1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la elaboración, codificación, presentación, administración y control de la documentación interna y externa y la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros para evidenciar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la LOTERÍA DEL META.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la LOTERÍA DEL META y para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad e involucra todas las actividades comprendidas desde la detención de la necesidad de creación o modificación de un documento, hasta la administración y control de estos.

3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En la Tabla N°1. Responsables del proceso de documentación, se describe a quien corresponde cada paso del proceso de documentación.

Tabla 1 Responsables del proceso de documentación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Identificación de necesidades de documentación	Usuario del documento
Codificación de documentos	Contratista SGC
Elaboración	Usuario del documento Contratista SGC
Revisión	Responsable del Proceso
Aprobación	Gerente
Distribución y divulgación	Contratista SGC
Modificación de documentos	Usuario del documento Contratista SGC
Aprobación o rechazo de solicitud de cambio	Contratista SGC Responsable del Proceso Gerente
Control de documentos	Contratista SGC

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE: Ver la Norma NTC ISO 9001:2015

Alcance: Límite de aplicabilidad del documento, indica la extensión, las áreas, los departamentos, productos y/o procesos a los cuales aplica el procedimiento.

Anexo: Documento que se adiciona al final del principal como complemento fundamental del mismo.

Aprobación: Autorización de utilizar los documentos para propósitos determinados o en condiciones establecidas.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo privado de interés público: Aquel que, por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

Archivo público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Archivo total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Diagrama de flujo: Presentación esquemática de los pasos de un procedimiento o proceso.

Documento: Elemento que contiene información presentada en cualquier medio de soporte de datos (papel, disco magnético, disco óptico, fotografía, video, sonido, muestra patrón o combinación de éstos).

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.

Documento externo: Todo documento que no es generado por la organización y que es usado para la administración del Sistema de Gestión, tales como manuales de operación de los equipos, normas, catálogos y documentos informativos de origen externo.

Documento interno: Todo documento que genere la organización en aras de la administración del Sistema de Gestión de Calidad.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Especificaciones: Son documentos que dan cumplimiento a requerimientos específicos porque ellos son únicos para el producto o la organización.

Formato: Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión.
Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Información: Datos que poseen significado.

Instructivo: Descripción detallada de cómo se desarrolla y registra una actividad.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad: Documento que contiene el resumen ejecutivo del Sistema de Gestión de Calidad, así como su interrelación y la documentación asociada.

Modificación: Alteración o cambio que sufre un documento.

N.A.: No Aplica.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Planos: Representación gráfica que muestra los elementos que contiene una instalación, objeto u estructura física.

Procedimiento: Manera especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Información documentada. Información que una *organización* (3.1.4) tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

NOTA 1 *a la entrada* La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

NOTA 2 *a la entrada* La información documentada puede hacer referencia a:

-el sistema de *gestión ambiental* (3.1.2), incluidos los *procesos* (3.3.5) relacionados;

-la información generada para que la organización opere (documentación);

- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Revisión: Verificación de un documento para determinar si se reafirma, se cambia o se anula.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Sistema de gestión. Conjunto de elementos de una *organización* (3.1.4) interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y *objetivos* (3.2.5) y *procesos* (3.3.5) para el logro de estos objetivos.

NOTA 1 *a la entrada* Un sistema de gestión puede abordar una sola disciplina o varias disciplinas (por ejemplo, calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, gestión de energía, gestión financiera).

NOTA 2 *a la entrada* Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación y la operación, la evaluación y la mejora del desempeño.

NOTA 3 *a la entrada* El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

Soporte documental: Medio en el cual se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel, existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Tabla de retención documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Técnica analítica: Documento que describe de manera detallada las necesidades y los pasos para la determinación de una sustancia específica desde el momento de la toma de muestra hasta el reporte del resultado.

Versión: Número de veces que ha sido modificado un documento, correspondiendo el 01 al primer documento.

5. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2015
- NTC-ISO 9001:2015
- Ley 594 de 2000

6. CONDICIONES Y CONTROLES OPERACIONALES

6.1. Aprobación

La aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad está a cargo de la Gerencia y el código será asignado por del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad. Los documentos aprobados estarán incluidos en el Listado Maestro de Documentos.

6.2. Custodia

Todos los documentos originales del Sistema de Gestión de Calidad deberán estar archivados en carpetas, en la oficina de del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad para facilitar el cambio y poder mantenerlos actualizados.

La documentación en medio magnético se encontrará en el equipo de cómputo de del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad.

Está prohibida la reproducción parcial o total, emisión, o uso de los documentos por parte de cualquier área sin la autorización previa de del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad o el responsable de estos, según lo establecido en este procedimiento

Para salvaguardar el patrimonio documental de la LOTERIA DEL META, se seguirán las reglas y principios establecidos en la Ley 594 de 2000 que regula la función archivística de las entidades estatales.

