



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**



TEMA

**“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE
INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”**

Trabajo de Graduación Presentado por:
GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ

Para optar al grado de:

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**

MAYO DE 2003

SAN SALVADOR , EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIOS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

INGENIERO ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

ING. FRANCISCO ARMANDO ZEPEDA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. FERNANDO EDWARD CALDERON GIL
PRESIDENTE

ING. ROBERTO EDMUNDO VIERA DIAZ
PRIMER VOCAL

ING. JUAN JOSE VALENCIA MINERO
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMERICA.

HOJA DE REVISION DESPUES DE LA DEFENSA

Por este medio los miembros del jurado evaluador del Trabajo de Graduación titulado:

“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”

Presentado por:

GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ

Después de la Defensa Oral, hemos revisado el Trabajo escrito y se han incluido en él las observaciones realizadas durante la misma.

Por lo que damos por APROBADO y finalizado el Trabajo:

San Salvador, a los 21 días del mes de noviembre del 2002

F. -----
ING. ROBERTO E. VIERA

F. -----
ING. JUAN JOSE VALENCIA

F. -----
ING. FERNANDO E. CALDERON

DEDICATORIAS.

A Dios Todopoderoso por ser el centro de nuestras vidas, por estar siempre con nosotras iluminándonos; a nuestros Padres a quienes queremos mucho por darnos su amor y apoyo ; a nuestros hermanos José Manuel Y Taty y a toda nuestra familia que después de Dios y la Virgen representan lo más importante; a todos nuestros amigos que nos brindan su amistad sincera y a nuestro compañero y amigo Arturo por compartir con nosotras esta experiencia.

GABRIELA Y GUADALUPE

A mis padres Ana María y José Alberto, por su amor dedicación y disciplina, a Sandra mi esposa, por su entrega y ternura; a mis hijos María José, Diego, Sohey y Lizbeth por ser parte mía; a mis hermanos por su ejemplo y cariño; de forma especial a Gaby y Lupita por su aceptación, comprensión y amistad; a mis compañeros y amigos por su sinceridad.

ARTURO JOSE

INDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1 Enunciado del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Delimitaciones	5
1.5 Alcances y limitaciones	6
1.6 Justificación	7
2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA	9
2.1 Marco histórico	9
2.1.1 Antecedentes históricos del CNR	9
2.1.1.1 Estructura organizativa	10
2.1.2 Antecedentes de la GTI	12
2.1.3 Historia de la calidad e ISO 900	14
2.1.3.1 Orígenes de la integración de las Normas ISO 9000:2000	18
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Metodología para el control de documentos	20
2.2.1.1 El manual de calidad	20
2.2.1.2 El manual de procedimiento	21
2.2.1.3 La documentación	21
2.2.2 Documentación de los proceso	22
2.2.3 Control de documentos	23
2.2.4 Requisitos de la documentación según la norma ISO 9001.....	31
2.2.4.1 Requisitos generales	31
2.2.4.2 Requerimientos de la norma para la documentación	33

2.4.2.3	Control de los documentos	34
2.4.2.4	Control de los requisitos.....	35
2.2.5	Orientación acerca de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000	35
2.2.6	Requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000	38
2.2.7	Orientación del apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2000	39
2.2.8	Organizaciones que se están preparando para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	44
2.2.9	Organizaciones que desean adecuarse a un SGC existente	45
2.2.10	Teoría Adoptada	46
2.4	Marco legal	47
2.4.1	Normas técnicas de control interno	47
2.4.2	ISO 9001:2000	50
2.4.3	Reglamento Interno del CNR	50

CAPITULO II

1.	INVESTIGACION DE CAMPO	51
1.1	Generalidades de la Investigación de Campo	51
1.2.	Objetivos de la Investigación de Campo	51
1.3	Métodos, Técnicas e Instrumentos	52
1.3.1	Método.....	52
1.3.2	Técnica.....	53
1.3.3	Instrumento.....	53
1.4	Fuentes de Información	54
1.4.1	Fuentes Primarias	54
1.4.2	Fuentes Secundarias	54
1.5	Características del Universo de Estudio	54
1.6	Recolección y Procesamiento de la Información	55
1.7	Presentación y análisis de los datos	56

1.8	Investigación realizada a la GTI/CNR	56
1.8.1	Tabulación, presentación y análisis de los datos	56
1.9	Interpretación de los resultados	84

CAPITULO III

INTRODUCCIÓN.....	ii

1. CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/ CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000. 86

2. ELABORACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PREPARACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN 87

2.1 Procedimiento : Documentación y Preparación de procedimientos	88
2.1.1 Objetivos	88
2.1.2 Ámbito de aplicación	88
2.1.3 Generalidades	88
2.1.4 Términos y definiciones	89
2.1.5 Responsabilidades	91
2.1.6 Descripción del proceso	91
2.1.7 Recursos	99
2.1.8 Normas de obligado cumplimiento	99
2.1.9 Descripción de los parámetros de medición	99
2.1.10 Formato de los anexos	99
2.2 Procedimiento : Control de documentos y registros de calidad.....	99
2.2.1 Objetivos	99

2.2.2	Ambito de aplicación.....	100
2.2.3	Generalidades	100
2.2.4	Términos y definiciones	101
2.2.5	Responsabilidades	101
2.2.6	Descripción del proceso	102
	2.2.6.1 Identificación de los documentos	102
	2.2.6.2 Control	104
	2.2.6.3 Aprobación	105
	2.2.6.4 Distribución	106
	2.2.6.5 Cambio o sustitución de documentos	106
2.2.7	Recursos	108
2.2.8	Normas de obligado cumplimiento	108
2.2.9	Descripción de los parámetros de medición	108
2.2.10	Formato de los anexos	108
2.3	Procedimiento : Mejora continua	115
2.3.1.	Objetivos	115
2.3.2	Ámbito de aplicación	115
2.3.3	Generalidades	115
2.3.4	Términos y definiciones	116
2.3.5	Responsabilidades	116
2.3.6	Descripción del proceso	117
	2.3.6.1 Desarrollo del Plan de Revisión de Documentos	117
	2.3.6.2 Revisión de los proyectos de mejora continua, la documentación y/o procesos existentes	119
	2.3.6.3 Revisión de la metodología	120
	2.3.6.4 Implantación de la Mejora Continua	120
	2.3.6.5 Verificación y validación de la mejora continua..	120
	2.3.6.6 Evaluación de la mejora lograda	121

2.3.7.	Recursos	121
2.3.8	Normas de obligado cumplimiento	121
2.3.9	Descripción de los parámetros de medición	121
2.3.10	Formato de los anexos	121
3	ACTIVIDADES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOTIPO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN	124
3.1	Identificación de los procedimientos documentados en la GTI	124
3.2	Identificación de los registros de calidad documentados	126
3.3	Identificación de funciones documentados	128
3.4	Matriz de Documentos	130
3.4.1	Matriz de Procedimientos (Codificación y Control)	130
3.4.2	Matriz de Registros de Calidad (Codificación y Control)	134
3.4.3	Matriz de Funciones (Codificación y Control)	139
3.5	Prototipos de señalización y estructuración de documentos	141
3.5.1	Procedimientos	141
3.5.1.1	Estructura Actual	141
3.5.1.2	Estructura Propuesta	148
3.5.2	Funciones	157
3.5.2.1	Estructura Actual	157
3.5.2.2	Estructura Propuesta	157
3.6	Listado Maestro de distribución y control de documentos	161
3.7	Matriz para el control de Modificación de Documentos	165
3.8	Prototipo de publicación de los documentos en la Intranet del CNR.	169
4	CONCLUSIONES	254
5	RECOMENDACIONES	255
ANEXOS		

Introducción

El presente documento trata sobre “La formulación de la metodología para la publicación de documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR); en el cumplimiento del manejo de información conforme a las normas ISO 9000:2000”; en donde se hace el reconocimiento de la importancia de tener documentados las políticas y los procesos realizados, ya que estos son necesarios en las organizaciones para que exista familiaridad de los empleados con los procesos, garantizando así seguridad de información y mejora de la calidad en la institución. En esta investigación se establecerá la metodología y procedimientos para el control de la información documentada de la gerencia antes mencionada.

El contenido de este documento ha sido estructurado de la siguiente forma: en el Primer Capítulo, se plantea y formula el problema, los objetivos, delimitaciones, justificación de la investigación. Se describe el marco teórico de referencia. La esencia del marco teórico esta basado en el apartado 4.0 de la norma ISO 9001:2000 relacionado al sistema de gestión de la calidad, específicamente en el control de la documentación. El marco legal está regido por las normas técnicas del control interno de la Corte de Cuentas de la República tomando en cuenta solo aquellos apartados que se refieren a la documentación.

El Segundo Capítulo presenta la investigación de campo realizada, así como las generalidades de la misma., se plantean los objetivos, las fuentes de información, unidades de análisis, se determina la metodología para la realización de la investigación, se elabora la tabulación, presentación y análisis de los datos, se determinan las conclusiones y generalidades de la investigación.

El Tercer Capítulo presenta la propuesta de la investigación, para lo que se desarrolla la *“CREACIÓN DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”*. También se definen los prototipo de codificación, señalización y de publicación de procedimientos y funciones destinados a servir como ejemplo de cómo se debe aplicar dicha metodología.



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**



TEMA

**“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE
INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”**

Trabajo de Graduación Presentado por:
GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ

Para optar al grado de:

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**

MAYO DE 2003

SAN SALVADOR , EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIOS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

INGENIERO ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

ING. FRANCISCO ARMANDO ZEPEDA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. FERNANDO EDWARD CALDERON GIL
PRESIDENTE

ING. ROBERTO EDMUNDO VIERA DIAZ
PRIMER VOCAL

ING. JUAN JOSE VALENCIA MINERO
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMERICA.

HOJA DE REVISION DESPUES DE LA DEFENSA

Por este medio los miembros del jurado evaluador del Trabajo de Graduación titulado:

**“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN
CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO
POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”**

Presentado por:

**GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ**

Después de la Defensa Oral, hemos revisado el Trabajo escrito y se han incluido en él las observaciones realizadas durante la misma.

Por lo que damos por APROBADO y finalizado el Trabajo:

San Salvador, a los 21 días del mes de noviembre del 2002

**F. -----
ING. ROBERTO E. VIERA**

**F. -----
ING. JUAN JOSE VALENCIA**

**F. -----
ING. FERNANDO E. CALDERON**

DEDICATORIAS.

A Dios Todopoderoso por ser el centro de nuestras vidas, por estar siempre con nosotras iluminándonos; a nuestros Padres a quienes queremos mucho por darnos su amor y apoyo ; a nuestros hermanos José Manuel Y Taty y a toda nuestra familia que después de Dios y la Virgen representan lo más importante; a todos nuestros amigos que nos brindan su amistad sincera y a nuestro compañero y amigo Arturo por compartir con nosotras esta experiencia.

GABRIELA Y GUADALUPE

A mis padres Ana María y José Alberto, por su amor dedicación y disciplina, a Sandra mi esposa, por su entrega y ternura; a mis hijos María José, Diego, Sohey y Lizbeth por ser parte mía; a mis hermanos por su ejemplo y cariño; de forma especial a Gaby y Lupita por su aceptación, comprensión y amistad; a mis compañeros y amigos por su sinceridad.

