

¿K i V » Jft Q aébV Es i u W l * < fy ^ Es i u W l * SWS P J J ? > ^éfp-	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG.: 1 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
---	--	--

1.0 TITULO:
PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 DISTRIBUCION:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	07/05/2008	1
COPIA IMPRESA	07/05/2008	LD_ PPLCA-01_R1

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:



TO O I .

Elaboró: Raúl Ramos Esther de Lemus 30/04/2008	Revisó:  José Anibal Guzmán 05/05/2008 	Autorizó:  DR. JUAN MIGUEL BOLAÑOS 07/05/2008 
Equipo de elaboración	Director de Planificación	Ministro de Gobernación

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p>^OOR</p> <p>f ^ g p h l</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>	<p>CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 2 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1</p>
--------------------------------	--	--

5.0 INDICE:

Contenido	# Pág.
Objetivo.	2
Alcance y campo de aplicación.	2
Definiciones y marco conceptual.	2
Desarrollo.	4
Estructura documental.	4
Pasos a seguir para la elaboración de un documento controlado por el sistema de gestión de calidad.	5
Consideraciones importantes para la elaboración de un documento:	y
Desarrollo de documentos:_____	0
Carátula (portada).	8
Elementos contenidos en carátula (portada).	9
Contenido de los diferentes tipos de documentos.	14
Normativos	
Procedimientos, instructivos, métodos.	15
Procedimientos operativos	16
Manual de calidad.	18
Manuales.	18
Guías (<i>instrucciones</i>).	19
Formatos.	19
Secciones generales (final del documento).	20
Planes de calidad._____	20
Vigencia de los documentos.	21
Documentos de referencia.	22
Matriz de registros.	22
Anexos.	22

6.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para la elaboración de documentos y registros, así como su liberación y el control de dichos documentos en el Ministerio de Gobernación.

7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este es aplicable a la Secretaría de Estado y todas las dependencias del Ministerio de Gobernación.

8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL:

8.1 Procesos: *Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman entradas en salidas.*



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01

PAG. : 3 de 23

FECHA : 07/05/2008

REVISION : 1

- 8.2 Documento: *Testimonio evidenciado por cualquier medio, con el que se prueba, se establece o se hace constar algo. Un documento puede ser o incluir diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, grabaciones magnéticas, discos compactos, fotografías, formatos, entre otros.*
- 8.3 Norma: *Es un estándar que regula aspectos administrativos y/o relacionados con las funcionalidad de dependencias o cargos. Las Normas son documentos que contienen información o lineamientos de cumplimiento obligatorio.*
- 8.4 Política: *Es el marco referencial o lineamiento general emitido por la alta dirección, un departamento o gerencia, que orienta para el desarrollo de un proceso así como para las actuaciones, conductas, funciones de empleados y dependencias del Ministerio de Gobernación.*
- 8.5 Estándar: *Es un documento, valor o especificación que puede ser de origen internacional, nacional o de la empresa, que se utiliza como referencia, comparación, consulta, para reglamentar aspectos técnicos o administrativos de los procesos, productos o servicios y que puede ser impuesto (de facto) o resultado de un estudio y/o consenso.*
- 8.6 Especificación: *Es un estándar que se fija requisitos tecnológicos o técnicos de procesos, productos o servicios.*

Un documento puede pertenecer a cualquiera de las siguientes categorías:

- 8.7 Documentos Propios del Sistema de Calidad: *Aquellos que se generan para describir el Sistema de Calidad.*
- 8.8 Documentos de Externos o de Referencia: *Son aquellos generados por otros sistemas de calidad u otras dependencias externas al Ministerio de Gobernación y que pueden utilizados como referencias para el correcto desarrollo de los procesos. Ejemplos: Normas o Políticas emitidas por Corte de Cuentas.*

Un documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad puede ser de los siguientes tipos:

- 8.9 Normativo: *Contiene una agrupación de políticas, normas o lineamientos de una unidad específica (las agrupaciones de políticas de las unidades que conforman un departamento determinado se agruparan en el manual de normativos).*
- 8.10 Plan de calidad: *Es el documento que muestra en forma sencilla, práctica y en el tiempo, los pasos a seguir para desarrollar las actividades en diferentes partes del proceso, manteniendo la calidad del producto o servicio, se elaboran el formato FCAOO-02.*
- 8.11 Procedimiento: *Es un documento que describe la secuencia de pasos necesarios para asegurar la correcta ejecución de actividades de tipo administrativo o técnico. En general, un procedimiento define "qué se debe hacer", "quién lo debe hacer", "cuándo" y "en dónde" se debe realizar.*
- 8.12 Instructivo: *Es un documento que describe detalladamente la forma "cómo" debe ejecutarse una actividad o tarea específica, para asegurar su realización. Los documentos elaborados dentro del*

FPLCA-01

<i>i ¿ ^</i>	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 4 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
--------------------	--	---

Sistema de Gestión de Calidad y que proporcionan información de cómo manejar un equipo determinado también son considerados instructivos.