Nota: La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.

6.3. Parámetros generales de la forma del documento:

- Interlineado: sencillo.
- Formato de letra del documento: Arial, 11 puntos y color automático (negro).
- Formato de la letra para el encabezado de la primera página:

LOTERIA DEL META	PROCESO (I)		HACEMOS GRANDE AL META / GOBERNACIÓN DEL META
	PROCEDIMIENTO (II)		
CODIGO: (III)	VERSION: X	FECHA: DIA-MES-AÑO	PÁGINA:1 de XX

Lado izquierdo y derecho: se agregan los logos en la parte izquierda el logo de la LOTERIA DEL META.

(I) Arial 11 puntos, negrita, color automático (negro), y formato tipo título.
(II) Arial 11 puntos, negrita, color automático (negro) y formato tipo mayúsculas.
(III) Arial 9 puntos, negrita, color automático (negro) y formato tipo título.

- Formato de letra para el píe de página: se determina en el pie de página los datos de contacto de la Entidad. Se agregan los logos de VIGILADO SUPERSALUD, del escudo de COLJUEGOS en la parte izquierda y a la derecha el Logo de MIPG.
- Tamaño del papel: Carta, este tipo de tamaño se utiliza en todos los documentos que no requieran diseño especial.

- La numeración de los títulos, subtítulos, numerales y subnumerales se define en la Tabla Nº2. Directrices para la numeración.

Para indicar el estado de elaboración, revisión y aprobación de los manuales, procesos, procedimientos, instructivos de trabajo y documentos de soporte se usará un pie de página en la última página, incluyendo la siguiente información: la firma, el cargo y el nombre de los responsables de las etapas de elaboración, revisión y aprobación de los documentos, que está en todos los documentos exceptuando los formatos de registro, anexos y documentos externos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma: _____	**Firma:** _____	Firma: _____
Cargo: _____	**Cargo:** _____	Cargo: _____
Nombre: _____	**Nombre** _____	Nombre : _____

6.4. Control de cambios

Cuando un documento es modificado y se genera una nueva versión, en el píe de página en la última página, se maneja el siguiente cuadro, donde se indica la fecha de aprobación del documento, el código, la versión y una breve descripción y razón del cambio:

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de aprobación	**Código**	**Versión**	**Descripción y razón del cambio**

6.5. Codificación

Todo documento que se genere dentro del Sistema Integrado de Gestión debe tener un código que lo identifique, así:

Código: se creó un código alfanumérico para los documentos, el cual consta de cinco letras y un número consecutivo de tres dígitos; para la elaboración de este código primero se identificaron las áreas que posee la empresa y se tomó las tres primeras letras del nombre de cada una de ellas que corresponden a las tres primeras letras del código así:

Gerencia GER
Administrativo ADM
Comercial COM

Gestión de calidad CAL
Apuestas APU
Financiera FIN
Jurídica JUR
Sistemas SIS

La cuarta y cinco letras del código va separada de las tres primeras letras por un guión, y es una “P” una "I" o una "M" la cual identifica que es un procedimiento, instructivo o un manual de calidad; finalmente se asignó un número de tres dígitos separado de las letras por un guión. dicho número es consecutivo e identifica el número del documento de acuerdo con los que posee el área correspondiente, este número inicia en 001 para cada una de las áreas identificadas, y depende del número de procedimientos, instructivos o manuales que posea el proceso

6.5.1. Tipos de Procesos

PROCESO	CODIGO
ESTRATÉGICOS	EST
Gestión de Direccion	GER
Gestión de Calidad	CAL
MISIONALES	MIS
Comercial	COM
Sorteos	SOR
Apuestas	APU
APOYO	APO
Administrativo	ADM
Jurídica	JUR
Financiero	FIN
Sistemas	SIS
Archivo	ARC
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	EMC
Autoevaluación	AUT
Auditoría y Control Interno	ACI
Mejora Continua y Planes de Mejoramiento	MPM

6.5.2. Tipos de Documento

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
CP	Caracterización de Procesos
P	Procedimiento
I	Instructivo
M	Para cualquier tipo de Manual.
F	Formato

MP	Mapa de Procesos
PR	Programa
PL	Plan
OG	Organigrama
PO	Política
OB	Objetivos del sistema integrado de gestión
MI	Misión
VI	Visión
VA	Valores
CO	Código
RL	Reglamento

- Los códigos para utilizar en todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad constan de la siguiente estructura alfanumérica: XXX - YY - ###.

Dónde:
XXX: Son las siglas que identifican el proceso donde se creó el documento, así:
GER: Gerencia
YY: Letras que identifican la clase de documento:
Para cualquier tipo de Manual.
P: Procedimiento.
OG: Organigrama
###: Indica el consecutivo del documento general en tres dígitos iniciando en 01.

