INDICE

Contenido

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE / APLICACIÓN: 2
3. RESPONSABLES: 2
4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO 3
5. REFERENCIAS: 17
6. DEFINICIONES: 17
7. REGISTROS: 18
8. ANEXOS: 18
9. CONTROL DE CAMBIOS 18

REGISTRO DE FIRMAS			
Elaborado	:	Ing. Madelyn Espín Rada **Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente**	
Revisado	:	Ing. Federico Avilés Muñoz **Director de Procesos y Medio Ambiente**	
Aprobado	:	Ec. Klider Campos West **Subgerente General (E)** **(Delegado del Gerente General)**	

1. OBJETIVO

Definir, establecer los lineamientos y asegurar el control sobre la creación, aprobación, distribución, utilización, actualización, retención y disposición de los documentos y registros (también denominados información documentada) utilizados en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) de la FTTG, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, incluyendo los documentos legales y regulatorios aplicables.

2. ALCANCE / APLICACIÓN

Este instructivo regula a todos los documentos controlados, tales como: Manuales, Procedimientos, Especificaciones, Instructivos, Formatos, Flujogramas, Mapas de Procesos, Cartas e información documentada que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la FTTG basado en la norma ISO 9001:2015. No se incluyen documentos aprobados por el Directorio de la FTTG.

3. RESPONSABLES

3.1. ALTA DIRECCIÓN O SU DELEGADO

3.1.1. Revisar y aprobar los documentos necesarios para uso adecuado del SGC (procedimiento, instructivos, especificaciones, etc.).

3.1.2. Delegar la revisión y aprobación de los documentos necesarios para uso adecuado del SGC.

3.2. DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE

3.2.1. Revisar los documentos necesarios para uso adecuado del SGC (procedimientos, instructivos, especificaciones, etc.).

3.2.2. Solicitar la modificación del presente Instructivo.

3.3. ANALISTA DE PROCESOS / DELEGADO DEL DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE

3.3.1. Elaborar y modificar el presente Instructivo.

3.3.2. Asegurar que las versiones actualizadas de los documentos se encuentren disponibles.

3.3.3. Incluir los nuevos documentos dentro de la estructura documental definida y mantener actualizada las Listas Maestras.

3.3.4. Garantizar la conservación y recuperación de la información documentada.

3.4. PROPIETARIOS DE LOS PROCESOS

3.4.1. Cumplir y hacer cumplir este instructivo.

3.4.2. Crear la información documentada de apoyo, de acuerdo a la necesidad del proceso.

3.4.3. Ejecutar la revisión y aprobación de los documentos.

3.4.4. Informar la necesidad de modificar o actualizar documentación al Director de Procesos y Medio Ambiente.

3.4.5. Identificar la necesidad de elaborar o modificar un documento, lo cual se determinará de acuerdo a la necesidad establecida del proceso.

3.4.6. Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, notificar a la Dirección de Procesos y Medio Ambiente.

4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

El presente instructivo comprende las siguientes actividades para la elaboración de los documentos controlados del SGC, tales como Manuales, Procedimientos, Especificaciones, Instructivos, Formatos, los cuales deberán ser controlados para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

El control de la información documentada se realizará de acuerdo con lo establecido en este instructivo y sus documentos asociados.

4.1. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN

Se ha definido de la siguiente forma la Estructura Documental:

4.2. TIPO Y TAMAÑO DE LETRA PARA ELABORAR DOCUMENTOS

El tipo o fuente a utilizarse en la elaboración de documentos en general y que se encuentre declarado en la Estructura documental del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 podrá ser el siguiente:

Títulos	:	Utilizar preferentemente los siguientes tipos de letras: Microsoft Sans Serif, Times New Roman, Book Antigua o Arial, en mayúsculas, tamaño 11 o 12.
Redacción	:	Utilizar preferentemente los siguientes tipos de letras: Microsoft Sans Serif, Times New Roman, Book Antigua o Arial, en minúsculas, tamaño 11 o 12.
Interlineado	:	Utilizar preferentemente 1.15.
Pie de página	:	Utilizar preferentemente tipos de letras Arial Narrow negrita, tamaño 11 ó 12.

4.3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

La estructura documental vigente del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra ubicada en la Unidad compartida en red, por lo tanto, es la información vigente y controlada.

Los documentos que deben ser utilizados y actualizados permanentemente, ya sean en física o electrónicamente, son aquellos que se definen en las Listas Maestras de documentos y formatos.

NOTA ACLARATORIA:

En situaciones ajenas a la FTTG, en las que no se pueda llevar a cabo el trabajo de manera presencial y se requiera realizar teletrabajo, se habilitará el acceso a los trabajadores/funcionarios a la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, desde la Unidad compartida en red en sus computadoras asignadas.

4.4. ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS

Para el contenido de los Procedimientos, preferentemente se utilizarán los capítulos siguientes:

1. **OBJETIVO.–** Define la finalidad (por qué y para qué) del documento. Debe iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er, ir).

2. **ALCANCE / APLICACIÓN.–** Se relaciona a los límites de acción del documento y sus exclusiones, es decir para qué se ejecuta o aplica; y a los términos que se utilizan en el documento, que deben ser aclarados para mayor comprensión del texto.
3. **RESPONSABLES.–** Son los entes que tienen autoridad y/o responsabilidad en la elaboración, revisión, implementación, cumplimiento, cambios y/o aprobación del documento, para la consecución de los objetivos del mismo.
4. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.–** Corresponden al desarrollo de cada una de las actividades necesarias para cumplir con los objetivos del documento.
5. **REFERENCIAS.–** Detalle de la bibliografía, procedimientos, normativas y/o leyes asociadas en las que se basa el contenido del documento.
6. **DEFINICIONES.-** Contiene un glosario de términos cuyo significado necesita ser definido para evitar confusiones en la interpretación del procedimiento.
7. **INFORMACIÓN DOCUMENTADA.–** Son los formatos, tablas y otros datos que se incluyen para proporcionar mayor claridad e información.
8. **ANEXOS.-** Documentos que sirven de apoyo en la ejecución del procedimiento.
9. **CONTROL DE CAMBIOS.–** Detalla los cambios que ha sufrido el documento en cada una de sus versiones y se indica los nombres/cargo de quién elaboró, revisó y aprobó la presente versión.

