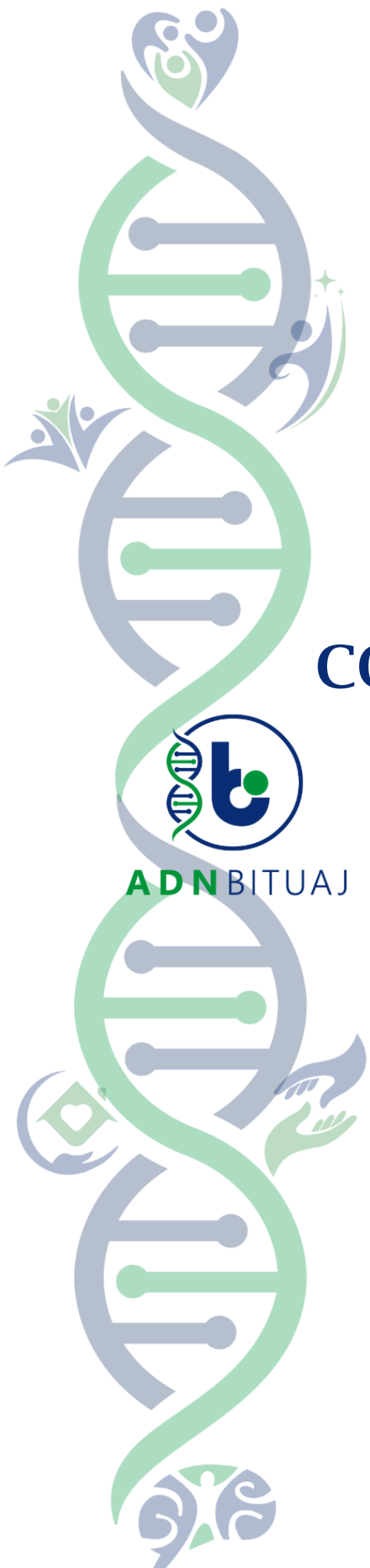




MANUAL DE CONTROL DE DOCUMENTOS

GERENCIA DE CONTROL INTERNO



ADN BITUAJ

Fecha de liberación: 31/01/2024
Código: MAN001-DGRAL.CI-01



Índice

I) ÍNDICE	2
II) HOJA DE FIRMANTES.....	4
III) CONTROL DE CAMBIOS.....	4
IV) OBJETIVO.....	5
V) ALCANCE	5
VI) PROCESO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS.....	6
1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.....	6
2. FORMATO DEL DOCUMENTO.....	8
A) MARGEN Y TIPO DE PÁGINA	8
B) TÍTULOS.....	9
C) TEXTO DEL CUERPO	9
3. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO	9
A) PORTADA.....	10
B) ENCABEZADO	12
C) ÍNDICE.....	13
D) HOJA DE FIRMANTES	14
E) CONTROL DE CAMBIOS	15
F) OBJETIVO.....	15
G) ALCANCE	16
H) MARCO LEGAL	16
4. DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y FUNCIONES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN ..	17
5. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	17
6. FRECUENCIAS DE REVISIÓN.....	19
7. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE MANUALES	20
8. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE POLÍTICAS.....	21
9. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS	22
A. INSTRUCCIONES TÉCNICAS	23
B. ANALIZAR Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS.....	23
10. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS.....	24
A) ENCABEZADO:	24
B) PIE DE PÁGINA:.....	25
C) FLUJOGRAMA DEL PROCESO	25



Manual de Control de Documentos

Pág. 3 de 34

Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

11. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE INFOGRAFÍAS	25
A) TIPOS DE INFOGRAFÍAS.....	26
12. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE PROTOCOLOS	27
13. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LINEAMIENTOS.....	28
14. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE FORMATOS	29
15. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE PLANTILLAS	29
16. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE HELPDOCS.....	29
17. DEFINICIONES	30
18. ANEXOS.....	30
A) ANEXAR DOCUMENTOS CONTROLADOS.....	31
19. FORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	31
20. INVENTARIO DE DOCUMENTOS CONTROLADOS.....	31
21. RESGUARDO DE DOCUMENTOS.....	32
22. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.....	33
23. CONTROL DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	33
VII) DEFINICIONES	33
VIII)ANEXOS.....	33



Manual de Control de Documentos

Pág. 4 de 34

Fecha de liberación: 31/01/2024
Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

II) Hoja de firmantes

Con fecha **30 de Enero de 2024** los abajo involucrados establecemos nuestra conformidad con la **Manual de Control de Documentos**, código **MAN001-DGRAL.CI-01**, y aprobamos su liberación para la aplicación en la operación a partir del día **31 de Enero del 2024**.

Autorizó	Aprobó	Elaboró
Javier Mitrani	Abraham Berriel	Andrea Molina
Director General	Gerente de Control Interno	Ejecutiva de Control Interno

III) Control de Cambios

Fecha Ultima Revisión	Versión	Descripción
30/01/2024	01	Se creo documento



IV) Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para elaborar, mantener y actualizar la información documentada como Manual de Operaciones, políticas, procedimientos, procesos, infografías, protocolos, lineamientos, formatos, plantillas y helpdocs en Grupo Bituaj que se liberarán para uso de las diversas gerencias involucradas.

V) Alcance

El presente manual, será aplicable a todo Grupo Bituaj principalmente para la liberación de la documentación por el área de Control Interno.



VI) Proceso del control de Documentos

1. Lineamientos Generales para el Control de Documentos Institucionales.

- a) Los presentes lineamientos establecen los criterios de desarrollo, liberación y manejo de los Documentos Institucionales de Grupo Bituj.
- b) Los documentos con los que cuente o requiera elaborar Grupo Bituj se llevarán bajo el presente Manual de Control de Documentos, el cual facilitará la elaboración de manuales, políticas, procedimientos, procesos, infografías, protocolos, lineamientos, formatos, plantillas y helpdocs, a los que en adelante se les denominará “**Los Documentos**”, los cuales deberán ser elaborados, revisados y aprobados por el responsable del área emisora (**Dueño del proceso**).
- c) El proceso de Control de Documentos corresponde a las fases de disposición, descripción, desarrollo, organización, liberación, difusión, actualización, acceso, disponibilidad y conservación; de los documentos.
- d) La actualización, de los documentos, se hará cuando se realicen cambios en la nomenclatura o estructura institucional por: modificación, crecimiento o reducción; redistribución de funciones entre las Gerencias, que integran el área de que se trate; así como por modificaciones a la normatividad.
- e) La actualización, modificación o cambios que sufran los manuales, políticas, procedimientos o procesos de la organización deberán de ser autorizados por la **Dirección General**, antes de convertir en obsoleto la versión anterior.
- f) El contenido de los documentos, deberán apegarse de manera directa y fidedigna con la operación, esto es, se realizará una descripción completa de cada una de las funciones dentro de la organización que tengan bajo su cargo, **especificando detalladamente las actividades que se realizan** y el responsable de llevarlas a cabo, **sin mencionar nombres solo puestos**.
- g) El responsable de cada área deberá verificar la redacción de los documentos procurando en todo momento apegarse a la operación actual y no caer en redundancias.
- h) Apegarse sin excepción al formato institucional autorizado. Debe presentar una estructura clara y sencilla.



