procedimiento.
- **Alcance:** Áreas o unidades que participan en la ejecución del procedimiento.
- **Documentos Relacionados:** Todos aquellos documentos, Leyes, Reglamentos, Gacetas Oficiales o Manuales que se involucran con la información presentada en el documento.
- **Normas:** Lineamientos específicos o reglas a seguir para la ejecución de los procedimientos. Deben ser redactadas de manera sencilla, iniciando con un verbo preferiblemente en infinitivo, con terminaciones **ar**, **er** o **ir**. En éstas se pueden hacer referencia a los Artículos y/o basamentos legales.
- **Descripción de las Actividades:** Describir el paso a paso de las actividades de manera sencilla, lógica y coherente, utilizando diagramas de flujo o la técnica play script. El método de play script se describe de la siguiente forma:
 - ✓ **Nombre de la Actividad.**
 - ✓ **Tabla de dos (02) columnas:** En la cual se indica el Responsable y la Acción:
 - **Responsable:** Es la denominación del Cargo o la Unidad que ejecuta la acción.
 - **Acción:** Actividad o tarea ejecutada dentro del procedimiento, descrita de manera detallada y clara, iniciando con un verbo en tercera persona, en tiempo presente y numerada de manera correlativa. En esta se puede hacer referencia a formularios, instrucciones de trabajo o manuales, cuando así se requiera.
- **Formularios de Obligatorio Cumplimiento:** Nombrar los formularios con su respectivo código que se llenan en el desarrollo del procedimiento de acuerdo a la Descripción de Actividades.
- **Glosario:** Definiciones técnicas o palabras de poco uso común que se emplean en el desarrollo del documento.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 15

- **Anexos:** Material referencial (como gráficos, diagramas, formularios, reglamentos, entre otros), requeridos para la aplicación y entendimiento del procedimiento.

4.18 De los Formularios:

4.18.1 Garantizar que los formularios emitidos o no por sistemas automatizados cumplan como mínimo con lo siguiente:

- **Encabezado** (enmarcado en un recuadro):
 - ✓ **Logotipo de la Gobernación del Estado Bolívar (vigente)**, ubicado en la parte superior izquierda del encabezado.
 - ✓ **Nombre del documento:** En la parte superior central de la página o encabezado.
 - ✓ **Identificación de la Secretaría y/o Dependencia:** Debajo del nombre del documento, a excepción de aquellos de uso general o común, estos no llevarán el nombre de la Secretaría y/o Direcciones.
 - ✓ **Número correlativo:** Control interno de cada unidad en la parte superior derecha del encabezado, si es aplicable.
 - ✓ **Código del Formulario:** En la parte superior derecha, debajo del número correlativo; en caso que no permita su ubicación en el encabezado, se puede ubicar en el pie de página.
 - ✓ **Fecha de Vigencia:** Ubicada debajo del Código del Formulario.
- **Pié de Página:**
 - ✓ **Número de Actualización:** En la parte inferior izquierda del Formulario.

4.18.2 Cumplir, en la elaboración de Instructivos de llenado en los Formularios; con la siguiente estructura:

- ✓ **Objetivo:** Finalidad del formulario y alcance.
- ✓ **Elaboración:** Nombre de las unidades o cargos que participan en la preparación del formulario.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 16

- ✓ **Datos:** Señala lo requerido en cada uno de los campos o espacios en blanco.

NOTA: La elaboración de los Instructivos es de carácter obligatorio.

4.19 Asegurar que los reportes emitidos por los sistemas automatizados cumplan como mínimo con un Encabezado con las siguientes especificaciones: Logotipo de la Gobernación del Estado Bolívar vigente, Nombre del Documento e Identificación de la Secretaría y/o Dependencia.

4.20 De las Instrucciones de Trabajo

4.20.1 Garantizar que contengan los siguientes puntos:

- **Encabezado:** Anexo A.
- **Objetivo:** Propósito que se persigue con la instrucción.
- **Herramientas Relacionadas:** Son todos aquellos documentos, Leyes, Reglamentos, Gacetas Oficiales, Manuales que se involucran con la información presentada en el documento, así como equipos, herramientas, materiales y/o riesgos que inciden en la ejecución de las tareas.
- **Descripción de Actividades:** Detalla cada paso de las actividades; se adapta según la complejidad y las necesidades del trabajo, métodos utilizados, formación recibida, habilidades y calificaciones del personal. Se debe especificar el por qué, cuándo, dónde y cómo se efectúan las tareas.
- **Anexos:** Material referencial (como gráficos, diagramas, formularios, reglamentos, entre otros), requeridos para la aplicación y entendimiento de la Instrucción de Trabajo.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 17

