

**GUÍA TÉCNICA PARA LA
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS
Y PROCESOS INTERNOS**



**GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y
ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS
INTERNOS**

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	1	de:	28

Tabla de Contenido:

***Introducción*..... 3**

***Alcance* 4**

***Objetivo*..... 4**

***Definiciones* 5**

***Lineamientos Específicos*..... 6**

***Procedimientos para la Elaboración y Creación de Políticas Internas* 7**

1.0 Definir el Propósito y Alcance de la Política..... 7

1.1 Asignar Responsabilidades 7

1.2 Recopilar información y Requisitos 8

1.3 Desarrollo y Redacción de la Política..... 8

1.4 Revisión y Retroalimentación..... 8

1.5 Estructura Recomendada para Políticas Internas:..... 9

1.6 Formato de Portada para la Elaboración de Políticas 10

1.7 Instructivo para Llenado de Portada para la Elaboración de Políticas..... 11

1.8 Instructivo para Llenado de Encabezado 12

1.9 Formato para el Cuerpo del Documento 13

2.0 Instructivo para Llenado del Documento..... 14

***Elaboración y Creación de un Proceso* 15**

2.1 Formato de Portada para Documentos de Procesos o Procedimientos 16

2.1.1 Instructivo para Llenado de Portada:..... 17

2.2 Instructivo para Llenado de Encabezado: 18

2.3 Instructivo para el Llenado del Cuadro de Actividades 19



GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y
 ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS
 INTERNOS

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	2	de:	28

2.4 Instructivo para la Creación del Flujograma..... 20

Control de Cambios..... 21

3.1 Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos . 21

**3.2 Instructivo: Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de
 Procedimientos 22**

3.3 Instrucciones para Cambios en la Fecha del Documento 23

3.4 Instrucciones para Cambios en la Numeración de la Versión: 23

ANEXOS 24

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	3	de:	28

INTRODUCCIÓN

La presente guía ha sido desarrollada para optimizar la creación, actualización y control de documentos organizacionales, enfocándose en manuales de procesos y políticas. Estos documentos son esenciales para estructurar y estandarizar las actividades dentro de la organización, asegurando que cada tarea se realice de manera coherente y eficiente. Mediante la adopción de un formato uniforme y lineamientos claros, se facilita la comprensión y uso de la documentación, promoviendo así la eficacia en todos los niveles.

Además, esta guía establece un sistema de control de cambios que permite registrar todas las modificaciones, desde pequeños ajustes hasta actualizaciones significativas. Este control documentado incluye la numeración de versiones, fecha, descripción de cambios y responsables, lo cual facilita el seguimiento del historial de cada documento. De este modo, todos los usuarios pueden acceder a la versión más actualizada y relevante para su área de trabajo, asegurando la coherencia en los procesos internos.

La estandarización de los manuales y políticas también fortalece la comunicación entre áreas y facilita la capacitación de nuevos colaboradores. La claridad en la documentación permite minimizar errores y fomenta una cultura organizacional basada en las mejores prácticas. Con esta guía, la organización se compromete a mantener un entorno de trabajo donde la información fluya de manera ordenada y cada miembro cuente con el respaldo documental necesario para cumplir con los procedimientos de forma efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.



GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y
ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS
INTERNOS

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	4	de:	28

ALCANCE

Este documento establece los lineamientos necesarios para la creación, gestión y actualización de políticas, procedimientos, manuales y matrices de aprobación en Punto Farma. Aplica a todas las áreas operativas y administrativas que participan en la elaboración, revisión y aprobación de estos documentos. Asegurando que cumplan con los estándares de calidad y consistencia necesarios para apoyar la eficiencia organizacional y el cumplimiento normativo.

OBJETIVO

Establecer un conjunto de lineamientos y estándares para la elaboración, actualización y gestión de manuales de procesos y políticas, con el fin de asegurar la consistencia, claridad y accesibilidad de los documentos. Esta guía busca optimizar la comunicación y el flujo de información entre áreas, facilitando el control de cambios y promoviendo una documentación eficaz que respalde el cumplimiento de los procedimientos organizacionales.

