
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 1 de 7

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las políticas y procedimiento que definan la metodología para la elaboración de Los Documentos que se requieren para la estandarización, planificación, operación y control de los procedimientos y lineamientos de la empresa, en procura de mantener la eficiencia operacional y lograr una adecuada administración de los riesgos.

2. APLICABILIDAD/ALCANCE



Estas políticas y procedimiento inicia con el envío del Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas, Procedimientos y otras normas y regulaciones por parte del Administrativo y de Cumplimiento a los Vicepresidentes/Gerentes/Encargados, Coordinadores y Supervisores de Área, y termina con la aprobación del Vicepresidente Ejecutivo y la inclusión del Documento, validado por el área dueña del proceso, en la carpeta general ubicada en el portal o carpeta de Políticas y Procedimientos.

3. RESPONSABILIDAD

- ❖ El Vicepresidente Ejecutivo es responsable de la aprobación de estas políticas y procedimiento,
- ❖ El Gerente Administrativo y de Cumplimiento es responsable de la implementación, ejecución y actualización de estas políticas y procedimiento.
- ❖ Los Directores, Gerentes, Encargados y Supervisores de las Áreas son responsables de cumplir y hacer cumplir estas políticas y procedimiento.

4. POLÍTICAS Y CONTROLES

- 4.1 Los lineamientos e indicaciones contenidos en Los Documentos serán de aplicación obligatoria por parte del personal de la empresa, y para los asuntos no previstos en los mismos, antes de actuar se deberá contar con el visto bueno de su supervisor inmediato. Si la actuación para cubrir el imprevisto genera un riesgo para la empresa, se deberá contar con la aprobación del Máximo Representante del área de trabajo que corresponda; en ambos casos, siempre con la opinión de los niveles intermedios.
- 4.2 El personal a cargo de Auditoría Interna, Controles Internos y/o Riesgo Operacional, en base a los hallazgos que resulten de aplicar sus respectivos programas de trabajos, podrán recomendar la necesidad de mejorar la estructura de controles internos y de diseñar nuevos Documentos, lo cual será evaluado por el Máximo Representante del área de trabajo involucrada para decidir sobre su acogida, previo conocimiento de las opiniones de los niveles intermedios.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 2 de 7

4.3 Los líderes de las áreas junto al Gerente Administrativo y Cumplimiento, se encargarán de que en todo momento el personal de la empresa, a través de las capacitaciones necesarias, obtenga los conocimientos requeridos para elaborar con oportunidad y buena calidad, Los Documentos correspondientes a todas las actividades desarrolladas por las diferentes áreas de la empresa.

4.4 Todo empleado de la empresa que identifique una mejora a un proceso no documentado, podrá reportarla, debiendo comunicarla al personal a cargo del Área dueña de dicho proceso, a fin de que evalúe la conveniencia de elaborar Los Documentos que entienda pertinente.



En cuanto al formato:

4.5 Los Documentos se redactarán tomando en cuenta que:

- ❖ Estén elaborados en idioma español, excepto en los casos que sean términos técnicos cuya traducción no exprese el concepto que posee el mismo en el idioma de origen, en Microsoft Word u otro procesador de textos y en tipo de letra Arial, tamaño doce (10).
- ❖ Que soporten los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- ❖ Que sean adaptables y dinámicos; es decir, ajustables y flexibles en el tiempo.
- ❖ Que sean descritos bajo una secuencia lógica y ordenada de los controles, actividades y tareas.
- ❖ Se deben identificar en masculino los puestos responsables de asegurar el correcto funcionamiento de cada actividad, tal como aparecen definidos en la estructura organizacional.
- ❖ Aseguren una adecuada separación de funciones, de manera que se evite que actividades críticas estén bajo el control de una sola persona, a los fines de asegurar la continuidad funcional del área y se impida la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo; y a la vez faciliten la fluidez operacional.
- ❖ Que consideren los riesgos operacionales relacionados, en cuanto a personas, procesos, tecnologías y eventos externos.
- ❖ Se definirá un formato corporativo para la documentación de los documentos.