- i) Redacción efectiva
 - i. Es importante revisar la ortografía.
 - ii. Debe ser clara, simple y directa.
 - iii. Pensar en el usuario del procedimiento.
 - iv. Evitar términos fuera de uso común.
 - v. Usar palabras con significados específicos o concretos que no den lugar a interpretaciones.
- j) Puntuación
 - i. Evitar usar frases muy largas.
 - ii. Dar una instrucción por frase y tratar un tema por párrafo.
- k) Evitar usar iniciales, siglas y abreviaturas, si fuera necesario utilizarlas, deben relacionarse junto con su significado en la sección de “**Definiciones**” del manual.
- l) Los Documentos se deberán conservar de la siguiente manera:
 - i. Archivo Editable: Sin restricciones para editar el documento, nombrar y guardar archivo conforme a lo descrito en el presente manual. Resguardo por Control Interno.
 - ii. Físicos: Firmas que otorguen la validez del documento y la fecha de liberación. Resguardo por Control Interno.
 - iii. Escaneados: Digitalización de la versión autorizada mediante firmas, nombrar y guardar archivo conforme a lo descrito en el presente manual. Resguardo y difusión por Control Interno.
 - iv. Archivo PDF: Conversión del documento finalizado, nombrar y guardar archivo conforme a lo descrito en el presente manual. Resguardo y difusión por Control Interno.
- m) En caso de indicar algún anexo(s), se deberá incluir en el formato indicando el número de anexo que corresponde y en orden al final del documento, debiéndose indicar en el Índice del manual.



2. Formato del Documento

Se debe aplicar el mismo formato a todos los documentos de manuales, políticas, procedimientos, protocolos y lineamientos con respecto a margen, escritura, espacios, color, etc. Lo que nos permite estandarizar cada Documento oficial.

a) Margen y tipo de página

Utilizar el margen Personalizado (*Sup 4 cm, Inf 2.5 cm, Izdo 3 cm, Dcho 3 cm*), con un tamaño de página Letter (*21.59 cm x 27.94 cm*).

Márgenes	Papel	Disposición	
Márgenes			
Superior:	4 cm	Inferior:	2.5 cm
Izquierdo:	3 cm	Derecho:	3 cm
Encuadernación:	0 cm	Posición del <u>m</u> argen interno:	Izquierda

Se deberán utilizar dos marcas de agua de texto ambas con fuente *Cambria Mayúsculas diagonal*:

La primera con la leyenda de “**BORRADOR**” durante los procesos de desarrollo/preliberación, agregar en que versión de borrador se encuentra el documento de la siguiente manera: “**BORRADOR V2**”, “**BORRADOR V3**”, etc.

La segunda con la leyenda “**CONFIDENCIAL**” para aquellos que se encuentren liberados Fuente: Cambria Mayúsculas en diagonal.

Marca de agua impresa

☐ Sin marca de agua

☐ Marca de agua de imagen

Seleccionar imagen...

Escala: Autom. ☒ Decolorar

☒ Marca de agua de texto

Idioma: Español (México)

Texto: BORRADOR V2

Fuente: Cambria

Tamaño: Autom.

Color:

☒ Semitransparente

Distribución: ☒ Diagonal ☐ Horizontal

Aplicar Aceptar Cancelar

Marca de agua impresa

☐ Sin marca de agua

☐ Marca de agua de imagen

Seleccionar imagen...

Escala: Autom. ☒ Decolorar

☒ Marca de agua de texto

Idioma: Español (México)

Texto: CONFIDENCIAL

Fuente: Cambria

Tamaño: Autom.

Color:

☒ Semitransparente

Distribución: ☒ Diagonal ☐ Horizontal

Aplicar Aceptar Cancelar



b) Títulos

Ordenar los títulos por niveles con las siguientes características de fuente:

Título 1 - Lucida Bright #15 en Negritas, Fuente automática.

Título 2 - Lucida Bright #13 en Negritas, Fuente automática, sangría 1.25.

Título 3 - Lucida Bright #11 en Cursiva-Negritas, Fuente automática, sangría 2.2.

c) Texto del cuerpo

Tipo de letra y tamaño de fuente de toda la documentación escrita en el cuerpo será: Lucida Bright #11, justificado, con un espaciado entre líneas de 1,15.

Los títulos y/o referencias de tablas, gráficos, imágenes, etc. serán con el formato de Lucida Bright #11, Cursiva.

3. Estructura del Documento

La estructura de los documentos de Grupo Bituaj, deberán cumplir con la siguiente configuración, para transmitir una imagen corporativa única.

Los datos para la identificación de cada uno se mostrarán a lo largo del documento, estos deberán coincidir en todo momento.

- **Nombre del documento:** Escribir de manera completa y clara, deberá comenzar con Manual, Política, Procedimiento, Proceso, Protocolo, lineamiento, según corresponda. En ningún caso debe estar en blanco o con abreviaturas.
- **Gerencia:** La gerencia a la que corresponde dicho documento.
- **Fecha de elaboración:** Se colocará la fecha (DD/MM/AAAA) en el que documento se realizó por primera vez (en su versión autorizada).
- **Fecha de liberación:** Se colocará la fecha (DD/MM/AAAA) en que entra en vigor este documento. La cual se actualizará cada que se realicen cambios o actualizaciones sobre este documento.
- **Fecha de última revisión:** Se registrará la fecha (DD/MM/AAAA) de la última revisión al documento, por actualización, cambios o de acuerdo con la calendarización de revisiones establecida.
- **Código del Documento:** Se formará de manera alfanumérica, con las siglas de: Tipo de Documento, Dirección y Gerencia, se llevará una secuencia numérica dependiendo el tipo de documento, y la versión actual en que se encuentra. De esta manera se identificarán y clasificarán los documentos



Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

institucionales. Estos serán gestionados por la Gerencia de Control Interno con la finalidad de llevar la relación de los documentos.

