	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento</b>	Documento: PRD.PC.004 Versión: 01 Página 1 de 5
<b>Título: Implantación, distribución, revisión y control de documentos.</b>			<b>Naturaleza de la revisión:</b>

### 1. OBJETIVO

Asegurar que todas las personas que realizan actividades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del ISNA, dispongan de la versión vigente de la documentación aplicable a su departamento o área.

### 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Todas las instancias organizativas del ISNA.

### 3. REFERENCIAS

- PRD.PC.001 "Sistema de Directrices".
- PRD.PC.002 "Procedimientos. Elaboración y Contenido".
- PRD.PC.003 "Instrucción de Trabajo. Elaboración y Contenido".

### 4. DEFINICIONES

**Formularios:** Formas estándar utilizadas en un procedimiento, para recopilar información detallada de una actividad. Cada formulario se identifica por medio de códigos de área que permitan asociarlos en forma concreta.

**Documentación aplicable:** Está conformada por manuales, instructivos, procedimientos o instrucciones de trabajo que hayan sido validados por la Gerencia de Planificación e Investigación.

### 5. RESPONSABILIDADES

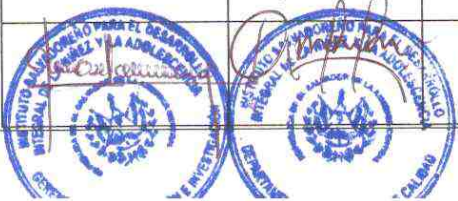
**El/la Gerente/a de Planificación e Investigación:** Aprobar el presente procedimiento y vigilar porque se le dé cumplimiento.


**Las/los Gerentes, Subdirectores, Jefes de Unidad:** Aprobar la distribución interna de la documentación aplicable en los departamentos y áreas bajo su responsabilidad, y autorizar la distribución de los mismos a personas o instituciones externas al Instituto.

**Las/los Jefes de Departamento y de Área:** Controlar la distribución de la documentación aplicable en los departamentos o áreas bajo su responsabilidad.

**El/la Jefe/a del Departamento de Procesos de Calidad:** Generar a partir del original aprobado de Procedimiento e Instrucciones de Trabajo de aplicación general, copias impresas y digitales para entregarlas a sus responsables; generar copias de resguardo para los archivos de manuales e instructivos revisados y autorizados, y actualizar el presente procedimiento.

Elaborado por: 	Visto Bueno : 	Aprobado: 	Fecha Inicial:	Fecha de Revisión: 01 SEP 2015
---	--	--	----------------	-----------------------------------



	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD</b> <b>Procedimiento</b>	<b>Documento: PRD.PC.004</b> <b>Versión: 01</b> <b>Página 2 de 5</b>
<b>Título: Implantación, distribución, revisión y control de documentos.</b>			<b>Naturaleza de la revisión:</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 6.1 IMPLANTACIÓN

**6.1.1** Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad entran en vigencia a partir de su fecha de aprobación inicial o revisión, salvo en los casos en que el propio documento especifique el plazo para su implantación.

**6.1.2** Los Procedimientos de Trabajo de las Gerencias, Subdirecciones, Departamentos y Unidades, por su carácter de utilización restricta y aplicación específica, se consideran implantados a partir de su fecha de aprobación (inicial o revisión), salvo en los casos en que el propio documento especifique un plazo, dado que son redactados tomando como base la realidad operativa.

**6.1.3** Las Instrucciones de Trabajo se consideran implantadas luego de cumplidas las etapas de:

- a) Adquisición de materiales, equipos nuevos o especiales.
- b) Adecuación o modificación de equipamientos existentes.
- c) Perfeccionamiento o capacitación de los operadores.
- d) Entrenamiento específico en la utilización del documento.

**6.1.4** Los manuales e instructivos entrarán en vigencia a partir de la fecha estipulada en el Acuerdo de Junta Directiva.


**6.1.5** El trámite de firma y sello de los documentos del sistema y de aplicación general será coordinado por el Departamento de Procesos de Calidad.