ARTURO JOSE

INDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1 Enunciado del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Delimitaciones	5
1.5 Alcances y limitaciones	6
1.6 Justificación	7
2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA	9
2.1 Marco histórico	9
2.1.1 Antecedentes históricos del CNR	9
2.1.1.1 Estructura organizativa	10
2.1.2 Antecedentes de la GTI	12
2.1.3 Historia de la calidad e ISO 900	14
2.1.3.1 Orígenes de la integración de las Normas ISO 9000:2000	18
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Metodología para el control de documentos	20
2.2.1.1 El manual de calidad	20
2.2.1.2 El manual de procedimiento	21
2.2.1.3 La documentación	21
2.2.2 Documentación de los proceso	22
2.2.3 Control de documentos	23
2.2.4 Requisitos de la documentación según la norma ISO 9001.....	31
2.2.4.1 Requisitos generales	31
2.2.4.2 Requerimientos de la norma para la documentación	33

2.4.2.3	Control de los documentos	34
2.4.2.4	Control de los requisitos.....	35
2.2.5	Orientación acerca de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000	35
2.2.6	Requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000	38
2.2.7	Orientación del apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2000	39
2.2.8	Organizaciones que se están preparando para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	44
2.2.9	Organizaciones que desean adecuarse a un SGC existente	45
2.2.10	Teoría Adoptada	46
2.4	Marco legal	47
2.4.1	Normas técnicas de control interno	47
2.4.2	ISO 9001:2000	50
2.4.3	Reglamento Interno del CNR	50

CAPITULO II

1.	INVESTIGACION DE CAMPO	51
1.1	Generalidades de la Investigación de Campo	51
1.2.	Objetivos de la Investigación de Campo	51
1.3	Métodos, Técnicas e Instrumentos	52
1.3.1	Método.....	52
1.3.2	Técnica.....	53
1.3.3	Instrumento.....	53
1.4	Fuentes de Información	54
1.4.1	Fuentes Primarias	54
1.4.2	Fuentes Secundarias	54
1.5	Características del Universo de Estudio	54
1.6	Recolección y Procesamiento de la Información	55
1.7	Presentación y análisis de los datos	56

1.8	Investigación realizada a la GTI/CNR	56
1.8.1	Tabulación, presentación y análisis de los datos	56
1.9	Interpretación de los resultados	84

CAPITULO III

INTRODUCCIÓN.....	ii

1. CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/ CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000. 86

2. ELABORACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PREPARACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN 87

2.1 Procedimiento : Documentación y Preparación de procedimientos	88
2.1.1 Objetivos	88
2.1.2 Ámbito de aplicación	88
2.1.3 Generalidades	88
2.1.4 Términos y definiciones	89
2.1.5 Responsabilidades	91
2.1.6 Descripción del proceso	91
2.1.7 Recursos	99
2.1.8 Normas de obligado cumplimiento	99
2.1.9 Descripción de los parámetros de medición	99
2.1.10 Formato de los anexos	99
2.2 Procedimiento : Control de documentos y registros de calidad.....	99
2.2.1 Objetivos	99

2.2.2	Ambito de aplicación.....	100
2.2.3	Generalidades	100
2.2.4	Términos y definiciones	101
2.2.5	Responsabilidades	101
2.2.6	Descripción del proceso	102
	2.2.6.1 Identificación de los documentos	102
	2.2.6.2 Control	104
	2.2.6.3 Aprobación	105
	2.2.6.4 Distribución	106
	2.2.6.5 Cambio o sustitución de documentos	106
2.2.7	Recursos	108
2.2.8	Normas de obligado cumplimiento	108
2.2.9	Descripción de los parámetros de medición	108
2.2.10	Formato de los anexos	108
2.3	Procedimiento : Mejora continua	115
2.3.1.	Objetivos	115
2.3.2	Ámbito de aplicación	115
2.3.3	Generalidades	115
2.3.4	Términos y definiciones	116
2.3.5	Responsabilidades	116
2.3.6	Descripción del proceso	117
	2.3.6.1 Desarrollo del Plan de Revisión de Documentos	117
	2.3.6.2 Revisión de los proyectos de mejora continua, la documentación y/o procesos existentes	119
	2.3.6.3 Revisión de la metodología	120
	2.3.6.4 Implantación de la Mejora Continua	120
	2.3.6.5 Verificación y validación de la mejora continua..	120
	2.3.6.6 Evaluación de la mejora lograda	121

2.3.7.	Recursos	121
2.3.8	Normas de obligado cumplimiento	121
2.3.9	Descripción de los parámetros de medición	121
2.3.10	Formato de los anexos	121
3	ACTIVIDADES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOTIPO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN	124
3.1	Identificación de los procedimientos documentados en la GTI	124
3.2	Identificación de los registros de calidad documentados	126
3.3	Identificación de funciones documentados	128
3.4	Matriz de Documentos	130
3.4.1	Matriz de Procedimientos (Codificación y Control)	130
3.4.2	Matriz de Registros de Calidad (Codificación y Control)	134
3.4.3	Matriz de Funciones (Codificación y Control)	139
3.5	Prototipos de señalización y estructuración de documentos	141
3.5.1	Procedimientos	141
3.5.1.1	Estructura Actual	141
3.5.1.2	Estructura Propuesta	148
3.5.2	Funciones	157
3.5.2.1	Estructura Actual	157
3.5.2.2	Estructura Propuesta	157
3.6	Listado Maestro de distribución y control de documentos	161
3.7	Matriz para el control de Modificación de Documentos	165
3.8	Prototipo de publicación de los documentos en la Intranet del CNR.	169
4	CONCLUSIONES	254
5	RECOMENDACIONES	255
ANEXOS		

Introducción

El presente documento trata sobre “La formulación de la metodología para la publicación de documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR); en el cumplimiento del manejo de información conforme a las normas ISO 9000:2000”; en donde se hace el reconocimiento de la importancia de tener documentados las políticas y los procesos realizados, ya que estos son necesarios en las organizaciones para que exista familiaridad de los empleados con los procesos, garantizando así seguridad de información y mejora de la calidad en la institución. En esta investigación se establecerá la metodología y procedimientos para el control de la información documentada de la gerencia antes mencionada.