Ejemplos: GER – P – 001
CAL – I – 001

6.6. Contenidos de los documentos:

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- Procedimientos: Objetivo, Alcance, Responsabilidad y Autoridad Definiciones y Terminología Aplicable, Marco normativo y Documentos de Referencia, Condiciones y Controles Operacionales, Procedimiento, Documentos y Registros Relacionados, Anexos, Control de Cambios, Quien Elabora, Revisa y Aprueba.
- Instructivos: Objetivo, Descripción de la Actividad, Anexos y Modificaciones del Documento.
- Especificaciones: Estructura libre dependiente de la información.

6.7. Anexos

Los anexos deben ir al final del documento empezando página, nombrados y enumerados en la parte superior en negrilla, mayúscula, centrado y con letra Arial 10 o 11 puntos.

6.9 Validez de la documentación

Es responsabilidad de cada proceso utilizar las versiones vigentes de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que se encuentran en la página web de la LOTERIA DEL META y compartido en el drive de cada cuenta de correo institucional de la Entidad y en caso de decidir imprimir los documentos para facilitar la consulta se tiene la marca de agua en cada documento indicando COPIA NO CONTROLADA.

7. PROCEDIMIENTO

Descripción de actividades

En los procedimientos se describe el paso a paso de las actividades del proceso identificando responsables y la documentación generada como evidencia.

Los procedimientos tambien pueden elaborarse siguiendo esta metodologia:

FLUJOGRAMA: Describe gráficamente el paso a paso de cada actividad del procedimiento por medio de símbolos

PROCEDIMIENTO: Describe los pasos secuenciales y lógicos a seguir para desarrollar un proceso de una manera eficiente. Se realiza la descripción especificando Actividad, los cargos responsables y la evidencia que se genera

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA

.

7.1.1. Creación y Elaboración:

Se debe crear y elaborar la documentación requerida por las Normas NTC-ISO 9001:2015, que comprenden el SGC de la LOTERIA DEL META para asegurar la efectiva planeación, ejecución y control de sus procesos. El usuario del documento o del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad es el responsable de la elaboración del mismo, quien una vez documentado lo pasa al responsable de la codificación.

NOTA N°1: En los casos en los que el documento a elaborar requiera la inclusión y/o modificación de un formato de registro ese deberá incluirse en el Listado Maestro de Documentos y Registros, perteneciente al procedimiento de control de Registros**.**

7.1.2. Revisión: El Responsable del Proceso, verifica que el documento esté de acuerdo con las políticas, objetivos y/o requisitos del sistema, si se generan correcciones se le informa al usuario para su modificación y este lo vuelve a presentar al Contratista del Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.3. Codificación:

La codificación de los documentos debe efectuarse por del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad y se incluye en el Listado Maestro de Documentos y Registros. Luego el documento se imprime y se entrega a la persona correspondiente para su aprobación final. Cada modificación implica una nueva versión del documento, para ser luego revisada y aprobada.

7.1.4. Aprobación:

La Gerente, aprueba el documento para su posterior divulgación y distribución.
A partir de la vigencia 2022, ya no se almacenará físicamente con las respectivas firmas, sino que se entiende por aprobado por todas las partes una vez el documento se encuentre en el Drive para su respectiva publicación y divulgación y en medio magnético en el computador asignado para tal fin, a la cual sólo tiene acceso para modificaciones del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad, de esta carpeta se hace un backups bien sea en un disco duro o en Google drive con la cuenta institucional del correo del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad, cada vez que se hagan modificaciones a los documentos.

7.1.5. Distribución, divulgación y uso de documentos:

Una vez aprobado el documento, del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad diligencia o actualiza el Listado Maestro de Documentos, en las columnas correspondientes a versión y fecha de aprobación y determina que los cargos a quienes se deben divulgar en Word o en PDF los documentos distintos a los formatos. La distribución se hace en correo electrónico al Responsable del Proceso quien hace la divulgación a su grupo de trabajo.
Cuando frente a la distribución de un documento haya cambios respecto a las personas que deben tener copia de este, se deben recoger y/o distribuir las copias respectivas y diligenciar un nuevo registro de control de distribución para el mismo como evidencia de que conocen que hay una nueva versión de este o se envían por correo electrónico.
Los documentos originales se firman de acuerdo con la Tabla 1 Responsables del proceso de documentación. Los documentos para distribuir se convierten en PDF y no se firman.

7.2. Solicitud de Creación, modificación o Eliminación de los Documentos

7.2.1. Solicitud de Creación, Modificación o Eliminación de los documentos

Debido a cambios en las disposiciones legales, materiales, equipos, eliminación o aumento de actividades dentro de un proceso técnico, administrativo u operativo, cambios en la norma tomada como referencia, en la legislación aplicada al SGC, a las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento que se tomen, entre otros, el usuario del documento puede solicitar la modificación de un documento de manera verbal o diligenciando el Formato de Solicitud de Cambio de Documentos y luego debe entregarlo a la persona responsable de la aprobación del documento, quien evalúa la

aprobación de dicho cambio. No está permitido realizar ningún tipo de enmiendas sobre los documentos.