a) Portada

La primera página o portada del documento se deberá utilizar la plantilla de portada establecida, la cual llevará como fondo una imagen estandarizada con los colores y logo de Bituj y llevará la información principal de identificación:

- **Nombre del documento:** En ningún caso debe estar en blanco o con abreviaturas. Fuente: Lucida Bright #28 Mayúsculas Negritas, en color #092D74, centrado.
- **Gerencia:** Nombre completo de la gerencia dueña del documento. Fuente: Lucida Bright #20 Mayúsculas, en color #74C695, centrado.
- **Fecha de liberación:** En la parte inferior se colocará la fecha (DD/MM/AAAA) en que entra en vigor el documento. Fuente: “Fecha de liberación:” Lucida Bright #16 y “DD/MM/AAAA” Lucida Bright #16 Negritas, en color #0E43AE, alineado a la derecha.
- **Código del Documento:** Colocar de manera alfanumérica el código de identificación. Fuente: “Código:” Lucida Bright #16 y “XXX000-XXXXX.XXX-00” Lucida Bright #16 Negritas, en color #0E43AE, alineado a la derecha.



Manual de Control de Documentos

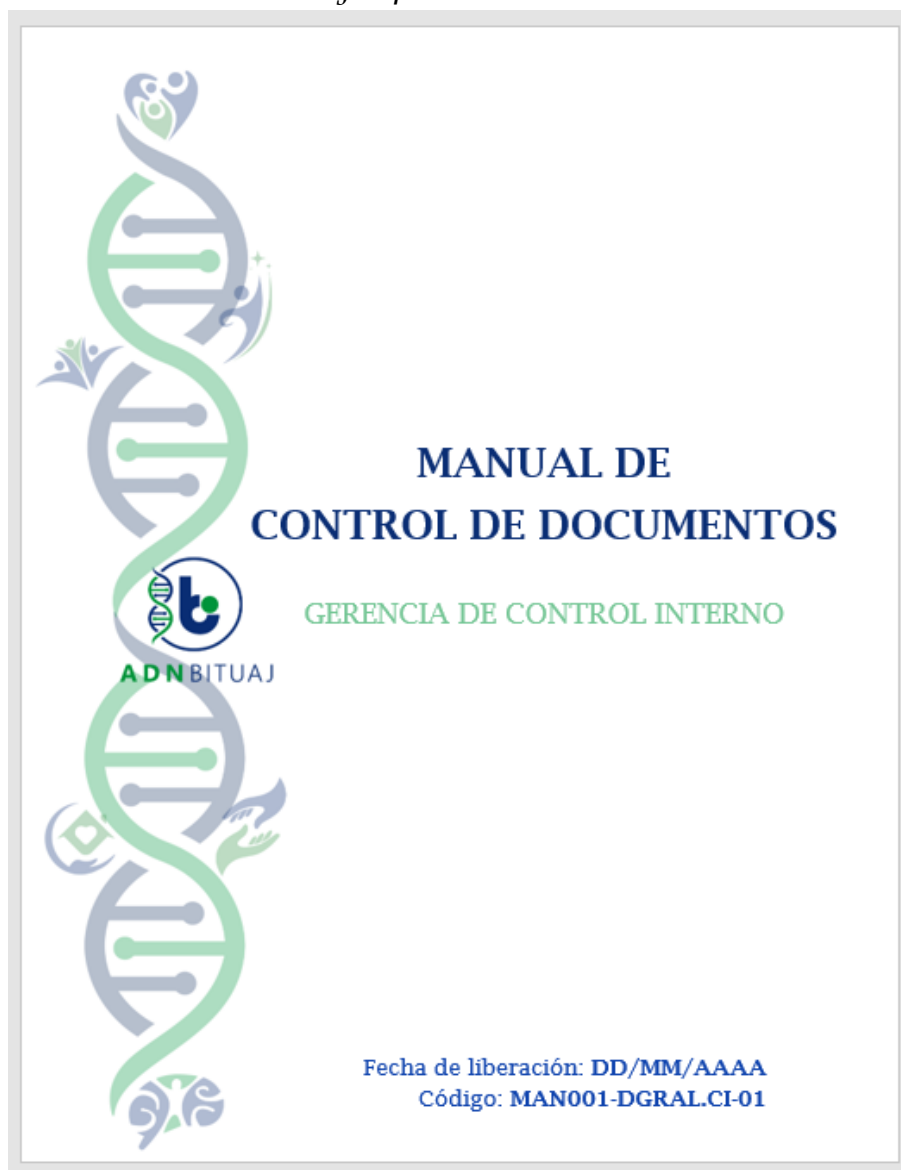
Pág. 11 de 34

Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

Ejemplo de Portada





b) Encabezado

Se deberá incluir encabezado a partir de la segunda hoja, se deberá utilizar la plantilla establecida, con los colores y logo de Bitujaj.

- **Nombre del documento:** En ningún caso debe estar en blanco o con abreviaturas. Fuente: Lucida Bright #12 Negritas, en color #092D74, centrado.
- **Fecha de liberación:** Se colocará la fecha (DD/MM/AAAA) en que entra en vigor este documento. Fuente: "Fecha de liberación:" Lucida Bright #10 y "DD/MM/AAAA" Lucida Bright #10 Negritas, en color #00943A.
- **Fecha de elaboración:** Se colocará la fecha (DD/MM/AAAA) en la que el documento se realizó por primera vez. Fuente: "Fecha de elaboración:" Lucida Bright #10 y "DD/MM/AAAA" Lucida Bright #10 Negritas, en color #00943A.
- **Código del Documento:** Colocar de manera alfanumérica el código de identificación. Fuente: "Código:" Lucida Bright #10 y "XXX000-XXXXX.XXX-00" Lucida Bright #10 Negritas, en color #00943A.
- **Paginado:** Agregar la numeración (Pág. ## de ##) Fuente: Lucida Bright #10, en color #092D74.

Ejemplo de Encabezado





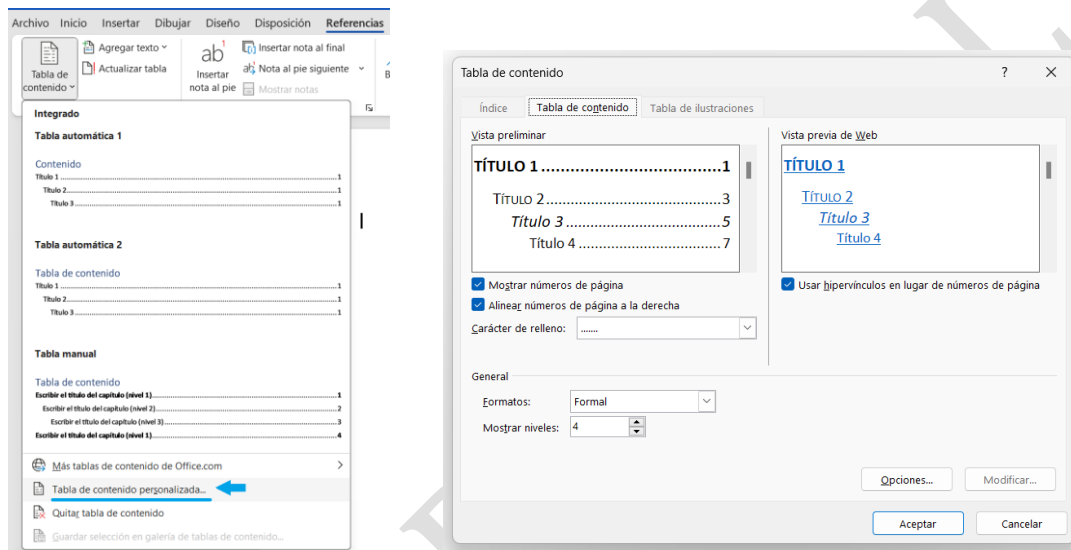
Fecha de liberación: 31/01/2024
Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

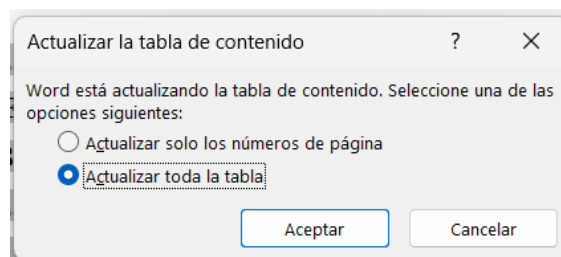
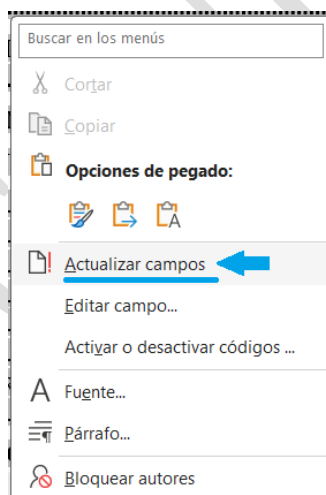
c) Índice

En este apartado se deberán listar de manera ordenada las distintas secciones y subsecciones que conforman el documento de forma detallada y haciendo referencia de páginas y anexos.

Utilizar las Tablas de contenido de la siguiente manera:



Se utilizará el formato Lucida Bright #11 Negritas y un interlineado de 1.5, en la tabla de contenido. Cada que se requiera actualizar la tabla, clic derecho y actualizar contenido





Ejemplo de Índice

Índice

Índice	2
Título 1	3
Título 2	3
Título 3	3
Título 1	4
Título 2	4
Título 2	5
Título 2	5
Título 3	5
Título 1	5
Título 1	6
Título 2	6
Título 3	6
Título 1	6
Título 2	7
Título 3	7
Título 2	7

d) Hoja de Firmantes

En su contenido se tendrá que indicar la fecha en que se realiza la recolección de firmas, el título del documento, el código único de identificación y la fecha en que entrará en vigor; en la tabla siguiente agregar el nombre y cargo de quienes están involucrados, junto con la acción que realiza (Autorizó, Aprobó, Revisó y Elaboró), recolectar las firmas que indicarán el acuerdo con la conformidad de su liberación.

Para la asignación de involucrados, se tomará:

- **Autorización** únicamente para responsables de Dirección (1er y 2do nivel de organigrama)
- **Aprobó** las gerencias (3er nivel de organigrama)
- **Revisó** equipo de control interno quien/es realizan la revisión del documento
- **Elaboró** el/los dueño/s del proceso



Manual de Control de Documentos

Pág. 15 de 34

Fecha de liberación: 31/01/2024
Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

La estructura fija para la Hoja de Firmantes será:

Con fecha **DD de MMMM de AAAA** los abajo involucrados establecemos nuestra conformidad con la **Aquí se escribe el Título del Documento**, código **XXX000-XXXXX.XX-00**, y aprobamos su liberación para la aplicación en la operación a partir del día **DD de MMMM del AAAA**.

Autorizó	Aprobó	Revisó	Elaboró
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo	Cargo

e) Control de cambios

Se llevará la gestión de los diversos cambios que se realicen sobre los elementos de algún documento o una configuración. Todas las modificaciones de versión, revisión o edición de un documento se registrarán de la siguiente manera para poder llevar un control de versiones:

Fecha Ultima Revisión	Versión	Descripción
DD/MM/AAAA	##	Se modifiko...

f) Objetivo

Detallar el propósito del Documento ya sean manuales, políticas, procedimientos, protocolos o lineamientos, en forma concreta y se sugiere que la redacción sea clara y en párrafos breves, donde la primera parte de su contenido deberá expresar **QUE SE HACE**; y la segunda **PARA QUE SE HACE Y PARA QUE SIRVE**, iniciándose con verbos en infinitivo y refiriéndose exclusivamente al tema que desarrolla el documento.



g) Alcance

Se deben mencionar las áreas involucradas tanto en la ejecución, aplicación y cumplimiento de los manuales políticas, procedimientos, protocolos o lineamientos, (ya sea áreas o puestos) y mencionar si su aplicación es de manera generalizada, opcional u obligatoria.

h) Marco Legal

Indicar las disposiciones jurídicas relacionadas por orden jerárquico, que dan origen o regulen al manual, sus atribuciones, así como aquellas que regulan su funcionamiento o impongan una sanción.

Se deberá ordenar y jerarquizar los documentos legal-administrativos vigentes, en forma descendente, según se muestra a continuación:

- i. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ii. Leyes.
- iii. Códigos.
- iv. Reglamentos.
- v. Decretos.
- vi. Convenios.
- vii. Acuerdos.
- viii. Circulares y/u Oficios.
- ix. Documentos Normativo-Administrativos (manuales, guías o catálogos).
- x. Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Se deberán indicar en forma clara y precisa los nombres de los ordenamientos legales y administrativos y citar su número de referencia (capítulo, artículo, fracción y en su caso, letra de inciso), fecha de publicación o expedición, así como su última reforma. Debe seguirse el orden cronológico en que fue expedido cada ordenamiento.



4. Definición de los objetivos y funciones dentro de la organización

Definición de los objetivos y funciones dentro de la organización, contenidas en la norma que aprueba la estructura organizacional (podrá agregarse el organigrama en caso de corresponder).