Nota: *Procedimientos y/o instructivos deben especificar las actividades en términos de materiales, equipos, documentos a utilizar, control de las actividades, formatos a utilizar y registros que deben originar.*

8.13 Guía (*Instrucciones*): *Serie de opciones o instrucciones basadas en el consenso de diferentes puntos de vista, que tiene por finalidad orientar el curso de una actividad, dar información sobre como acceder a un determinado servicio o prestación, etc.*

8.14 Manuales:

7.14.2 Manual de Información: *Recopilación de información carente de instrucciones, por ejemplo: Manual de Organización, Manual de Descripción de Funciones, Manal de Puestos Tipo, etc.*

7.14.3 Manual de procesos: *Recopilación de información carente de instrucciones, por ejemplo: manual de prestaciones, manual de perfiles de puestos, etc.*

7.14.3 Manual de Calidad (*Caso Especial*): *El Manual de Aseguramiento de Calidad, es el documento que en el cuál se describe el Sistema de Calidad, basado en un modelo de Gestión de Calidad Determinado.*

En base al Control de Documentos los documentos pueden ser:

7.15 Documento Controlado: *Documento vigente y registrado que pertenece al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Gobernación.*

7.16 Documento NO Controlado: *Documento de origen externo que ingresa al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Gobernación , o bien de carácter informativo que no necesitan ser registrados dentro del SGC.*

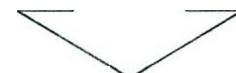
Nota: Para fines de control los documentos pueden controlares, independiente a la existencia de un Sistema de gestión de la Calidad.

9.0 DESARROLLO:

9.1 **ESTRUCTURA DOCUMENTAL:**

La estructura documental del Ministerio de Gobernación, esta dada por los siguientes niveles Jerárquicos:

Manual de Calidad (*en caso aplique*)
Normativos*, Planes de Calidad, Manuales
Procedimientos, Manuales informativos
Instructivos, Métodos, Guías



FPLCA-01

sjfoOOR^v,	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 5 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
------------	--	---

Registros y Documentos de Referencia **.

*: Los normativos contenidos dentro de un manual, pertenecen al nivel jerárquico superior.

** : En este nivel se incluyen, igualmente, listas de revisión, formatos, regulaciones, especificaciones, tablas, Fórmulas, Listas de Proveedores, Libros y otros documentos de referencia.

TODOS DOCUMENTOS ELABORADOS EN EL MINISTERIO DE GOBERNACION DEBERÁN OBEDECER Y ESTAR EN CONCORDANCIA CON LAS LEYES EMITIDAS POR EL GOBIERNO CENTRAL Y/O SUS DEPENDENCIAS.

9.2 PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DE UN DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

N° ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Departamento que va a elaborar el documento	Notifica a Director de Planificación sobre el inicio del proceso de elaboración del documento o formato, especificando el nombre y la finalidad de este.	
20	Director de Planificación	Asigna Técnico para que trabaje en la asesoría para la elaboración o modificación del documento. Nota: 1. <i>Queda a discreción del Director de Planificación el que la poder trabajar en la elaboración de los documentos que el considere necesarios.</i> 2. <i>La elaboración del contenido de los documentos es responsabilidad de la respectiva Dirección o Jefatura.</i>	
30	Técnico / Planificación	Proporciona asesoría sobre los formatos a utilizar y los diversos elementos que contendrá el documento ¹	
40	Departamento que va a elaborar el documento	Recolectan información pertinente para la elaboración o modificación del documento.	
50	Departamento que va a elaborar el documento	Asigna personal para analizar la información, redacta borrador y digitan información en formato correspondiente base para elaboración de documentos "FPLCA-01". Nota: <i>Para la elaboración de cualquier documento (de los mencionados en</i>	

¹ El Técnico de planificación proporcionará el (los) formatos correspondiente para la elaboración del documento.