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	5	de:	28

DEFINICIONES

Proceso: Secuencia de actividades interrelacionadas orientadas a alcanzar un objetivo o resultado específico en una organización.

Política: Conjunto de principios, normas o directrices establecidas para orientar las decisiones y acciones de una organización en una dirección consistentes con sus objetivos.

Manual: Documento utilizado como guía visual donde se describen en orden lógico las actividades o tareas de un proceso, sistema, política, protocolo u otros.

Procedimiento: Conjunto específico de pasos detallados para realizar una tarea o actividad dentro de un proceso.

Protocolo: Brinda mayor detalle de lineamientos específicos de un proceso o subproceso.

Flujograma: Diagrama que represente de manera grafica la secuencia de pasos o decisiones en un proceso, facilitando su comprensión y análisis.

Formato: es la disposición y estilo estructural de un documento, que incluye aspectos como tipografía, márgenes, alineación y estructura.



GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y
ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS
INTERNOS

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	6	de:	28

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

Para el diseño y el desarrollo del contenido, deben de seguirse los siguientes lineamientos, los cuales se consideran al crear los documentos que integran el manual normativo:

- **Títulos Principales:** Los títulos principales deben estar en mayúsculas, en negrita, con tamaño de letra 12, y centrados en la página.
- **Subtítulos:** Los subtítulos deben estar en negrita, tamaño de letra 12, alineados a la izquierda, y solo con mayúscula en la primera letra de la primera palabra.
- **Estructura de Párrafos:** Cada párrafo debe contener un máximo de cinco líneas, seguir un orden secuencial de ideas y mantener un espaciado entre líneas de 1.15, con alineación justificada.
- **Incisos:** En caso de requerir un listado con incisos o sub-incisos, deben utilizarse bullets o viñetas para mantener la estructura visual.
- **Fuente y Tamaño:** Utilizar la fuente Verdana en tamaño 11 para el cuerpo del texto.
- **Definiciones:** Cuando se usan abreviaturas o palabras técnicas puedan dificultar la comprensión del lector, debe incluirse un apartado con la definición de cada una.
- **Márgenes:** Establecer márgenes de 2.5 cm (1 pulgada) en los laterales y en la parte inferior, y de 2.21 cm (0.87 pulgadas) en la parte de superior.
- **Numeración de secciones:** Utilizar un sistema de numeración jerárquica para facilitar la ubicación de las secciones. Ejemplo: 1, 1.1, 1.1.1.

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	7	de:	28

PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y CREACIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS

Para la elaboración y creación de políticas efectivas en una organización, es fundamental considerar ciertos principios que aseguran su claridad, efectividad y alineación con los objetivos organizacionales.

Una política será completa y adecuadamente definida cuando abarque de manera detallada todos los aspectos vinculados al tema seleccionado. No debe existir ambigüedad sobre el "qué", "cómo", "quién", "cuándo", "dónde" y "en qué circunstancias" se deben realizar las acciones.

1.0 Definir el Propósito y Alcance de la Política

Es fundamental definir claramente los objetivos específicos de la política, así como el alcance de su aplicación dentro de la organización. Este proceso implica identificar a los empleados, áreas y procesos que se verán afectados por la implementación de la política. Asimismo, es necesario asegurar que los objetivos propuestos en la política estén completamente alineados con los objetivos estratégicos y misionales de la organización.

1.1 Asignar Responsabilidades

Asignar responsabilidades de manera clara y detallada es esencial para el éxito de cualquier política interna. Cada función y tarea dentro de la política debe estar vinculada a roles específicos, de modo que todos los empleados involucrados comprendan sus obligaciones y expectativas.

Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	8	de:	28

1.2 Recopilar información y Requisitos

La recopilación de información y requisitos es una etapa crítica en la creación de políticas, ya que asegura que la política se fundamente en datos precisos y necesidades reales. La recopilación detallada de requisitos permite anticipar posibles obstáculos y adaptar la política a los recursos y limitaciones de la organización.

1.3 Desarrollo y Redacción de la Política

Al redactar una política, es fundamental enfocarse en su claridad, concisión y propósito, cuidando que se mantenga como un marco general de actuación y no se confunda con un procedimiento detallado. Una política debe definir de manera precisa los objetivos, los alcances y las directrices generales que guiarán las acciones dentro de la organización.

Es importante evitar mencionar instrucciones operativas específicas, ya que estas corresponden a los procedimientos. En lugar de eso, la política debe incluir elementos clave como el propósito, el ámbito de aplicación, las responsabilidades generales y los principios rectores. Al mantener un lenguaje directo y evitar ambigüedades, la política será efectiva para establecer expectativas claras sin adentrarse en detalles técnicos que dificulten su comprensión o la hagan redundante con otros documentos organizacionales.


1.4 Revisión y Retroalimentación

La etapa de revisión y retroalimentación es crucial para asegurar que la política sea comprensible, aplicable y alineada con los objetivos de la organización. Durante esta fase, el borrador de la política debe ser evaluado por las partes clave involucradas, quienes pueden proporcionar comentarios constructivos sobre su claridad, alcance y practicidad. Este proceso permite identificar posibles áreas de mejora y ajustar la política para que responda mejor a las necesidades organizacionales.


Código:	PF-GT-OP-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	9	de:	28

1.5 Estructura Recomendada para Políticas Internas:

- **Objetivo:** Describe el propósito de la política y lo que se busca lograr. *(Aplica a todas las políticas)*
- **Alcance:** Define a quién o qué áreas de la organización afecta la política. *(Aplica a todas las políticas)*
- **Definiciones:** Proporciona explicaciones de términos específicos para asegurar claridad. *(Opcional; solo si se usan términos técnicos o específicos)*
- **Normas y Lineamientos:** Establece lo que está permitido y lo que no, proporcionando directrices claras para el cumplimiento. *(Aplica a la mayoría de las políticas)*
- **Roles y Responsabilidades:** Define quién es responsable de implementar y supervisar la política. *(Aplica a todas las políticas)*
- **Procedimiento:** Describe los pasos que deben seguirse para cumplir con la política. *(Opcional; solo si la política requiere un proceso específico)*
- **Recursos Necesarios:** Enumera materiales, tecnología o personal necesarios para la implementación. *(Opcional; solo si se requiere soporte específico)*
- **Sanciones y Consecuencias:** Describe las acciones a tomar en caso de incumplimiento. *(Opcional; solo para políticas que incluyen penalizaciones o consecuencias)*
- **Permisos y Restricciones:** Explica los límites de lo que se puede y no se puede hacer bajo esta política. *(Aplica a la mayoría de las políticas, según el contexto)*
- **Revisión y Actualización:** Indica la frecuencia de revisión y quién es responsable de actualizar la política. *(Aplica a todas las políticas).*
- **Aprobación y Fecha de Vigencia:** Indica las personas responsables de la aprobación y la fecha en que la política entra en vigor. *(Aplica a todas las políticas).*

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-GT-OP-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	10	de:	28

1.6 Formato de Portada para la Elaboración de Políticas

	Nombre del Documento:

Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:

Objetivo:	
Alcance:	

Revisión de la política:

Elaborado por

Responsable del Cumplimiento
Interno

Gerente General

Código:	PF-OP-GT-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	11	de:	28

1.7 Instructivo para Llenado de Portada para la Elaboración de Políticas


- **Nombre del Documento:** Registrar el nombre de la política a documentar, centrada en mayúscula con tamaño 12.
- **Código del Documento:** El código del documento se compone de cuatro partes: Las siglas de la empresa: "PF", código de la estándar para todos los procedimientos de Punto Farma.