4.21 De Los Manuales de Usuario

4.21.1 Garantizar que cumplan como mínimo con los siguientes puntos:

- **Encabezado:** Anexo A.
- **Contenido:** Partes del documento, indicando el número de página que le corresponda a cada punto.
- **Objetivo:** Fin que se persigue con la creación del manual.
- **Alcance:** áreas o unidades que participan en la ejecución del manual.
- **Documentos Relacionados:** Todos aquellos documentos, Leyes, Reglamentos, Gacetas Oficiales o Manuales que se involucran con la información presentada en el documento.
- **Normas:** Lineamientos específicos o reglas a seguir para la ejecución de los manuales de usuarios. Deben ser redactadas de manera sencilla, iniciando con un verbo preferiblemente en infinitivo, con terminaciones **ar**, **er** o **ir** o como mejor sea considerado. En éstas se pueden hacer referencia a los Artículos y/o basamentos legales.
- **Descripción del sistema:** Describir el paso a paso de las actividades de manera sencilla, lógica y coherente.
- **Nombre de la actividad:** Definición de la actividad
- **Glosario:** Definiciones técnicas o palabras de poco uso común que se emplean en el desarrollo del documento.
- **Anexos:** Material referencial (como gráficos, diagramas, formularios, reglamentos, entre otros), requeridos para la aplicación y entendimiento del manual.

4.22 De Los Protocolos

- **Encabezado:** Anexo A.
- **Objetivo:** Propósito que se persigue con el protocolo.
- **Descripción de Actividades:** Detalla cada paso de las actividades; se adapta según la complejidad y las necesidades del trabajo, métodos utilizados, formación recibida, habilidades

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 18

y calificaciones del personal. Se debe especificar el por qué, cuándo, dónde y cómo se efectúan las tareas.

- **Anexos:** Material referencial (como gráficos, diagramas, formularios, reglamentos, entre otros), requeridos para la aplicación y entendimiento del protocolo.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

5.1 Nombre de la Actividad: Elaboración, actualización, anulación y Control de Documentos de Origen Interno.

Responsable	Acción
Unidad Responsable (Usuarios)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora o actualiza el documento. 2. Llena el Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos, código GOB-900-FM-014/10 en original y copia, para remitir el documento. 3. Remite a la máxima autoridad de la Dependencia responsable del proceso, el borrador del documento con el formulario, para su conformación.
Máxima Autoridad de la Dependencia Responsable	<ol style="list-style-type: none"> 4. Recibe y revisa el borrador del documento elaborado, modificado o actualizado. 5. Devuelve a la Unidad Responsable, en caso de no estar conforme, para efectuar las correcciones; en caso de estar conforme firma el Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos, código GOB-900-FM-014/10. 6. Remite el Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos, código GOB-900-FM-014/10, con el documento a la respectiva Unidad controladora.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 19

Unidad Controladora	<p>7. Recibe, firma y entrega copia del registro bajo el Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos, código GOB-900-FM-014/10, en señal de haber recibido, conjuntamente con el borrador del documento elaborado o actualizado.</p> <p>8. Revisa el borrador y verifica que cumpla con los requisitos exigidos por las normas previamente establecidas en este procedimiento.</p> <p>9. Asigna el código al documento, en caso de Elaboración a través del formulario Codificación de Documentos, código GOB-800-FM-015/10.</p> <p>10. Realiza y remite las observaciones a la unidad responsable a través del Formulario Entrega de Documento, código GOB-800-FM-038/08, de ser el caso. De no existir observaciones, indica que debe tramitar la ubicación de las firmas.</p>
Unidad Responsable	<p>11. Recibe y corrige según las observaciones y devuelve a la Unidad Controladora, a través del Formulario Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos, código GOB-900-FM-014/10, reanudando actividades en el punto 7. De lo contrario tramita la ubicación de las firmas de elaboración, autorización, revisión y aprobación establecido en la norma 4.8.1, 4.8.2 y 4.8.3.</p> <p>12. Remite el documento original en físico y en digital a la Unidad Controladora.</p>

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 20

Unidad Controladora	<p>13. Recibe el documento original aprobado.</p> <p>14. Registra fecha de vigencia del documento aprobado en el formulario Codificación de Documentos, código GOB-800-FM-015/10.</p> <p>15. Registra el documento y actualiza la Lista Maestra, código GOB-900-FM-072/08.</p> <p>16. Publica y Controla a través de la Intranet.</p>
---------------------	--

5.2 Nombre de la Actividad: Control de Documentos de Origen Externo.

Responsable	Acción
Unidad Controladora	<p>1. Revisa la vigencia del Documento.</p> <p>2. Registra en el Formulario Lista Maestra, código GOB-900-FM-072/08, los Documentos actualizados o en la base de datos disponible en la Red.</p> <p>3. Garantiza que los Documentos de origen externo sea controlado manteniendo su vigencia a través de la Red Interna de la Gobernación del Estado Bolívar (Intranet).</p>
Usuario	<p>4. Recurre a la Red Interna de la Gobernación del estado Bolívar (Intranet) para consultar la documentación vigente, si requiere el físico del Documento y lo obtiene a través de la impresión del mismo, este pasara a ser no controlado.</p>

