OBJETIVOS

El Objetivo de este procedimiento es establecer y estandarizar una metodología para la elaboración/modificación, revisión, aprobación, difusión y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Fundación Ciudad del Niño.

ALCANCE

Aplica a todos las Direcciones de la Administración Central y los Programas de la Fundación.

DEFINICIONES

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Ejemplo: procedimientos, instructivos, formularios, registros, y otros documentos como, por ejemplo: la política de la calidad, el alcance del SGC, el mapa de procesos y los objetivos de la calidad.

Procedimiento: Documento que establece el método y los criterios para ejecutar un proceso. Responde a las siguientes preguntas: qué se hace, quién o quienes lo hacen, cómo se hace, cuándo se hace y con qué se hace.

Instructivo de Trabajo: Documento que detalla las tareas específicas para la realización de una actividad operativa.

Formulario: Documento (plantilla) en el que se registran los resultados de las actividades declaradas en los procedimientos o instructivos de trabajo. Un formulario con datos se transforma en un registro, el cual forma parte de la evidencia objetiva requerida para demostrar que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple lo establecido en los citados documentos.

Documento Externo: Documento emitido por un cliente u otra parte interesada que sirve de apoyo para la realización de alguna actividad considerada en el Sistema de Gestión de la Calidad.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Mapa de Procesos (D-SGC-003).
- Instructivo “Integración de nuevos requerimientos de Sename, Servicio Mejor Niñez y otros a los procesos de la Fundación” (I-SGC-002)

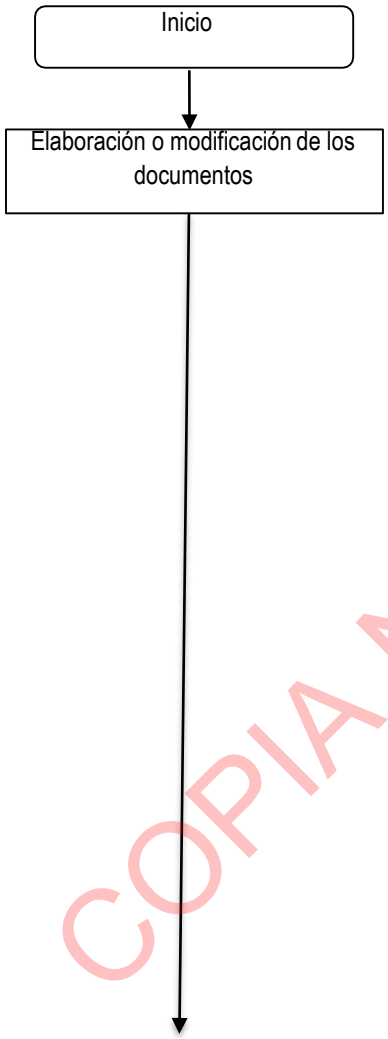
COPIA NO CONTROLADA

Preparado por: Encargado de Control de Gestión Fecha: 01/06/2023 Firma:	Revisado por: Director de Administración y Finanzas Fecha: Jun-2023 Firma:	Aprobado por: Director de Administración y Finanzas Fecha: Jun-2023 Firma:

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ

CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

Personal designado por los Directores(as) de la Administración Central



Los(as) Directores(as) de la Administración Central responsables de un proceso determinado, designan a quienes elaboran o modifican los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para el caso de los procedimientos e instructivos de trabajo consideran los contenidos y el formato descritos en el anexo Nº1.

Los documentos se codifican de acuerdo a la siguiente nomenclatura: A - BBB - ###, en donde:

- A: Tipo de Documento (según Tabla Nº1)
- BBB: Dirección a la que pertenece el documento (según Tabla Nº2)
- ###: Número correlativo ascendente del documento

Tabla n°1:

Tipo de documento	Nomenclatura
Procedimiento	P
Instructivo de trabajo	I
Formulario	F
Otro documento	D

Tabla n°2:

Dirección	Nomenclatura
Dirección de Operaciones Sociales	DOS
Dirección de Administración y Finanzas	DAF
Dirección de Personas	PER
Dirección Legal	LEG
Modelo de Prevención del Delito	MPD
Dirección de Comunicaciones y Marketing	COM
Dirección de Estudios e innovación	DES
Dirección de Tecnologías de las Información	TI
Transversal (Aplica a todas las Direcciones)	SGC

Los documentos pueden ser modificados de acuerdo a los siguientes criterios:

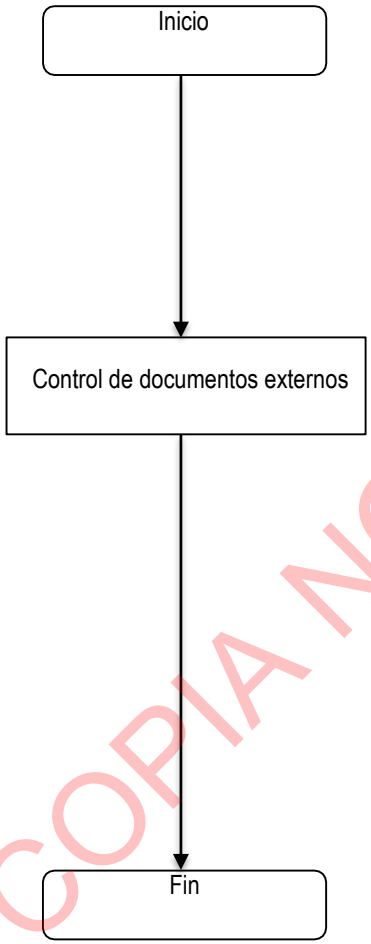
- A sugerencia o solicitud de algún usuario del documento;
- De acuerdo a los resultados de las auditorias de Gestión de la Calidad; y
- Por cambios en los procesos.

