

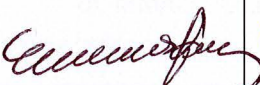



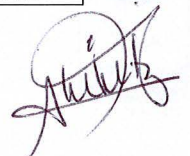


INSTRUCTIVO DE DOCUMENTACIÓN	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Revisa	Responsable
Firma:				
Nombre:	Dolores Maritza de Avelar	Astrid Martínez de Pineda	Elena Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Organización y Calidad	Jefe del Departamento de Organización y Calidad/ Representante de la Dirección	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General / Coordinador del Comité de Calidad
Fecha:	26/06/2015	26/06/2015	26/06/2015	26/06/2015
				
Recomienda: Comité Técnico Consultivo			Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015		Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. RESPONSABILIDADES	3
V. SUJETOS DE APLICACIÓN	3
VI. CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y NIVELES DE JERARQUÍA	4
VII. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS	5
VIII. FORMATO GENERAL	7
IX. CODIFICACIÓN	11
X. APROBACIONES DE LOS DOCUMENTOS	12
XI. GLOSARIO	13
ANEXO 1. EJEMPLO DE PORTADA	16
ANEXO 2. EJEMPLO DE PÁGINAS CON FORMATO DE ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA	17
ANEXO 3. EJEMPLO MAPA DE PROCESO	18
ANEXO 4. CARACTERIZACIÓN	20
ANEXO 5. FLUJOGRAMA	21
ANEXO 6. SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS	22
ANEXO 7. DESCRIPCIÓN GENERAL	24
ANEXO 8. CONTROL DE REGISTROS.	25
ANEXO 9. HISTORIAL DE CAMBIOS	26
ANEXO 10. EJEMPLOS DE CODIFICACIÓN	27
ANEXO 11. EJEMPLOS DE TABLA DE APROBACIONES	28
XII. HISTORIAL DE CAMBIOS	29



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

I. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador (FISDL) es una de las principales instituciones ejecutoras de los programas de atención a la pobreza del Gobierno Central. A lo largo de los años, el FISDL se ha caracterizado por su habilidad para adaptarse a los cambios y hacer frente a los desafíos, en función del desarrollo socioeconómico de los grupos poblacionales menos favorecidos del país, poniendo énfasis en el desarrollo local.

A partir de noviembre de 2009, se iniciaron los esfuerzos para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGC), bajo la norma ISO 9001:2008, como parte de la estrategia para fortalecer la eficacia y la eficiencia institucional. El presente instructivo nace como parte de dicho sistema, dentro del cual se establece la normativa estándar para documentar información.

II. OBJETIVO

Normar la elaboración estandarizada de documentos así como la administración (revisión y aprobación) de éstos, que permita el cumplimiento de requisitos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad del FISDL.

III. ALCANCE

Este instructivo deberá aplicarse a la totalidad de documentos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad, que opera en el FISDL; asimismo, puede ser aplicable, a los demás documentos de la institución no incluidos como parte del alcance del sistema.

IV. RESPONSABILIDADES

Es imperativo para todos los empleados de la Institución que elaboren documentos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad, seguir las directrices contenidas en este documento.

El Departamento de Organización y Calidad es el encargado de elaborar, controlar y mantener actualizado este instructivo.

V. SUJETOS DE APLICACIÓN

Los Líderes de Procesos o delegados por Gerentes/ Jefes son los autorizados para elaborar documentos oficiales y se deberán apegar a los lineamientos de esta instructivo.