5. Codificación de Documentos

La elaboración de los códigos para los documentos busca identificar y clasificar los documentos institucionales siguientes: políticas, procedimientos, procesos, infografías, protocolos, lineamientos, formatos, plantillas y helpdocs, tendrán que cumplir con lo establecido en este manual, y se presentará tanto en el documento (portada y encabezado) como en el inventario que se llevará para el control de documento, cada código será único. Estos serán llevados por la Gerencia de Control Interno con la finalidad de llevar la relación de los documentos.

Cada código se forma de manera alfanumérica sin espacios, con la estructura de:

Nomenclatura de Tipo de Documento, seguida de la secuencia numérica de registros en el inventario (dependiendo el tipo de documento) a 3 dígitos, un guion medio (-), la abreviatura de la dirección, un punto ".", la abreviatura de la Gerencia, un guion medio "-" y la secuencia numérica a 2 dígitos de versión que corresponda al documento. Durante los cambios únicamente el código cambiara en el número de versión, dependiendo de la frecuencia de revisión, de actualizaciones o modificaciones.

Ejemplos:

MAN001-DGRAL.CI-01

POL001-OPER.SIN-01

PRC001-ADMIN.CON-01

Para el caso de las infografías por el volumen a manejar su código se formará de la siguiente manera:

Nomenclatura de Tipo de Documento, seguida de la secuencia numérica de registros en el inventario a 4 dígitos, un guion medio (-), la abreviatura de la



Manual de Control de Documentos

Pág. 18 de 34

Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

dirección, un punto ".", la abreviatura de la Gerencia, un guion medio "-" y la secuencia numérica a 2 dígitos de versión que corresponda al documento. Durante los cambios únicamente el código cambiara en el número de versión, dependiendo de la frecuencia de revisión, de actualizaciones o modificaciones.

Ejemplo:

INF0001-ADMIN.RH-01

Las siguientes detallan las nomenclaturas y abreviaciones para elaborar el código.

Tipo de Documento	Nomenclatura
Manual	MAN
Política	POL
Procedimiento	PRO
Proceso	PRC
Infografía	INF
Protocolo	PRT
Lineamiento	LIN
Formato	FOR
Plantilla	PLA
HelpDocs	HDO

Dirección	Abreviatura Dirección	Gerencia	Abreviatura Gerencia
Administración	ADMIN	Administración y Finanzas	ADM
		Contabilidad	CON
		Recursos Humanos	RH
		Soporte Técnico y Capacitación	STC
Comercial	COMER	Atómica	ATM
		Comercial	COM
		Comercial Franquicias	CFR
		Marketing	MKT
		Ecuador	ECU
		República Dominicana	RD
Dirección General	DGRAL	Control Interno	CI
		Gestión de Calidad	GC
		Tecnologías de la Información	TI
Operaciones	OPER	Grandes Negocios	GN
		Operaciones	OP
		Siniestros	SIN



6. Frecuencias de Revisión

Se requiere realizar una revisión periódica para ver si aún son válidos los documentos; si lo son, se deberán volver a aprobar y de no serlo se declaran como obsoletos. El seguimiento y registro de las revisiones serán llevadas por la Gerencia de Control Interno, estas inician a partir del “01” y de manera ascendente cada que se realicen revisiones programadas, cambios o modificaciones a los documentos.

En la siguiente tabla se indica la periodicidad para efectuar las revisiones fijas dependiendo del tipo de documento, los avisos se darán con días de anticipación para realizar las revisiones en tiempo, y se tomarán días de tolerancia para el proceso de aprobación.

Tipo de Documento	Nomenclatura	Periodicidad	Avisos	Proceso de Aprobación
Manual	MAN	6 meses	21 días antes	10 días después
Política	POL	12 meses	21 días antes	10 días después
Procedimiento	PRO	3 meses	14 días antes	7 días después
Proceso	PRC	6 meses	14 días antes	7 días después
Infografía	INF	3 meses	7 días antes	2 días después
Protocolo	PRT	6 meses	14 días antes	7 días después
Lineamiento	LIN	6 meses	14 días antes	7 días después
Formato	FOR	3 meses	7 días antes	2 días después
Plantilla	PLA	6 meses	7 días antes	2 días después
HelpDocs	HDO	3 meses	7 días antes	2 días después

El inventario de excel contará con avisos de revisión basándose en una cuenta regresiva, que indicará con un semáforo de colores el estado del documento de la siguiente manera:

- Azul – Cuando el documento debe presentarse para revisión.
- Rojo – Los documentos atrasados para su revisión.
- Verde – Los documentos que aún no requieren revisión.

Cada una de las revisiones hechas se registrarán dentro del inventario señalando la fecha en que se realizó y el cambio en el código de la secuencia numérica de versiones que lleve. Si se requieren realizar cambios o modificaciones a un documento, se registra la fecha.



7. Descripción y Desarrollo de Manuales

Los manuales serán los documentos principales y podrán referir en su totalidad a las actividades de la organización, tal como lo es el presente manual (*Manual de Operaciones de Control Interno*), o podrán ser únicamente de una parte de ellas. Deber ser utilizado como punto de partida para el resto de los documentos como lo serán políticas, procedimientos, procesos, infografías, protocolos, lineamientos, formatos, plantillas y helpdocs que derivan del propio manual.

Describirán como será la forma de llevar el control de los documentos que se relacionaran con el mismo, las responsabilidades, instrucciones de elaboración con la finalidad de convertirlo en una herramienta útil para la organización.

Los elementos que deberán contener los manuales son los siguientes:

- Portada
- Índice
- Hoja de Firmantes
- Control de cambios
- Objetivo
- Alcance
- Lineamientos generales para el desarrollo de documentos institucionales
- Especificaciones de formato y estructura del documento
- Control de códigos únicos
- Revisiones
- Desarrollo y descripción de los documentos
- Describir el control de Documentos
- Formalización, control y distribución de documentos
- Definiciones
- Anexos

Manuales Relacionados

Los manuales que se elaboren serán relacionados principalmente al presente *Manual de Operaciones de Control Interno*, esta sección permite referir a otras para tener otra consideración para la toma de decisiones.

Excepciones al Manual

Sólo de manera excepcional, con justificación y mediante aprobación de dirección general podrán realizar particularidad, junto con la descripción del proceso que se llevará a cabo para solicitar alguna excepción al manual.



Cambios al Manual

Describir el proceso y la forma como se podrán solicitar o llevar a cabo cambios al manual.

8. Descripción y Desarrollo de Políticas

La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones para alcanzar ciertos objetivos. Deberán hablar de la visión general y motivación de la organización, dirección o gerencias.