6 FORMULARIOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO:

- 6.1 Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos. **GOB-900-FM-014/10**
- 6.2 Lista Maestra **GOB-900-FM-072/08**
- 6.3 Entrega de Documento **GOB-800-FM-038/08**
- 6.4 Codificación de Documentos **GOB-800-FM-015/10**

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 21

7 GLOSARIO :

Dependencia: Se le denomina a aquellos Entes Centralizados adscritos al Ejecutivo Regional.

Documento Controlado: Es una copia fiel y exacta del documento vigente de la organización, el cual requiere ser reemplazado una vez que el documento sea modificado.

Documento No Controlado: Documento solicitado por entes internos o externos, requerido para consulta temporal o puntual, no siendo obligatorio su reemplazo cuando el documento original sea actualizado.

Documento Obsoleto: Son aquellos que pierden vigencia con las actualizaciones sustanciales a los que están sujetos.

Documentos de Aplicación Común: Son aquellos documentos utilizados por varias Dependencias Centralizadas. Y cuando aplique; por las Dependencias Desconcentradas y Descentralizadas, definiendo en el alcance las Dependencias que aplicarán el Documento.

Documentos de Aplicación Específica: Son todos aquellos documentos particulares elaborados y utilizados en el desarrollo de actividades de una Dependencia Centralizada en específico.

Documentos de Aplicación General: Son aquellos documentos utilizados por todas las Dependencias Centralizadas. Y cuando aplique; por las Dependencias Desconcentradas y Descentralizadas, definiendo en el Alcance las Dependencias que aplicarán el Documento.

Documentos de Origen Externo: Son todos aquellos no elaborados por la Gobernación del Estado Bolívar, aunque aplicados en la ejecución de sus funciones, tales como: Normas ISO, Gacetas Oficiales de la República y Documentos Legales.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 22

Documentos de Origen Interno: Aquellos documentos elaborados dentro de la Gobernación del Estado Bolívar, de uso interno o externo, como son: Manuales, Política de la Calidad, Objetivo de la Calidad, Procedimientos, Formularios y Documentos Legales, entre otros.

Fecha de Vigencia: Fecha a partir de la cual comienza a regir el Documento.

Formularios: Son los documentos utilizados para registrar los datos requeridos para el desarrollo de las actividades. Una vez procesado se transforman en registros.

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene, tal es el caso de documentos, registros, procedimientos, manual de la calidad.

Instrucción de Trabajo: Es la descripción detallada de cómo realizar y registrar las actividades y tareas. En los procedimientos documentados pueden hacerse referencia sobre ellas.

Manual de Descripción de Cargos: Es el manual que contiene la descripción y análisis de los cargos con que cuenta la Organización, estableciendo las funciones que debe cumplir cada puesto, nivel o categoría a la que pertenece, perfil que debe cumplir el ocupante, riesgo y condiciones físicas para el desempeño, entre otros datos relevantes.

Manual de la Calidad: Describe el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad establecidos; debe incluir los detalles de cualquier exclusión y su justificación, los procedimientos documentados, o referencias a ellos, y una descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad y sus interrelaciones.

Manual de Organización: Es un documento donde se define la estructura de la organización y se señalan las funciones que deben realizar en cada unidad, además de su filosofía de gestión.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 23

Manual de Usuario: Documentación de procedimientos de un sistema informático utilizado por personas que ameritan un aprendizaje para poder acceder a los recursos y servicios que ofrece dicho sistema.

Objetivos de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido relacionado con la calidad. Se derivan habitualmente de la Política de la Calidad de la Organización y han de ser alcanzados. Generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la Organización. Cuando los objetivos son cuantificables se convierten en metas y son medibles.

Política de la Calidad: Es la intensión global de una organización, expresada formalmente por la alta Dirección en materia de la calidad.

Procedimiento: Es el documento que contiene las normas y las descripciones de las actividades que deben seguirse en la realización de un proceso o actividad determinada.

Protocolo: Un protocolo es una síntesis que reorganiza, ordena y jerarquiza los puntos más relevantes relacionados con alguna actividad específica de un proceso.

Registro: Es un documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas, el cual no debe ser alterado o modificado.

Sello Húmedo: Identificación que se realiza a la documentación con la frase respectiva en la plantilla húmeda.