7.2.2. Aprobación o rechazo de la solicitud:
El responsable de la aprobación del documento analiza la justificación del cambio y aprueba o rechaza la solicitud. Si la solicitud es aprobada se procede a elaborar el cambio, luego a pasarlo a su posterior revisión y aprobación, y finalmente se entrega a Contratista del Sistema de Gestión de Calidad para que realice la actualización de la nueva versión en el Listado Maestro de Documentos; asegurando de esta manera que cuando se haga la distribución salga una versión actualizada y que todas las copias del documento de la versión anterior se recojan y se destruyan.

7.2.3. Modificación de los documentos:
Esta información va al final del documento y describe la historia de los cambios efectuados al documento siguiendo lo descrito en la directriz 6.4 Control de cambios de este procedimiento.

7.2.4. Revisión y actualización de documentos:
Los documentos que no hayan sido modificados en los últimos dos años se someten a una revisión. El responsable de la revisión es el Contratista del Sistema de Gestión de Calidad, el cual verifica que los documentos estén vigentes, que no presenten inconsistencias o que puedan ser optimizados para aumentar la efectividad en el desarrollo de las actividades operativas o administrativas.

7.3. Control de Documentos

7.3.1. Control de documentos en general:

Los documentos controlados son aquellos cuyas copias se actualizan al poseedor del mismo y se realiza mediante el listado maestro de documentos y los registros de control de distribución de estos.
Los documentos no controlados son aquellos cuyas copias no se actualizan al poseedor cuando se modifiquen.
Son copias no controladas las enviadas a los clientes cuando las soliciten.
Para el caso de documentos obsoletos se identifica el original con un sello, marca de agua o nombre con la palabra OBSOLETO y se guarda en el archivo inactivo. Es responsabilidad de del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad y el Equipo Operativo del SGC divulgar el documento actualizado al responsable de Proceso y distribuidas en las diferentes áreas.

7.3.2. Control de documentos externos:
Se comunica a cada líder del proceso un listado de los documentos externos mediante el formato Listado de Documentos Externos, donde se registran los documentos de carácter externo que requieren ser actualizados con frecuencia como los documentos de carácter legal aplicables a la institución y al Sistema de Gestión de Calidad; dicha actualización estará a cargo del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad y los líderes de procesos quienes con una periodicidad semestral debe solicitar a cada líder del proceso sobre la vigencia de dicha normatividad y consignar en este formato dicha consulta y la fecha, además de actualizar aquellos que se requieran e informar oportunamente los cambios.

El control de las actualizaciones de los documentos externos se realizará con la comunicación constante entre el emisor o la entidad emisora del documento externo (o mediante la consulta constante con páginas web cuando aplique) y el responsable del control de documentos.

7.4 Garantizar la seguridad de los documentos

Toda la Documentación Sistema de Gestión de Calidad está disponible en medio magnético en formato PDF con copia controlada en red (los formatos no requieren estas características) disponible para todos los computadores conectados, los documentos de cada proceso estarán disponible en el computador del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad o del responsable del proceso con las mismas características mencionadas. Se realizará una copia de seguridad mensual en el servidor de todos los documentos de los Sistemas entregados, con la actualización a la fecha del backup. Del Contratista del Sistema de Gestión de Calidad realiza un backups Trimestralmente al Sistema de Gestión de Calidad y estos backups son actualizados cada año. El backup que contiene la información reposa en el Servidor o en disco D del equipo de calidad en carpeta backups SGC, esto incluye la prevención de virus.
Nota 1: para asegurar la protección de la documentación en medio magnético, se ejecutarán Backups cada vez que se realicen cambios a la misma, los cuales estarán a cargo del coordinador de calidad.

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	
Código	**Nombre**
FCAL001	Listado Maestro de Documentos y Registros
FCAL002	Distribución de documentos
FCALF003	Solicitud para modificación de documentos
FCALF004	Listado de Documentos Externos
FADM001	Formato de Asistencia a Capacitación

9. ANEXOS

N.A.

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de aprobación	**Código**	**Versión**	**Descripción y razón del cambio**
28/10/2022	CAL – P – 001	1	Creación del Documento

06/02/2023	CAL – P – 001	2	Se incluye Logo Institucional de la Gobernación del Meta
27/03/2023	CAL – P – 001	3	Se incluye Flujograma

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: EDUARDO TRUJILLO GUTIERREZ Cargo: Contratista del SGC	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Responsable de Proceso	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Gerente