Las siglas representativas de cada uno de los departamentos correspondientes:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| - CO: Comercial | - SI: Sistemas |
| - CN: Contabilidad | - OP: Operaciones |
| - FI: Finanzas | - TH: Talento Humano |
| - CN: Contabilidad | - LG: Legal |
| - LO: Logística | - GG: Gerencial General |
- La nomenclatura utilizada para las políticas es la siguiente: PL: Políticas
 - Número de documento: "001" (numeración secuencial).

Ejemplo: PF-CO-PL-001. *Es importante mantener este orden para asegurar una identificación clara del documento.

- **Área de Desarrollo:** Area responsable o departamento responsable de garantizar el cumplimiento de la política.
- **Fecha:** Anotar el mes y año (mm/aaaa) en que se documenta la política. Ejemplo: 11/2024
- **Objetivo:** Describe el propósito principal de la política y lo que se espera lograr con su implementación en la organización.
- **Alcance:** Define a quiénes, áreas o situaciones específicas aplica la política dentro de la organización, estableciendo sus límites y contexto de aplicación.
- **Revisión de Política:** Colocar información sobre la revisión de la política, que mencione si fue aprobada, si fue actualizada o mencionar cualquier cambio o corrección.
- **Firmas:** Al pie de la página incluir las firmas del personal a cargo de la política.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	12	de:	28

1.8 Instructivo para Llenado de Encabezado

	Título de la Política	Código:	
		Fecha:	11/2024
		Versión:	

- **Título de la Política:** Colocar el título de la política a redactar en mayúscula, centrada con tamaño 12.
- **Código:** El código del documento se compone de cuatro partes:
Las siglas de la empresa: "PF", código de la estándar para todas las políticas de Punto Farma.

Las siglas representativas de cada uno de los departamentos correspondientes:

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| - CO: Comercial | - SI: Sistemas |
| - CN: Contabilidad | - OP: Operaciones |
| - FI: Finanzas | - TH: Talento Humano |
| - CN: Contabilidad | - LG: Legal |
| - LO: Logística | - GG: Gerencial General |
| - VN: Ventas No Presenciales | |

La nomenclatura utilizada para las políticas es: PL: Políticas.

Ejemplo: PF-CO-PL-001. *Es importante mantener este orden para asegurar una identificación clara de los documentos.

- **Fecha:** Anotar el mes y año (mm/aaaa) en que se documenta el proceso.
Ejemplo: 11/2024
- **Versión:** Indicar la versión del documento.
Ejemplo:1.0.

1.9 Formato para el Cuerpo del Documento

TITULO DE LA POLÍTICA	
Objetivo:	
Alcance:	
TÍTULO #2	
TÍTULO #3	

Código:	PF-OP-GT-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	14	de:	28

2.0 Instructivo para Llenado del Documento

- **Título de la Política:** Escribir el título de la política en la celda roja, con letra tamaño 14, en negrita y color blanco.
- **Títulos #2:** Los títulos dentro del cuerpo del documento deben colorarse en el apartado azul, centrados, en tamaño 11, en negrita y color negro.
- **Títulos #3:** Escribir el título del segmento a describir centrado en la celda, con letra tamaño 11, en negrita, color negro y alineado a la derecha.
- **Objetivo:** Describe el propósito principal de la política y lo que se espera lograr con su implementación en la organización.
- **Alcance:** Define a quiénes, áreas o situaciones específicas aplica la política dentro de la organización, estableciendo sus límites y contexto de aplicación.
- **Contenido Dentro de las Celdas:** El contenido dentro de los cuadros debe estar justificado, con tamaño de letra 11 y un interlineado de 1.5.
- **Viñetas:** Si es necesario crear un listado, usar viñetas de punto o una línea como la siguiente: -

Código:	PF-OP-GT-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Area Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	15	de:	28


ELABORACIÓN Y CREACIÓN DE UN PROCESO

La elaboración de un proceso es fundamental, ya que permite estructurar y estandarizar las actividades dentro de una organización, asegurando que cada tarea se realice de manera coherente y eficiente. Documentar un proceso proporciona una guía clara que minimiza errores, mejora la comunicación entre áreas y facilita la capacitación de nuevos colaboradores.