### 6.2 ATENCIÓN A USUARIO/A

El/la Jefe/a de la unidad organizativa solicitante de apoyo técnico para el levantamiento o actualización de procesos, manuales, instructivos, capacitaciones o asesoría, llena y entrega al Departamento de Procesos de Calidad el **FOR.PC.002 "Solicitud de Servicios Especializados. Departamento de Procesos de Calidad"**, el cual contiene instancia organizativa, nombre de la persona solicitante del servicio, fecha de solicitud, firma y sello, levantamiento de proceso, actualización de proceso, elaboración de manual o instructivo, actualización de manual o instructivo, capacitación y asesoría para elaboración de documento técnico, detalle del servicio solicitado, fecha de recepción, autorizado por la gerencia, fecha, hora, observaciones y un apartado de calificación de calidad al servicio brindado.

El/la Jefe/a del Departamento de Procesos de Calidad establece prioridad de atención de acuerdo a urgencia e importancia; luego coordina reuniones con el/la



	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento</b>	<b>Documento: PRD.PC.004 Versión: 01 Página 3 de 5</b>
<b>Título: Implantación, distribución, revisión y control de documentos.</b>			<b>Naturaleza de la revisión:</b>

responsable del servicio solicitado y/o su equipo de trabajo, para proporcionar asesoría técnica.

Si la unidad organizativa solicitante requiere actualizar proceso o documento, el/la Jefe del Departamento de Procesos de Calidad remite los archivos en word a el/la responsable, para su actualización; en caso de requerir levantamiento de proceso o documento, coordina la realización de entrevistas con los diferentes responsables de las actividades de tal forma que permita definir el documento o la cantidad de formularios que contendrá el proceso.

Definido o actualizado el documento o procedimiento, el Departamento de Procesos de Calidad los revisa y compagina con sus respectivos formatos.

El Departamento de Procesos de Calidad realiza revisión final del documento o procedimiento con las/los responsables del departamento o unidad solicitante.


El/la Jefe del Departamento de Procesos de Calidad remite en forma digital la versión final del documento o procedimiento a el/la Gerente de Planificación e Investigación para sus respectivas observaciones. De no existir observaciones o subsanadas de parte del Departamento de Procesos de Calidad el/la Gerente/a remite impreso y digital el documento a la Gerencia, Subdirección o Jefatura de departamento o unidad responsable del procedimiento o documento para revisión o aprobación.

En caso de tener observaciones la Gerencia, Subdirección o Unidad responsable regresa el procedimiento o documento a la Gerencia de Planificación e investigación para que se traslade al Departamento de Procesos de Calidad y subsane las observaciones. De no existir observaciones o subsanadas el/la Jefe/a del departamento responsable firma de elaborado y el/la Gerente/a, Subdirector/a o Jefatura de departamento o unidad responsable de aprobado, quien luego lo remite al/la Gerente/a de Planificación e investigación para su respectiva firma de Vo. Bo. y sello.

### **6.3 DISTRIBUCIÓN Y CONTROL**

La distribución de copias de Procedimiento e Instrucciones de Trabajo y de manuales o instructivos, de aplicación general a funcionarios del ISNA, se realiza de la siguiente forma:

- a. El/la Gerente/a de Planificación e investigación remite a la Jefatura del Departamento de Procesos de Calidad, los documentos originales impresos

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento</b>	<b>Documento: PRD.PC.004</b> <b>Versión: 01</b> <b>Página 4 de 5</b>
<b>Título: Implantación, distribución, revisión y control de documentos.</b>			<b>Naturaleza de la revisión:</b>

autorizados para resguardo en archivo documental y escaneado para archivo digital.

- b. El/la Gerente/a de Planificación e Investigación remite copia impresa y en digital (documento original escaneado) al/la Gerente/a, Subdirector/a o Jefatura de departamento o unidad responsable del procedimiento para que lo traslade al departamento ejecutor.

En el caso de manuales e instructivos la Gerencia de Planificación e Investigación remite original del documento y copia en digital (original escaneado) a la Gerencia, Subdirección o Jefatura de departamento o unidad responsable; el Departamento de Procesos de Calidad deja copia impresa y en digital, vigilando obtener copia del documento, una vez sea autorizado por Junta Directiva, mediante Acuerdo.

- c. El/la responsable de los procesos de aplicación general deben socializar y distribuir copias de los documentos de procedimientos, instrucciones de trabajo, manuales e instructivos aprobados, al personal responsable de ejecutarlos y de controlar porque se les dé cumplimiento.

La distribución de procedimientos de trabajo, instrucciones de trabajo, manuales o instructivos a personas externas al ISNA, deberá contar con la aprobación de la Gerencia, Subdirección, Jefatura de Departamento o Unidad, responsable del proceso, de lo cual dejará constancia.