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS
Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01
PAG.: 6 de 23
FECHA : 07/05/2008
REVISION : 1

		<i>este procedimiento) a nivel institucional deberá seguirse los lineamientos establecidos en este procedimiento.</i>	
--	--	---	--

FPLCA-01

fX í f \	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 7 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
----------	---	---

60	Técnico / Planificación	En conjunto con el personal que elaboro o modifíco el documento revisan el contenido de este y realizan las correcciones correspondientes en caso de ser necesarias. Al haber finalizado el proceso de revisión remiten el documento a Gerente de Planificación para su respectiva revisión.	
70	Técnico / Planificación	Asigna Código al documento y lo registra en el Control maestro de documentos "FPLCA-04".	
80	Director de Planificación	Revisa documento y en caso de realizar observaciones lo devuelve a Técnico / Planificación para que gestione las correcciones respectivas. Si no encuentra correcciones, entonces remite el documento al (los) funcionario (s) que autorizará (n) el documento.	
90	Ministro(a) o funcionario designado para autorizar el documento.	En caso de estar de acuerdo con el contenido del documento Firma y coloca sello en la sección Control de documentos / autorizado dando visto bueno a este. En caso de tener observaciones remite a Gerente de Planificación para que gestione las observaciones correspondientes. Una vez las correcciones estén realizadas se deberá enviar nuevamente el documento al Ministro(a) para su visto bueno. Nota: 1. <i>Existen documentos que deben ser firmados de autorizados por el Titular de Gobernación así como por el director de la unidad respectiva (ver NTCI).</i>	Normas Técnicas de Control Interno (NTCI)
100	Despacho Ministerial	Remiten documento firmado a Jefe de Planificación.	
110	Gerente de Planificación	Asigna técnico de planificación para la distribución del documento.	
120	Técnico de planificación	Publica documento en intranet (sistema INFOGOB ²). Elabora lista de distribución de documentos impresos "FPLCA-05". Gestiona la distribución de documentos impresos. Nota: 1.0 <i>Para asignar el código a la lista de distribución deberá utilizarse el siguiente formato: LD - Código del documento - Numero de revisión.</i> 2.0 <i>Los documentos que se publiquen en la red deberán estar en formato PDF.</i> 3.0 <i>En caso existan versiones anteriores impresas del documento, el Técnico Planificación deberá recopilar los documentos obsoletos y los destruye,</i>	

² En caso de no estar disponible el sistema de gestión de Información INFOGOB, solo se distribuirá el documento en forma impresa.



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01
 PAG.: 8 de 23
 FECHA : 07/05/2008
 REVISION : 1

		<i>dejando una copia con sello de obsoleto. Así como una copia en digital del documento con su respectivo sello electrónico de documento obsoleto.</i>	
--	--	--	--

9.3 CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LA ELABORACION DE UN DOCUMENTO:

9.3.1 Recopilación de información y elaboración del borrador: Estas etapas pueden ser realizadas por cualquier persona que labore en la unidad respectiva y que posea las competencias necesarias para tal fin. La selección de las personas será responsabilidad del jefe, gerente o director del área respectiva.

- 9.3.1.1 Todo documento deberá ser elaborado siguiendo los lineamientos dados en este procedimiento.
- 9.3.1.2 Para el texto deberá utilizarse una redacción que sea clara, precisa y breve.
- 9.3.1.3 Deberá utilizarse una terminología uniforme, o sea un mismo término para un mismo concepto.
- 9.3.1.4 Comprensible para los niveles a los cuales va dirigido el documento, para aquellas palabras muy especializadas, deberá colocarse su significado en la sección de "Definiciones y marco conceptual".
- 9.3.1.5 Se recomienda utilizar ilustraciones o fotografías con la finalidad de permitir una mayor comprensión por parte de los usuarios.
- 9.3.1.6 Aquellos documentos que son elaborados para presentarse en otras instituciones y por su carácter requieran formatos especiales, no serán registrados en el control maestro de documentos y se clasificarán como documentos no controlados, por lo tanto el formato no estará acorde a lo especificado en este documento.

9.3.2 Revisión y aprobación:

Los documentos del SGC del Ministerio de Gobernación:

Tipo de documento	Revisado por:	Autorizado por:
Organigramas, Manuales de Funciones, Manuales de Organización u otros documentos relevantes en los cuales NTCl, establece que sean firmados por el titular en función.	Director, jefe o gerente de área o dependencia	Ministro de Gobernación
Procedimientos, instructivos, manuales de la Secretaría de estado	Jefe o Director de Área.	Gerente General
Planes de trabajo u otros documentos del área respectiva.	Equipo de revisión o persona designada para la revisión.	Jefe o Director de Área.
Procedimientos, instructivos, manuales de las Dependencias	Equipo de revisión o persona designada para la revisión.	Jefe o Director de Área.

Ante cualquier duda respecto a quien autorizará un documento será el director de planificación quien establecerá a la persona que debe autorizar documentos (*respetando las disposiciones legales al respecto*).

FPLCA-01

<p style="text-align: center;">i X Js^m^j ij, ></p>	<p>PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>	<p>CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 9 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1</p>
--	---	---

9.4 DESARROLLO DE DOCUMENTOS.

9.4.1 CARATULA (ES GENERICA PARA TODOS LOS DOCUMENTOS).

ENCABEZADO (HEADER)

Para la elaboración de los métodos, procedimientos, instructivos, métodos, normativos y manuales se utilizara el formato FPLCA-01, el cual es un formato genérico en el cual se colocara la información contenida en los diferentes documentos.

Dicho formato presenta como cabecera de página lo siguiente

<p style="text-align: center;">oV .></p>	<p style="text-align: center;">TIPO DE DOCUMENTO NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>	<p>CODIGO : PAG. : FECHA : REVISION :</p>
---	---	---

Logo de la dependencia, en caso de no tener logo se utilizará el escudo de El Salvador

Los logos a utilizar se encuentran en formato "Registro de logos" FPLCA-06 / Las unidades o direcciones de la secretaria de estado, así como también las dependencias o direcciones que no tengan asignado un logo utilizaran como logo el escudo de El Salvador.

En "**TIPO DE DOCUMENTO**" se colocara si el documento es un procedimiento, instructivo, método, u otro tipo de los descritos en este instructivo. Debe utilizarse, arial tipo³10, en negrita.

NOMBRE DEL DOCUMENTO: Indica el nombre del documento elaborado, al colocar el nombre no debe de indicarse el tipo de documento pues este ya se indico anteriormente. Ejemplo de nombres: Capacitación, Contratación de personal, etc. Excepción a esta regla será el manual de calidad, el cual dirá en esta casilla únicamente "MANUAL DE CALIDAD" y no se colocará tipo de documento. Debe utilizarse, arial tipo 11, en negrita.

CODIGO: La persona encargada de registrar los documentos asignara un código de registro el cual estará formado por la siguiente información:
ABB CC-DD

³ Tipo se referirá al tamaño de la letra.

<p>ut^OOR^ 1 <>> /A/A 15/5/08 ** a? o m w /</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>	<p>CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 10 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1</p>
--	--	--

Donde:

<p>A: <i>Tipo de documento:</i> 0: Organigrama MC: <i>Manual de Calidad</i> M: <i>Manual</i> MF: Manual de descripción de funciones MO: Manual de Organización MM: <i>Manual de Métodos</i> MP: <i>Manual de Procedimientos</i> -> N: <i>Normativo</i> P: <i>Procedimiento</i> -> I: <i>Instructivo</i> E: <i>Método de ensayo</i> G: <i>Guía o instrucciones</i> -> F: <i>Formato</i> MA: Mapa de proceso.</p>	<p>B: Dirección o Departamento a la cual pertenece el documento:</p>	<p>CC: Subproceso o sub unidad a la cual pertenece el documento. En caso de no haber subproceso colocar OO.</p>
<p>E: Numero correlativo del documento</p>		

Todos los documentos generados dentro del Sistema de Gestión de Calidad serán registrados en el "Control Maestro de documentos" (FPLCA-04) es cual estará disponible en medio electrónico (*en formato Excel*).

Para el código, deberá utilizarse, arial tipo 10, en negrita.

PAGINA (PAG.): El numero de pagina deberá escribirse en el siguiente formato: X de Y; donde "X" es el numero de pagina y "Y" el total de paginas que contiene el documento. Nota: la página numero uno siempre corresponde a la portada. Deberá utilizarse, Arial tipo 10, en negrita

FECHA: La fecha en que se aprobó y libero el documento. El formato utilizado es: DIA / MES / AÑO. Se deberá utilizarse, Arial tipo 10, en negrita

REVISION: Si es liberación inicial colocar 0, si es primera revisión del documento, se coloca 1 y así sucesivamente el numero correspondiente a la revisión que el documento tenga vigente en ese momento.

FPLCA-01

	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 11 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
--	--	--

ELEMENTOS CONTENIDOS EN LA PORTADA:

1. TITULO: *(Aria! 9)*

TIPO DEL DOCUMENTO: NOMBRE DEL DOCUMENTO *(Añal 10, negrita)*

El nombre deberá colocarse de la siguiente forma: Colocar el tipo del documento, seguido de dos puntos y a continuación en nombre asignado. Ejemplo:

NORMATIVO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL
 PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL.

Excepción a esta regla es el manual de calidad el cual se denominará **"MANUAL DE CALIDAD"**

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

Para el texto debe utilizarse Arial 9. En la liberación inicial del documento no se coloca nada en estas casillas, pero al haber una revisión entonces se colorea la casilla correspondiente al número en color amarillo.

Revisión:	1	2	4	Revisión vigente
Fecha:	15/ 0-1/2002	15/ 02/2003		
	W			

Revisión anterior (*no vigente*)

En el espacio en blanco bajo la fecha, servirá para colocar notas electrónicas en los documentos obsoletos que precedan a la última revisión, indicando el motivo por el cual se cambió el documento.