El contenido de este documento ha sido estructurado de la siguiente forma: en el Primer Capítulo, se plantea y formula el problema, los objetivos, delimitaciones, justificación de la investigación. Se describe el marco teórico de referencia. La esencia del marco teórico esta basado en el apartado 4.0 de la norma ISO 9001:2000 relacionado al sistema de gestión de la calidad, específicamente en el control de la documentación. El marco legal está regido por las normas técnicas del control interno de la Corte de Cuentas de la República tomando en cuenta solo aquellos apartados que se refieren a la documentación.

El Segundo Capítulo presenta la investigación de campo realizada, así como las generalidades de la misma., se plantean los objetivos, las fuentes de información, unidades de análisis, se determina la metodología para la realización de la investigación, se elabora la tabulación, presentación y análisis de los datos, se determinan las conclusiones y generalidades de la investigación.

El Tercer Capítulo presenta la propuesta de la investigación, para lo que se desarrolla la *“CREACIÓN DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”*. También se definen los prototipo de codificación, señalización y de publicación de procedimientos y funciones destinados a servir como ejemplo de cómo se debe aplicar dicha metodología.



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**



TEMA

**“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE
INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”**

Trabajo de Graduación Presentado por:
GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ

Para optar al grado de:

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**

MAYO DE 2003

SAN SALVADOR , EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIOS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

INGENIERO ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

ING. FRANCISCO ARMANDO ZEPEDA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. FERNANDO EDWARD CALDERON GIL
PRESIDENTE

ING. ROBERTO EDMUNDO VIERA DIAZ
PRIMER VOCAL

ING. JUAN JOSE VALENCIA MINERO
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMERICA.

HOJA DE REVISION DESPUES DE LA DEFENSA

Por este medio los miembros del jurado evaluador del Trabajo de Graduación titulado:

“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”

Presentado por:

GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ

Después de la Defensa Oral, hemos revisado el Trabajo escrito y se han incluido en él las observaciones realizadas durante la misma.

Por lo que damos por APROBADO y finalizado el Trabajo:

San Salvador, a los 21 días del mes de noviembre del 2002

**F. -----
ING. ROBERTO E. VIERA**

**F. -----
ING. JUAN JOSE VALENCIA**

**F. -----
ING. FERNANDO E. CALDERON**

DEDICATORIAS.

A Dios Todopoderoso por ser el centro de nuestras vidas, por estar siempre con nosotras iluminándonos; a nuestros Padres a quienes queremos mucho por darnos su amor y apoyo ; a nuestros hermanos José Manuel Y Taty y a toda nuestra familia que después de Dios y la Virgen representan lo más importante; a todos nuestros amigos que nos brindan su amistad sincera y a nuestro compañero y amigo Arturo por compartir con nosotras esta experiencia.

GABRIELA Y GUADALUPE

A mis padres Ana María y José Alberto, por su amor dedicación y disciplina, a Sandra mi esposa, por su entrega y ternura; a mis hijos María José, Diego, Sohey y Lizbeth por ser parte mía; a mis hermanos por su ejemplo y cariño; de forma especial a Gaby y Lupita por su aceptación, comprensión y amistad; a mis compañeros y amigos por su sinceridad.

ARTURO JOSE

INDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1 Enunciado del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Delimitaciones	5
1.5 Alcances y limitaciones	6
1.6 Justificación	7
2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA	9
2.1 Marco histórico	9
2.1.1 Antecedentes históricos del CNR	9
2.1.1.1 Estructura organizativa	10
2.1.2 Antecedentes de la GTI	12
2.1.3 Historia de la calidad e ISO 900	14
2.1.3.1 Orígenes de la integración de las Normas ISO 9000:2000	18
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Metodología para el control de documentos	20
2.2.1.1 El manual de calidad	20
2.2.1.2 El manual de procedimiento	21
2.2.1.3 La documentación	21
2.2.2 Documentación de los proceso	22
2.2.3 Control de documentos	23
2.2.4 Requisitos de la documentación según la norma ISO 9001.....	31
2.2.4.1 Requisitos generales	31
2.2.4.2 Requerimientos de la norma para la documentación	33

2.4.2.3	Control de los documentos	34
2.4.2.4	Control de los requisitos.....	35
2.2.5	Orientación acerca de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000	35
2.2.6	Requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000	38
2.2.7	Orientación del apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2000	39
2.2.8	Organizaciones que se están preparando para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	44
2.2.9	Organizaciones que desean adecuarse a un SGC existente	45
2.2.10	Teoría Adoptada	46
2.4	Marco legal	47
2.4.1	Normas técnicas de control interno	47
2.4.2	ISO 9001:2000	50
2.4.3	Reglamento Interno del CNR	50

CAPITULO II

1.	INVESTIGACION DE CAMPO	51
1.1	Generalidades de la Investigación de Campo	51
1.2.	Objetivos de la Investigación de Campo	51
1.3	Métodos, Técnicas e Instrumentos	52
1.3.1	Método.....	52
1.3.2	Técnica.....	53
1.3.3	Instrumento.....	53
1.4	Fuentes de Información	54
1.4.1	Fuentes Primarias	54
1.4.2	Fuentes Secundarias	54
1.5	Características del Universo de Estudio	54
1.6	Recolección y Procesamiento de la Información	55
1.7	Presentación y análisis de los datos	56

1.8	Investigación realizada a la GTI/CNR	56
1.8.1	Tabulación, presentación y análisis de los datos	56
1.9	Interpretación de los resultados	84