**6.3.1** En el caso de actualización de un documento del sistema o de las diferentes instancias organizativas, el original del documento que queda obsoleto, se sella como **“COPIA OBSOLETA”**, y se resguarda por un plazo de cinco años.

**6.3.2** Los originales y copias de documentos son entregadas contra firma del receptor, mediante memorándum de remisión.


#### **6.4 DISTRIBUCIÓN DE FORMULARIOS POR MEDIOS DIGITALES**

**6.4.1** Los documentos “formularios” aprobados pueden ser distribuidos a todas las áreas del ISNA, a través de medios digitales.

**6.4.2** Los colaboradores responsables de aplicar el procedimiento son informados de la aprobación de nuevos formularios a través de la entrega de una copia digital conteniendo todos los formularios debidamente actualizados y aprobados.

**6.4.3** A fin de garantizar la actualización de los formularios, el Departamento de Procesos de Calidad entregará a cada Subdirector/a, Gerente/a, Jefe/a de Departamento o Unidad, la correspondiente copia digital conteniendo los formularios vigentes, ya que éstos no llevan versión. Cada vez que se cancele, adicione o modifique un formulario deberá actualizarse en el Departamento de Procesos de Calidad y en cada una de las áreas que corresponda.



	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)</b>	<b>DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento</b>	Documento: PRD.PC.004 Versión: 01 Página 5 de 5
<b>Título: Implantación, distribución, revisión y control de documentos.</b>			<b>Naturaleza de la revisión:</b>

**6.4.4** Cada Gerente/a, Subdirector/a, Jefe/a de Departamento o Unidad responsable del proceso, y colaboradores que aplican el procedimiento en general, deberán utilizar la última actualización de los formularios.

## 6.5 REVISIÓN DE DOCUMENTOS

**6.5.1** La revisión de un procedimiento de trabajo, instrucción de trabajo, manual o instructivo se realizará por mejoras en el proceso o cambios a nivel Institucional, así como por las siguientes causas:

- a. Reajuste o alteración del proceso que el documento describe por decisión interna.
- b. Cambio en una característica de calidad definido por la población atendida o por una ley gubernamental.
- c. Inconsistencias detectadas por el Departamento de Proceso de Calidad en la realización de auditorías.
- d. Sugerencia de uno a varios involucrados en la aplicación del documento.
- e. Sugerencia o reclamo realizado por la población atendida.
- f. Cambio de estructura organizativa del Instituto.

**6.5.2 Realización de sugerencias:** Todos los colaboradores involucrados en la aplicación de un documento pueden transmitir sugerencias al responsable de su elaboración, justificando la causa de las mismas. En el caso de documentos del sistema, las sugerencias se elevarán a la Jefatura del Departamento de Procesos de Calidad. Estas sugerencias deberán ser realizadas por escrito y archivadas para efecto de almacenar evidencia objetiva.

**6.5.3 Naturaleza de la revisión:** En el espacio del encabezado de carátula destinado a tal efecto, se describe el motivo de la actualización.

## 7. REGISTROS

En la siguiente tabla, se detalla los registros o formularios generados por la aplicación del procedimiento:

REGISTRO	ÁREA	CÓDIGO



**PRD.PC.004 Implantación, distribución, revisión y control de documentos.**

**Naturaleza de la revisión:**

Descripción de la actividad	Diagrama de flujo	Responsable	Doc. de apoyo
Recepción del FOR.PC.002 en el Depto. de Procesos Calidad para el levantamiento o actualización de procesos, manuales, Instructivos, y capacitaciones o asesoría.		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	- FOR.PC.002 "Solicitud de Servicios Especializados".
Establecer prioridad de atención del servicio a brindar de acuerdo a urgencia e importancia.		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	
Coordinar reuniones con el/la responsable y/o su equipo de trabajo para proporcionar asesoría técnica.		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	
Establecer si es actualización o levantamiento de proceso o documento, según requerimiento del Depto. o unidad solicitante.		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	
Enviar archivos en word al/la Jefe/a del Depto. o Unidad solicitante del documento o procedimientos en caso de necesitar actualización.		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	
Actualizar el documento o procedimientos por parte del Depto. o Unidad responsable.		- Depto. o Unidad solicitante.	- Documento o procedimiento.
Realizar entrevistas a los responsables del Depto. solicitante de las actividades, para su definición, en caso de levantamiento de proceso o documento.		- Departamento de Procesos de Calidad.	
Revisar y compaginar los documentos o procedimiento con sus formularios.		- Departamento de Procesos de Calidad.	- Documento o procedimiento. - Formularios.
Revisión final del documento o procedimiento con el Depto. o Unidad solicitante.		- Departamento de procesos de calidad.	- Documento o procedimiento. - Formularios.
Envío del documento o procedimiento en forma digital a el/la Gerente/a de Planificación e Investigación, para revisión o Visto Bueno		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	- Documento o procedimiento. - Formularios.
¿El/la Gerente/a tiene observaciones al documento o procedimiento?		- El/la Gerente/a de Planificación e Investigación.	- Documento o procedimiento. - Formularios.