Tal como se muestra a continuación:

	PROCEDIMIENTO XXXXX	Código:	XXXXXXXXX
		Fecha:	AAAA-MM-DD
		Revisión:	#
		Páginas:	1 de 10

INDICE

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE / APLICACIÓN 2
3. RESPONSABLES 2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3
5. REFERENCIAS 5
6. DEFINICIONES 6
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 6
8. ANEXOS 6
9. CONTROL DE CAMBIOS 7

REGISTRO DE FIRMAS			
Elaborado	:	Ing. Madelyn Espín Raza **Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente**	
Revisado	:	Ing. Federico Avilés Muñoz **Director de Procesos y Medio Ambiente**	
		Nombre **Cargo**	
Aprobado	:	Econ. Kilder Campos West. **Sub-Gerente General (E)** **(Delegado del Gerente General)**	

Página 1 de 10

TerminalTerrestreGuayaquil	**PROCEDIMIENTO XXXXXXX**	**Código:**	XYZW.N
		Fecha:	AAAA-MM-DD
		Revisión:	0
		Páginas:	2 de 2

1. OBJETIVO

1.1. XXXXXXX.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

XXXXXXXXXXXXXX.

3. RESPONSABLES:

3.1. XXXXXXXXXXXXXX

3.1.1. XXXXXXXXXXXXXX.

3.2. XXXXXXXXXXXXXX

3.2.1. XXXXXXXXXXXXXX.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro

5. REFERENCIAS:

- XXXXXXXXXXXXXX.

6. DEFINICIONES:

XXX : *XXXXXXXXXXXXXX.*

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- XXXXXXXXXXXXXX.

8. ANEXOS:

- XXXXXXXXXXXXXX.

9. CONTROL DE CAMBIOS

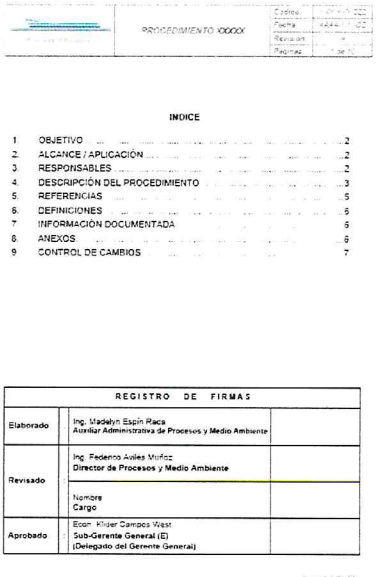
FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	XXXXXXXXXXXXXX	AAAA-MM-DD	NOMBRE CARGO	NOMBRE CARGO	NOMBRE CARGO

4.5. ESTRUCTURA DE INSTRUCTIVOS

Contienen información detallada de cómo realizar actividades específicas, para elaborarlos, preferentemente se utilizará la información descrita en los capítulos siguientes:

1. **OBJETIVO.–** Define la finalidad (por qué y para qué) del documento. Debe iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er, ir).
2. **ALCANCE.–** Describe la aplicación del instructivo y el campo de acción, se refiere a la cobertura o donde se debe cumplir lo establecido.
3. **RESPONSABLES.–** Son los entes que tienen autoridad y/o responsabilidad en la elaboración, revisión, implementación, cumplimiento, cambios y/o aprobación del documento para el cumplimiento de los objetivos del mismo.
4. **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO.–** Corresponden al desarrollo de cada una de las actividades necesarias para cumplir con los objetivos del documento.
5. **REFERENCIAS.–** Detalle de la bibliografía, procedimientos, normativas y/o leyes asociadas en las que se basa el contenido del documento.
6. **DEFINICIONES.–** Contiene un glosario de términos cuyo significado necesita ser definido para evitar confusiones en la interpretación del instructivo.
7. **INFORMACIÓN DOCUMENTADA.–** Son los formatos, tablas y otros datos que se incluyen para proporcionar mayor claridad e información.
8. **ANEXOS.–** Documentos que sirven de apoyo en la ejecución del instructivo.
9. **CONTROL DE CAMBIOS.–** Detalla los cambios que ha sufrido el documento en cada una de sus versiones y se indica los nombres/cargo de quién elaboró, revisó y aprobó la presente versión.

Tal como se muestra a continuación:

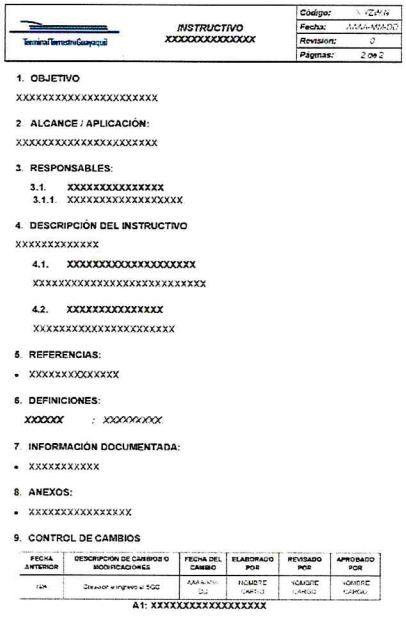


PROCEDIMIENTO XXXXX

INDICE

1. OBJETIVO ... 2
2. ALCANCE / APLICACIÓN ... 2
3. RESPONSABLES ... 2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ... 3
5. REFERENCIAS ... 5
6. DEFINICIONES ... 5
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA ... 6
8. ANEXOS ... 6
9. CONTROL DE CAMBIOS ... 7

REGISTRO DE FIRMAS		
Elaborado	Ing. Madelyn Espín Raca Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	
Revisado	Ing. Federico Aviles Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	
	Nombre Cargo	
Aprobado	Econ. Kliper Campos West Sub-Gerente General (E) (Delegado del Gerente General)	



INSTRUCTIVO XXXXXXXXXXXXXX

1. OBJETIVO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

3. RESPONSABLES:

3.1. XXXXXXXXXXXXXXX

3.1.1. XXXXXXXXXXXXXXXXXX

4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

XXXXXXXXXXXXX

4.1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4.2. XXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

5. REFERENCIAS:

- XXXXXXXXXXXXXX

6. DEFINICIONES:

XXXXXX : XXXXXXXXX

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- XXXXXXXXXXX

8. ANEXOS:

- XXXXXXXXXXXXXXXX

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Ingreso al ingreso al SGC	AAAA-MM-DD	NOMBRE CARGO	NOMBRE CARGO	NOMBRE CARGO

A1: XXXXXXXXXXXXXXXXXX

4.6. DOCUMENTOS CON ENCABEZADO

El encabezado se lo utiliza para documentos internos tales como: Procedimientos e Instructivos.

Constará con el siguiente contenido:

- Una tabla de 3 columnas y 4 filas en la tercera columna.
- En la sección izquierda del encabezado irá el **logo de la TTG**;
- En la sección central irá **el tipo y nombre del Documento**;
- En la sección derecha se colocará el **código de identificación** del documento (**X.YZW.N**), **Fecha** del documento (AAAA-MM-DD), **Número de revisión y número(s) de página / total de página(s).**

TerminalTerrestreGuayaquil	*INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS*	*Código:*	*IT.1B1.01*
		Fecha:	*2019-08-23*
		Revisión:	*1*
		Páginas:	*7 de 11*

4.7. DOCUMENTOS SIN ENCABEZADO

A excepción de los procedimientos e instructivos, los demás documentos utilizarán el siguiente formato para su correcta identificación dentro del SGC:

Formato: X.YZW.N REV.# Ver. AAAA – MM – DD

Generalmente, los documentos Formatos y Especificaciones no llevan encabezado. Aunque en ocasiones, es posible también que, por la forma del documento, un formato o una especificación lleve un encabezado; en ese caso, el encabezado cumplirá lo indicado en punto 4.6 del presente Instructivo.

Preferentemente el código en los formatos y especificaciones irá ubicado en la parte inferior izquierda del documento, en el pie de página. Es posible que por la forma del documento también pueda ser colocado en una posición diferente.

4.8. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos que pertenecen al SGC de la FTTG estarán sujetos a la siguiente codificación en forma general:

Formato: X.YZW.N REV.# Ver. AAAA – MM – DD

Donde:

X = Identificación del tipo de documento.

Y = Corresponde al **tipo de Proceso**, al cual pertenece el documento.

Z = Corresponde al **macroproceso**, dentro del cual se incluye el documento.

W = Corresponde al **subproceso** al cual pertenece el documento.

REV. = Abreviación del número de revisión.

= Corresponde al consecutivo ascendente de modificaciones que ha sufrido el documento.

Ver = Abreviación de fecha de versión.

AAAA = 4 Dígitos que identifican el año actual.

MM = 2 Dígitos para el mes.

DD = 2 Dígitos para el día.

4.9. CÓDIGO PARA TIPOS DE DOCUMENTOS

Existen distintos tipos de documentos con su respectiva codificación.

CODIFICACIÓN		DOCUMENTO
MC	=	Manual de calidad
M	=	Manual
DP	=	Diagrama del Proceso
FP	=	Ficha de Proceso
P	=	Procedimiento General
I	=	Instructivo
E	=	Especificación
F	=	Formato o Formulario en blanco
DE	=	Documento Externo

4.10. CÓDIGO PARA TIPOS DE PROCESOS

De acuerdo al Reglamento Orgánico Funcional Institucional, se han establecidos los siguientes tipos de procesos con su respectiva codificación.

TIPO DE PROCESO	CODIFICACIÓN
Procesos de Dirección	**1**
Procesos de Valor	**2**
Procesos de Apoyo	**3**
Procesos de Asesoría	**4**

4.11. CÓDIGO PARA MACROPROCESOS

De acuerdo al Reglamento Orgánico Funcional Institucional, se han establecidos los siguientes macroprocesos con su respectiva codificación.

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	CODIFICACIÓN
Procesos de Dirección	Direccionamiento Estratégico	**A**
	Sistema de Gestión de Calidad	**B**
Procesos de Valor	Terminales Terrestres	**A**
	Comercial	**B**
Procesos de Apoyo	Financiero	**A**
	Servicios Institucionales	**B**
	Sistemas	**C**
	Talento Humano	**D**
Procesos de Asesoría	Control de Gestión	**A**
	Jurídico	**B**
	Construcciones y Obra Civil	**C**
	Comunicación Social y Marketing	**D**
	Procesos y Medio Ambiente	**E**

4.12. CÓDIGO PARA SUBPROCESOS

De acuerdo a los subprocesos de cada área, se han establecido los siguientes números con su respectiva codificación:

Macroproceso	Proceso	Codificación
Dirección estratégica.	Planificación	1
Sistema de Gestión de Calidad / Procesos y Medio Ambiente	Gestión de documentos	1
Sistema de Gestión de Calidad / Procesos y Medio Ambiente	Auditorías Internas	2
Sistema de Gestión de Calidad / Procesos y Medio Ambiente	Revisión por la Dirección	3
Sistema de Gestión de Calidad / Procesos y Medio Ambiente	Mejora Continua	4
Sistema de Gestión de Calidad / Procesos y Medio Ambiente	Gestión Ambiental	5
Terminales Terrestres	Operaciones	1
Terminales Terrestres	Seguridad	2
Terminales Terrestres	Recaudaciones	3
Terminales Terrestres	Cargas y encomiendas	4
Centro Comercial	Administración de CC.	1
Centro Comercial	Comercialización de espacios publicitarios	2
Dirección Financiera	Presupuesto	1
Dirección Financiera	Contabilidad	2
Dirección Financiera	Tesorería	3
Dirección Financiera	Control de Bienes	4
Dirección Financiera	Control de Garantías	5
Dirección Financiera	Facturación y Cobranzas	6

Dirección Financiera	Roles y Seguridad	**7**
Dirección de Servicios Institucionales.	Compras por procedimientos Ínfima Cuantía	**1**
Dirección de Servicios Institucionales.	Mantenimiento ECA	**2**
Dirección de Servicios Institucionales.	Mantenimiento Hidrosanitario, Civil y de Limpieza	**3**
Dirección de Servicios Institucionales.	Control de Plagas	**4**
Dirección de Servicios Institucionales.	Almacenamiento de Suministros y Materiales	**5**
Dirección de Sistemas.	Soporte Informático	**1**
Dirección de Sistemas.	Desarrollo de Sistemas de Información	**2**
Dirección de Sistemas.	Administración de Base de Datos	**3**
Dirección de Administración del Talento Humano	Selección y Contratación.	**1**
Dirección de Administración del Talento Humano	Desarrollo del Talento Humano	**2**
Dirección de Administración del Talento Humano	Trabajo Social	**3**
Dirección de Administración del Talento Humano	Administración de Nómina.	**4**
Dirección de Administración del Talento Humano	Seguridad y Salud Ocupacional	**5**
Dirección de Control de Gestión.	Control de Gestión	**1**
Dirección de Control de Gestión.	Seguimiento de Indicadores	**2**
Dirección Jurídica.	Soporte Legal Institucional	**1**
Dirección Jurídica.	Procesos de Contratación Pública	**2**
Dirección de Construcciones y Obras Civil	Construcciones y Obra Civil	**1**
Dirección de Comunicación Social y Marketing	Comunicación y Marketing	**1**

Nota: Para aquellos formatos de imprenta elaborados antes de la aprobación y cuyo código no corresponda a la metodología detallada en el presente documento, los

mismos serán utilizados hasta agotar stock, una vez agotado stock se enviará a imprenta formato con la codificación conforme al presente documento.

4.13. CODIFICACIÓN DE OFICIOS Y MEMORANDOS

Para la codificación de oficios y memorandos se deberá seguir la siguiente codificación:

DOC–FTTG–DIR–XXXX–AAAA
MEMORANDO AAAA-XXXX-DIR

DOC = Abreviatura que se utilizará para identificar el documento que se utilizará, por ejemplo: Oficio (OF), etc.
DIR = Abreviatura de la Dirección, por ejemplo: Gerencia General (GG), Subgerencia (SGG), etc.
FTTG = Abreviatura de la Fundación Terminal Terrestre.
XXXX = Número consecutivo.
AAAA = 4 Dígitos que identifican el año actual

Como se puede apreciar en el siguiente ejemplo:

OF–FTTG–GG-0354–2019 (Oficios)
MEMORANDO 2019-1250-UATH

NOTA ACLARATORIA:
La codificación de los documentos del Sistema Contable, sigue los lineamientos propios de la práctica contable.
El uso de memorandos como medio de comunicación entre Direcciones se lo hará únicamente con la firma del Director del área remitente, dirigido al Director del área receptora. Solamente en casos que se consideren como emergentes, los Directores de área podrán delegar la firma de memorandos a sus sucesores jerárquicos inmediatos.
La Gerencia y Subgerencia General, podrán delegar para la firma de memorandos a funcionarios que laboren en estas áreas.

4.14. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Para realizar la revisión de los documentos del SGC, se realizará la revisión individual específicamente de los procedimientos e instructivos que serán validados

de ambas en cada fila según corresponda, el resto de documentos serán aprobados a través de las Listas Maestras.

Los responsables de la revisión y aprobación de los documentos se encuentran definidos en la Matriz de Códigos y Aprobaciones (E.1B1.01). Existen ciertos procedimientos que por su naturaleza deberán ser revisados por la Dirección Jurídica y/o Direcciones inmersas en el proceso, razón por la cual se requerirá la firma y/o sumilla como constancia de su revisión.

Los otros documentos (Fichas, Diagramas, Formatos, Política de Calidad, Manual de Calidad, Especificaciones) serán aprobados una vez sean ingresados en la Listas Maestras y en la Unidad compartida en red utilizado por la FTTG.

Existen dos tipos de listas maestras: de formatos y de documentos.

- **Lista maestra de formatos:** Existe una lista maestra de formatos por cada departamento de la FTTG. En dicho documento se registran todos los formatos que utiliza el departamento, junto con la última fecha de actualización y los cambios realizados.
- **Lista maestra de documentos:** Existe una lista maestra de documentos por cada departamento de la FTTG. En dicho documento se registran todos los documentos, tanto internos como externos, tales como Manuales, Políticas, Procedimientos, Instructivos, Especificaciones, Leyes utilizados por el proceso. En los documentos internos, se debe registrar en la lista maestra información sobre la última fecha de actualización y los cambios realizados.

Las Listas Maestras son mantenidas por cada proceso con la finalidad de controlar la versión vigente y estará accesible para evitar el uso de documentos obsoletos.

La Lista Maestra de Formatos y Documentos electrónicos se encuentran en las carpetas de cada proceso dentro de las subcarpetas "Formatos" o "Documentos" respectivamente.

Se considera "aprobado" un documento (procedimientos e instructivos), cuando el mismo ha sido firmado física o electrónicamente en la sección "aprobado" por la máxima autoridad o su delegado. Cuando esto ocurra se deberá:

- Actualizar la lista maestra de documentos en la sección de "Fecha de Aprobación" con la fecha que se aprobó con firma el documento.

- Colocar el documento (procedimientos e instructivos) en la carpeta compartida/repositorio utilizado por la FTTG.
- Comunicar la actualización del documento (procedimientos e instructivos) a los involucrados en los procesos.

Cabe mencionar que, la fecha de aprobación del documento (procedimiento o instructivo) puede no ser igual a la que se visualiza en el encabezado del documento y control de cambio, ya que estas fechas corresponden de fecha de versión.

4.15. CAMBIOS O MODIFICACIONES A LOS DOCUMENTOS

El Director de Procesos y Medio Ambiente, cuando sea necesario coordinará con los responsables de cada proceso y dispondrá a su delegado o a la Analista de Procesos, la revisión de todos los documentos que se registran en las listas maestras que requieran actualización.
En caso de requerirse alguna modificación, se seguirán los pasos indicados a continuación:

- Se solicitará la modificación, actualización y/o creación de procedimientos e instructivos mediante memorando al Director de Procesos y Medio Ambiente. En el caso de actualización o modificación de formatos, se lo solicitará mediante correo electrónico. En ambos casos, se registrarán los requerimientos en la Planificación de Trabajo (Actualización Información documentada SGC FTTG).
- Los cambios o modificaciones que se realicen a la información documentada se deberán identificar en el capítulo "Control de Cambios " al final de cada documento, en donde se indicará la fecha anterior del documento, descripción de cambios o modificaciones, fecha del cambio o modificación, elaborado por, revisado por y aprobado por. Adicionalmente, se deberá actualizar la fecha en el encabezado del documento, correspondiendo a la fecha de la última modificación. Además, se deberá modificar el nombre del archivo, de tal manera que se pueda visualizar con facilidad la versión vigente.
- En los documentos en los que no exista el capítulo "Control de Cambios o Modificaciones", por ejemplo, las Especificaciones o Formatos, se registrarán los cambios y modificaciones en las Listas Maestras correspondientes.
- Las modificaciones que se realice a los documentos, deberán de ser posible ejecutadas por el área requirente, con asesoría de la Dirección de Procesos y Medio Ambiente.
- Una vez que el documento modificado sea aprobado, será colocado en la carpeta compartida institucional. El Director de Procesos y Medio Ambiente remitirá mediante memorando una copia controlada de este documento a las Direcciones involucradas cuando amerite.

NOTA: Cuando el Gerente General disponga mediante memorando la ejecución inmediata de un proceso, sea de manera temporal o permanente, estas acciones se implementarán de manera inmediata hasta que los Procedimientos e Instructivos del Sistema de Gestión de Calidad sean actualizados y posteriormente aprobados

.

4.16. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

En el SGC existirán únicamente las versiones actualizadas de los documentos, y estarán disponibles para su utilización. Todo documento dado de baja será retirado del archivo electrónico del SGC.

Como norma general, se imprimirán únicamente los documentos estrictamente necesarios, las copias impresas, serán consideradas como copias no controladas para efectos de consulta, siendo responsabilidad del interesado, verificar que sea la última versión.

4.17. DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS

Los documentos y formatos aprobados, estarán disponibles en la unidad compartida en red y podrán ser consultados con total libertad sabiendo que siempre estará la última actualización del documento o formato.

4.18. PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS

Los procedimientos, instructivos, formatos, especificaciones; estarán en su formato original (Word, Excel, PDF, Etc.), tendrán contraseña de apertura, para evitar cualquier modificación indebida. Razón por la cual todo documento deberá ser convertido a formato PDF.

Los documentos editables estarán disponibles en la Dirección de Procesos y Medio Ambiente y no serán compartidos con ninguna de las Direcciones.

4.19. DISTRIBUCIÓN, ACCESO, RECUPERACIÓN Y USO

Para garantizar la continuidad de las actividades dentro del SGC, se ha dotado el acceso mediante la unidad compartida en red, donde se encuentran alojados los documentos del SGC con restricciones de edición para los usuarios.

Para precautelar la información correspondiente al SGC, se deberá realizar respaldos de la Unidad compartida en red. Esta acción se la realizará para poder contar con un respaldo de recuperación del SGC, en caso cualquier imprevisto que se pueda presentar.

4.20. ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN

El almacenamiento de la información documentada, se debe mantener y conservar en la Unidad compartida en red.

Para preservar la legibilidad de la información se ha definido el uso de formatos digitales, los mismos deberán contener toda la información solicitada, es decir, no se admitirán casilleros en blanco. En caso de que no se cuente con toda la información se utilizará dependiendo el caso las siguientes siglas:

- N/P qué significa No Proporcionado,
- N/A qué significa No Aplica.

4.21. CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN

La conservación de la información documentada se define de la siguiente manera:

- **Documentos Fiscales**, se conservarán por un periodo de 7 años de acuerdo al ejercicio fiscal o de acuerdo lo que estipule la ley.
- **Documentos legales**, se conservará de acuerdo a lo que estipula la ley.
- **Documentos impresos**, se conservará por un periodo de 8 años.
- **Documentos digitales**, se conservará por un período de 8 años.

Se dispone que, una vez cumplido el período estipulado para la conservación de la información documentada, se procederá con la eliminación de los archivos digitales y con la trituración de los archivos impresos.

4.22. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO

Todos los documentos suministrados por entes externos o personas externas a la FTTG, se incorporarán en el SGC dependiendo de su conveniencia y adecuación.

4.23. DOCUMENTOS OBSOLETOS

Los documentos en físico obsoletos no serán utilizados, serán retirados inmediatamente de todos los puntos de uso por el Director del Área, en el caso de que se los conserve por cualquier razón serán adecuadamente marcados o identificados escribiendo la frase «OBSOLETO» y/o trazando una línea diagonal (/) por lo menos en la primera página. En el SGC, no se guardará ningún documento obsoleto. Los archivos electrónicos serán eliminados, no deben ser almacenados, se guardará únicamente la versión vigente.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, Cláusula 7.5
- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de Calidad (MC.1B1.01)

6. DEFINICIONES:

FTTG	:	*Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.*
TTG	:	*Terminal Terrestre de Guayaquil.*
SGC	:	*Sistema de Gestión de Calidad.*
ISO 9001:2015	:	*Norma Internacional ISO 9001 versión 2015.*
Información documentada	:	*Es la información que la FTTG tiene que controlar y mantener; y el medio que la contiene; puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.*
Manual	:	*Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.*
Procedimiento	:	*Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Son todas las indicaciones de cómo se desarrolla o cumple una actividad.*
Proceso	:	*La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas.*
Especificación	:	*Documento que establece requisitos.*
Instructivo	:	*Documento en cual se define de manera detallada la forma como se debe realizar una actividad.*
Formato	:	*Es un diseño para registrar información con un fin específico.*
Documento Interno	:	*Documento que ha sido elaborado, revisado y aprobado.*
Documento Externo	:	*Son los documentos que no son generados por la FTTG, pero están relacionados con su actividad.*

Registro	:	*Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.*
LM de Doc. del SGC	:	*Información documentada donde constan todos los documentos internos que corresponden al SGC*
LM de Doc. Externos del SGC	:	*Información documentada donde constan los documentos, leyes, reglamentos, etc.; relacionados con los servicios que brinda la FTTG.*
Lista de Distribución de Doc.	:	*Información documentada donde se detallan los documentos internos que han sido actualizados/creados y se procede con la distribución a las direcciones inmersas en el proceso.*
Delegado	:	*Persona designada por el Director de Procesos y Medio Ambiente.*

7. REGISTROS:

- F.1B1.01 Planificación de Trabajo (Actualización de Procedimientos del SGC TTG)
- F.1B1.02 Lista Maestra de Documentos
- F.1B1.03 Lista Maestra de Formatos
- F.1B1.04 Lista de Distribución de Información Documentada

8. ANEXOS:

- A1: Ficha de proceso de Control de Documentos (FP.1B1.01).
- A2: Diagrama de proceso de Control de Documentos (DP.1B1.01).
- A3: Ficha de proceso de Control de los registros (FP.1B1.02).
- A4: Diagrama de proceso de Control de los Registros (DP.1B1.02).

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación del procedimiento	2013-04-30	Johanna González P. Coordinador ISO	Psic. Erika Albán S. Directora de Desarrollo Organizacional	MBA. Eduardo Salgado Gerente General

2013-04-30	Re-estructuración total del instructivo en base a la Norma ISO 9001:2015.	2019-09-13	Ing. Smari Franco Ch. Analista de Gestión de Calidad	Ing. Federico Avilés M. Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga. Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)
2019-09-13	Se reemplaza Analista de Gestión de Calidad por Analista de Procesos. Se referencia el acceso en caso de tele trabajo (Se referencia a unidad compartida en red) Se estructuró la sección de firma por registro de firmas para que se incruste la firma electrónica. Actualización tabla subprocesos Se elimina formato F.1B1.05 Master de Lista Maestra de Documentos y Formatos	2020-08-11	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Federico Avilés M. Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga. Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)
2020-08-11	Se agrega nota en el punto 4.13 "En el uso de memorando como comunicación se hará con firma del Director del área remitente dirigido al Director del área receptora." Se elimina la matriz de códigos y aprobaciones (E.1B1.01)	2021-03-16	Ing. Madelyn Espín Rada Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Ec. Klider Campos West Subgerente General (E) (Delegado del Gerente General)

A1: Ficha de proceso de Control de Documentos (FP.1B1.01).

TerminalTerrestreGuayaquil	FICHA DE PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO :	FP.1B1.01
		REVISIÓN :	2
		FECHA :	11-ago-2020

MISIÓN :	MANTENER CONTROLADOS LOS DOCUMENTOS DEL SGC CUANTO A SU EMISIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN.
PROPIETARIO :	DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE.
PROCESO SUPERIOR :	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 4.4, 7.5

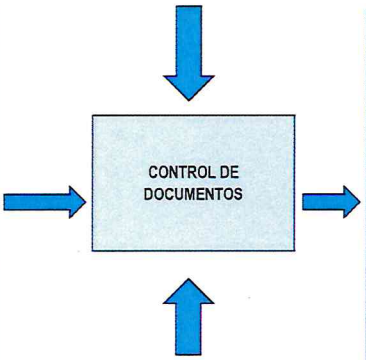
CONTROLES

DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO	REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS (P.1B1.01)	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS (F.1B1.02)
MANUAL DE LA CALIDAD (MC.1B1.01)	PLANIFICACIÓN DE TRABAJO (F.1B1.01)
DIAGRAMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS	REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN (F.1B1.06)
INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS (IT.1B1.01)	MEMORANDO
	CORREO ELECTRÓNICO

