



Procedimiento Elaboración y Control de Documentos

Código: P-SGC-001

Página 1 de 5

Revisión: 09

Fecha de Rev.: AGO. 2019

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.

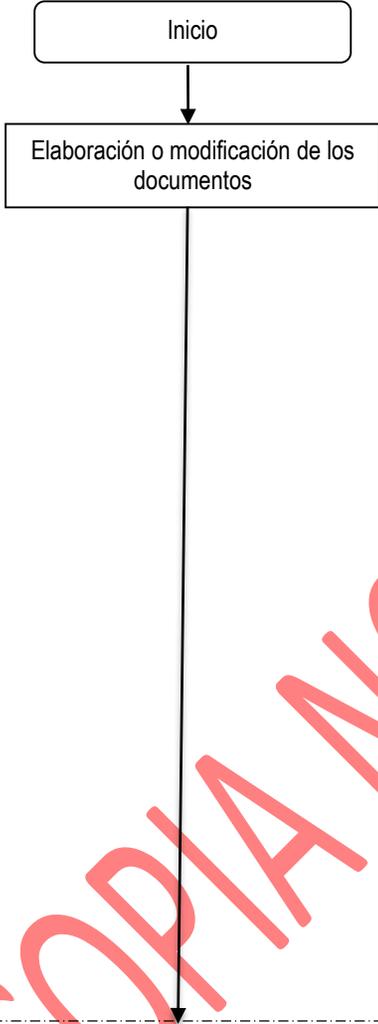
DOCUMENTOS RELACIONADOS

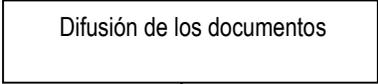
- Mapa de Procesos (D-SGC-003).
- Instructivo "Integración de nuevos requerimientos de SENAME y otros a los procesos de la Fundación" (I-SGC-001).

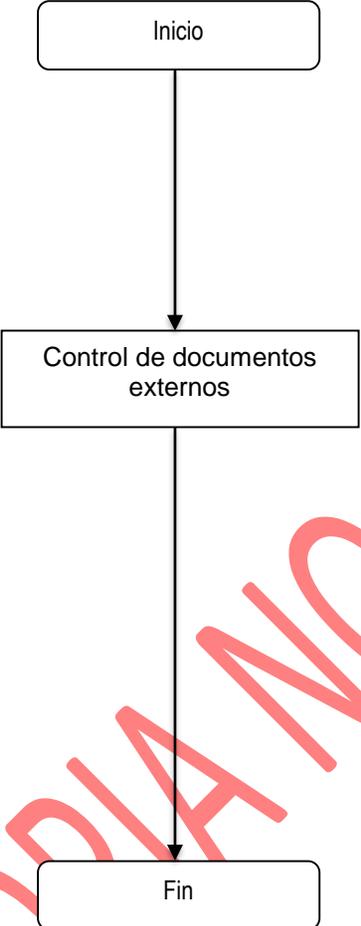
Preparado por: Encargada de Control de Gestión
Fecha: 06/08/2019
Firma:

Revisado por: Director de Administración y Finanzas
Fecha: 30/08/2019
Firma:

Aprobado por: Director de Administración y Finanzas
Fecha: 30/08/2019
Firma:

| QUIÉN | HACE QUÉ | CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-------------------|--------------|---------------|---|------------------------|---|------------|---|----------------|---|-----------|--------------|-----------------------------------|-----|--|-----|-----------------------|-----|--------------------|----|-----------------------------|-----|------------------------------------|-----|---|----|--|-----|
| CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Personal designado por los Directores(as) de la Administración Central</p> |  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Elaboracion[Elaboración o modificación de los documentos] </pre> | <p>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 N°1.</p> <p>Los documentos se codifican de acuerdo a la siguiente nomenclatura: A - BBB - ###, en donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A: Tipo de Documento (según Tabla N°1) • BBB: Dirección a la que pertenece el documento (según Tabla N°2) • ###: Número correlativo ascendente del documento <p>Tabla n°1:</p> <table border="1" data-bbox="976 665 1501 820"> <thead> <tr> <th>Tipo de documento</th> <th>Nomenclatura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procedimiento</td> <td>P</td> </tr> <tr> <td>Instructivo de trabajo</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>Formulario</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>Otro documento</td> <td>D</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla n°2:</p> <table border="1" data-bbox="976 901 1795 1185"> <thead> <tr> <th>Dirección</th> <th>Nomenclatura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección de Operaciones Sociales</td> <td>CID</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Administración y Finanzas</td> <td>DAF</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Personas</td> <td>PER</td> </tr> <tr> <td>Secretaría General</td> <td>SG</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Comunicaciones</td> <td>COM</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Estudios e Innovación</td> <td>EST</td> </tr> <tr> <td>Dirección Tecnologías de la Información</td> <td>TI</td> </tr> <tr> <td>Transversal (Aplica a todas las Direcciones)</td> <td>SGC</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los documentos pueden ser modificados de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A sugerencia o solicitud de algún usuario del documento; • De acuerdo a los resultados de las auditorías de Gestión de la Calidad; y • Por cambios en los procesos. <p>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 del sistema.</p> | Tipo de documento | Nomenclatura | Procedimiento | P | Instructivo de trabajo | I | Formulario | F | Otro documento | D | Dirección | Nomenclatura | Dirección de Operaciones Sociales | CID | Dirección de Administración y Finanzas | DAF | Dirección de Personas | PER | Secretaría General | SG | Dirección de Comunicaciones | COM | Dirección de Estudios e Innovación | EST | Dirección Tecnologías de la Información | TI | Transversal (Aplica a todas las Direcciones) | SGC |
| Tipo de documento | Nomenclatura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimiento | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instructivo de trabajo | I | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulario | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otro documento | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección | Nomenclatura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Operaciones Sociales | CID | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Administración y Finanzas | DAF | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Personas | PER | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Secretaría General | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Comunicaciones | COM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Estudios e Innovación | EST | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección Tecnologías de la Información | TI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Transversal (Aplica a todas las Direcciones) | SGC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| QUIÉN | HACE QUÉ | CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ |
|--|--|--|
| Directores(as) de la Administración Central / Comité de la Calidad / Secretarías de las Direcciones(as) de la Administración Central |  | <p>Los documentos que describen los procesos principales son revisados por el Comité de la Calidad y aprobados por el Director Ejecutivo de la Fundación.</p> <p>Los documentos propios de cada Dirección son revisados y aprobados por el(la) Director(a) de la Administración Central correspondiente.</p> <p>El responsable de elaborar o modificar el documento comunica a la Secretaria de la Dirección correspondiente la existencia de un documento nuevo o modificado.</p> <p>La Secretaria de la Dirección correspondiente gestiona la revisión y aprobación del documento.</p> <p>Quienes correspondan firman la portada del documento como evidencia de su revisión y aprobación.</p> <p>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.</p> |
| Secretarías de las Direcciones(as) de la Administración Central / Encargado de Soporte |   | <p>El Encargado de Soporte publica el documento en la Intranet de la Fundación, en formato pdf y con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA".</p> <p>La Secretaria de la Dirección correspondiente verifica que el documento fue correctamente publicado en la Intranet.</p> <p>Finalmente, la Secretaria de la Dirección correspondiente comunica a todo el personal de la Fundación, por correo electrónico institucional, la publicación del nuevo documento.</p> |

| QUIÉN | HACE | QUÉ | CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ |
|---|--|---|---|
| CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS | | | |
| <p>Oficina de Partes / Director Ejecutivo / Secretaria del Director Ejecutivo</p> |  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Control[Control de documentos externos] Control --> Fin([Fin]) </pre> | <p>La Fundación posee distintos canales de recepción de documentos externos, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Directores(as) de la Administración Central • Directores(as) de Programas <p>Director Ejecutivo</p> <p>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:</p> <div data-bbox="1014 828 1696 945" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>“DOCUMENTO EXTERNO” Sólo en la primera página y en color VERDE.</p> </div> <p>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 y otros a los procesos de la Fundación” (I-SGC-001).</p> | <p>Directores(as) de la Administración Central y de Programas</p> <p>Los Directores(as) de Programas y de la Administración Central pueden recibir documentos externos por parte de 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 y otros a los procesos de la Fundación” (I-SGC-001).</p> |
| <p>Directores(as) de Programa y de la Administración Central</p> | | | |



Procedimiento Elaboración y Control de Documentos

Código: P-SGC-001

Página 5 de 5

Revisión: 09

Fecha de Rev.: AGO. 2019

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 |

ANEXOS

Anexo N°1: Contenidos y Formato de los Documentos

Anexo N°1: 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.