**PRD.PC.004 Implantación, distribución, revisión y control de documentos.**

**Naturaleza de la revisión:**

Remitir observaciones del documento o procedimiento al Departamento de Procesos de Calidad.		- El/la Gerente/a de Planificación e Investigación.	- Documento. - Formularios.
Subsanar las observaciones y remitirlas al/la Gerente/a de Planificación e Investigación.		- Departamento de Procesos de calidad.	- Documento. - Formularios.
Remitir de forma impresa y digital el documento o procedimiento al/la Gerente/a, Subdirector/a o Jefe de unidad o departamento responsable, para revisión o aprobación.		- El/la Gerente/a de Planificación e Investigación.	- Documento o procedimiento.
¿El/la Gerente/a, Subdirector/a o jefe de unidad o departamento responsable aprueba el documento o procedimiento?		- El/la Gerente/a, Subdirector/a o Jefe de departamento o unidad responsable.	- Documento o procedimiento.
Remitir observaciones al/la Gerente de Planificación e Investigación, quien traslada al/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad para su respectiva corrección.		- El/la Gerente/a o Subdirector/a responsable.	- Documento o procedimiento.
Firma el documento o procedimiento, según lo establecido en el PRD.PC.001 Sistema de Directrices.		- El/la Gerente/a o Subdirector/a responsable. - El/la Jefe/a de Unidad o Depto. responsable.	- Documento o procedimiento.
Recibir y firmar el documento o procedimiento de Vo. Bo.		- El/la Gerente/a de Planificación e Investigación.	- Documento o procedimiento.
Enviar el documento o procedimiento aprobado al Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad para su resguardo.		- El/la Gerente/a de Planificación e Investigación.	- Documento o procedimiento.
Resguardar copia del documento u original del procedimiento aprobado en archivo documental, y escanea para archivo digital.		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	- Documento o procedimiento.
Remitir en físico, original del documento o copia del procedimiento, y copia en digital al/la Gerente/a de Planificación e Investigación,		- El/la Jefe/a del Depto. de Procesos de Calidad.	- Documento o procedimiento.
Enviar documento o procedimiento recibido a la Subdirección, Gerencia o Jefatura de departamento o unidad responsable para su puesta en marcha y socialización respectiva.	- El/la Gerente/a de Planificación e Investigación.	- Documento o procedimiento.	



Título: Solicitud de Servicios Especializados. Departamento de  
Procesos de Calidad

Instancia Organizativa:	Firma y Sello:
Nombre de la persona solicitante del servicio:	
Fecha de Solicitud:	

SERVICIO ESPECIALIZADO REQUERIDO	
Levantamiento de proceso	<input type="checkbox"/>
Actualización de proceso	<input type="checkbox"/>
Elaboración de Manual o Instructivo	<input type="checkbox"/>
Actualización de Manual o Instructivo	<input type="checkbox"/>
Capacitación	<input type="checkbox"/>
Asesoría para elaboración de documento técnico	<input type="checkbox"/>
Detalle del servicio solicitado: _____	
_____	

**PARA USO EXCLUSIVO DE LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN**

Fecha de recepción:	Autorizado por la Gerencia	Fecha
Observaciones:		Hora

\*Favor completar este campo posterior a realizado el evento.

Calificación del Servicio Brindado				
Excelente <input type="checkbox"/>	Muy Bueno <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Deficiente <input type="checkbox"/>
Sugerencias:				
Firma de satisfacción del Servicio:		Sello:		
(Nombre y Cargo) _____				