Sistema: Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Sub-sistemas: Son aquellos sistemas pertenecientes a las dependencias centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar que se originan del sistema general de gestión de la calidad implantado en la Gobernación del Estado Bolívar y que tendrán como proveedores a las Unidades Controladoras, Departamento de

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 24

Compras, Dirección de Informática y Sistemas, Dirección de Sistema de Gestión y Dirección del Talento humano de las misma.

8. ANEXOS:

ANEXO A. Encabezado de los Documentos

Logo Oficial de la Gobernación (Vigente)	(Tipo de Documento)	Código GOB-999-XX-999/99
	(NOMBRE DEL DOCUMENTO)	Fecha de Vigencia 99 / 99 / 99
	Actualización N° 99	Página N° 99

Actualización N°: Es el campo ubicado en todos los documentos, a través del cual se identifica el número de modificaciones significativas que se le han efectuado al mismo.

Código: Es el número que identifica el documento, registrado por el órgano o dependencia controladora del mismo.

Fecha de Vigencia: Fecha en la cual el Documento fue aprobado.

Tipo de Documento: Tipo de documento que corresponde (Manual de Organización, Formulario, Procedimientos, entre otros).

Nombre del Documento: En caso de ser un procedimiento o instrucción de trabajo se establece el nombre que lo identifique, y si es un Manual de Organización se establece la Dependencia dueña del proceso.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 25

ANEXO B. Códigos que identifican los Documentos de uso general o común

Tipo de Documento	Código que lo identifica
Documento de uso General	900
Documento de uso común	800

8.1 Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos.

GOB-900-FM-014/10

8.2 Lista Maestra **GOB-900-FM-072/08**

8.3 Entrega de Documento **GOB-800-FM-038/08**

8.4 Codificación de Documentos **GOB-800-FM-015/10**

8.5 Hoja de Nivel de Firma

Hoja de Nivel de Firma

 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 26

Revisión de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos. **GOB-900-FM-014/10**

		REVISIÓN DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	
Dependencia Solicitante		Fecha de la Solicitud	
Datos del Documento			
Código del Documento	Nombre		
N/A			
Tipo de Solicitud			Número de Solicitud
<input type="checkbox"/> Elaboración <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Anulación			N° <input type="text"/>
Tipo de Uso del Documento			
<input type="checkbox"/> Uso General		<input type="checkbox"/> Uso Común	<input type="checkbox"/> Uso Específico
Tipo de Documento			
<input type="checkbox"/> Manual de: _____		<input type="checkbox"/> Instrucción de Trabajo	
<input type="checkbox"/> Formulario		<input type="checkbox"/> Otro _____	
<input type="checkbox"/> Procedimiento			
Motivo de la Solicitud			
<input type="checkbox"/> Adecuación de los Procesos		<input type="checkbox"/> Modificación de las actividades <input type="checkbox"/> Otro _____	
<input type="checkbox"/> Cambio de estructura del documento		<input type="checkbox"/> Cambio de denominación	
<input type="checkbox"/> Modificación de las Normas		<input type="checkbox"/> Anulación por desuso del documento	
Sustituye a:	Código:	Nombre:	
Descripción detallada del motivo			
Tiempo de Respuesta de las Unidades Controladoras			
Tres (3) Días Hábiles desde la fecha de su recepción			
Elaborado por:	Autorizado Por:	Recibido Por:	
Nombre y Apellido	Nombre y Apellido	Nombre y Apellido	
Firma	Firma	Firma	
		Fecha: Hora:	
<p>Nota: Todos los campos deben ser llenados, en caso de no aplicarse debe inhabilitar el campo con una raya o no aplica (N/A).</p>			
Actualización N°: 03		GOB-900-FM-014/10 Fecha de Vigencia: 22 SEP 2015	

 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 28

Entrega de Documento **GOB-800-FM-038/08**

Nombre del Documento		Código	Dependencia Solicitante	Fecha de Entrega	Periodo de Prueba	
					Desde	Hasta
Revisado por:	Conformado por:	Recibido por:				
Nombre y Apellido	Nombre y Apellido	Nombre y Apellido del Funcionario:				
Firma	Firma	Firma:	Hora:			

 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Procedimiento	Código GOB-900-PR-001/05
	Elaboración y Control de Documentos	Fecha de Vigencia 01/12/2016
	Actualización 13	Página N° 30

Hoja de Nivel de Firma

 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Tipo de Documento	Código
	Nombre del Documento	Fecha de Vigencia.
	Actualización	Página N° 1

Elaborado por:

Dependencia:
Nombre y Apellido:
Firma:
Fecha:

Autorizado por:

Dependencia:
Nombre y Apellido:
Firma:
Fecha:

Revisado por:

Dependencia:
Nombre y Apellido:
Firma:
Fecha:

Aprobado por:

Dependencia:
Nombre y Apellido:
Firma:
Fecha: