

## **ANEXO III**

### **GUÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL PROGRAMA OEA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

La presente Guía proporciona lineamientos para ayudar a las empresas interesadas en la certificación de Operador Económico Autorizado, a elaborar documentación concerniente a los procesos que requieren aplicar a la certificación, conforme a lo exigido en los criterios mínimos de seguridad del Programa OEA de Bolivia.

**Se establece que éste documento es referencial, de uso voluntario y NO vinculante.**

#### **Definición**

Se entiende que un documento (procedimiento, manual, instructivo, etc.) es una sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella, separando generalmente quien, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

#### **Formas**

Para el efecto existen diferentes alternativas, entre las cuales se destaca:

- En prosa, describiendo detalladamente cada uno de los pasos.
- Elaboración de diagrama de flujos (muy útil en documentos de difícil comprensión).
- Cuadro de actividades (como una combinación de los dos anteriores).

#### **Estructura del documento**

A continuación se establece algunos aspectos que debe considerar al momento de estructurar un documento:

*a) Encabezado del documento:*

- Logo de la empresa.
- Razón Social de la empresa.
- Título del documento.
- Código del documento (formato según lo definido por la empresa).
- Versión.
- Fecha de elaboración.
- Fecha de modificación.

- Fecha de aprobación.
- Nombre de las personas responsables de elaborar, revisar y aprobar.
- Página que corresponde respecto al total de páginas que contiene el documento.

<b>LOGO</b>	<b>Razón Social de la empresa</b>			<b>Código del documento:</b>
<b>Título del documento</b>				<b>Página/Número de páginas:</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		<b>Versión:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

*Fuente: Elaboración propia*

*b) Elementos:*

- **Índice:** Se define un listado ordenado del contenido del documento.
- **Objetivo:** Se indica de forma breve el propósito del documento.
- **Alcance:** Se especifica a que es aplicable el documento.
- **Responsabilidad:** Se establece quienes son los que tienen que someter al documento.
- **Base legal:** Se señala la normativa que sustenta legalmente el contenido del documento.
- **Terminología y abreviaturas:** Se establece los términos utilizados en el procedimiento que puedan ser poco conocidos por los destinatarios del mismo.
- **Descripción:** Se identifica a los responsables, las acciones de manera precisa y ordenadas y la temporalización de las acciones.
- **Flujograma:** Se representa gráficamente el documento.
- **Registros:** Se establece los documentos que sustentan los resultados obtenidos, proporcionando evidencia de actividades desempeñadas.
- **Control de cambios:** El control de los documentos permite identificar los cambios o modificaciones realizadas a los mismos, mediante una secuencia cronológica donde se identifica un detalle de los cambios y la fecha de su aprobación.
- **Anexos:** Se considera los documentos de apoyo o adicionales de consulta que debe tomarse en cuenta para ejecutar una actividad.

Se debe tener presente que dependiendo del documento a elaborar, podría identificarse más o menos elementos a contemplar en su estructura, teniendo el anterior listado un carácter enunciativo y no limitativo.

### **Aspectos a considerar para el contenido del documento**

#### **i. Generalidades**

- El documento debe establecer detalles de conocimiento del redactor, por lo cual no debe dejarse a lo "obvio" aspectos básicos y sobreentendidos para el redactor pero necesarios para el buen entendimiento del documento.
- En la redacción usar el verbo en tiempo presente y en tono mandatorio, evitando usar terminología o abreviaturas poco usada o desconocida, salvo se encuentre establecida en la sección correspondiente del documento.
- Evitar el uso de frases largas, que describan más de una idea central, que no tengan una afirmación clara.

#### **ii. Recolección de información**

Consiste en recabar documentos y datos para organizarlos, analizarlos y sistematizados, y así conocer los procesos tal como se desarrollan operativamente.

Es conveniente que la documentación se elabore con la participación de las áreas administrativas u operativas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder las siguientes interrogantes fundamentales: ¿Qué hace?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Dónde se hace?, ¿Por qué se hace?

#### **iii. Descripción de las tareas:**

Debe describirse de forma clara, ordenada y cronológica las actividades que contemplan un proceso, contemplando las siguientes etapas:

**Paso:** Consignar el número de la actividad.

**Responsable:** Consignar el nombre del área responsable de la actividad, ejemplo: Departamento de Abastecimiento.

**Actividad:** Enunciar la actividad a desarrollar.

**Tarea:** Consignar en forma narrativa la(s) tarea(s) que implica la actividad.

**Registro:** Consignar el nombre o las siglas que se genera como consecuencia de la ejecución de la actividad descrita. Podrá tratarse de formularios, listas de chequeo, reportes informáticos, etc.

Paso	Responsable	Actividad	Tarea(s)	Registro

*Fuente: Elaboración propia*

**iv. Difusión de la documentación:**

Debe establecer mecanismos para difundir y dar a conocer al personal, determinada documentación del sistema de gestión de acuerdo a su responsabilidad y competencia del área donde trabaja.

Los documentos reemplazados y obsoletos deben ser retirados, y se debe notificar al personal de los cambios realizados, asegurando que las respectivas versiones de los documentos estén disponibles en el área de uso.

**v. Revisión de la documentación:**

Se considera pertinente actualizar la documentación del sistema de gestión, con el fin de mantener su integridad, vigencia y pertinencia de la información existente, y garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo, mediante el diseño de una estructura documental actualizada y eficaz.

**Bibliografía**

Escuela Politécnica de Madrid. (2007). ELABORACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: <http://www.aero.upm.es>.

Universidad de Jaén – Madrid, España ELABORACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: <http://www.ujaen.es/>

Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia ELABORACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: <http://pegasus.javeriana.edu.co/>

Resolución de Directorio No. RD 01-028-05 de 08-09-05, PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD