



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES

***Procedimiento de Elaboración y Control de
Documentos y Registros del Sistema de Gestión de
Calidad de la UPISSS***


**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL**

Abril 2014



DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre: Ing. Daniel Víctor Duje
 Cargo: Consultor Externo de Calidad

Firma:  DUJE MORALES Y ASOCIADOS S.A DE C.V.
 Fecha: 21 de abril de 2014

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre: No aplica
 Cargo: No aplica

Firma: No aplica
 Fecha: No aplica

DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre: Licda. Nazly Flamenco de Del Cid
 Cargo: Analista de Desarrollo

Firma: 
 Fecha: 23 de abril de 2014



DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre: Inga. Nuria Pamela Amaya Zelaya
 Cargo: Jefa de Departamento Desarrollo Organizacional

Firma: 
 Fecha: 23 de abril de 2014



DOCUMENTO APROBADO POR GERENTE GENERAL:


Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
 Cargo: Gerente General

Firma: 
 Fecha: 24 de abril de 2014



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. OBJETIVO:.....	2
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:.....	2
3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	2
4. DEFINICIONES:.....	2
5. RESPONSABILIDADES:.....	3
6. NORMATIVAS DEL PROCESO:.....	6
7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:.....	6
8. ANEXOS O FORMULARIOS:.....	9
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	9

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

1. OBJETIVO:

- Establecer la metodología para la elaboración, revisión, aprobación, control y distribución (digital y física) de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la UPISSS.
- Definir los controles necesarios para la identificación (nombre del registro o evidencia), almacenamiento (lugar físico o carpeta digital), protección (quién tiene acceso a consultar los registros), recuperación (criterio de almacenamiento ej cronológico), tiempo de retención (en meses) y disposición final (ej: destrucción, scanear, reciclar) de los registros establecidos en el SGC de la UPISSS.
- Establecer los lineamientos para colocar los documentos del SGC en la intranet de la UPISSS, así como otros documentos relacionados tales como: Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, organigrama de la UPISSS, política de calidad, entre otros.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente documento aplica a todos los departamentos y secciones de la UPISSS, así como también, a cualquier tipo de documento que se encuentre dentro del campo de aplicación del SGC de la UPISSS.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma ISO 9001:2008 – Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2005 – Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Requisitos
- Norma ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión
- Manual de Calidad de la UPISSS
- Norma Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS.

4. DEFINICIONES:

UPISSS: Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

SGC: Es el Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS para dirigir y controlar la institución con respecto a la definición de Calidad.

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas propias de una entidad o persona. Un conjunto de actividades es un proceso.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Usuario: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Control de los Registros: Administración y mantenimiento de los documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

Copia Controlada: Documento del SGC del que se lleva un registro de distribución.


Distribución Física: Es la entrega de documentos del SGC que se realiza por medio físico.

Distribución Digital: Es la entrega de los documentos del SGC por medio de sistema informático, correo electrónico, diskettes, discos compactos, etc.

Documento: Datos que poseen significado y su medio de soporte (puede ser en papel, digital, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos).

Documento Original del Sistema de Gestión de Calidad: son documentos del SGC que han sido revisados, aprobados y firmados en original y subidos a la intranet de la UPISSS. (Manual de Proceso, Procedimientos, Opiniones Jurídicas)

Documento de Origen Externo: Normativa externa que regula las actividades descritas en los documentos del SGC, tales como leyes, acuerdos, etc.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

Documento de Origen Interno: Documentos elaborados y aplicados por las dependencias de la UPISSS.

Formato / Formulario: Es un esquema para la recopilación de información en forma estandarizada.

Formato PDF: Formato de Documento Portátil (por sus siglas en inglés) es el estándar para la distribución e intercambio seguros y fiables de documentos y formularios electrónicos por todo el mundo; es un formato de archivo universal que mantiene las fuentes, imágenes, gráficos y apariencia de cualquier documento de origen, independientemente de su aplicación y plataforma utilizadas para crearlo.

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

FUV: fecha de última versión, representa la fecha que fue modificado el documento por última vez.

Manual: Documento que contiene un conjunto armónico de guías e instrucciones aplicables a un tema o área específica.

Manual de la Calidad (MAC): Documento que especifica el SGC de una organización.

Manual de Organización (MAO): Documento que describe la estructura organizativa, los objetivos y funciones de las diferentes áreas de la UPISSS, los niveles de autoridad y responsabilidad asignados a cada miembro de la organización, así como los perfiles de puesto del trabajo.

Objetivos de la Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Generalmente se basan en la Política de la Calidad de la organización.

Plan de la Calidad o Plan de Acción: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto, necesidad o contrato específico.

Plan de Trabajo: Documento que comprende los objetivos, funciones, metas, etc. que posee un Departamento o Sección de la UPISSS en un período determinado.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS (SGC): Es el Sistema de Gestión integrado para dirigir y controlar la institución con respecto a la calidad.

Departamento y Secciones responsables del Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS: Son las encargadas en la UPISSS de la definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora del SGC de la UPISSS, entre las que se encuentra el Departamento de Desarrollo Organizacional.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 De la Elaboración, Actualización, Revisión y Aprobación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS.

Es responsabilidad del Gerente General de la UPISSS:


- Aprobar todos los documentos del SGC de la UPISSS y sus modificaciones.

Es responsabilidad de la Jefe del Departamento de Desarrollo Organizacional (DDO)

- Aprobar este Procedimiento y sus modificaciones posteriores.
- Implementar y difundir entre los otros Jefes de Departamento y Secciones de la UPISSS el presente procedimiento del SGC.

Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Organizacional (DDO):

- Asesorar a Departamentos y Secciones de la UPISSS en la elaboración, revisión, aprobación, difusión, implementación y mejora de los documentos del SGC.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

- Recibir los documentos provenientes de los otros Departamentos y Secciones.
- Revisar que los documentos del SGC cumplan con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y los lineamientos del presente procedimiento.
- Gestionar la aprobación de los documentos elaborados en los Departamentos y Secciones de la UPISSS por el Gerente General, una vez que haya sido revisado y aprobado por la máxima autoridad del Departamento donde haya sido elaborado el documento en cuestión.
- Una vez que los documentos han sido revisados, aprobados y firmados en original por el Gerente General y por quien corresponda de cada Departamento, DDO debe publicar los documentos del SGC en la intranet de la UPISSS.
- Elaborar, actualizar, revisar, distribuir, controlar y hacer aprobar el Manual de Calidad, los procedimientos propios de Desarrollo Organizacional (ej: procedimientos para medición de la satisfacción del cliente, atención de reclamos y tratamiento de las sugerencias) y los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- Gestionar la MATRIZ DE DOCUMENTOS Y MATRIZ GESTION DE REGISTROS.

Es responsabilidad de las Jefaturas de Departamentos y Secciones de la UPISSS:

- Elaborar, revisar, actualizar, aprobar por la máxima autoridad del Departamento en cuestión. Es importante observar, que los Jefes de Departamento son responsable de asegurar que el contenido de los documentos pertinentes (ej: mapa de procesos y procedimientos de los procesos misionales u operativos de la UPISSS) se encuentran dentro de los permitido por el marco legal y normativo. Además, los Jefes aseguran que se cumple con el marco legal aplicable y normativo aplicable a la UPISSS.
- Enviar los documentos en versión final y soporte digital en formato Word al DDO para que éstos gestionen las firmas correspondientes a la elaboración, revisión y aprobación del mismo y su posterior publicación en la intranet de la UPISSS.
- Difundir los documentos del SGC pertinentes al Departamento y Sección y los documentos del SGC que aplican a toda la UPISSS (ej: Política de Calidad, Manual de Calidad, Procedimiento de Control de Documentos y Registros, etc). Dejar registro en el FORMULARIO DE REGISTRO DE INDUCCIÓN.
- Cumplir y hacer cumplir lo establecido en los documentos del SGC.

Es responsabilidad de los Empleados:

- Cumplir con lo establecido en los documentos del SGC, proponer mejoras sobre los mismos al Jefe inmediato;
- En caso de ser designado por Jefe de Departamento o Sección, elaborar y actualizar los documentos del SGC.


5.2 Del Control y Distribución de Documentos del SGC

Es responsabilidad del Gerente General de la UPISSS o a quien delegue:

- Autorizar copias no controladas de los documentos del SGC a instituciones externas que lo soliciten, debiendo agregar la leyenda “Copia No Controlada” (uso de sello).

Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Organizacional (DDO):

- Recibir los documentos en Word proveniente de los otros Departamentos y Secciones, así como los propios del DDO.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

- Una vez que los documentos han sido revisados, aprobados y firmados en original por el Gerente General y por quien corresponda de cada Departamento, DDO debe publicar los documentos del SGC en la intranet de la UPISSS.
- En la intranet estarán disponibles los documentos vigentes, serán de solo lectura.
- DDO es responsable de actualizar la MATRIZ DE DOCUMENTOS VIGENTES en la intranet, cada vez que se emita, anule o modifique un documento.
- Comunicar (por ejemplo vía correo electrónico), cuando corresponda, a la organización cuando se ha modificado la lista de documentos vigentes.
- Archivar magnéticamente los **documentos vigentes**(en formato Word y PDF) del SGC en la carpeta DOCUMENTOS VIGENTES DEL SGC.
- Almacenar los documentos del SGC que han **sido sustituidos o eliminados (obsoletos)**, guardándolos en la carpeta DOCUMENTOS OBSOLETOS DEL SGC.
- Asegurar que los documentos del SGC sean legibles.
- Controlar la distribución de los documentos que se entregan de manera física, en cualquier nivel de la organización en caso que aplique. Dejar evidencia de la distribución de estos documentos **FORMULARIO PARA CONTROLAR LA DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS**.
- Recuperar las copias controladas de los documentos.

Es responsabilidad de las Jefaturas de Departamento y Secciones de la UPISSS:

- Asegurar de tener acceso a la intranet para consultar los documentos del SGC de la UPISSS.
- Reportar a quien corresponda las fallas que se presenten al utilizar la intranet ante las consultas al SGC.
- Informar a DDO por medio de nota, memorando o correo electrónico, para que se realice el descargo cuando un documento del SGC requiere de anulación, debiendo justificar dicha situación.
- En caso de tener la necesidad de distribuir copias controladas al personal bajo su cargode los documentos pertinentes a la Sección o Departamento, que sean indispensables para la ejecución de sus tareas, y no sea posible acceder vía intranet. Notificar a DDO para que gestione tal distribución de documentos.

Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo de TIC de la UPISSS:

- Efectuar la actualización de los accesos a la intranet solicitados por DDO.
- Atender las fallas que se presenten en la utilización de la intranet en relación a los documentos del SGC.


5.3 Del Control de los Registros del SGC

Es responsabilidad de DDO:

- Gestionar con los Jefes de Departamentos y Secciones la definición del tratamiento a darle a los registros en soporte papel y digital correspondientes al SGC de la UPISSS. Se debe completar la MATRIZ DE GESTION DE REGISTROS.

Es responsabilidad de las Jefaturas de los Departamentos y Secciones de la UPISSS:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la MATRIZ DE GESTION DE REGISTROS del SGC para el control de los registros.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	


6. NORMATIVAS DEL PROCESO:

- La actualización de los procedimientos se realizará cuando se presente algunos de siguientes casos (no limitándose a):
 - Cuando la unidad responsable haya sufrido cambios en su estructura organizativa y estos tengan impacto significativo en la forma de operar.
 - Cuando cambia el marco legal.
 - Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
 - Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
 - Como resultado del proceso de simplificación administrativa y/o de mejora continua.
- Deben ser personas diferentes las que revisan y aprueban el documento.
- Al elaborar un procedimiento este debe contener por lo menos los siguientes apartados:
 - Objetivo
 - Alcance de aplicación
 - Otros documentos de referencia
 - Definiciones
 - Responsabilidades
 - Actividades del Proceso
 - Anexos o formularios
 - Modificaciones del documento
- El apartado "Normativas del proceso" es colocado en los procedimientos en caso de ser necesario.
- La Matriz de Procesos, Documentos y Registros del SGC debe actualizarse cuando exista creación, modificación y/o eliminación de procesos, documentos internos o externos y registros.

7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

7.1 Elaboración, actualización, revisión y aprobación de Documentos del SGC:


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Cualquier persona de la UPISSS	Cualquier integrante de los Departamentos y Secciones, cuyos procesos se encuentran dentro del alcance del SGC de la UPISSS puede detectar la necesidad de crear un nuevo documento o de modificar uno ya existente. En todos los casos, lo sugiere al Jefe de la Sección, Departamento o a DDO, según corresponda. Si se trata de documentos del Departamento o Sección, al Jefe inmediato. En caso de documentos correspondientes a la Gestión de Calidad, a DDO.	Aviso
2.	Jefe de Departamento o Sección, o DDO	Analiza la viabilidad de la solicitud de elaborar o modificar documento. En caso negativo, finaliza el proceso. En caso de tratarse de documentos que afecten a todo el Sistema de Gestión, éste consulta con DDO.	consulta
3.	Jefe de Departamento o Sección	De aceptarse la solicitud, el máximo responsable del Departamento o Sección, identifica la persona más idónea para la redacción del documento	

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	UNIDAD DE PENSIONES	
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
4.	Persona indicada para documentar (empleado UPISSS)	Elabora, modifica y/o actualiza procedimiento, tomará de referencia las pautas del FORMATO DE PROCEDIMIENTO o el que aplique según lo determine DDO.	Documento elaborado o editado
5.	Jefe de Sección o quien delegue	Revisa el contenido del documento pertinente a la Sección o Departamento.	Documento revisado
6.	Jefe de Sección o quien delegue	Envía documento elaborado o editado, y ya revisado por Jefe a DDO en formato Word.	mail
7.	DDO	Revisa si el documento cumple con los lineamientos definidos en el presente procedimiento en el punto 5.1	Documento revisado
8.	DDO	En caso de que el documento esté correcto, gestiona firmas por revisión.	Documento revisado
9.	DDO	Una vez firmado de revisado el documento, gestiona firmas de aprobación.	
10.	Jefe de Departamento y Gerente General	En caso de estar de acuerdo con el documento, aprueba el mismo a través de firmas respectivas.	Documento aprobado

7.2 Publicación y Distribución de los Documentos del SGC.

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	DDO	Actualiza matriz de documentos vigentes.	Matriz de documentos vigentes
2.	DDO	Actualiza carpetas de documentos vigentes y documentos obsoletos.	carpeta de documentos vigentes y obsoletos
3.	DDO	Publica en intranet.	Intranet
4.	DDO	Informa por correo electrónico a la UPISSS que se ha actualizado los documentos del Sistema de Gestión, identificando en el comunicado los cambios pertinentes (ej: nuevo procedimiento, o procedimiento modificado)	email
5.	Jefe de Sección o Departamento	Verifica los documentos aprobados y publicados en la intranet. En caso de necesitar copias de documentos en físico, notifica a DDO.	
6.	DDO	Ante solicitud de distribución, evalúa, y en caso afirmativo, realiza el control de distribución de documento según formato correspondiente.	Formulario para controlar la distribución de documento
7.	Jefe de Sección o Departamento	Realiza la difusión del documento entre sus subalternos.	Formulario de difusión e inducción al personal


	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

NOTA: respecto a los documentos externos, DDO debe asegurar a través de la matriz de documentos vigentes, que estén identificados los responsables y mecanismos de actualización de los mismos. Su distribución se controla de la misma manera que la explicada en el punto 7.2.

7.3 Gestión de los registros:

DDO ha definido y documentado el presente procedimiento para especificar el tipo de control sobre los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requeridos por el conjunto de documentos que describe el Sistema de Gestión, así como de la operación eficaz del mismo. Se ha definido una matriz donde se establecen los controles necesarios sobre los registros.

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	DDO	Gestiona completar la Matriz de gestión de registros del SGC	
2.	Jefe de Sección o Departamento	<p>Actualiza Matriz de gestión de registros del SGC, tomando en consideración los siguientes campos a completar:</p> <p>DOCUMENTO (Doc): detallar el nombre del documento. ej procedimiento de auditoria interna</p> <p>REGISTRO (Reg): identificación o nombre del registro. ej informe de auditoría interna</p> <p>P/D: indica el tipo de soporte, papel o digital. ej papel</p> <p>QUIEN GENERA: detallar el puesto de trabajo de la persona que genera el registro, ej: auditor lider</p> <p>QUIEN GUARDA: es el responsable de preservar el registro, ej departamento DDO</p> <p>DONDE: se identifica el lugar físico (en caso de papel) o el lugar digital (en caso de soporte digital), donde se guarda el registro ej: carpeta informes de auditoría interna de calidad</p> <p>PROTECCION: especifica, si es de acceso público, restringido o de acceso de un área en particular. ej: los informes de auditoría interno, son de acceso o uso de jefaturas UPISSS.</p> <p>RECUPERACION: especifica el criterio de guarda, por ej. por orden cronológico, por orden correlativo</p> <p>RETENCION: determina la cantidad de meses a guardar un registro ej: los informes de auditoría interna se guardarán 36 meses. Hay registros que deben guardarse según el tiempo que determina el marco legal</p> <p>DISPOSICION: aquí se determina qué hacer con el</p>	Matriz de gestión de registros completada.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 15/01/2014 FUV: 24/04/2014
	DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC DE LA UPISSS	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		registro una vez que se cumplió el tiempo de la columna anterior, ej: empastar y enviar a bodega de documentos, o escanear. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	
3.	DDO	Publica en intranet.	Intranet
4.	DDO	Informa por correo electrónico a la UPISSS que se ha actualizado Matriz de Registros	email

8. ANEXOS O FORMULARIOS:

- Matriz de documentos vigentes
- Matriz de gestión de registros
- Formulario para controlar la distribución de documentos
- Formulario de registro de inducción.
- Formato de Procedimiento

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
02	Se incluyó detalle de la gestión de registros, colocando la definición para cada tipo de control sobre los registros	24/04/2014