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	15/01/2002	15/01/2002						
		_ [7						

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p style="text-align: center;">- V i M λ $\overline{V_i}$ $\overline{W_a M a f t \acute{o}}$ 4 V</p>	<p>PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>	<p>CODIGO : PPLCA-01 PAG.: 12 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1</p>
---	--	--

3. LISTA DE DISTRIBUCION:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	27/11/2002	1
COPIA IMPRESA	27/12/2002	<i>LD - Código del documento - Numero de revisión.</i>

Para el texto debe utilizarse Arial 9. En este apartado se colocan las personas a las que se les ha distribuido el documento, en caso de que este sea del tipo controlado, si el espacio no es suficiente entonces se hace referencia a lista de distribución (FPLCA-08) y el numero de lista. Ver ejemplo.

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:

En esta sección se coloca la información sobre si el documento es controlado o no controlado, lo anterior se hará colocando una viñeta.



DOCUMENTO ORIGINAL

	<p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>	<p>Viñeta de documento controlado.</p>
--	------------------------------------	--

Las copias impresas de los documentos controlados serán sellados y en dicho sello se colocará el número de copia a entregar (esto deberá estar en concordancia con el numero asignado en la lista de distribución).

^y	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 13 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
----	---	--

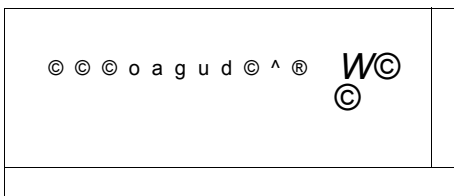
Los documentos no controlados: *Son documentos impresos o digitales, de origen externo que ingresa al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Gobernación, o bien documentos internos de carácter informativo.*

Si un documentó no controlado es recibido en forma impresa y va a ser distribuido dentro de la institución, entonces deberá llevar un sello de copia no controlada en esta sección.

DOCUMENTOS NO CONTROLADO

FECHA

Los documentos NO controlados que sean recibidas en formato digital, llevaran el siguiente sello electrónico:



- Viñeta de documento no controlado / en digital.

Nota: El sello digital o impreso deberá colocarse en una Posición adecuada en la portada.

Toda copia persona que necesite una copia de un documento controlado o no controlado, deberá solicitarlo al Departamento de Planificación, quien evaluará la pertinencia para distribuir el documento.

Las copias de documentos controlados se distribuirán dentro de la organización utilizando un listado de distribución, el cual deberá ser autorizado por el Director de Planificación.

Una sub. parte de esta sección es la que esta destinada para colocar el titulo, el nombre y la firma de las personas que elaboran, revisan y autorizan el documento , así como la Fecha en que estas actividades se desarrollan, con el formato siguiente :

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p>Q8 } 1</p> <p>£visaivwv *</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>	<p>CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 14 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1</p>
----------------------------------	--	---

DIGITAL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>NOMBRE DE LA PERSONA (S) QUE ELABORO EL DOCUMENTO Fecha de elaboración del documento, en formato día / mes / año</p>	<p>NOMBRE DE LA PERSONA (S) QUE REVISO EL DOCUMENTO Fecha de revisión del documento, en formato día / mes / año</p>	<p>FIRMA</p> <p>HOMBRE DE LA PERSONA QUE AUTORIZO EL DOCUMENTO FECHA</p>
<p>Cargo o nombre del equipo</p>	<p>Cargo o nombre del equipo</p>	<p>Cargo</p>

Los documentos que por su índole requieran la autorización del Ministro así como del Titular del Ministerio de Gobernación, deberán de ser firmados y sellados por el Titular así como por Gerente, Director o Jefe de área.

En la parte inferior de la página, se colocara como pie de página lo siguiente:

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

El código de formato deberá estar en letra: Arial tipo 9.

El texto que sigue al formato, en letra: Arial tipo 8.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01

PAG.: 15 de 23

FECHA : 07/05/2008

REVISION : 1

9.5 CONTENIDO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS:

9.5.1 NORMATIVOS.

9.5.1.1 Carátula: La carátula es genérica para todos los documentos, y la elaboración de esta deberá realizarse en base a lo estipulado en numeral 4 de este instructivo.

9.5.1.2 En las páginas a continuación de la Carátula se deberán colocar las siguientes secciones *(nota: los numerales del 1 al 4 están contenidos en la carátula):*

5. OBJETIVO: En esta sección se explica brevemente cual es el fin que persigue el procedimiento o instructivo, que debe responder a la pregunta *¿Para qué es elaborado el documento?*

6. ALCANCE: En esta sección se establece cuales son los límites de aplicación del documento, o bien los departamentos o dependencias a los cuales se aplicara dicho documento.

7. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL: En esta sección se definen los términos más usados en el documento y que no son de uso común; es decir, que no son comprendidos fácilmente por personas que no tienen contacto frecuente con el documento o la actividad además en caso de ser requerido se coloca el marco teórico del documento.

8. DESARROLLO: Aquí se colocaran las normas, políticas o información similar. Los numerales de las normas o políticas no irán correlativos al numeral de esta sección, o sea que no se comenzará de 8.1, si no de 1 en números regulares o romanos.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Si para elaborar el documento se consultan o mencionan otros documentos, tales como normas internacionales, manuales, documentos del sistema u otros, estos se especifican en esta sección, haciendo referencia al número y nombre del documento.

10. ANEXOS.

NOTA: Si alguna sección no es requerida se colocará en estas "NO APLICA".

FPLCA-01

fX i	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG.: 16 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
------	--	---

9.5.2 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, METODOS.

9.5.2.1 Carátula: La carátula es genérica para todos los documentos, y la elaboración de esta deberá realizarse en base a lo estipulado en numeral 4 de este instructivo (*nota: los numerales del 1 al 4 están contenidos en la carátula*).

9.5.2.2 En las paginas a continuación de la Carátula se deberán colocar las siguientes secciones :

5. INDICE:

6. OBJETIVO: En está sección se explica brevemente cual es el fin que persigue el procedimiento o instructivo, que debe responder a la pregunta *¿Para qué es elaborado el documento?*

7. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION: En está sección se establece cuales son los límites de aplicación del documento, o bien los departamentos o dependencias a los cuales se aplicara dicho documento.

8. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL: En está sección se definen los términos más usados en el documento y que no son de uso común; es decir, que no son comprendidos fácilmente por personas que no tienen contacto frecuente con el documento o la actividad. El marco conceptual hace referencia a fundamentos teóricos necesaria para la comprensión del documento, o actividad o proceso descritos en el.

9. Desarrollo: Aquí se coloca la información relativa a como desarrollar una secuencia de pasos para llegar a un resultado determinado.

IR ACCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIAS
10			
20			
30	I		
40			

En responsable se coloca el puesto de la persona que desarrolla la actividad

Descripción: Se describe la actividad que realiza.

Referencia: Se coloca el nombre y/o código de documentos de referencia

10. Documentos de referencia. Son documentos asociados que permiten una mejor comprensión de del procedimiento.

11. MATRIZ DE REGISTOS.

En está sección se colocarán un detalle de los registros a los que el documento hace referencia, así como su ubicación, tiempo de retención y la disposición final que se hace de estos.

FPLCA-01



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01
PAG.: 17 de 23
FECHA : 07/05/2008
REVISION : 1

12. ANEXOS

NOTA: En los casos que alguna sección no sea requerida, se colocara en estas "NO APLICA".

Para la redacción deberá utilizarse, letra Arial tipo 10 (máximo 11) y podrán utilizarse otros "Fonts" y otros tamaños de letra únicamente en aquellos casos en donde se quiera dar realce al contenido.

9.5.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (APLICA SOLO A BOMBEROS Y PROTECCION CIVIL).

9.5.3.1 Carátula: La carátula es genérica para todos los documentos, y la elaboración de esta deberá realizarse en base a lo estipulado en numeral 4 de este instructivo (*nota: los numerales del 1 al 4 están contenidos en la carátula*).

9.5.3.2 En las paginas a continuación de la Carátula se deberán colocar las siguientes secciones :

5. INDICE:

6. OBJETIVO: En está sección se explica brevemente cual es el fin que persigue el procedimiento o instructivo, que debe responder a la pregunta *¿Para qué es elaborado el documento?*

7. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION: En está sección se establece cuales son los límites de aplicación del documento, o bien los departamentos o dependencias a los cuales se aplicara dicho documento.

8. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL: En está sección se definen los términos más usados en el documento y que no son de uso común; es decir, que no son comprendidos fácilmente por personas que no tienen contacto frecuente con el documento o la actividad. El marco conceptual hace referencia a fundamentos teóricos necesaria para la comprensión del documento, o actividad o proceso descritos en el.

FPLCA-01



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01
 PAG. : 18 de 23
 FECHA : 07/05/2008
 REVISION : 1

9. Desarrollo: Aquí se coloca la información relativa a como desarrollar una secuencia de pasos para llegar a un resultado determinado.

-Acciones previas

ETAPA	Nº ACCION	DESCRIPCION
Activación	10	Recepción de la solicitud de ayuda
	20	Recopilación de la información preliminar de acuerdo al formato establecido (FCBOP-02).
	30	Activar la alarma correspondiente.
	40	Realizar el despacho de los recursos (ver CBGEN 0-06).
	50	Verificar telefónicamente la evolución del incendio, mientras los recursos se dirigen a la escena.
	60	Solicitar a la compañía de electricidad su presencia en la escena si fuese necesario.
	70	Solicitar a ANDA su presencia en la escena si fuese necesario.
		Telefonista de turno o Comandante de Guardia.