Los elementos que deberán contener las políticas son los siguientes:

- Portada
- Índice
- Hoja de Firmantes
- Control de cambios
- Objetivo
- Alcance
- Descripción
- Política
- Fundamentos Legales
- Definiciones
- Anexos

Políticas Relacionadas

Frecuentemente las políticas están ligadas unas con otras y tener esta sección permite referir a otras para tener otra consideración para la toma de decisiones.

Excepciones a la Política

Sólo de manera excepcional, con justificación y mediante aprobación de dirección general podrán realizar particularidad, junto con la descripción del proceso que se llevará a cabo para solicitar alguna excepción a la política.

Conductas esperadas y violatorias

Explicación de las conductas esperadas y las violatorias a la política. Las sanciones y consideraciones de aplicación. Lista los responsables de la aplicación y ejecución, así como el nivel de autorización de acuerdo con la estructura organizacional. Se especificarán en qué casos y quien será el responsable de aplicar las sanciones de ser el caso.



Cambios a la Política

Describir el proceso y la forma como se podrán solicitar o llevar a cabo cambios a la política.

9. Descripción y Desarrollo de Procedimientos

Para cada procedimiento debe de realizarse la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades u operaciones que se tengan que realizar. Precisan de manera sistemática cómo realizar una función o un aspecto de ella.

Los elementos que deberán contener los procedimientos son los siguientes:

- Portada
- Índice
- Hoja de Firmantes
- Control de cambios
- Objetivo
- Alcance
- Descripción
- Definiciones
- Anexos

Los puntos importantes para la descripción de procedimientos son:

- 1) La descripción narrativa del procedimiento. Establecer una secuencia lógica de las actividades a realizar, evitando redundancias o flujos cíclicos.
- 2) Al describirse las actividades, se sugiere iniciar la redacción con un verbo en tiempo presente y en tercera persona de singular, por ejemplo: Elabora, Recibe, Requiere, Envía, Entrega, Turna, Revisa, Analiza, Archiva, Dictamina, etc.
- 3) En el procedimiento se deben especificar las áreas que intervienen en la ejecución de los mismos; asimismo debe de evitarse la inclusión de roles externos (clientes, proveedores, auditores, etc.), en todo caso al describir la actividad deberá de señalarse su intervención, por ejemplo: “Recibe del cliente la nota de remisión firmada para...”
- 4) Cuando un área, sea responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo se anotará su nombre en la primera de estas actividades.



- 5) Se deberán numerar las actividades en forma progresiva, aún en los casos en que existan varias alternativas de decisión.
- 6) Al final de algún paso, cuando sea necesario se puede hacer alguna indicación u observación, como complemento del mismo.

a. Instrucciones técnicas

Dentro del procedimiento se deben incluir detalles de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso, y en las herramientas y métodos que serán utilizados con la exactitud requerida.

b. Analizar y documentar los procedimientos

Para analizar y documentar los procedimientos llevados a cabo en cada proceso, se deberá cumplir con los siguientes puntos

1. Establecer el o los procesos de los cuales se desprende el procedimiento.
2. Identificar los procedimientos afectos a los procesos.
3. Describir el procedimiento actual, tomando en cuenta los criterios básicos.
4. Determinar las áreas que intervienen en el procedimiento (Estructura Organizacional).
5. Establecer la secuencia lógica y cronológica del procedimiento.
6. Definir las características y requisitos que se deben llevar a cabo en cada secuencia.
7. Describir las tareas y vinculación con cada actividad: se deberá realizar de manera detallada, aunque de forma concisa y precisa.
8. Momento y oportunidad en que debe ser ejecutado cada paso en caso de ser necesario.
9. Responsable: enumerar área a cargo de la ejecución, evitando consignar el nombre y apellido de personas designada en dicho cargo.
10. Información que se debe generar como consecuencia del resultado de la ejecución de cada uno de los pasos (Producto o Servicio).
11. Medios para utilizar (recursos): formularios, sistemas informáticos, equipos de comunicación, documentos, (Herramienta y Sistemas).
12. Cuando se utilicen sistemas informáticos, se deberá especificar el nombre de este, los datos a ingresar y qué resultado se espera lograr con ellos. Además, se deberá consignar las características y especificaciones del



Sistema, para conocer la utilidad de este. Dicha explicación podrá realizarse en el glosario respectivo.

13. Decisiones que tomar, considerando y previendo los eventuales cursos de acción de posible aplicación.
14. Describir los controles a efectuar y el curso de acción a seguir, según el resultado de este. Se deberá especificar el responsable, las tareas o acciones a controlar y la forma en que se realizará dicho control.
15. Describir cuáles serán los mecanismos de verificación de calidad de los datos tanto de la información que se recibe como de la que se genera como resultado del procedimiento. Cuando se usen datos, se debe realizar la verificación de estos, así como verificar que la información generada sea correcta.
16. Medios para utilizar para garantizar la Seguridad, Confiabilidad y Calidad de la información, así como especificar el medio que se utilizó.

10. Descripción y Desarrollo de Procesos

Se realizará una representación visual de los pasos necesarios para realizar una tarea específica, el cómo funciona, los responsables y las diferentes etapas por las que pasa. Se busca simplificar una operación con símbolos, formas y textos cortos. Utilizar el mismo diseño base, para el cual se utilizará una plantilla estandarizada, con los colores y logo de Bituj.

Los elementos que deberán contener los procesos son los siguientes:

a) Encabezado:

Título del documento: Indicar el Título del documento de manera completa y clara. En ningún caso debe estar en blanco o con abreviaturas. Fuente: Lucida Bright #14 Negritas, Azul (Énfasis 1, Oscuro 25%), centrado.

Dirección: Nombre completo de la dirección a la que pertenece. Fuente: Lucida Bright #8.

Gerencia: Nombre completo de la gerencia dueña del proceso. Fuente: Lucida Bright #8.

Fecha de liberación: Se colocará la fecha (DD/MM/AAAA) en que entra en vigor este documento. Fuente: Lucida Bright #8.

Código del Documento: Colocar de manera alfanumérica el código de identificación. Fuente: Lucida Bright #8, Negritas, Azul (Énfasis 1, Oscuro 25%).



b) Pie de página:

Cuadros de firmantes: Agregar el nombre y cargo de quienes están involucrados Fuente: Lucida Bright #8; colocar la acción que realiza (Responsable, Autorizó, Aprobó, Revisó y Elaboró; como en la hoja de firmantes), Fuente: Lucida Bright #8, negritas.