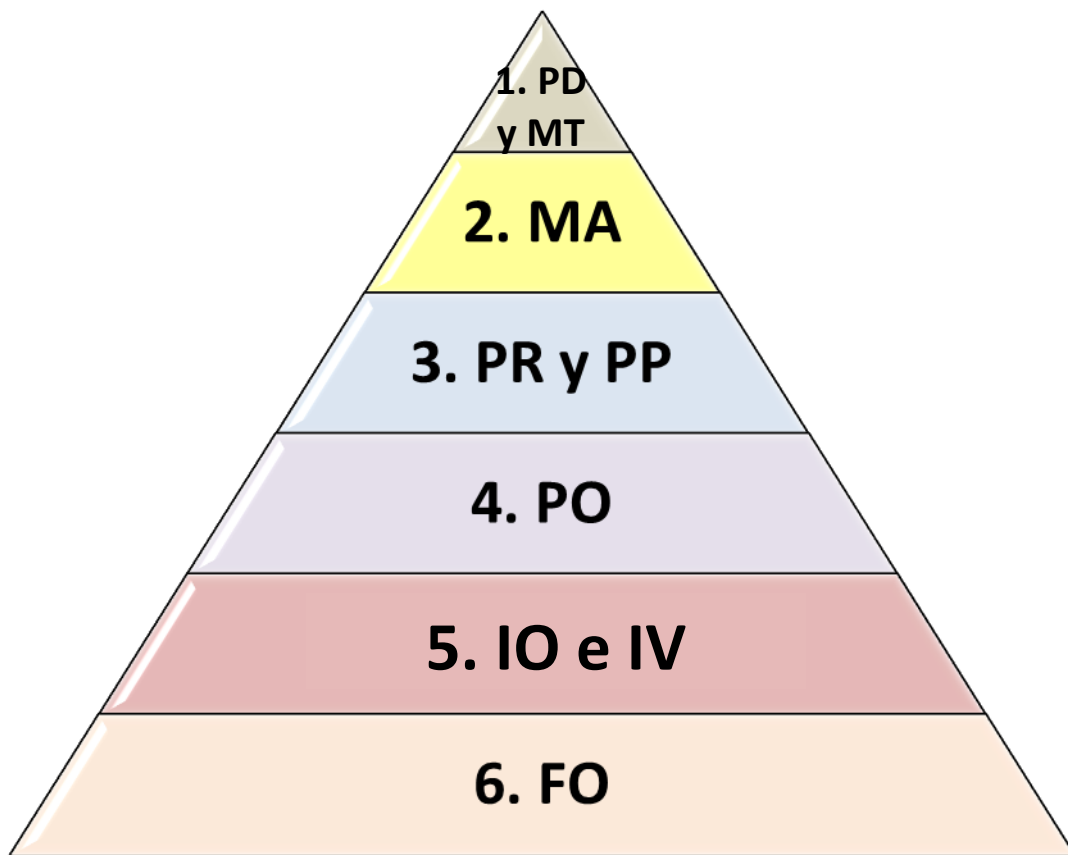


Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

NOTA: En los casos particulares no documentados en este instructivo, será el Departamento de Organización y Calidad quien determinará los lineamientos a ser aplicados.

VI. CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y NIVELES DE JERARQUÍA

A continuación se definen los niveles de jerarquía de los tipos de documentos oficiales, relativos al SGC y normados en este instructivo. En la parte superior de la pirámide se encuentran los documentos de mayor jerarquía y en la parte inferior los de menor jerarquía.



1. PD: Política Directriz.
MT: Matriz.
2. MA: Manual.
3. PR: Proceso, Subproceso.
PP: Política Operativa.
4. PO: Procedimiento, Subprocedimiento.
5. IO: Instructivo Operativo.
IV: Instructivo Vario.
6. FO: Formulario Operativo.

* El nivel de jerarquía se establece del 1 al 6, donde 1 es el de mayor rango.

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

VII. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

Los tipos de documentos normados en este instructivo y el contenido mínimo que deben incluir se detallan a continuación:

VII.1 Política Directriz (PD) y Matriz (MT):

VII.1.1 Política Directriz (PD):

1. Portada¹: ver anexo 1.
2. Objetivo
3. Sujetos de la política
4. Marco legal (si aplica)
5. Política (contenido)
6. Anexos (si aplica)
7. Historial de Cambios: ver anexo 9.

VII.1.2 Matriz (MT)

1. Portada¹
2. Alcance
3. Contenido
4. Anexos

VII.2 Manual¹ (MA):

1. Portada¹
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivo
5. Alcance
6. Marco legal (si aplica)
7. Contenido
8. Anexos (si aplica)
9. Historial de Cambios (para el caso del Manual de Organización y Manual de Descriptores de Puestos, tendrán historiales de cambios por sección; asimismo, para el Manual de Procesos y Procedimientos, cada documento que lo conforma posee su propio historial de cambios).



¹ Los manuales establecidos en el Reglamento de la Ley del FISDL estarán conformados por el compendio de procesos/procedimientos relativos a la temática correspondiente.

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

VII.3 Proceso (PR), Subproceso (PR) y Política Operativa (PP)

VII.3.1 Proceso y Subproceso (PR):

1. Portada¹.
2. Mapa de Procesos: de acuerdo al anexo 3.
3. Caracterización (si aplica): de acuerdo al anexo 4.
4. Historial de Cambios

VII.3.2 Política Operativa (PP)

1. Portada¹
2. Índice
3. Objetivo
4. Sujetos de la política
5. Procedimientos Relacionados
6. Política (contenido)
7. Anexos (si aplica)
8. Historial de Cambios

VII.4 Procedimiento y Subprocedimiento (PO):

1. Portada¹
2. Objetivo General
3. Alcance
4. Flujograma: de acuerdo a los anexos 5 y 6.
5. Descripción general: de acuerdo al anexo 7. Descripción general
6. Documentos Relacionados
7. Control de Registros: de acuerdo al anexo 8. Control de registros
8. Historial de Cambios

VII.5 Instructivo Operativo (IO) y Vario (IV):

1. Portada¹
2. Índice
3. Objetivo
4. Alcance
5. Responsabilidades
6. Marco legal (si aplica)
7. Contenido
8. Anexos (si aplica)



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

9. Historial de Cambios

VII.6 Formulario Operativo (FO):

1. Portada¹
2. Plantillas: Formatos pre establecidos.
3. Historial de Cambios

Consideraciones:

- Para la utilización de los formularios, se omitirá la portada y el encabezado, únicamente deberá aparecer el código correspondiente con su versión en la parte inferior derecha del mismo. La portada, el encabezado, el pie de página y el historial de cambios se utilizarán únicamente para efectos de aprobación y el control del Departamento de Organización y Calidad.
- El uso de códigos dentro de los formularios será únicamente utilizado en los formularios de llenado manual. Para los formularios preimpresos la utilización de códigos será a partir de la siguiente impresión.
- Para los documentos generados por los sistemas informáticos del FISDL, no aplicará la utilización de códigos.