ETAPA: En esta sección se coloca el nombre de la etapa a la que pertenecerán la serie de pasos que se describen.

NUNERO DE ACCION: Es el numero de la actividad o paso que se describe.

DESCRIPCION: Aquí se describe la actividad o paso que se va a realizar.

RESPONSANSABLE: Indica quien es el responsable de desarrollar la actividad (deben ponerse cargos y no nombres).

10. Documentos de referencia. Son documentos asociados que permiten una mejor comprensión de del procedimiento.

11. MATRIZ DE REGISTOS.

En está sección se colocarán un detalle de los registros a los que el documento hace referencia, así como su ubicación, tiempo de retención y la disposición final que se hace de estos.

12. ANEXOS

NOTA:

1. En los casos que alguna sección no sea requerida, se colocara en estas "NO APLICA".
2. La codificación de los documentos operativos de las unidades mencionada deberá estar indicada en el manual que los consolide (esta codificación se hará de forma que facilite su uso durante una determinada operación).
3. Para la redacción deberá utilizarse, letra Arial tipo 10 (máximo 11) y podrán utilizarse otros "Fonts" y otros tamaños de letra únicamente en aquellos casos en donde se quiera dar realce al contenido.

FPLCA-01

<p style="text-align: center;">(/ \ < ^ ^eggup \$ ></p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p style="text-align: center;">ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>	<p>CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 19 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1</p>
--	---	--

9.5.4 MANUAL DE CALIDAD.

9.5.4.1 Carátula: La carátula es genérica para todos los documentos, y la elaboración de esta deberá realizarse en base a lo estipulado en numeral 4 de este instructivo.

9.5.4.2 En las paginas a continuación de la Carátula se deberán colocar las siguientes secciones :

- 6 Objetivo y campo de aplicación
- 7 Concordancia
- 8 Alcance del Sistema
- 9 Exclusiones
- 10 Responsabilidades
- 11 Introducción
- 12 Misión, Visión y Política de Calidad
- 13 Sistema de Gestión de Calidad
- 14 Anexos.

Nota:

1. *A nivel institucional deberá existir un Manual de Calidad que contiene las directrices del modelo de calidad a utilizar.*
2. *El crear un SGC basado en una norma especifica esta sujeto a la aprobación de los titulares del Ministerio.*

9.5.5 MANUALES _ MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS _ MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Los manuales contienen información relevante carente de instrucciones como por ejemplo: el manual de descripción de puestos - manual de organización.

Los manuales deberán de contener:

9.5.5.1 Carátula: La carátula es genérica para todos los documentos, y la elaboración de esta deberá realizarse en base a lo estipulado en numeral 4 de este procedimiento.

9.5.5.2 En las paginas a continuación de la Carátula se deberán colocar las siguientes secciones :

MANUALES

5. OBJETIVO: En está sección se explica brevemente cual es el fin que persigue el procedimiento o instructivo, que debe responder a la pregunta *¿Para qué es elaborado el documento?*

6. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION: En está sección se establece cuales son los límites de aplicación del documento, o bien los departamentos o dependencias a los cuales se aplicara dicho documento.

7. INDICE.

FPLCA-01



PROCEDIMIENTO:

ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

CODIGO : PPLCA-01
PAG.: 20 de 23
FECHA : 07/05/2008
REVISION : 1

8. DESARROLLO: en esta sección se colocará la información que contendrá el manual.

Nota: Los manuales de procesos se elaboraran con un contenido similar al descrito anteriormente y en desarrollo se colocaran lo procedimientos, normativas e instructivos pertinentes, lo anterior para mantener la modularidad del documento.

9.5.6 GUIAS (INSTRUCCIONES)

Son documentos destinados a ayudarles a nuestros clientes internos y/o externos acerca de cómo solicitar un servicio, acceder a una prestación, solicitar capacitación, contratación de persona, u otros procesos en los cuales se requiera llevar una secuencia definida de pasos para acceder a ellos.

Estos documentos deben elaborarse de forma clara y sencilla y de preferencia utilizando gráficos, dibujos u otro tipo ilustración que facilite su entendimiento.

Por lo que no existirá una estructura definida para ellos y cualquier departamento que requiera de este tipo de documentos podrá hacerlos según sus requerimientos.

Toda guía deberá ser registrada en el Departamento de Planificación, quien asignará un código antes de ser puesta al servicio de nuestros clientes. El código asignado deberá colocarse de forma visible en la guía.