Paginado: Agregar la numeración (Página ## de ##). Fuente: Lucida Bright #8

c) Flujograma del proceso

Su estructura será la de un flujograma siguiendo las especificaciones del **Anexo 1 Reglas de diagramación**, con orientación horizontal, enlistando (de izquierda a derecha) la secuencia de las operaciones de un proceso clasificado por área, con la información necesaria para su fácil comprensión.

Lo primero por hacer es determinar cuál será el proceso a plasmar, siempre se deberá llevar un proceso por documento; a partir de aquí se debe decidir las actividades que deben incluirse, analizar los límites que tendrá (inicio, Fin, subprocesos), identificar los pasos y organizarlos con sus posibles escenarios, identificar los colaboradores involucrados, las herramientas que se necesitan y los medios que se usaran; y por último plasmar la información utilizando la estructura establecida.

11. Descripción y Desarrollo de Infografías

Se deben realizar infografías, para comunicar a los colaboradores información extensa y compleja, de una forma visual más concisa y digerible, utilizando imágenes, íconos, texto, datos, gráficas, diagramas, etc., todo aquel elemento que pueda representar la información. Es vital utilizar la información de una manera clara y que permita leerse con claridad, para que la infografía sea útil y aporte valor.

Se crearán a partir de la información de documentos como: manuales, políticas, procedimientos y procesos que se encuentren liberados y vigentes. Brindando a los colaboradores la información que requieran de manera más atractiva y directa.



Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

También se realizarán infografías con la finalidad de dar a conocer cambios, actualizaciones, modificaciones, reportar resultados, notificar información, dar avisos.

Los elementos que deberán contener las infografías son los siguientes:

- **Título de la infografía:** Debe ser breve y claro, que ponga en contexto la información que se presentará.
- **Código único de infografía:** Todas las infografías deberán ser controladas por medio de un código único (XXX0000-XXXXX.XX-00) el cual estará ubicado en la parte inferior derecha de cada infografía.
- **Cuerpo:** Colocar los elementos que mejor representen la información que se quiere comunicar, como: imágenes, íconos, gráficas, diagramas, mapas, listas, etc.
- **Texto:** El texto tiene que ser claro, sin saturar el documento. En el caso de usar imágenes, gráficos o tablas, acompañarlas de un pequeño texto para mayor comprensión.
- **Legibilidad y coherencia:** Equilibrio entre texto y contenido del cuerpo, presentar con claridad la información. Utilizar estilos, colores, tipografía y un contenido agradable a la vista de los colaboradores.

a) Tipos de infografías

Lo primero que se debe tomar en cuenta es que tipo de información se quiere comunicar o clarificar; elegir el tipo de infografía adecuada;

Los tipos de infografías que se tienen son:

Informativas: Dar información sobre temas complejos, introducir nuevos conceptos. Son las infografías que más se utilizarán. Funciona para presentar la información de los documentos oficiales de la organización, información de proveedores o externa, avisos, cambios, modificaciones, actualizaciones, etc.

Proceso o diagramas de flujo: esquema visual que permita entender los pasos a seguir. Se ocupará principalmente para mostrar los pasos de un proceso a realizar, así como las modificaciones que se realicen a los procesos.

Listas: Son las que deberán contener información ordenada.

Comparativas: Comparar dos o más temas, ideas, conceptos o situaciones. Utilizando imágenes, tablas, datos, etc.



Estadísticas o de datos: Se pueden presentar resultados, objetivos, metas, logros; utilizados números, cifras, gráficos, diagramas y/o tablas.

Interactivas: Para impulsar la participación del colaborador, con preguntas, animaciones, audios o videos.

Jerárquicas: Ordenar la información por niveles, importancia, o secuencia, principalmente desde lo más grande a lo más pequeño.

12. Descripción y Desarrollo de Protocolos

Los protocolos se realizarán para definir distintos procesos que se enlacen y mencionar a los involucrados con dichas responsabilidades, delimitando tareas y funciones, además de plasmar la información necesaria sobre las reglas que se aplicarán a todo lo involucrado con el protocolo. Serán un conjunto de normas y procedimientos que explican que hacer con respecto a un proceso, para tener mayor amplitud de entendimiento.

Los elementos que deberán contener los protocolos son los siguientes:

- Portada
- Índice
- Hoja de Firmantes
- Control de cambios
- Objetivo
- Alcance
- Descripción
- Definiciones
- Anexos

Documento Relacionados

Los protocolos deberán de estar ligados principalmente con procesos, procedimientos y políticas, haciendo la mención de los documentos específicos y describiendo su relación, tener esta sección permite referir al documento específico para tener más información al respecto. Se tendrán elementos de entrada y salida, basándose en los límites de cada proceso, la salida de uno, es la entrada de otro.

Cambios a los protocolos

Todos los cambios generados dentro de los procesos, procedimientos, políticas, o cualquier documento relacionado con el protocolo, se deberán aplicar de igual



manera en el protocolo. De requerir un cambio dentro de Protocolo, ser deberá identificar que documentos puede llegar a afectar.

13. Descripción y Desarrollo de Lineamientos

Los lineamientos serán estrategias organizacionales, que resultarán de la alineación y coordinación de comportamientos que se busca tener entre los colaboradores dirigiéndolos hacia una visión compartida logrando objetivos.

Los elementos que deberán contener los lineamientos son los siguientes:

- Portada
- Índice
- Hoja de Firmantes
- Control de cambios
- Objetivo
- Alcance
- Descripción
- Lineamientos
- Definiciones
- Anexos

Documento Relacionados

Los documentos con los que puede estar relacionados son políticas internas, reglamento interno, misión, visión, pilares, principios, valores, contrato laboral y modelo de negocio.

Excepciones a los lineamientos

Sólo de manera excepcional, con justificación y mediante aprobación de dirección general podrán realizar particularidad, junto con la descripción del porque se llevará a cabo la solicitud de alguna excepción al lineamiento.

Conductas esperadas y violatorias

Explicación de las conductas esperadas al lineamiento. Lista de los objetivos esperados.

Cambios a los lineamientos

Describir el proceso y la forma como se podrán solicitar o llevar a cabo cambios a al lineamiento.



14. Descripción y Desarrollo de Formatos

Se formalizarán los formatos que se requieran utilizar para el complemento de los documentos, o la realización de las actividades de los colaboradores, siempre y cuando sean funcionales.

Aquellos Formatos que pertenezcan a Grupo Bituaj, llevarán el encabezado para identificarlos por título y código.

15. Descripción y Desarrollo de Plantillas

Las plantillas que se realicen para unificar la presentación de los documentos contarán con código, para llevar el control de las plantillas vigentes y las obsoletas, el cual se registrará únicamente en el nombre del documento digital editable, para no afectar el diseño de la plantilla. Las plantillas se facilitarán a los dueños de proceso.