CAPITULO III

INTRODUCCIÓN.....	ii

1. CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/ CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000. 86

2. ELABORACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PREPARACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN 87

2.1	Procedimiento : Documentación y Preparación de procedimientos	88
2.1.1	Objetivos	88
2.1.2	Ámbito de aplicación	88
2.1.3	Generalidades	88
2.1.4	Términos y definiciones	89
2.1.5	Responsabilidades	91
2.1.6	Descripción del proceso	91
2.1.7	Recursos	99
2.1.8	Normas de obligado cumplimiento	99
2.1.9	Descripción de los parámetros de medición	99
2.1.10	Formato de los anexos	99
2.2	Procedimiento : Control de documentos y registros de calidad.....	99
2.2.1	Objetivos	99

2.2.2	Ambito de aplicación.....	100
2.2.3	Generalidades	100
2.2.4	Términos y definiciones	101
2.2.5	Responsabilidades	101
2.2.6	Descripción del proceso	102
	2.2.6.1 Identificación de los documentos	102
	2.2.6.2 Control	104
	2.2.6.3 Aprobación	105
	2.2.6.4 Distribución	106
	2.2.6.5 Cambio o sustitución de documentos	106
2.2.7	Recursos	108
2.2.8	Normas de obligado cumplimiento	108
2.2.9	Descripción de los parámetros de medición	108
2.2.10	Formato de los anexos	108
2.3	Procedimiento : Mejora continua	115
2.3.1.	Objetivos	115
2.3.2	Ámbito de aplicación	115
2.3.3	Generalidades	115
2.3.4	Términos y definiciones	116
2.3.5	Responsabilidades	116
2.3.6	Descripción del proceso	117
	2.3.6.1 Desarrollo del Plan de Revisión de Documentos	117
	2.3.6.2 Revisión de los proyectos de mejora continua, la documentación y/o procesos existentes	119
	2.3.6.3 Revisión de la metodología	120
	2.3.6.4 Implantación de la Mejora Continua	120
	2.3.6.5 Verificación y validación de la mejora continua..	120
	2.3.6.6 Evaluación de la mejora lograda	121

2.3.7.	Recursos	121
2.3.8	Normas de obligado cumplimiento	121
2.3.9	Descripción de los parámetros de medición	121
2.3.10	Formato de los anexos	121
3	ACTIVIDADES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOTIPO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN	124
3.1	Identificación de los procedimientos documentados en la GTI	124
3.2	Identificación de los registros de calidad documentados	126
3.3	Identificación de funciones documentados	128
3.4	Matriz de Documentos	130
3.4.1	Matriz de Procedimientos (Codificación y Control)	130
3.4.2	Matriz de Registros de Calidad (Codificación y Control)	134
3.4.3	Matriz de Funciones (Codificación y Control)	139
3.5	Prototipos de señalización y estructuración de documentos	141
3.5.1	Procedimientos	141
3.5.1.1	Estructura Actual	141
3.5.1.2	Estructura Propuesta	148
3.5.2	Funciones	157
3.5.2.1	Estructura Actual	157
3.5.2.2	Estructura Propuesta	157
3.6	Listado Maestro de distribución y control de documentos	161
3.7	Matriz para el control de Modificación de Documentos	165
3.8	Prototipo de publicación de los documentos en la Intranet del CNR.	169
4	CONCLUSIONES	254
5	RECOMENDACIONES	255
ANEXOS		

Introducción

El presente documento trata sobre “La formulación de la metodología para la publicación de documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR); en el cumplimiento del manejo de información conforme a las normas ISO 9000:2000”; en donde se hace el reconocimiento de la importancia de tener documentados las políticas y los procesos realizados, ya que estos son necesarios en las organizaciones para que exista familiaridad de los empleados con los procesos, garantizando así seguridad de información y mejora de la calidad en la institución. En esta investigación se establecerá la metodología y procedimientos para el control de la información documentada de la gerencia antes mencionada.

El contenido de este documento ha sido estructurado de la siguiente forma: en el Primer Capítulo, se plantea y formula el problema, los objetivos, delimitaciones, justificación de la investigación. Se describe el marco teórico de referencia. La esencia del marco teórico esta basado en el apartado 4.0 de la norma ISO 9001:2000 relacionado al sistema de gestión de la calidad, específicamente en el control de la documentación. El marco legal está regido por las normas técnicas del control interno de la Corte de Cuentas de la República tomando en cuenta solo aquellos apartados que se refieren a la documentación.

El Segundo Capítulo presenta la investigación de campo realizada, así como las generalidades de la misma., se plantean los objetivos, las fuentes de información, unidades de análisis, se determina la metodología para la realización de la investigación, se elabora la tabulación, presentación y análisis de los datos, se determinan las conclusiones y generalidades de la investigación.

El Tercer Capítulo presenta la propuesta de la investigación, para lo que se desarrolla la *“CREACIÓN DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”*. También se definen los prototipo de codificación, señalización y de publicación de procedimientos y funciones destinados a servir como ejemplo de cómo se debe aplicar dicha metodología.



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**



TEMA

**“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE
INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”**

Trabajo de Graduación Presentado por:
GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ

Para optar al grado de:

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIDAD EN COMPUTACIÓN.**

MAYO DE 2003

SAN SALVADOR , EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIOS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

INGENIERO ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

ING. FRANCISCO ARMANDO ZEPEDA
DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. FERNANDO EDWARD CALDERON GIL
PRESIDENTE

ING. ROBERTO EDMUNDO VIERA DIAZ
PRIMER VOCAL

ING. JUAN JOSE VALENCIA MINERO
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

HOJA DE REVISION DESPUES DE LA DEFENSA

Por este medio los miembros del jurado evaluador del Trabajo de Graduación titulado:

**“CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN
CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO
POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”**

Presentado por:

**GABRIELA ERNESTINA ALFEREZ HENRIQUEZ
MIRIAM GUADALUPE ALFEREZ HENRIQUEZ
ARTURO JOSE BELTRAN VELASQUEZ**

Después de la Defensa Oral, hemos revisado el Trabajo escrito y se han incluido en él las observaciones realizadas durante la misma.