En cuanto a la documentación:

- ❖ Las Áreas (Gerencias, Departamentos y Unidades) deberán Gestionar, juntamente con la Coordinación de Gestión Humana la definición de la estructura organizacional de su área de trabajo, en caso de ser necesario, para establecer los responsables de las acciones y controles a contemplar en el documento a diseñar.
- ❖ Identificar la necesidad de la elaboración e implementación de un Documento en una actividad determinada, evaluando la conveniencia de confeccionar o no un nuevo Documento a partir de las sugerencias de documentar procesos, recibidas por escrito de diferentes fuentes, debiendo dar respuesta al proponente en cuarenta y cinco (45) días



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 3 de 7

calendario sobre su decisión.

- ❖ Remitir de septiembre a octubre de cada año, a través del Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas, Procedimientos, al Gerente Administrativo y Cumplimiento un listado contentivo de Los Documentos que entienden están pendientes de confeccionar en las diferentes áreas de trabajo, a fin de programar los que serán confeccionados en el siguiente año calendario.
- ❖ Confeccionar Los Documentos correspondientes a sus áreas conforme al estándar definido en el presente Procedimiento.
- ❖ Incluir en Los Documentos los riesgos operacionales relacionados.
- ❖ Remitir los borradores de Los Documentos al Gerente Administrativo y Cumplimiento para fines de revisión y la tramitación de su aprobación.
- ❖ Asegurar que antes de introducir o emprender, actividades, procesos y sistemas nuevos, los riesgos inherentes a los mismos estén sujetos a procedimientos adecuados de evaluación, a fin de monitorearlos y controlarlos.
- ❖ Estudiar y emplear las reglamentaciones vigentes aplicables a sus respectivas áreas de acción.
- ❖ Analizar mejores prácticas, con el objetivo de adoptar las que se correspondan con la realidad operacional, pues acciones que pueden ser aceptables para una entidad, pueden ser inadecuadas para otra.
- ❖ Consultar a otros líderes dentro de la empresa, y ser creativos, con la finalidad de lograr que cada Documento sea un elemento de mejora. De igual forma, podrán consultar a otros colegas fuera de la empresa, siempre que sean de su confianza, y en caso contrario, siempre con el visto bueno de su supervisor inmediato, sin que ello ponga en riesgo la confidencialidad requerida para el manejo de las informaciones tanto de la empresa como de otra institución.
- ❖ Facilitar la implementación de Los Documentos y asegurar que sean utilizados como verdaderas herramientas de trabajo, independientemente sean redactados por personal interno o externo.

De las Sanciones por Incumplimientos:



4.6 El personal de la empresa, que se aparte de estas Políticas y Procedimiento, será sancionado, acorde a lo establecido en el Código de Conducta, dependiendo de la gravedad de la falta, independientemente de las sanciones que le pudieran ser aplicables por las Autoridades Competentes, debiéndose prestar especial

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 4 de 7



atención a lo relacionado con la confidencialidad que requiere la criticidad de este documento.

5. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FORMULARIOS/ HERRAMIENTAS
Gerente Administrativo y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de Septiembre-Octubre de cada año envía el Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas y Procedimientos a través de correo electrónico, a los Vicepresidentes, Gerentes, Encargados y Supervisores de Área, para que lo completen. 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas y Procedimientos
Vicepresidente, Directores, Gerentes, Encargados y Supervisores de Área	<ul style="list-style-type: none"> Identifica la necesidad de elaborar e implementar Los Documentos de su área de gestión. Completa el Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas y Procedimientos y lo remite, a través de correo electrónico, al Encargado de Normas y Procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas y Procedimientos-completado
Gerente Administrativo y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el formulario y programa Los Documentos que serán confeccionados en el siguiente año calendario, priorizándolos con el personal a cargo de las áreas Dueñas. Define el calendario y notifica a las áreas responsables para que programen sus agendas para el envío de las informaciones y los levantamientos requeridos. Una vez validado el calendario, coordina las acciones a ejecutar y realiza las convocatorias correspondientes a los responsables de forma oportuna. Mantiene control de ejecución de las etapas del proceso y los documentos completados y aprobados 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas y Procedimientos-completado Calendario de documentación