Las plantillas con las que se contarán son: portadas de documentos, encabezados de documentos, cuerpo de documentos, base de Visio para procesos, fondos o diseños específicos para infografías, y aquellas de uso continuo que faciliten la realización de documentos.

Se utilizarán plantillas para aquella información que se requiera presentar constantemente, cuando se actualice información con frecuencia, o sean temas similares. Será un patrón o un esquema guardado de manera editable, tomando la base completa o solo el estilo de fondos, puede contener un diseño específico, colores, fuentes, efectos e incluso contenido. Esto permitirá reducir tiempos de elaboración y ayudará a clasificar visualmente la información presentada.

16. Descripción y Desarrollo de HelpDocs

** Detallar la manera en que se estructuraran los HelpDocs.



17. Definiciones

Contendrá un listado de definiciones de aquellas palabras, términos o abreviaturas utilizados en el documento y que pueden prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción o no son ampliamente conocidos.

Para redactarlo se recomienda ajustarse a los criterios siguientes:

- a) Defina con la mayor claridad y concreción posible los términos técnico-administrativos señalados en el manual.
- b) Incluya solamente los términos que se presten a confusión.
- c) Ordene los términos en forma alfabética.
- d) Describa los conceptos sin incluir para ello el término que pretende definir

18. Anexos

Solo cuando contiene el conjunto de documentación adicional que se debe presentar al lector para generar la trazabilidad adecuada. Si corresponde se titula y se le agrega una breve explicación de su contenido, por ejemplo:

- Manuales
- Políticas
- Procedimientos
- infografías
- Organigramas
- Formatos
- Formularios
- Matrices
- Plantillas.
- Documentos Controlados
- Documentos Confidenciales
- Reportes
- Canales de comunicación y control con otras áreas
- Reportes de Control y seguimiento
- Descriptivas
- Informes



Los anexos deberán contener un encabezado donde contenga la información para referenciar al documento/s que pertenece.

a) Anexar documentos controlados

Se deberá de realizar la referencia o incluir como anexo los documentos controlados o confidenciales autorizados o bien se encuentre en revisión y aprobación a los cuales se hace mención en otros documentos de la organización. Un documento controlado o confidencial puede ser un manual, política, procedimiento, proceso, informe, organigrama, perfil de puesto, descripción de puesto, contrato estándar, formulario, formato, instructivo de llenado.

19. Formalización de Documentos

Una vez elaborado el documento, el responsable del área deberá enviarla al área de Control Interno para que proceda a dictaminar y validar.

1. Dictaminar y validar: Consiste en revisar el documento y emitir las observaciones correspondientes y de ser necesario, conjuntamente acordarán y harán las modificaciones que sean necesarias.
2. Trámite de autorización: Consiste en integrar al documento las firmas de autorización, posteriormente por parte del área de control interno custodiar el original.
3. Difusión del documento autorizado: El área de Control Interno enviará al área responsable un correo de notificación de la liberación y copia del documento firmado, para que proceda a su difusión para su aplicación. Compartir los documentos en IntraClick para el fácil acceso a ellos.

20. Inventario de Documentos Controlados

El registro de documentos controlados existentes y validados se deberá llevar en un inventario (archivo excel), agregando los nuevos documentos y actualizando el estatus de los existentes, llevando control sobre la información siguiente cada uno de ellos:



Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

- Tipo de Documento: Manual, Política, Procedimiento, Proceso, Infografía, Protocolo, Lineamiento, Formato, Plantilla o helpdocs. Cada uno llevado en una hora distinta, respetando la numeración ascendente.
- Código único (Formulado)
- Número de revisión
- Nombre del Documento, en ningún caso debe estar en blanco o con abreviaturas.
- Dirección
- Gerencia
- Estatus (Vigente, Revisar, Actualizar, Obsoleto y Único)
- Fecha de elaboración
- Fecha de liberación
- Fecha de última revisión
- Fecha de próxima revisión (Formulada)
- Cuenta regresiva para revisión en días con semáforo de colores
- Resguardo de documentos, indicar si se tiene o no en editable, físico con firmas, escaneado con firmas y PDF.

El archivo de excel se identificará con el nombre **Inventario de Documentos Controlados** (y el año actual AAAA), ubicado en la ruta [Normatividad](#)

21. Resguardo de Documentos

El Resguardo de todos los documentos será llevado por Control Interno de manera física y digital.

- Física: Guardar el documento original con todas las firmas en la carpeta correspondiente, para identificación de carpetas ir al **anexo #3.**

Digital: Se contará con la versión editable y su conversión a PDF los cuales serán nombrados colocando el código único, un guion bajo “_” y el nombre del documento; adicional a esto todos los documentos originales serán escaneados (cuando tengan todas las firmas) para el respaldo de validación, serán nombrados colocando el código único, un guion bajo “_”, el nombre del documento y la palabra “Firmado”. Guardar los 3 archivos juntos en la carpeta correspondiente ubicando primero por el tipo de documento que es y después por la gerencia a la que pertenece, en la ruta [Normatividad](#)



22. Control de documentos externos

Se deben controlar aquellos documentos externos que sean informativos o necesarios para el cumplimiento y desarrollo de actividades. Aprobando que el contenido sea verídico y corresponda al documento enlazado. Se basa en documentos de tipo legal, que se mencionen o involucren dentro de un Documento institucional, o aquellos procedimientos, formatos, manuales, informes, notificaciones, etc. aportados por clientes (Aseguradoras) o proveedores (SICAS).

23. Control de documentos obsoletos

Los encargados de la retención de documentación obsoleta son el área de Control Interno, todos los cambios realizados y aprobados en algún documento interno vuelven obsoleta la versión anterior, así como los documentos externos cuando se notifique de algún cambio o se comparta uno nuevo.

Deberán realizar el rastreo de los documentos obsoletos, retirarán todas las copias de los documentos obsoletos para evitar su consulta, ya sean impresos o digitales, dejando únicamente los originales para su consulta, los cuales serán identificados como obsoletos. Al término del tiempo de retención los encargados podrán destruir los documentos o resguardarlos identificándolos como versiones de archivo muerto.

VII) Definiciones

Los Documentos:

Dueño del proceso:

Datos de identificación del documento:

VIII) Anexos



Manual de Control de Documentos

Pág. 34 de 34

Fecha de liberación: 31/01/2024

Fecha de elaboración: 30/01/2024

Código: MAN001-DGRAL.CI-01

CONFIDENCIAL