Durante el levantamiento de un proceso, se deben considerarse los siguientes aspectos para asegurar una recopilación completa y precisa de información:

- **Objetivo del Proceso:** Define el propósito o razón de ser del proceso dentro de la organización.
- **Entradas y Salidas:** Identifica los insumos necesarios para iniciar el proceso y los resultados esperados al finalizar.
- **Participantes y Responsables:** Especifica los actores clave en el proceso, incluyendo sus roles y responsabilidades.
- **Secuencia de Actividades:** Documenta cada paso y el orden lógico de las actividades realizadas en el proceso.
- **Documentación y Formularios Utilizados:** Registra todos los documentos, formularios y registros empleados o generados durante el proceso.
- **Recursos Utilizados:** Define los recursos materiales, tecnológicos y humanos necesarios para la ejecución de cada actividad.
- **Tiempo de Ejecución:** Determina cuánto tiempo toma cada actividad y el tiempo total estimado para completar el proceso.
- **Puntos Críticos o de Control:** Identifica actividades donde se deben realizar verificaciones o controles clave para asegurar la calidad o precisión.
- **Indicadores de Desempeño:** Establece los indicadores actuales para evaluar la efectividad y eficiencia del proceso.
- **Riesgos Asociados:** Identifica posibles riesgos o problemas comunes y sus impactos en el proceso.
- **Mejoras Identificadas:** Recoge las recomendaciones de los participantes para mejorar el proceso o eliminar ineficiencias.

2.1 Formato de Portada para Documentos de Procesos o Procedimientos

	Nombre del Documento:

Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Objetivo:	
Alcance:	

Gerente de Operaciones

Gerente Comercial

Gerente General

Código:	PF-OP-GT-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	17	de:	28

2.1.1 Instructivo para Llenado de Portada:

- **Nombre del Documento:** Registrar el nombre del proceso o política a documentar.
- **Código del Documento:** El código del documento se compone de cuatro partes: Las siglas de la empresa: "PF", código de la estándar para todos los procedimientos de Punto Farma.


Las siglas representativas de cada uno de los departamentos correspondientes:

- CO: Comercial
 - CN: Contabilidad
 - FI: Finanzas
 - CN: Contabilidad
 - LO: Logística
 - VN: Ventas No Presenciales
 - SI: Sistemas
 - OP: Operaciones
 - TH: Talento Humano
 - LG: Legal
 - GG: Gerencial General
- La nomenclatura utilizada para los procesos es la siguiente: PR: Procesos


Número de documento: "001" (numeración secuencial).

Ejemplo: PF-CO-PR-001. *Es importante mantener este orden para asegurar una identificación clara del documento.

- **Área de Desarrollo:** Registrar el área donde se lleva a cabo el proceso o política a documentada.
- **Fecha:** Anotar el mes y año (mm/aaaa) en que se documenta el proceso. Ejemplo: 11/2024
- **Objetivo:** Especificar el objetivo del proceso o política a documentar.
- **Alcance:** Describir brevemente los temas y procedimientos que cubiertos, definiendo los límites y aplicaciones del contenido para orientar su uso.
- **Firmas:** Al pie de la página, incluir las firmas de:
 - Gerencia a cargo de la ejecución y cumplimiento.
 - Gerente general.
 - Gerencia que elabora el documento.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS INTERNOS	Código:	PF-OP-GT-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
		Página:	18	de:	28

2.2 Instructivo para Llenado de Encabezado:

	TITULO DEL DOCUMENTO	Código:			
		Fecha:	11/2024		
		Versión:			
		Área Responsable:			
		Página:		De:	

Formato para Encabezado de los Documentos

- **Lineamientos Específicos:**
 - Título: Escribir en mayúsculas, alineado al centro.
 - Fuente: Verdana.
 - Tamaño de letra: 12 puntos.
 - Alineación del Texto: Centrado.
 - Tamaño de letra para el llenado de la parte derecha: 10 puntos.