Quien elaboró o modificó el documento registra el motivo de los cambios, la fecha, y el número de versión, en la Tabla “Control de Cambios”, que forma parte de cada uno de los documentos delsistema.

COPIA NO CONTROLADA

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
Directores(as) de la Administración Central / Comité de la Calidad / Secretarias de las Direcciones(as) de la Administración Central	Revisión y Aprobación de los documentos	Los documentos que describen los procesos principales son revisados por el Comité de la Calidad y aprobados por el Director Ejecutivo de la Fundación. Los documentos propios de cada Dirección son revisados y aprobados por el(la) Director(a) de la Administración Central correspondiente. El responsable de elaborar o modificar el documento comunica a la Secretaria de la Dirección correspondiente la existencia de un documento nuevo o modificado. La Secretaria de la Dirección correspondiente gestiona la revisión y aprobación del documento. Quienes correspondan firman la portada del documento como evidencia de su revisión y aprobación. Luego, la Secretaria de la Dirección correspondiente informa, vía e-mail, al Encargado de Soporte que existe un documento para subir a la Intranet y mantiene copia del original con las firmas. Adicionalmente envía la lista de documentos actualizados al Encargado de Control de Gestión.
Secretarias de las Direcciones(as) de la Administración Central / Encargado de Soporte	Difusión de los documentos Fin	El Encargado de Soporte publica el documento en la Intranet de la Fundación, en formato pdf y con la leyenda "**COPIA NO CONTROLADA**". La Secretaria de la Dirección correspondiente verifica que el documento fue correctamente publicado en la Intranet. Finalmente, la Secretaria de la Dirección correspondiente comunica a todo el personal de la Fundación, por correo electrónico institucional, la publicación del nuevo documento.

COPIA NO CONTROLADA

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS		
Oficina de Partes / Director Ejecutivo / Secretaria del Director Ejecutivo		La Fundación posee distintos canales de recepción de documentos externos, entre ellos: • Director Ejecutivo • Directores(as) de la Administración Central • Directores(as) de Programas **Director Ejecutivo** Los documentos de origen externo enviados al Director Ejecutivo, son recepcionados por la Oficina de Partes, quien los deriva a su Secretaria, quien antes de entregar el documento al Director Ejecutivo, le adjunta la ***Ficha de Revisión de Documento Externo/Interno (F-SGC-004)*** y lo timbra con la siguiente leyenda: "**DOCUMENTO EXTERNO**" Sólo en la primera página y en color **VERDE.** El Director Ejecutivo revisa y deriva el documento a la Dirección correspondiente. En caso de tratarse de documentos (Leyes, Reglamentos, Normas, Circulares, Notas Técnicas u Otros) que establecen requerimientos que deben ser incorporados a los procesos de la Fundación, se debe seguir la metodología detallada en el instructivo "Integración de nuevos requerimientos de SENAME, Servicio Mejor Niñez y otros a los procesos de la Fundación" (I-SGC-002).
Directores(as) de Programa y de la Administración Central		**Directores(as) de la Administración Central y de Programas** Los Directores(as) de Programas y de la Administración Central pueden recibir documentos externos por parte de Servicio Mejor Niñez, SENAME (nacional y/o regionales) u otras partes interesadas pertinentes, que contengan nuevos requerimientos que deban ser incorporados en los procesos de la Fundación. En tal caso, se debe seguir la metodología detallada en el instructivo "Integración de nuevos requerimientos de SENAME, Servicio Mejor Niñez y otros a los procesos de la Fundación" (I-SGC-002).

COPIA NO CONTROLADA

REGISTROS

Nombre del Registro	***Responsable Almacenamiento***	***Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)***	***Lugar de Almacenamiento***	***Tiempo de Almacenamiento***	***Disposición Final***
Ficha de Revisión de Documento Externo/Interno	No aplica – no se almacenan	Físico	No aplica – no se almacenan	Durante el periodo de circulación del documento	Eliminar

CONTROL DE CAMBIOS

Motivo de los Cambio	**Fecha**	**Nº de Rev.**	**Páginas**
Se actualiza y cambia formato de procedimiento.	06.AGO.19	09	Todas
Se incorpora Servicio Mejor Niñez- Se incorpora Dirección Legal(LEG)-Se actualiza nomenclatura DOS.(pag.2)	01.JUN.23	10	Todas

ANEXOS
Anexo Nº1: Contenidos y Formato de los Documentos

Anexo Nº1: Contenidos y Formato de los Documentos

Los documentos que describen las actividades de los procedimientos e instructivos de trabajo deben tener la siguiente información y formato:

- **Objetivo:** Define en forma clara qué es lo que se busca lograr con la aplicación del documento.
- **Alcance:** Describe las áreas de la Fundación a las que se aplica el documento.
- **Definiciones**: Describe en forma clara los conceptos o términos que puedan ser interpretados en forma diferente por los usuarios.
- **Documentos relacionados:** Establece el nombre y código (este último cuando aplique) de los documentos que son necesarios conocer para la aplicación del documento.
- **Actividades:** Describe en forma clara y utilizando el verbo en tiempo infinitivo, cada uno de los pasos y tareas que se deben realizar en las actividades, mencionando, además, qué se hace (actividad), quién lo hace (cargo), cómo lo hace, con qué lo hace y cuándo lo hace.
- **Registro:** Establece el nombre y código (este último cuando aplique) de los formatos que son utilizados en la aplicación del procedimiento o instructivo.
- **Control de Cambios:** Describe las modificaciones que ha ido experimentando el documento y sus números de versión.
- **Anexos:** Agrega otros documentos que forman parte del documento principal.

COPIA NO CONTROLADA