VIII. FORMATO GENERAL

A continuación se detallan una serie de lineamientos que se deben seguir cuando se elaboran los diversos tipos de documentos institucionales referenciados en este instructivo:

- **Tamaño de papel:** Carta.
- **Márgenes:**
 - Orientación de página vertical:
 - Margen Superior: 3 cm
 - Margen Inferior: 2 cm
 - Márgenes Izquierdo: 3 cm
 - Márgenes Derecho: 2 cm
 - Encabezado: 1 cm
 - Pie de página: 1 cm
 - Orientación de página horizontal:
 - Margen Superior: 3 cm
 - Margen Inferior: 2 cm
 - Márgenes Izquierdo: 3 cm
 - Márgenes Derecho: 2 cm
 - Encabezado: 1 cm
 - Pie de página: 1 cm



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

- **Títulos: [Estilo Título 1]**
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 12 pts.
 - Estilo de fuente: Negrita.
 - Alineación: Justificada.
- **Sub Títulos: [Estilo Título 2]**
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 11 pts.
 - Estilo de fuente: Negrita.
 - Alineación: Justificada.
- **Sub Títulos: [Estilo Título 3]**
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 11 pts.
 - Estilo de fuente: Negrita Cursiva.
 - Alineación: Justificada.
- **Sub Títulos: [Estilo Título 4]**
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 10 pts.
 - Estilo de fuente: Negrita.
 - Alineación: Justificada.
- **Contenido: [Estilo Normal]**
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 10 pts.
 - Estilo: Normal.
 - Alineación: Justificada.
- **Nota al pie:**
 - Número de la nota:
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 8 pts.
 - Estilo: Negrita.
 - Referencia
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 8 pts.
 - Estilo: Cursiva.
 - Alineación: Justificada.
- **Encabezado:**
 - Contenido:



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

- Nombre del documento
- Fecha de aprobación
- Nivel
- Código
- Formato del Encabezado en la portada del documento:

<NOMBRE DEL DOCUMENTO>	Aprobación:	Nivel:	Código:

- Nombre de documento:
 - Tipo: Mayúscula
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 14 pts.
 - Estilo de fuente: Negrita.
 - Alineación: Centrada.
- Aprobación, nivel y código:
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 10 pts.
 - Estilo de fuente:
 - Negrita: título
 - Normal: información
 - Alineación: Centrada.
- Formato del encabezado en las páginas que no son la portada del documento:

<Nombre del Documento>	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL

- Logo del FISDL (Arriba - Izquierda).
 - Nombre de documento:
 - Tipo: Tipo título.
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 12 pts.
 - Estilo de fuente: Negrita.
 - Alineación: Centrada.
 - Aprobación, nivel y código:
 - Fuente: Arial
 - Tamaño de fuente: 10 pts.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

- Estilo de fuente:
 - o Negrita: título
 - o Normal: información
- Alineación: Centrada.
- **Pie de Página:**
 - o Contenido:
 - Fecha de vigencia
 - Número de página
 - La numeración del documento inicia en la página 2.
 - Cada uno de los anexos llevan su propia numeración, es decir cada anexo inicia con la página 1 de X.
 - o Formato:
 - Fuente: Arial.
 - Tamaño de fuente: 8 pts.

Vigencia a partir de: dd/mm/aaaa

Página X de X

- **Espaciado del Contenido:**
 - o Anterior: 0 ptos.
 - o Posterior: 0 ptos.
 - o Interlineado: 1.5 líneas.
- **Espaciado de los Títulos:**
 - o Interlineado: 1.5 líneas.
- **Numeración:** Aplica para los títulos utilizados en los documentos.
 - o **I.**
 - o **I.1**
 - o **I.1.1**
 - o **I.1.1.1.**
- **Viñetas:**
 - o
 -
 -



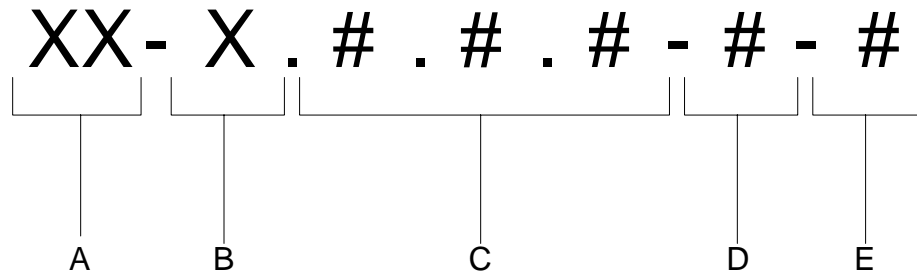
Vigencia a partir de: 02/07/2015

Página 10 de 33

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

IX. CODIFICACIÓN

La identificación del código del documento se hará de acuerdo a la siguiente nomenclatura:



- A. Tipo de documento, identificado mediante dos caracteres:
 - PD: Política Directriz.
 - MT: Matriz
 - MA: Manual.
 - PR: Proceso y Subproceso.
 - PP: Política Operativa
 - PO: Procedimiento y Subprocedimiento.
 - IO: Instructivo Operativo.
 - IV: Instructivo Vario.
 - FO: Formulario Operativo.
- B. Tipo de proceso determinado en el mapa de procesos correspondiente al sistema de gestión de calidad (Aplica para todos los documentos exceptuando políticas directrices, matrices y manuales):
 - D: Directriz.
 - C: Clave
 - A: Apoyo
- C. Nivel de proceso (Aplica para todos los documentos exceptuando políticas directrices, matrices y manuales).
 - Primer número: Proceso.
 - Segundo número: Subproceso. Este puede repetirse hasta “n” veces. (si aplica)
 - Tercer número: Procedimiento. Este puede repetirse hasta “n” veces. (si aplica)
 - Cuarto número: Subprocedimiento. Este puede repetirse hasta “n” veces. (si aplica)
- D. Número correlativo en enteros, que iniciará con 1.
- E. Número de la versión en enteros, que iniciara con 0.