MARCO REFERENCIAL

NORMA ISO 9001:2015
RESOLUCIÓN 192-GGFTTG-2019

DESDE	ENTRADA	N°.
TODOS LOS PROCESOS	REQUERIMIENTO DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC.	1
TODOS LOS PROCESOS	REQUERIMIENTO DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN DE FORMATOS DEL SGC.	2
TODOS LOS PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDAD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS POR EL DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE	3
TODOS LOS PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDAD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN DE FORMATOS POR EL DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE	4



N°.	SALIDAS	HACIA
1	DOCUMENTOS CREADOS ACTUALIZADOS Y CONTROLADOS	TODOS LOS PROCESOS
2	FORMATOS CREADOS, ACTUALIZADOS Y CONTROLADOS.	TODOS LOS PROCESOS.
3	LISTA MAESTRA DE FORMATOS	SGC
4	MEMORANDO CORREO ELECTRÓNICO	TODOS LOS PROCESOS.

RECURSOS

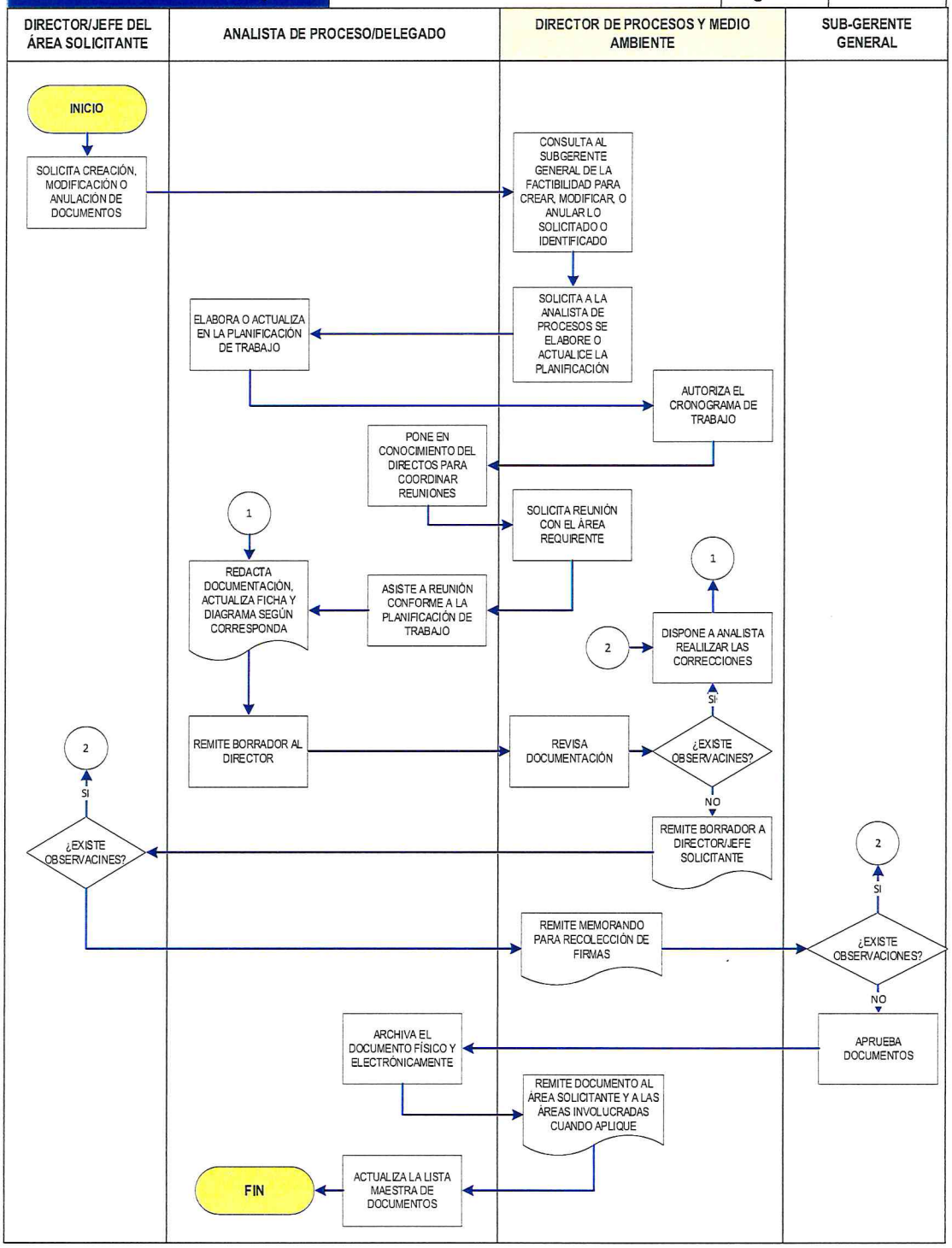
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC'S	DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE.	NO APLICA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO	ANALISTA DE PROCESOS	
	UTILITARIOS: MS-OFFICE		
	TELÉFONO		
	IMPRESORA		
	ANTIVIRUS		

INDICADORES DE CONTROL

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	N/A	NO APLICA

A2: Diagrama de proceso de Control de Documentos (DP.1B1.01).

Terminal Terrestre Guayaquil	CONTROL DE DOCUMENTOS	Código :	DP.1B1.01
		Fecha :	2020-01-15
		Revisión :	0
		Página :	1 de 1



A3: Ficha de proceso de Control de los registros (FP.1B1.02).