9.5.7 FORMATOS

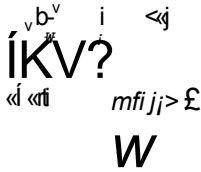
Todo FORMATO deberá ser registrado en la Unidad de Planificación quien asignará un código. El nombre del formato, código así como la revisión⁴.

NO SE PERMITIRAN LA LIBERACION DE FORMATOS QUE NO HAYAN SIDO REGISTRADOS EN LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RESPECTIVA.

El contenido del formato será determinado por la unidad correspondiente y solo podrá existir un formato para un fin específico.

NOTA: Se podrán aceptar cambios en el contenido y forma de los documentos, previa autorización de Planificación institucional, y dichos cambios permitidos deberán registrarse en el formato "Control de cambios documentales permitidos" FPLCA-07

⁴ Un formato que aparezca sin revisión se asumirá que es rev.O, pero en las revisiones sucesivas deberá colocarse la revisión

	PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 21 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
---	---	--

SECCIONES GENERALES UBICADAS AL FINAL DE LOS DOCUMENTOS (VER CONTENIDO DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES DOCUEMNTOS)

9.6 **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Son documentos asociados que permiten una mejor comprensión del documentó elaborado.

9.7 **CONTROL DE REGISTROS.**

Los documentos emitidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, contarán con la sección "MATRIZ DE REGISTROS" en la cual se indicará el nombre del formato a utilizar, código, el lugar donde es almacenado el registro, su tiempo de retención, así como su disposición final y el responsable de verificar que los registros se encuentren cumplan con lo estipulado en esta sección.

MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del formato	Código del formato

Código del formato	Lugar de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable

9.8 **ANEXOS:** Son como su nombre lo indica Anexos al documento principal y pueden ser diagramas explicativos, formatos u otros.

9.9 **PLANES DE CALIDAD.**

Los planes de calidad deberán ser elaborados en el formato FPLCA-02 y se utilizan para planificar acciones que conlleven al logro de metas dentro del SGC. El plan de calidad deberá mostrar de una forma clara, las acciones a realizar y el tiempo en que estas se desarrollaran. Además todo plan se sellará en su parte inferior (*sello de la persona o departamento responsable del objetivo a desarrollar*).

Para otros tipos de planes Planificación establecerá el formato pertinente.



PROCEDIMIENTO:

**ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS
Y REGISTROS.**

CODIGO : PPLCA-01
PAG. : 22 de 23
FECHA : 07/05/2008
REVISION : 1

9.10 VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS

- 9.10.1 Las suspensiones o anulaciones de vigencia de un documento solo pueden ser aprobadas por el mismo nivel que lo aprobó inicialmente.
- 9.10.2 La periodicidad mínima de revisión de documentos es de dos años.
- 9.10.3 Las actualizaciones, suspensiones o anulaciones de un documento pueden ser sugeridas, en cualquier momento, por algún funcionario del Ministerio de Gobernación, como resultado de un cambio en las leyes, resultados de auditorías o bien por mejoras y cambios en los procesos siempre y cuando se cumplan los criterios y procedimientos establecidos en este Instructivo.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizarán copias impresas.

¥ /

A i o l u ^ A t	PKUCEÜIIViEN ro: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	CODIGO : PPLCA-01 PAG. : 23 de 23 FECHA : 07/05/2008 REVISION : 1
----------------------------------	---	--

11.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 No Aplica.

12. MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del formato	Código del formato
<i>Formato base para elaborar documentos</i>	<i>FPLCA-01</i>
Plan de calidad	<i>FPLCA-02</i>
<i>Control Maestro de documentos</i>	<i>FPLCA-04</i>
<i>Lista de distribución de documentos</i>	<i>FPLCA-08</i>
<i>Registro de logos</i>	<i>FPLCA-06</i>
Control de cambios documentales permitidos	<i>FPLCA-07</i>

Código del formato	Lugar de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable
FCAOO-01	Es la página con el encabezado en la cual se vacía la información, por lo que su almacenamiento y disposición estará acorde al documento del cual forma parte.			
<i>FPLCA-02</i>	Archivos Planificación	Mientras dure la vigencia del documento	Se almacena por 5 años.	Gerente de Planificación
<i>FPLCA-04</i>	Control maestro de documentos	Permanente	n/d	Gerente de Planificación
<i>FPLCA-08</i>	Archivos Planificación	Mientras dure el documento en vigencia.	Dstrucción del documentó	Gerente de Planificación
<i>FPLCA-06</i>	Archivos Planificación	Permanente	n/d	Gerente de Planificación
<i>FPLCA-07</i>	Archivos Planificación	Permanente	n/d	Gerente de Planificación

11. ANEXOS.
 N/D

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.