- **Título del Documento:** Especificar el título del documento, indicando si es un manual o una política.

- **Código:** Incluir el mismo código que se colocó en la portada del documento.
Ejemplo: PF-CO-PR-001 *Mantener el mismo orden.

- **Área:** Indicar el área donde se lleva a cabo el proceso o política a documentada.

- **Fecha:** Especificar el mes y año en que se elabora el documento.
Ejemplo: 11/2024.

- **Versión:** Indicar la versión del documento.
Ejemplo: 1.0.

- **Página:** Indicar el número total de páginas del documento en el margen superior derecho y centrado, con tamaño de letra 10.
Ejemplo: Página: 5 de: 15.

***NOTA:** Si el documento está siendo actualizado, consultar las indicaciones en el apartado "Control de Cambios".




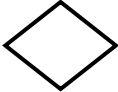


2.3 Instructivo para el Llenado del Cuadro de Actividades

PROCESO DE XX				
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Área

Tabla para Descripción de Procesos

- Contenido:** Tamaño de letra número 10, espaciado 1.0 y centrado.
Nota: La descripción es la única que debe de ir justificada.
- Encabezado del la Tabla:** Debe de ir el todo en mayúscula, centrado y con letra tamaño 11 y en negrita.
- Numero de Actividad:** Asignar un número a cada actividad en el orden en que será documenta.
- Actividad:** Describir cada actividad siguiendo el orden del flujograma y comenzado siempre con un verbo en infinitivo que indique la acción principal.
Ejemplo: Verificar – Trasladar – Coordinar
***Nota:** Si existe una decisión en la actividad, seguir las indicaciones de redacción específicas del flujograma.
- Descripción:** Detallar los elementos que conforman la actividad, incluyendo que debe realizarse y los aspectos necesarios para completarla. Los detalles específicos pueden incluir documentos y los sistemas utilizados para gestionar la actividad.
Ejemplo: “Conciliar registros de compra con forma de pago especifica”
- Responsable:** Indicar quien es el encargado de ejecutar la actividad descrita.
Ejemplo: “Coordinador de Arqueo”
- Área:** Especificar el área donde pertenece el proceso en el cual se realiza la actividad redactada.

2.4 Instructivo para la Creación del Flujograma

SIMBOLO	NOMBRE	DESCIPCIÓN
Ovalo 	Inicio/Fin	Indica el punto de inicio y finalización de un proceso.
Rectángulo 	Proceso	Representa un actividad o tarea específica dentro del proceso.
Rectángulo con esquinas redondeadas 	Subproceso	Representa una actividad específica dentro de un proceso principal que contribuye al logro de sus objetivos mediante tareas definidas y autónomas
Rombo 	Decisión	Señala un punto de decisión en el proceso, con al menos dos opciones posibles (Sí/No).
Flecha 	Conector o Flujo	Muestra la dirección y secuencia entre los pasos del proceso.
Pentágono 	Conector o Conector Fuera de Página	Indica que el flujo del proceso continua en otro lugar del documento, ya sea en otra página o en otra parte del diagrama.

Simbología para Diagramas de Flujo

Recomendaciones: Para la elaboración de los diagramas, se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Texto en los Símbolos:** El texto dentro de los símbolos debe mantener un tamaño de letra adecuado que facilite la lectura. Además, debe estar justificado y centrado para una presentación visual equilibrada.
- **Tamaño de los Símbolos:** Los símbolos utilizados deben tener un tamaño uniforme para asegurar la consistencia visual.
- **Conectores:** Los conectores deben estar posicionados de manera que el flujo de información sea claro y fácil de seguir.
- **Diseño de los Símbolos:** Los símbolos deben ajustarse al diseño especificado a continuación.

CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios es fundamental en la gestión de manuales de procesos y políticas, ya que permite registrar todas las modificaciones, desde pequeños ajustes hasta actualizaciones significativas. Mediante una tabla de control, cada cambio se documenta con su versión, fecha, descripción y responsable, facilitando el seguimiento del historial y asegurando que todos los usuarios trabajen con la versión más reciente.

3.1 Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación

DATOS DE PROCEDIMIENTO / POLITICA			
Nombre:			
Código:		Numero de Revisión:	
Tipo de Solicitud:	<input type="checkbox"/> Elaboración	<input type="checkbox"/> Actualización	<input type="checkbox"/> Cancelación
Causa de la Solicitud:			
Descripción de la Solicitud:			
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre:			
Área:			
Puesto:			
<hr/> Elaborado por:		<hr/> Aprobado por:	

***Nota:** Si la solicitud se está realizando para la actualización de algún documento, seguir las siguientes indicaciones:

Código:	PF-OP-GT-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	22	de:	28

3.2 Instructivo: Formato de Solicitud para Elaboración, Actualización o Cancelación de Procedimientos

Datos de procedimiento o política:

- **Nombre:** Nombre completo del documento que se va a actualizar, elaborar o cancelar.
- **Código:** Código del documento a actualizar, elaborar o cancelar.
- **Número de Revisión:** Número actual de revisión o versión del documento que se desea modificar.
- **Tipo de Solicitud:** Especificar el tipo de solicitud.
- **Causa de la Solicitud:** Indicar las razones que justifican la solicitud.
- **Descripción de la Solicitud:** Detallar los cambios solicitados, el proceso o política a elaborar, o razones específicas en caso de cancelación.

Datos del Solicitante:

- **Nombre:** Nombre completo del solicitante.
- **Área:** Área de la organización en la que se desempeña el solicitante.
- **Puesto:** Cargo o función que ocupa el solicitante dentro de la estructura organizacional.

Código:	PF-OP-GT-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Área Responsable:	GER. OPERACIONES		
Página:	23	de:	28

3.3 Instrucciones para Cambios en la Fecha del Documento

En la casilla designada en la portada del documento para la fecha, se debe registrar el mes y año en que se actualiza el documento de la siguiente manera:
Ejemplo: Act. 11/2024

3.4 Instrucciones para Cambios en la Numeración de la Versión:

La numeración de la edición o versión de un manual o política sigue una convención que permite identificar cambios importantes (versiones mayores) y cambios menores (versiones menores).

- **Versión 1.0:** Identifica la primera versión completa del manual, política o proceso. Esta versión indica que el documento está listo para su uso y ha pasado las revisiones iniciales para garantizar su integridad.

- **Versión 2.0:** Se cambia el número principal cuando se realizan modificaciones significativas en el documento. Estos cambios pueden incluir:

- Reestructuración completa.
- Adición de nuevos procesos o políticas.
- Actualizaciones que alteran la implementación de los procesos y la explicación de los procedimientos.

- **Versión 1.1:** Se modifica el decimal (número después del punto) para indicar que se han realizado ajustes menores que no afectan el contenido central. Estos cambios pueden incluir:


- Corrección de errores tipográficos.
- Mejoras en la redacción.
- Ajustes en el formato.

- **Versión 1.0.1:** Identifica revisiones pequeñas que generalmente no afectan el contenido sustancial o los procedimientos, sino que abordan detalles menores. Estos cambios pueden incluir:

- Actualización de una referencia o enlace

ANEXOS

EJEMPLO REDACCIÓN DE POLÍTICA

	Nombre del Documento:
	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS

Código del Documento:	Área de Desarrollo:	Fecha:
PF-FI-PL-001	Finanzas	11/2024

Objetivo:	Establecer directrices claras para el uso adecuado de la tarjeta de crédito corporativa, garantizando el control financiero y el cumplimiento de las normativas internas.
Alcance:	Esta política es aplicable a todos los empleados autorizados a usar la tarjeta de crédito corporativa del departamento.