Para los fines de esta instructivo, la codificación estará enmarcada dentro de un esquema parecido al descrito en el anexo 10. Ejemplos de Codificación.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

Consideraciones:

- Cuando se haga referencia a una matriz, manual, política directriz, proceso, subproceso, política operativa, procedimiento, subprocedimiento, instructivo o formulario en un documento, se omitirá del código el número de versión.
- Para el caso de los manuales que contengan secciones y las matrices, si no es una actualización completa del documento, el número de versión cambiará a un número decimal (inicia con 1.1); si es una actualización completa del documento, el número de versión cambiará a un número entero (inicia con 0)

X. APROBACIONES DE LOS DOCUMENTOS

Los niveles de aprobación para los documentos, se establece de la siguiente manera:

Tipo de Documento	Elabora/ modifica	Revisa	Responsable	Recomienda	Aprueba
PD	Técnico	Gerente/ Jefe de Área	Gerente General	CTC	CAD
MT	Técnico	Gerente/ Jefe de Área	Gerente General	CTC	CAD
MA	Técnico	Gerente/ Jefe de Área	Gerente General	CTC	CAD
PR PP	Técnico	Gerente/ Jefe de Área	Gerente General	CTC	CAD
PO	Técnico	Gerente/ Jefe de Área	Gerente General	CTC	CAD
IO IV	Técnico	Gerente/ Jefe de Área	Gerente General	CTC	CAD
FO FV	Técnico		Jefe de Área		Gerente de Área

Consideraciones:

- **Elabora / Modifica:** Indica la persona responsable de elaborar o modificar el documento.
- **Revisa:**
- **Responsable:** Indica la persona que avalará el contenido del documento elaborado/ modificado; es el responsable de garantizar la aplicación del documento en las áreas correspondientes, por tanto, deberá realizar una revisión del contenido de forma integral.
- **Recomienda:** Indica la persona/ entidad que realizará la recomendación para la aprobación del documento.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

- Aprueba: Indica la persona/ entidad que realizará la aprobación del documento elaborado / modificado.
- El Jefe del Departamento de Organización y Calidad, colocará una rúbrica en la portada del documento, indicando que dá su visto bueno con respecto a la aplicación adecuada de la metodología utilizada para elaborar/ modificar un documento, según lo establecido en este instructivo u otros criterios definidos; adicionalmente verificará la consistencia del documento con otros con los que pueda estar relacionado.

Casos Especiales:

- Si el documento elaborado/ modificado es un formulario, la columna de revisión y recomendación se omiten y el responsable es el Jefe de Área y el que aprueba es el Gerente de Área.
- En caso de Jefaturas que dependan de una Gerencia de Área, se tendrán ambas firmas de revisión.
- La autorización de cualquiera de los documentos por una instancia superior jerárquicamente, se da por autorizada.
- Para el caso del Manual de Descriptores de Puestos, la rúbrica será colocada por el Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano.
- En caso de modificación parcial o completa de Manuales, los lineamientos de aprobación se definirán en cada manual.

El cuadro de aprobaciones está incluido en la portada de cada documento, en el anexo 11 se presentan algunos ejemplos de cuadros de aprobaciones.

XI. GLOSARIO

- **Actividad:** Conjunto de tareas realizadas en un procedimiento. La suma de actividades coherentes y ordenadas que permiten obtener un elemento, un subproducto o un producto. Representa la acción que transforma los insumos en productos.
- **Alcance:** delimitación del campo de aplicación del manual.
- **Caracterización de procesos:** Documento que describe las características generales del proceso, es decir, los rasgos diferenciadores del mismo.
- **Código:** Es una clave única que identifica al documento, este deberá ser creado por el Departamento de Organización y Procesos. Se construye como se indica en este manual.
- **Comité de Calidad:** Comité que es el responsable del sistema de gestión de calidad.
- **Control de Registros:** Tabla que establece el control y resguardo de los registros utilizados en un procedimiento.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

- **Documentos Relacionados:** Documentos, normativas o políticas. Son documentos que son utilizados dentro del proceso en referencia y que por lo general se originan en otros procesos.
- **Fecha de aprobación:** Indica la fecha en que se aprobó el documento (dd/mm/aaaa).
- **Fecha de vigencia:** indica la fecha en que inicia la vigencia de la versión del documento en cuestión, según su aprobación (dd/mm/aaaa).
- **Flujograma:** representación gráfica del procedimiento.
- **Formulario Operativo (FO):** Formato estandarizado que surge a raíz de la necesidad de registrar información de una actividad de un proceso o procedimiento.
- **Instructivo Operativo (IO):** Instructivo específico de aplicación de algunas actividades descritas o referenciadas en manuales, procesos o procedimientos, ejemplo: instructivos operativos de programas.
- **Instructivo Vario (IV):** Instructivo que especifica actividades que no están vinculadas directamente con un proceso o procedimiento, ejemplo: Instructivo para Asignación de Teléfono Móvil.
- **Indicador:** Variable que mide el rendimiento de haber desarrollado el proceso/ procedimiento, pueden ser de tiempo, costo o desempeño.
- **Líder de Proceso / Delegado:** Elaborar conjuntamente con el comité de calidad y el representante de la dirección los documentos generales del sistema de calidad aplicables y está delegado por el Gerente de Área.
- **Macroproceso:** Propósito, función o servicio de una entidad o dependencia, generalmente establecido por la norma de creación de la misma. En general los macroprocesos recogen un conjunto de procesos que permiten alcanzar el resultado propuesto.
- **Mapa de Procesos:** representación gráfica de un proceso.
- **Manual (MA):** Documento en el que se desarrollan o regulan materias específicas. Pueden estar conformados por secciones o compilaciones de documentos.
- **Nivel:** es el que corresponde al tipo de documento, según la pirámide documental.
- **Nombre del documento:** se escribe de tal modo que en el menor número de palabras, se dé una idea clara del documento que se trate.
- **Página:** indica el número correspondiente y el número total que integran el documento en cuestión (Página # de #).
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Las características del mismo, definen quien hace que, como, porque, cuando y donde.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuáles transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.
- **Procedimiento² (PO):** Forma especificada (detallada) para llevar a cabo una actividad o proceso.