Por lo que damos por APROBADO y finalizado el Trabajo:

San Salvador, a los 21 días del mes de noviembre del 2002

**F. -----
ING. ROBERTO E. VIERA**

**F. -----
ING. JUAN JOSE VALENCIA**

**F. -----
ING. FERNANDO E. CALDERON**

DEDICATORIAS.

A Dios Todopoderoso por ser el centro de nuestras vidas, por estar siempre con nosotras iluminándonos; a nuestros Padres a quienes queremos mucho por darnos su amor y apoyo ; a nuestros hermanos José Manuel Y Taty y a toda nuestra familia que después de Dios y la Virgen representan lo más importante; a todos nuestros amigos que nos brindan su amistad sincera y a nuestro compañero y amigo Arturo por compartir con nosotras esta experiencia.

GABRIELA Y GUADALUPE

A mis padres Ana María y José Alberto, por su amor dedicación y disciplina, a Sandra mi esposa, por su entrega y ternura; a mis hijos María José, Diego, Sohey y Lizbeth por ser parte mía; a mis hermanos por su ejemplo y cariño; de forma especial a Gaby y Lupita por su aceptación, comprensión y amistad; a mis compañeros y amigos por su sinceridad.

ARTURO JOSE

INDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1 Enunciado del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Delimitaciones	5
1.5 Alcances y limitaciones	6
1.6 Justificación	7
2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA	9
2.1 Marco histórico	9
2.1.1 Antecedentes históricos del CNR	9
2.1.1.1 Estructura organizativa	10
2.1.2 Antecedentes de la GTI	12
2.1.3 Historia de la calidad e ISO 900	14
2.1.3.1 Orígenes de la integración de las Normas ISO 9000:2000	18
2.2 Marco teórico	20
2.2.1 Metodología para el control de documentos	20
2.2.1.1 El manual de calidad	20
2.2.1.2 El manual de procedimiento	21
2.2.1.3 La documentación	21
2.2.2 Documentación de los proceso	22
2.2.3 Control de documentos	23
2.2.4 Requisitos de la documentación según la norma ISO 9001.....	31
2.2.4.1 Requisitos generales	31
2.2.4.2 Requerimientos de la norma para la documentación	33

2.4.2.3	Control de los documentos	34
2.4.2.4	Control de los requisitos.....	35
2.2.5	Orientación acerca de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000	35
2.2.6	Requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000	38
2.2.7	Orientación del apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2000	39
2.2.8	Organizaciones que se están preparando para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	44
2.2.9	Organizaciones que desean adecuarse a un SGC existente	45
2.2.10	Teoría Adoptada	46
2.4	Marco legal	47
2.4.1	Normas técnicas de control interno	47
2.4.2	ISO 9001:2000	50
2.4.3	Reglamento Interno del CNR	50

CAPITULO II

1.	INVESTIGACION DE CAMPO	51
1.1	Generalidades de la Investigación de Campo	51
1.2.	Objetivos de la Investigación de Campo	51
1.3	Métodos, Técnicas e Instrumentos	52
1.3.1	Método.....	52
1.3.2	Técnica.....	53
1.3.3	Instrumento.....	53
1.4	Fuentes de Información	54
1.4.1	Fuentes Primarias	54
1.4.2	Fuentes Secundarias	54
1.5	Características del Universo de Estudio	54
1.6	Recolección y Procesamiento de la Información	55
1.7	Presentación y análisis de los datos	56

1.8	Investigación realizada a la GTI/CNR	56
1.8.1	Tabulación, presentación y análisis de los datos	56
1.9	Interpretación de los resultados	84

CAPITULO III

INTRODUCCIÓN.....	ii

1. CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/ CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000. 86

2. ELABORACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PREPARACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN 87

2.1 Procedimiento : Documentación y Preparación de procedimientos	88
2.1.1 Objetivos	88
2.1.2 Ámbito de aplicación	88
2.1.3 Generalidades	88
2.1.4 Términos y definiciones	89
2.1.5 Responsabilidades	91
2.1.6 Descripción del proceso	91
2.1.7 Recursos	99
2.1.8 Normas de obligado cumplimiento	99
2.1.9 Descripción de los parámetros de medición	99
2.1.10 Formato de los anexos	99
2.2 Procedimiento : Control de documentos y registros de calidad.....	99
2.2.1 Objetivos	99

2.2.2	Ambito de aplicación.....	100
2.2.3	Generalidades	100
2.2.4	Términos y definiciones	101
2.2.5	Responsabilidades	101
2.2.6	Descripción del proceso	102
	2.2.6.1 Identificación de los documentos	102
	2.2.6.2 Control	104
	2.2.6.3 Aprobación	105
	2.2.6.4 Distribución	106
	2.2.6.5 Cambio o sustitución de documentos	106
2.2.7	Recursos	108
2.2.8	Normas de obligado cumplimiento	108
2.2.9	Descripción de los parámetros de medición	108
2.2.10	Formato de los anexos	108
2.3	Procedimiento : Mejora continua	115
2.3.1.	Objetivos	115
2.3.2	Ámbito de aplicación	115
2.3.3	Generalidades	115
2.3.4	Términos y definiciones	116
2.3.5	Responsabilidades	116
2.3.6	Descripción del proceso	117
	2.3.6.1 Desarrollo del Plan de Revisión de Documentos	117
	2.3.6.2 Revisión de los proyectos de mejora continua, la documentación y/o procesos existentes	119
	2.3.6.3 Revisión de la metodología	120
	2.3.6.4 Implantación de la Mejora Continua	120
	2.3.6.5 Verificación y validación de la mejora continua..	120
	2.3.6.6 Evaluación de la mejora lograda	121