TerminalTerrestreGuayaquil	FICHA DE PROCESO CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO :	FP.1B1.02
		REVISIÓN :	2
		FECHA :	11-ago-2020

MISIÓN :	MANTENER CONTROLADOS REGISTROS DEL SGC CUANTO A SU EMISIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN.
PROPIETARIO :	DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE.
PROCESO SUPERIOR :	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 4.4, 7.5

CONTROLES

DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO	REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS (P.1B1.02)	LISTA MAESTRA DE FORMATOS (F.1B1.03)
MANUAL DE LA CALIDAD (MC.1B1.01)	MEMORANDO
DIAGRAMA DE CONTROL DE REGISTROS	CORREO ELECTRÓNICO
INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS (IT.1B1.01)	

MARCO REFERENCIAL

NORMA ISO 9001:2015

DESDE	ENTRADA	N°.
TODOS LOS PROCESOS	REQUERIMIENTO DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN DE FORMATOS DEL SGC.	1
N/A	N/A	2
N/A	N/A	3

CONTROL DE REGISTROS

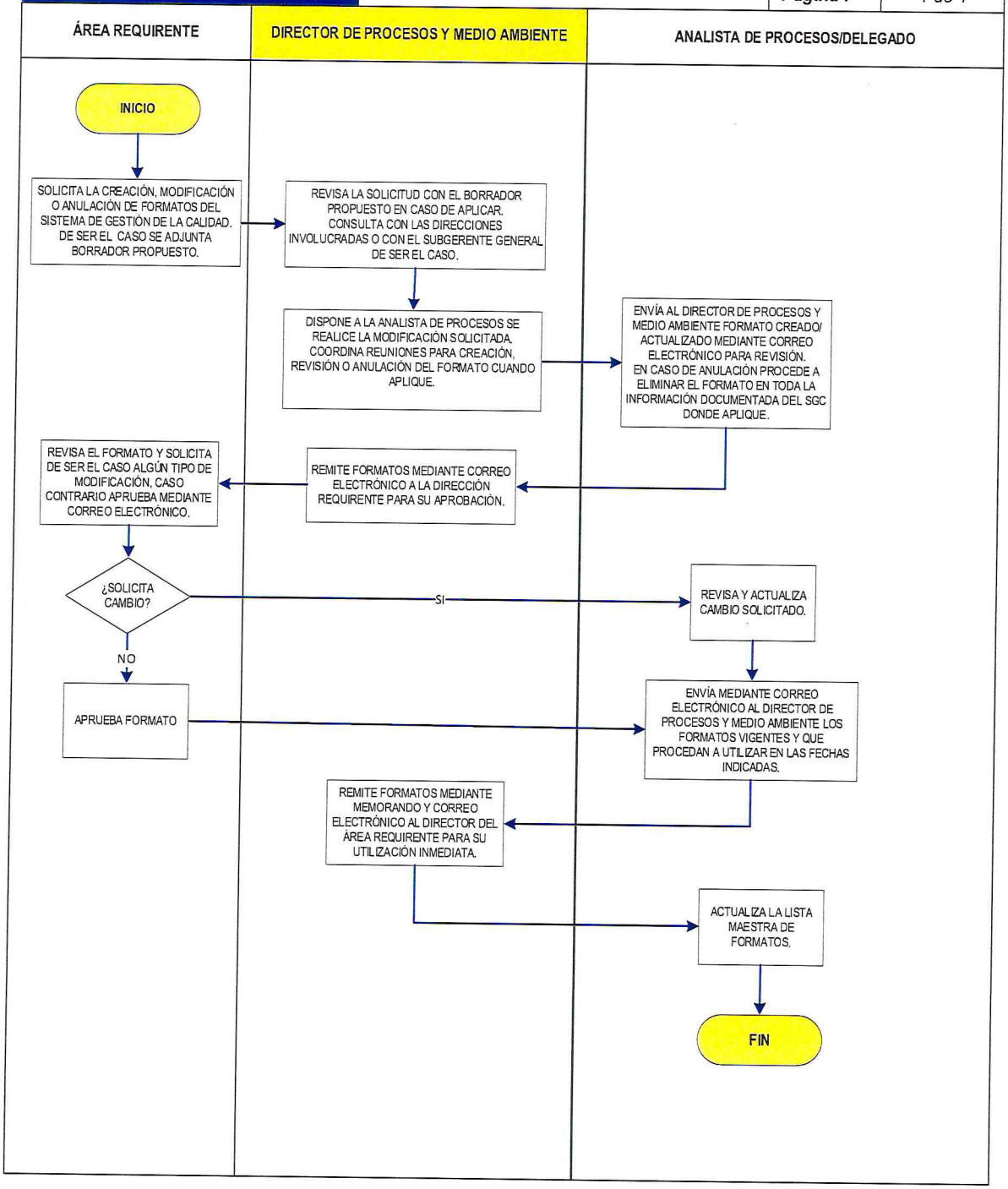
N°.	SALIDAS	HACIA
1	FORMATOS CREADOS, ACTUALIZADOS Y CONTROLADOS.	TODOS LOS PROCESOS
2	MEMORANDO/EMAIL	TODOS LOS PROCESOS
3	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS ACTUALIZADA	SGC

RECURSOS

FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC'S	DIRECTOR DE PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE	NO APLICA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO	ANALISTA DE PROCESOS	
	UTILITARIOS: MS-OFFICE		
	TELÉFONO		
	IMPRESORA		
	ANTIVIRUS		

INDICADORES DE CONTROL

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	N/A	NO APLICA

A4: Diagrama de proceso de Control de los Registros (DP.1B1.02).

TerminalTerrestreGuayaquil	DIAGRAMA DE PROCESO CONTROL DE LOS REGISTROS	Código :	DP.1B1.02
		Fecha :	2020-08-11
		Revisión :	0
		Página :	1 de 1