

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [20A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

**Commented [20A2]:** El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

## Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	Plantilla básica del documento

## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS.....</b>	<b>3</b>
3.1. FORMATO DE LOS DOCUMENTOS .....	3
3.2. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS .....	3
3.3. PUBLICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS; RETIRO DE CIRCULACIÓN.....	4
3.4. ACTUALIZACIONES DE DOCUMENTOS.....	4
3.5. CONTROL DE REGISTROS .....	5
<b>4. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO.....</b>	<b>5</b>
<b>5. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>6. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>6</b>

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es el de asegurar el control sobre la creación, aprobación, distribución, utilización y actualización de los documentos y registros (también denominada información documentada) utilizados en el Sistema de Gestión de Servicio (SGS).

Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros relacionados con el SGS, independientemente de si los documentos y registros fueron creados dentro de [nombre de la organización] o si son de origen externo. Este procedimiento abarca a todos los documentos y registros almacenados de todas las formas posibles: papel, audio, video, etc.

Los usuarios de este documento son todos empleados de [nombre de la organización] incluidos dentro del alcance del SGS.

## 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, puntos 7.5.2 y 7.5.3
- Política del sistema de gestión del servicio
- [documento que regula la clasificación de confidencialidad]
- [otros documentos y normas relacionadas con control de documentos]

**Commented [20A3]:** Puede ser eliminado si no existe clasificación de confidencialidad.

## 3. Control de documentos internos

Los documentos internos son todos documentos creados dentro de la organización.

### 3.1. Formato de los documentos

El texto del documento está escrito con fuente Calibri, tamaño 11. Los títulos de capítulo se escriben con tamaño de fuente 14 y en negrita; mientras que para los títulos de capítulo nivel 2 se utiliza el tamaño de fuente 12 en negrita. Los títulos de capítulo nivel 3 se escriben con tamaño de fuente 11, en negrita. Los títulos de capítulo nivel 4 se escriben con tamaño de fuente 11, en negrita y cursiva.

**Commented [20A4]:** Adaptar a la práctica estándar de la organización.

Cada documento también debe incluir información que defina a sus usuarios.

Si la organización cuenta con una política de clasificación de información, los documentos que forman parte del SGS deben cumplir con la clasificación de confidencialidad.

**Commented [20A5]:** Adaptar a la práctica estándar de la organización

### 3.2. Aprobación de documentos

Procedimiento para control de documentos y registros ver. [versión] del [fecha]

Página 3 de 6

Todos los documentos, ya sean documentos nuevos o nuevas versiones de documentos existentes, deben ser aprobados por el [cargo].

Los documentos se aprueban de la siguiente forma: [comentarios] [formato] [nombre de la carpeta/aplicación] de circulación".

**Commented [20A6]:** En el caso que existan varios niveles de documentos, por ejemplo, políticas, procedimientos, instrucciones, [comentarios]

### 3.3. Publicación y distribución de documentos; retiro de circulación

Los documentos para los que se requiere el acceso de todos los empleados incluidos dentro del [comentarios] [formato] [nombre de la carpeta/aplicación] un control de acceso apropiado, y los derechos de acceso tienen que ser asignados por el propietario del documento.

**Commented [20A7]:** Se debe modificar esta oración si los documentos en papel no se firman, sino que son aprobados a través de un sistema de gestión de documentos o si una versión electrónica es firmada digitalmente.

**Commented [20A8]:** [comentarios]

Todos los documentos publicados electrónicamente tienen que estar disponible en [formato] y serán almacenados en [nombre de la carpeta/aplicación]

[comentarios] [formato] [nombre de la carpeta/aplicación]

**Commented [20A9]:** Por favor, indicar el formato en el que se publicarán los documentos electrónicos de acuerdo a la práctica estándar de la organización

Puede ser, por ejemplo, pdf, xls, docx

**Commented [20A10]:** [comentarios]

Si hay una versión anterior del documento, el [cargo] debe borrarla de la carpeta de documentos vigentes y debe colocarla en [nombre de la carpeta]. Si existen versiones anteriores de documentos impresos, el [cargo] debe recolectar todos esos documentos y debe destruir todas las copias menos el original firmado, que debe ser debidamente archivado; a esos originales se les debe escribir "Obsoleto" con un marcador.

**Commented [20A11]:** O de alguna otra forma, si se utiliza un sistema de gestión de documentos.

**Commented [20A12]:** Modificar si se utiliza un sistema de gestión de documentación.

### 3.4. Actualizaciones de documentos

La persona designada como propietaria del documento tiene la responsabilidad de actualizar el documento y asignar los permisos de acceso adecuados. Las actualizaciones se realizan conforme a la frecuencia definida para cada documento, pero, como mínimo, una vez por año.

[comentarios] [formato] [nombre de la carpeta/aplicación]

Es recomendable que cada documento tenga una tabla de "Historial de modificaciones" que se utilice para registrar cada modificación realizada sobre el mismo.

[comentarios] [formato] [nombre de la carpeta/aplicación]

### 3.5. Control de registros

Cada documento interno en el SGS debe definir cómo se deben administrar los registros generados a partir del uso de ese documento; es decir, debe especificar lo siguiente: (1) título del registro, (2)

Los empleados de la organización pueden acceder a registros archivados solamente después de obtener un permiso de la persona designada como responsable del archivo de registros individuales. Si la sensibilidad de determinados registros requiere que el permiso de acceso sea concedido por otra persona, esto debe quedar establecido en el documento interno en cuestión, en el capítulo que detalla el control de registros.

### 4. Documentos de origen externo

Todo documento externo que sea necesario para la planificación y operación del SGS debe ser registrado en un registro de documentos externos.

La persona que recibe el correo y los paquetes de encomiendas debe reenviarlos al [cargo], quien debe crear un registro en el registro de documentos externos; la persona que recibe el correo electrónico debe enviar el documento en cuestión al [cargo], que también debe registrarlo en el registro de documentos externos. El [cargo] determina a quién debe ser reenviado el documento.

### 5. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Registro de documentos externos (formato electrónico: hoja de cálculo de Excel)	[Nombre de carpeta de Intranet]	[cargo que se desempeña como propietario del registro de documentos]	Solamente el [cargo] tiene derecho a crear entradas y a realizar modificaciones en el registro de documentos externos.	Los registros son almacenados por el plazo de 3 años.

Commented [20A13]:

Commented [20A14]: Adaptar el nombre del documento al sistema de mantenimiento de registros existente en la organización

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: Por favor, modifique este registro para que coincida con los que ya tenga en su empresa. Si no tiene un registro similar, puede crear uno nuevo en el formato que más le convenga.

Commented [20A17]: Adaptar a la práctica estándar de la organización.

[nombre de la organización]

		externos]		
--	--	-----------	--	--

Solamente el [cargo] puede permitir el acceso al registro de documentos externos.

## 6. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

**Commented [20A18]:** Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

[cargo]

[nombre y apellido]

[firma]

**Commented [20A19]:** Solamente es necesario si el punto 3.2 establece que los documentos en papel deben estar firmados.