EXPLICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PARA LA NORMA 2909
ORDENADOS POR CARPETAS

Nº	NOMBRE DE CARPETA	DOCUMENTOS Y REGISTROS CONTIDOS
01	DOCUMENTACIÓN	• Manual de gestión. • Procedimiento control de documentos y registros. P-01 • Procedimiento reclamos P-02 • Procedimiento acciones de resguardo.P-03 • Procedimiento mantención del sistema.p-04
02	FORMATOS	1. LMCD 2. LCR 3. Capacitación. 4. Caracterización de clientes. 5. Información para la toma de decisiones. 6. Descripciones de cargo 7. Acciones de resguardo 8. Presupuesto. 9. Evaluación de proveedores. 10. Encuesta de satisfacción a clientes 11. Acción correctiva 12. Verificación del cumplimiento del sistema de gestión
03	LMCD	Lista maestra control de documentos con: nombre, código, versión, carpeta y fecha de emisión para los procedimientos, formatos, diagramas de flujo, etc.
04	LCR	Lista control de registro por área o cargo.
05	ANALISIS FODA	Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.
06	MISIÓN Y VISIÓN	Misión y visión de la empresa.
07	OBJETIVOS Y METAS	• Objetivos y metas a corto plazo (1 año) y mediano plazo (3 años). • Acciones desplegadas para el logro de los objetivos y metas. • Revisión semestral de los objetivos, con las desiciones tomadas y acciones por realizar.
08	ORGANIGRAMA	Organigrama actualizado con fecha y versión.
09	DESCRIPTOR DE CARGOS	Descriptores de cargo parra cada cargo nombrado en el organigrama.
10	RELACIÓN CLIENTES	• Encuestas de satisfacción a los clientes. • Matriz de caracterización de clientes.

11	RECLAMOS	Registro de los reclamos recibidos y las acciones tomadas.
12	TOMA DE DESICIONES	Registro de reuniones operacionales, financieras, etc. Para tomar decisiones estratégicas de la empresa.
13	DIAGRAMAS DE FLUJO	Diagrama de flujo operacional, lo más detallado posible, incluyendo medio ambiente.
14	VENTAS	Matriz de información de ventas por periodos establecidos.
15	BALANCE ECONÓMICO	• Matriz de costos. • Presupuesto anual • Análisis de punto de equilibrio.
16	REQ. LEGALES Y TRIBUT.	• Matriz de acceso a requisitos legales. • Matriz de requisitos tributarios. • Normas externa (Ej. 2909)
17	CAPACITACIÓN	Programa y registros de capacitación.
18	ACCIONES DE RESGUARDO	Matriz con las acciones de resguardo de los activos fijos y circulantes.
19	COMPRAS	• Evaluación de proveedores realizada. • Listado de proveedores críticos • Cartas a proveedores.
20	INVENTARIO	Inventario actualizado de la empresa.
21	MANTENCIÓN DEL SISTEMA	Programas y planes de revisión del sistema con las acciones a realizar para rectificar desviaciones detectadas.
22	OTROS	Al gusto del consumidor.

Realizado por: Constanza Sapunar E.