2.3.7. Recursos	121
2.3.8 Normas de obligado cumplimiento	121
2.3.9 Descripción de los parámetros de medición	121
2.3.10 Formato de los anexos	121

3 ACTIVIDADES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOTIPO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN 124

3.1 Identificación de los procedimientos documentados en la GTI	124
3.2 Identificación de los registros de calidad documentados	126
3.3 Identificación de funciones documentados	128
3.4 Matriz de Documentos	130
3.4.1 Matriz de Procedimientos (Codificación y Control)	130
3.4.2 Matriz de Registros de Calidad (Codificación y Control)	134
3.4.3 Matriz de Funciones (Codificación y Control)	139
3.5 Prototipos de señalización y estructuración de documentos	141
3.5.1 Procedimientos	141
3.5.1.1 Estructura Actual	141
3.5.1.2 Estructura Propuesta	148
3.5.2 Funciones	157
3.5.2.1 Estructura Actual	157
3.5.2.2 Estructura Propuesta	157
3.6 Listado Maestro de distribución y control de documentos	161
3.7 Matriz para el control de Modificación de Documentos	165
3.8 Prototipo de publicación de los documentos en la Intranet del CNR.	169

4 CONCLUSIONES 254

5 RECOMENDACIONES 255

ANEXOS

Introducción

El presente documento trata sobre “La formulación de la metodología para la publicación de documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR); en el cumplimiento del manejo de información conforme a las normas ISO 9000:2000”; en donde se hace el reconocimiento de la importancia de tener documentados las políticas y los procesos realizados, ya que estos son necesarios en las organizaciones para que exista familiaridad de los empleados con los procesos, garantizando así seguridad de información y mejora de la calidad en la institución. En esta investigación se establecerá la metodología y procedimientos para el control de la información documentada de la gerencia antes mencionada.

El contenido de este documento ha sido estructurado de la siguiente forma: en el Primer Capítulo, se plantea y formula el problema, los objetivos, delimitaciones, justificación de la investigación. Se describe el marco teórico de referencia. La esencia del marco teórico esta basado en el apartado 4.0 de la norma ISO 9001:2000 relacionado al sistema de gestión de la calidad, específicamente en el control de la documentación. El marco legal está regido por las normas técnicas del control interno de la Corte de Cuentas de la República tomando en cuenta solo aquellos apartados que se refieren a la documentación.

El Segundo Capítulo presenta la investigación de campo realizada, así como las generalidades de la misma., se plantean los objetivos, las fuentes de información, unidades de análisis, se determina la metodología para la realización de la investigación, se elabora la tabulación, presentación y análisis de los datos, se determinan las conclusiones y generalidades de la investigación.

El Tercer Capítulo presenta la propuesta de la investigación, para lo que se desarrolla la *“CREACIÓN DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000”*. También se definen los prototipo de codificación, señalización y de publicación de procedimientos y funciones destinados a servir como ejemplo de cómo se debe aplicar dicha metodología.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA

1.1 Enunciado del problema

En este nuevo escenario mundial, la globalización se convierte en el fenómeno más relevante al cual ningún país puede ignorar y por el contrario, todos buscan insertarse, a fin de lograr mayor desarrollo y progreso.

Para la visión empresarial, en muchos aspectos la más coherente, la globalización significa además del surgimiento de un mercado mundial libre de barreras arancelarias, un cambio sustancial entre sus práctica comerciales; esto es la necesidad de formular estrategia y políticas distintas a las seguidas en el pasado por las empresas transnacionales y rediseñar en consecuencia sus estructuras, la producción, localización de fabricas, estandarización de productos. El desafío que representa para los países centroamericanos lo que se denomina la inserción en la nueva economía mundial y la magnitud de esfuerzos y sacrificios de toda clase, en el intento de integrarse en un tema tan complejo como la globalización, Centroamérica, posee los países más pobres y menos desarrollados del continente, que ven también, con gran preocupación el progresivo agotamiento compulsivamente adoptado del reajuste reestructural impotentes para impedir el deterioro de sus economías.

En el caso de El Salvador, los ingresos por concepto de remesas familiares nos colocaban en una situación privilegiada que más que cualquier otro factor nos relevaba

de la obligación del buscar alternativas más confiables y duraderas, permitiéndonos al mismo tiempo una actitud desaprensiva respecto al enorme déficit comercial que padecemos.

En el presente los países de la región centroamericana confrontan los mismos problemas, déficit comercial con la mayoría de los países o regiones; cuantiosa deuda externa, que consume un alto porcentaje de los presupuestos de inflación; un elevado grado de delincuencia e inestabilidad social, desempleo, altos porcentajes de pobreza extrema, todos ellas que dificultan los esfuerzos en materia de desarrollo.

A esto debemos agregar otras desventajas más específicas como lo son el atraso tecnológico del gobierno, la escasez de recurso humano técnicamente capacitado; falta de infraestructura física y otras que vuelve lenta nuestra capacidad para desarrollar una economía competitiva como las requiere el mercado mundial debido a la globalización.

El Sector gobierno en nuestro país, no ha ido a la vanguardia de la tecnología; es decir que no han cambiado en su totalidad la manera de hacer las cosas. Su actualización y mejora de los procesos productivos con la implementación de sistemas que aseguren la calidad. Así también el control de la documentación en cada uno de los procesos realizados; necesarios en las instituciones para que exista familiaridad de los empleados en la manera de hacer las cosas garantizando seguridad en el desarrollo de nuevos sistemas, aunque existen no es el mejor ni el mas adecuado. En el caso específico del GTI/CNR, aunque la mayoría de los procedimientos están documentados, no existe una política de control y de revisión periódica de los mismos.