Revisión de la política:
Esta política será revisada periódicamente para garantizar su relevancia y efectividad. Se recomienda a todos los usuarios mantenerse informados sobre cualquier cambio o actualización.

Elaborado por

Responsable del Cumplimiento
Interno

Gerente General

	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	Código:	PF-FI-PL-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Página:	25	de:	28

POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS

Objetivo:	Establecer directrices claras para el uso adecuado de la tarjeta de crédito corporativa, garantizando el control financiero y el cumplimiento de las normativas internas.
Alcance:	Esta política es aplicable a todos los empleados autorizados a usar tarjeta de crédito corporativa del departamento.
Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de Crédito Corporativa: Instrumento de pago asignado a empleados autorizados para realizar gastos aprobados en beneficio de la organización. Liquidación de Gastos: Procesos de registro y justificación de los gastos realizados con la tarjeta de crédito corporativa.

DIRECTRICES DE USO PERMITIDO, RESTRICCIONES y LIQUIDACIÓN DE GASTOS

Condiciones Permitidas:	<ul style="list-style-type: none"> Compras Específicas del Departamento: La tarjeta de crédito corporativa solo se utilizará para compras necesarias y específicas del departamento. Límites de Compra: El límite máximo por producto es de \$ 2,000. Cualquier gasto que exceda este monto requerirá la aprobación previa del Gerente General. Pagos de Servicios: Esta permitida la compra de licencias, softwares y otros servicios que requieran pago con tarjeta, siempre que estén relacionados con las necesidades del departamento.
--------------------------------	---

Código:	PF-FI-PL-001		
Fecha:	11/2024		
Versión:	1.0		
Página:	26	de:	28

<p>Condiciones No Permitidas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos Personales: Esta estrictamente prohibido utilizar la tarjeta para gastos personales • Gastos de Viaje: No se permite utilizar la tarjeta para gastos a viajes, alimentación y hospedaje. • Gastos de Otros Departamentos: No se permitirá el uso de la tarjeta para realizar compras o pagos que correspondan a otros departamentos. • Compras No Autorizadas: Cualquier gasto no autorizado o no relacionado con las funciones del departamento será considerado inapropiado.
<p>Gestión de Liquidación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Liquidación: Para liquidar los gastos, se debe presentar un formato sencillo que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Numero de Factura - Comercio - Concepto de Gasto - Monto • Firma del Gerente General: Todos los formatos de liquidación deberán ser firmados por el Gerente General para su validez. • Liquidación Conta Estado de Cuenta: La liquidación se realizará contra el estado de cuenta correspondiente de la tarjeta.
<p>Plazos de Liquidación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Presentación: La documentación de soporte para el pago debe entregarse dentro de los 8 días posteriores a la fecha de corte. Esta documentación debe estar completa e incluir todos los pasos de registro y aprobación en el sistema contable SAP, tales como la Solicitud de Pedido, Orden de Compra, creación y asignación de activo fijo (si aplica), y la factura original. • Intereses por Falta de Pago: En caso de que se generen intereses debido a la falta de liquidación o pago a tiempo, el responsable de la tarjeta será responsable de cubrir dichos intereses. Y se creará un cobro automático en el sistema para ser deducido por planilla.

	POLÍTICA DE CONTROL DE GASTOS CORPORATIVOS	Código:	PF-FI-PL-001		
		Fecha:	11/2024		
		Versión:	1.0		
		Página:	27	de:	28

RESPONSABILIDADES:

- **Responsabilidad del Usuario:** El titular de la tarjeta es responsable de asegurarse de que todos los gastos sean justificados y cumplan con esta política.
- **Auditoría Interna:** La empresa se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de esta política.
- **Consecuencias por Infracciones:** El incumplimiento de esta política puede resultar en medidas disciplinarias, que pueden incluir la revocación del acceso a la tarjeta corporativa.

Elaborado por

Responsable del Cumplimiento Interno

Gerente General