² Concepto tomado de la norma ISO 9000:2005, "Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario".

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

- **Política Directriz (PD):** Son de carácter transversal y proveen lineamientos estratégicos o generales a toda la institución.
- **Política Operativa (PP):** Son lineamientos específicos que sirven como marco de referencia para la aplicación de procesos y procedimientos institucionales.
- **Registro:** Datos que se generan en una actividad de un procedimiento, puede ser documentado en un formulario o en otro medio, físico o digital y almacenado de acuerdo a los lineamientos de este manual.
- **Representante de la Dirección (RD):** Coordina la gestión de la calidad en la institución y está a cargo del Departamento de Organización y Calidad
- **Responsabilidades:** Indica quién es la Unidad Organizativa que deberá administrar el documento.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Sistema de dirección para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Subproceso:** Etapa de un proceso.
- **Sujetos de documentos:** personas que deben dar cumplimiento a lo establecido en un documento.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

ANEXO 1. EJEMPLO DE PORTADA

<NOMBRE DEL DOCUMENTO			Aprobación:	Nivel:	Código:

FISDL


	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-	Fecha:	Sesión: DL-	Fecha:



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
		5	IO-D.4-1-4	

ANEXO 2. EJEMPLO DE PÁGINAS CON FORMATO DE ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA

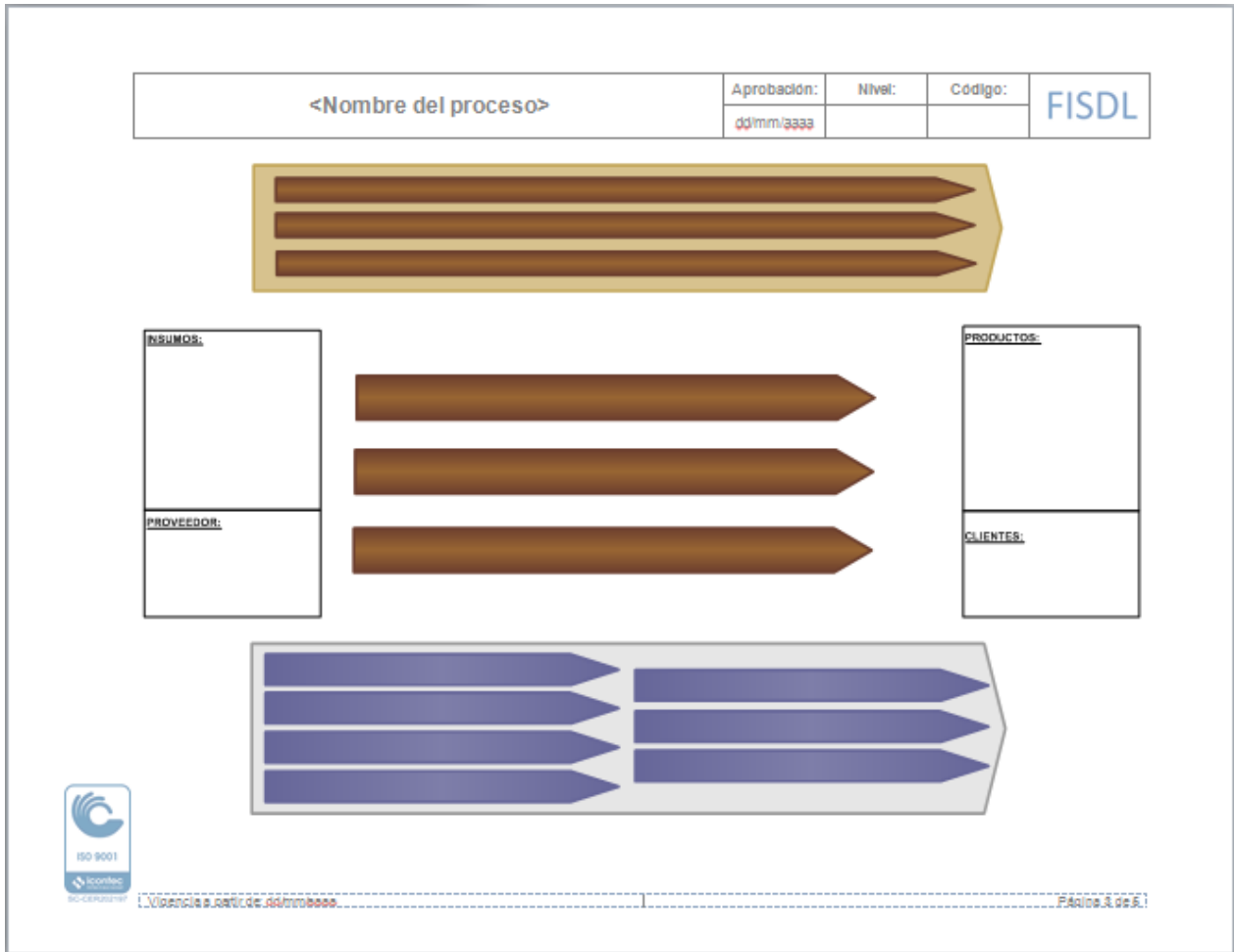
<Nombre del Documento>	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL




CONFIDENCIAL.....SECRETO

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

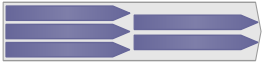
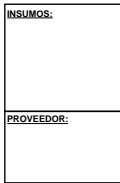

ANEXO 3. EJEMPLO MAPA DE PROCESO



Los símbolos utilizados dentro de los mapas de procesos tienen el significado que a continuación se indica:

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	PROCESO DIRECTRIZ	Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

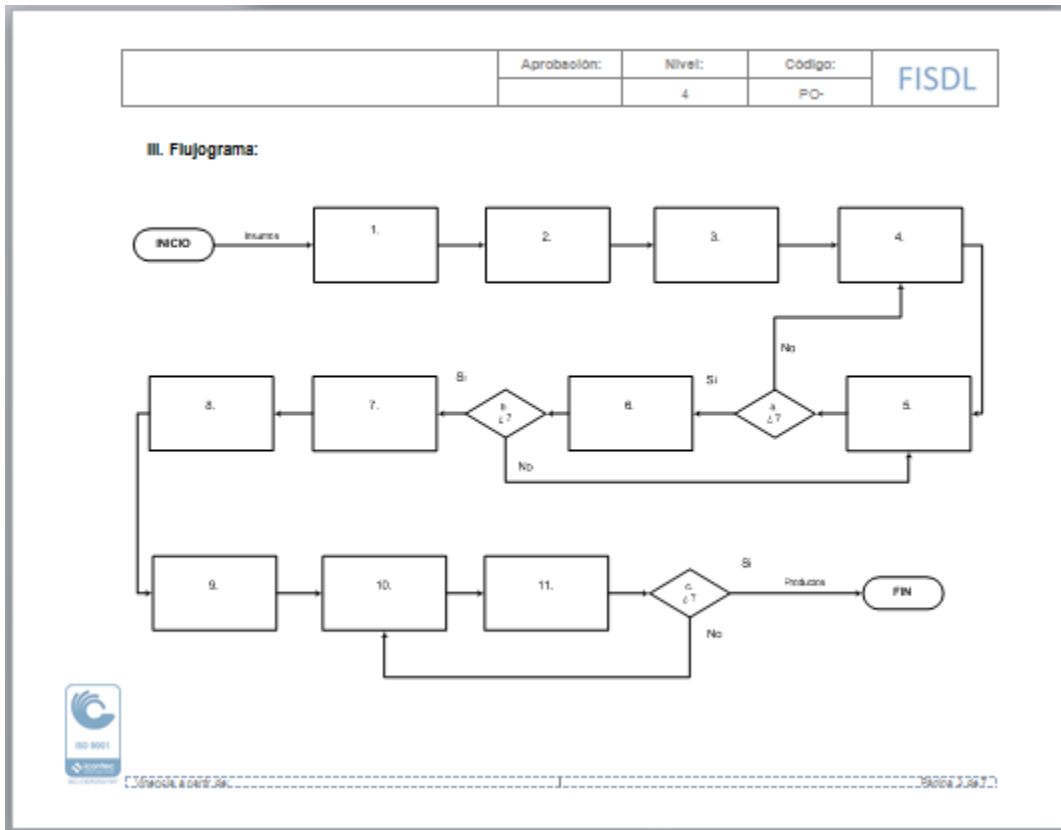
	PROCESO CLAVE	Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).
	PROCESO DE APOYO	Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos.
	INSUMOS Y PROVEEDORES	Documentos, registros, recursos que en algún momento hacen su entrada en el proceso y que son necesarios para el desarrollo del mismo.
	PRODUCTOS Y CLIENTES	Documentos, registros, productos, resultados intermedios del proceso que tienen su origen en el proceso.

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
		5	IO-D.4-1-4	

ANEXO 4. CARACTERIZACIÓN

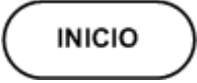

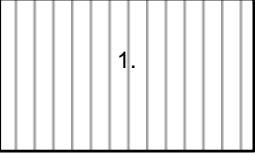
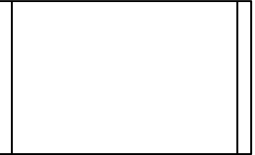

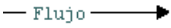
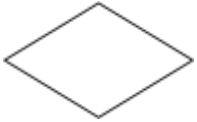
TIPO DE PROCESO:				
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:			PROPIETARIO DEL PROCESO:	
OBJETIVO:				
ALCANCE:				
RECURSOS:			SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO:	
CONTROLES DEL PROCESO:			RESPONSABLE DEL CONTROL:	
OBJETIVO DE INDICADOR:			INDICADORES DEL PROCESO:	
RESPONSABLE DE MEDICIÓN:		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		REQUISITOS NORMA ISO 9001:
RESPONSABLE DE ANÁLISIS:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS:		