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	 Kriterion
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 5 de 7



	para fines de control y auditoria de gestión.	
Vicepresidente, Directores, Gerentes, Encargados y Supervisores de Área	<ul style="list-style-type: none"> • Se ambienta en cuanto a los requerimientos del presente Procedimiento, consulta y obtiene información precisa del Documento a diseñar, mediante técnicas como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigación documental, considerando entre otras cosas, los controles exigidos por las reglamentaciones y regulaciones vigentes. ✓ Cuestionarios y/o entrevistas con el personal, preferiblemente con los empleados que tengan más experiencia en el proceso a ser documentado, y/o con Representantes de las Autoridades Competentes relacionadas con el proceso. ✓ Observación directa del proceso (lo que se hace día a día). ✓ Mejores prácticas: internas, nacionales y/o extranjeras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades para Documentar y Actualizar Políticas y Procedimientos-completado • Calendario de documentación • Borrador Política y Procedimiento
Gerente Administrativo y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la información levantada por el área responsable y realiza el diseño y confección del Documento, en base al estándar definido en el presente Procedimiento (Ver Formatos Modelos de Política y Procedimiento), y siguiendo el nivel de confidencialidad correspondiente. • Si requiere la revisión de otras áreas involucradas en El Documento, lo remite a través del correo electrónico, solicitándole la validación de los puntos en los cuales tienen participación, y luego gestiona la revisión del Máximo Representante del área. • Remite borrador del documento al Vicepresidente, Directores, Gerentes, Encargados y/o Supervisores de Área a la que corresponde para su revisión y/o ajustes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Borrador Política y Procedimiento
Vicepresidente, Directores, Gerentes, Encargados y Supervisores de Área	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe documento borrador y si presenta consideraciones de fondo y de forma, indica las mismas en letras de color diferente a las utilizadas en El Documento recibido, las discute con el Gerente Administrativo y de Cumplimiento y le envía El Documento a través del correo electrónico, para que 	<ul style="list-style-type: none"> • Borrador Política y Procedimiento

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 6 de 7

	valide las observaciones.	
Gerente Administrativo y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el borrador del Documento y aplica la lista de chequeo y validación para la Elaboración y Revisión de Documentos, acorde a esta política. • Si El Documento no es admitido como bueno y válido, lo devuelve al área indicándole las observaciones de lugar. • Si El Documento es admitido como bueno y válido según la clasificación establecida, inicia con la aprobación del Documento y remite la versión final al Presidente para su validación y firma correspondiente. 	• Borrador Política y Procedimiento
Vicepresidente Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe El Documento del Gerente Administrativo y de Cumplimiento, valida las informaciones y firma. • Remite El Documento del Gerente Administrativo y de Cumplimiento firmado. 	• Borrador Política y Procedimiento
Gerente Administrativo y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe Los Documentos del Presidente, realiza pruebas de calidad dando seguimiento a los posibles ajustes y lo incluye como validado por el área Dueña del Documento y por Normas y Procedimientos en la carpeta general de la empresa. • Define el público interesado y comunica por las vías correspondientes para fines de conocimiento del personal responsable y para su implementación. 	• Política y Procedimiento

Revisado por: _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Fecha: _____

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	Norm-001
		Fecha elaboración:	Julio 2019
Departamento	Calidad y Mejora de Procesos	Preparado por:	
Título	Políticas y Procedimiento para Elaborar Políticas y Procedimientos.	Página:	Página 7 de 7

CONTROL DE REVISIONES/CAMBIOS			
No. Revisión	Descripción de la Revisión/Cambio	Elaborado por	Fecha
1	Primera Edición	Kriterion	Julio 2019
2	Actualización de contenido		
3			