ANEXO 5. FLUJOGRAMA


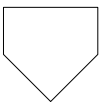



ANEXO 6. SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS

Los símbolos utilizados dentro de los flujogramas tienen el significado que a continuación se indica:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO	Representa el inicio de un procedimiento, puede contener el insumo o el procedimiento que lo dispara; conecta con la primera actividad del procedimiento.
	ACTIVIDAD MANUAL	Nombra las actividades manuales realizadas en el procedimiento respectivo.
	ACTIVIDAD MECANIZADA EN SISTEMA DE INFORMACIÓN	Nombra las actividades mecanizadas/ semimecanizadas, es decir, todas aquellas en las que se apoya de sistemas de información para realizar la actividad.
	PROCEDIMIENTO	Establece una conexión con otro procedimiento.
	FIN	Representa el fin del procedimiento, luego de este puede iniciarse otros procedimientos.
	FLECHA	Representa mediante flechas el rumbo del procedimiento.
	DECISIÓN	Refleja la toma de decisión sobre la base de un criterio; dependiendo de la respuesta a una pregunta planteada en el conector se definirá el rumbo del flujograma.

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	CONECTOR EN LA MISMA PÁGINA	Traslada el flujo del procedimiento a la actividad a la cual se direcciona dentro de la misma página. (Se utilizan letras para su asociación. Ejemplo: A-A).
	CONECTOR PARA PÁGINAS DIFERENTES	Establece una conexión entre dos actividades del mismo procedimiento en páginas diferentes. (Se utiliza un mismo número para su asociación. Ejemplo: 1-1).
	ARCHIVO	Refleja el almacenamiento físico de documentos.


Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

ANEXO 7. DESCRIPCIÓN GENERAL

Procedimiento	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
		4	PO-	

IV. Descripción General:

N°.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad



ISO 9001

Icontec Internacional

SC-CER202197

- I. En la columna “N°.”, se registra el número correlativo de la actividad.
- II. En la columna “Descripción de la Actividad”, se registrará una breve explicación del propósito, tareas, condiciones, resultados de la actividad, controles de calidad y registros.
- III. En la columna “Responsable”, se ingresará el puesto del personal que realizará la actividad.
- IV. En la columna “Formulario”, se listan los nombres de los formularios operativos (manuales) utilizados para ejecutar la actividad, siempre y cuando estos surjan de la actividad en cuestión. Los formularios se deben anexar al procedimiento (un documento por cada formulario).
- V. En la columna “Control Calidad”, se escribe “Si” en caso de que la actividad sea un punto de control de calidad, y en caso contrario se escribe “No”; la descripción del control debe ir a continuación de la descripción de la actividad correspondiente y deberá contener además la evidencia de su ejecución.




ANEXO 8. CONTROL DE REGISTROS

Procedimiento		Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL	
			4	PO-		

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta			Tiempo de Consulta	Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio		



CONSEJO NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD

- I. En la columna “Registro” se indicará el nombre del registro.
- II. En la columna “Llenado” se indicará el cargo de la persona que creó o elaboró el registro.
- III. En la columna “Responsable” se ingresará el cargo de la persona responsable del resguardo provisional del documento.
- IV. En la columna “Lugar”, se establecerá si el resguardo provisional para consulta es de forma física (adónde), electrónica (ruta de la carpeta).
- V. En la columna “Criterio”, se establecerá la criterio de resguardo para consulta, es decir, cronológico, alfabético, temático, correlativo, etc.
- VI. En la columna “Tiempo de Consulta”, es el tiempo destinado para consulta en el lugar de trabajo, es decir un mes, seis meses, un año, cinco años, etc.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	


VII. En la columna “Disposición Final”, es el lugar donde será resguardado o archivado finalmente.

ANEXO 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Procedimiento		Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
			4	PO-	

VII. Historial de Cambios

VERSION ANTERIOR	VERSION ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)



CONSEJO REGULADOR DE LA CALIDAD

- I. En la columna “Versión anterior” se indicará la versión anterior del documento.
- II. En la columna “Versión actual” se indicará la versión a la que cambia el documento.
- III. En la columna “Descripción del cambio” se registrará una breve descripción de los principales cambios que ha sufrido el documento.
- IV. En la columna “Aprobación” se indicará el cargo de la persona/ instancia que aprueba los cambios del documento y la fecha de aprobación.
- V. En la columna “Vigencia” se indicará la fecha en que entra en vigencia el documento.



Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-3	

ANEXO 10. EJEMPLOS DE CODIFICACIÓN

Documento del SGC	Tipo de Documento	Tipo de Proceso	Número de Proceso	Número de Subproceso	Número de Procedimiento	Número de Subprocedimiento	Número Correlativo	Número de Versión
Política de Calidad	PD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Se empieza la serie con el 1 y se continúa secuencialmente	Se empieza la serie con el 0 y se continúa secuencialmente.
Manual de Calidad	MA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
Manual de Organización	MA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
Proceso de Planificación Institucional	PR	D	1	N/A	N/A	N/A	N/A	
Proceso de Gestión y Desarrollo de Programas	PR	C	1	N/A	N/A	N/A	N/A	
Proceso de Gestión Legal	PR	A	1	N/A	N/A	N/A	N/A	
Subproceso de Dotación de Personal	PR	A	4	1	N/A	N/A	N/A	
Política de Administración de Capacitación y Formación	PP	A	4	N/A	N/A	N/A	Secuencialmente	
Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal	PO	A	4	2	1	N/A		
Subprocedimiento de Aprobaciones Generales	PO	D	4	N/A	1	1		
Instructivo de Documentación	IO	D	4	N/A	N/A	N/A		
Formulario Solicitud de Trabajo – GST	FO	A	3	N/A	1	N/A		
Formulario Solicitud de Proceso de Adquisiciones	FO	A	5	1	1	N/A		

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

ANEXO 11. EJEMPLOS DE TABLA DE APROBACIONES

Cuando la aprobación contiene nivel de recomendación:

	Elabora / Modifica		Revisa		Responsable		
Firma:							
Nombre:							
Cargo:							
Fecha:							
Recomienda:			Aprueba:				
Sesión:		Fecha:		Sesión:		Fecha:	

Cuando la aprobación no contiene nivel de recomendación:

	Elabora / Modifica		Responsable	
Firma:				
Nombre:				
Cargo:				
Fecha:				
Firma:				
Aprueba:				
Cargo:				
Fecha:				

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

XIII. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación de la Guía de Documentación.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<p>Se extrajo del “Proceso” las “Políticas Operativas”, a fin de quedar como documento independiente y se incluyeron en el nivel 3 de la pirámide documental “Políticas Operativas (PP)”.</p> <p>En la descripción de la pirámide documental se incluyó en el nivel 3 “subproceso” y en el nivel 4 “subprocedimiento”.</p> <p>En la apartado del contenido de documentos se realizaron las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la estructura de manual se eliminó la sección 3 Registro de actualización del manual. • Para la estructura de procesos y subprocesos, se sustituyó “Políticas Operativas” por “Caracterización”. • Se incluyó la estructura mínima que deberá llevar una Política Operativa (PP). • Se incluyó en la estructura de algunos documentos en los que hacía falta, la sección “Portada”. • En la sección “Consideraciones se eliminó del segundo párrafo 	Presidente del FISDL Fecha: 20/07/2012	20/07/2012

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>con respecto a la utilización de los formularios preimpresos "...será a partir de un mes de aprobada la presente guía." Se agregó "Para los documentos generados por los sistemas informáticos del FISDL, no aplicará la utilización de códigos".</p> <p>En la apartado "Codificación" se realizaron las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la sección Tipo de Documento se agregó "Subproceso" y "PP Política Operativa"; asimismo se eliminó el "FV Formulario Operativo". • Se agregó en Nivel de Proceso, un cuarto número que corresponde a Subprocedimiento. • Se agregó en la sección Consideraciones, "El Manual de Organización y Manual de Descriptores de puestos, se codificarán de acuerdo a lo establecido en los apartados "Sistema de Codificación" en los documentos correspondientes". • Se eliminó el apartado de Control de documentos externos, ya que se incluyó en el procedimiento PO-D.4.3 Control y Divulgación de documentos. • En el apartado Glosario, se eliminó el término de 		

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>“Pregunta Clave” y se agregó la definición de “Política Operativa”.</p> <p>En los anexos se realizaron los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sustituyó el anexo 4 “Tabla de Políticas Operativas” por el formato de “Caracterización”. • En el anexo 7, se ha descrito de forma más específica la columna “Control Calidad”. • En el anexo 9 se han modificado los ejemplos de codificación, se ha incluido la columna de “subprocedimiento” y ejemplo para codificación de política operativa. • Se eliminó el anexo 11 Listado de Documentos externos. 		
1	2	<p>Modificación del nivel 5 en la pirámide documental, cambia a IO (Instructivo Operativo) y a IV (Instructivo Vario) y por lo anterior actualización en todo el documento.</p> <p>En el apartado VII. Contenido de los documentos, se agregó como parte de la estructura de los documentos “Historial de Cambios”.</p> <p>Se incluyó como anexo 9. Historial de Cambios.</p> <p>En el apartado X. Aprobación de</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012</p>	17/12/2012

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>Documentos, se revisó y modificó la tabla de niveles de aprobación de los documentos.</p> <p>Se incluyó en el instructivo el apartado XII. Historial de Cambios.</p>		
2	3	<p>Actualización en los encabezados y los pies de página, debido al cambio del logo.</p> <p>Modificación del apartado "Aprobaciones Generales", donde se establece como firma de responsable al Gerente General en documentos como Políticas Directrices, Matrices y Manuales.</p> <p>Cambio en la forma de codificación de los subprocedimientos.</p> <p>Se incluyó una nota, como caso especial, que los lineamientos de aprobación de manuales estarán definidos en cada manual.</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014</p>	01/10/2014
3	4	<p>Revisión y modificación de la tabla del apartado X. Aprobaciones de los Documentos, se incluyó el nivel de firma de revisión.</p> <p>Se agregó en las pagina 13: "En caso de Jefaturas que dependan de una Gerencia de Área, se tendrán ambas firmas de revisión".</p> <p>Actualización de los anexos:</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015</p>	02/07/2015

Instructivo de Documentación	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	5	IO-D.4-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		Anexo 1. Ejemplo de Portada Anexo 2. Ejemplo de Páginas con formato de encabezado y pie de pagina Anexo 10. Ejemplo de Codificaciones. Anexo 11. Ejemplos de tabla de aprobaciones.		