La exigencia de los clientes en la calidad de la prestación de los servicios en la actualidad, cada vez es más demandante, y no solamente en los productos sino también en la prestación de servicios. La calidad demandada consiste en la mejora de los tiempos mediante la agilización de los procesos, sin el menoscabo del producto final, es decir los clientes requieren la mejor atención en el menor tiempo posible.

Para estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente debemos asegurarnos de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente. Así como se debe mantener una comunicación de las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización, por lo que debe haber una divulgación masiva del proceso y del fin del mismo, además se debe asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los cliente y de las otras partes interesadas (tales como propietarios o dirigentes, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

En el caso de nuestro país, se están dando los primeros pasos en la búsqueda de la excelencia de la calidad en el servicio, tanto al nivel privado como gubernamental, dado que actualmente instituciones gubernamentales como CEL, Ministerio de Hacienda, CNR, y otros, aunque en forma incipiente están comprometidos con la implementación de procesos que aseguren la calidad de los servicios, con el fin de entrar a un mercado global de alta exigencia competitiva y/o productiva, reflejando una imagen de mejora continua, reduciendo costos incrementando la eficiencia de los procesos, y brindando un servicio de calidad al contribuyente o usuario, razón de ser de las instituciones.

1.2 Formulación del problema

General

- ¿Es necesario una metodología para la adecuada publicación de la documentación, que sea conforme en el cumplimiento y manejo de la información en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR)?

Específicas

- ¿Cuáles son los requisitos de la normativa que servirá de base para documentar la metodología del manejo de información?
- ¿Cómo funciona el manejo de información dentro de la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR)?
- ¿De qué manera el diseño de la metodología para la publicación de normas y procedimientos aplicando ISO 9000:2000, le ayudará en el desarrollo institucional y manejo de la información a la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR)?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Formular la metodología para la publicación de la documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros, para el cumplimiento del manejo de la gestión de información conforme con las normas ISO 9000 versión 2000.

Objetivos específicos

- Recopilar la información relacionada con las Normas ISO 9000, referentes al tratamiento, manejo y control de documentos que sirvan de base para la formulación de la metodología para la publicación de la documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros GTI/CNR en el cumplimiento del manejo de información
- Investigar en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros GTI/CNR, como funciona el manejo de información, normas y su aplicación.
- Diseñar la metodología para la publicación de normas y procedimientos que ayude en el cumplimiento del manejo de información en la Gerencia de Tecnología de Información (GTI/CNR) aplicando normas ISO 9000: 2000

1.4 Delimitación del problema

- **Delimitación social:** Con la investigación, se pretende que sea de utilidad para el personal que labora en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR).
- **Delimitación temporal:** El tiempo que se estima para la realización de esta investigación es de diez meses; desde febrero 2002 hasta diciembre 2002.

- **Delimitación espacial:** La investigación a realizar será en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR), el cual se encuentra ubicado en la 1ra. Calle poniente y final 43 Av. Norte San salvador.

1.5 Alcance y limitaciones

- Limitaciones

La empresa cuenta con una variedad de gerencias y departamentos, así como procesos que se pueden clasificar como financieros, administrativos y operativos, sin embargo el objeto de estudio de esta investigación se enmarcará en la Gerencia de Tecnología de Información y en los procesos de manejo de información tales como elaboración, autorización, modificación, control, publicación en cumplimiento con el manejo de los documentos generados de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9000:2000. Es importante aclarar que la metodología a crear no involucra la creación de procedimientos administrativos, financieros u operativos, sino solamente aquellos relacionados al control y manejo de la información de la gerencia mencionada.

- Alcances

Los alcances de una investigación definen hasta donde llegará o que cobertura tendrá el resultado de la investigación, motivo por el cual se han considerado los siguientes:

- Creación de políticas y procedimientos referentes al control de la información documentada de la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional

de Registros. Dado que el Centro Nacional de Registros esta en proceso de certificación, por tal razón se le recomienda que se utilicen las Normas ISO 9000 como lineamientos básicos.

- Señalización de la documentación, procedimientos y registros utilizados, así como la elaboración de catálogos y listas de control de los documentos.
- Prototipo de publicación de los procedimientos, documentos y registros en la Intranet de la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros, con asistencia del personal de esa institución, ya que la publicación completa quedará a cargo del personal CNR después de aprobado y validado el prototipo.

1.6 Justificación

En los últimos años en nuestro país han entrado en circulación, una serie de terminologías de difícil comprensión: pero su uso es necesario para el desarrollo del país.

La globalización, competitividad, modernización, calidad total, privatización, son el lenguaje del momento, estas son percibidas como exigencias de la nueva economía, que demanda asumirlas como condición para lograr la modernización.

El sector gobierno en el país no ha ido a la vanguardia en la tecnología, dado que su posición en la economía mundial no lo permite, siendo un país en vías de desarrollo, tiene que adecuarse a su realidad, por lo que la integración en el proceso de modernización para el logro de la productividad, no es tan acelerado como se quisiera.

El Centro Nacional de Registro (CNR), institución encargada del registro de propiedades; juega un papel clave en el desarrollo del país. Dada esta situación se considera oportuna la creación e implantación de políticas y procedimientos para la GTI/CNR para el cumplimiento de manejo de información conforme con las normas ISO 9000:2000, que les servirán como una herramienta de conocimiento para el Recurso Humano, mejorando el desempeño laboral y elevando la productividad.

- Con la creación de la metodología para la publicación de normas y procedimientos le permitirá, a la institución trabajar bajo lineamientos los cuales hacen eficiente el proceso de modernización.
- Se pretende avanzar con la creación de la metodología, en el esfuerzo de la institución, en la búsqueda de la modernización del estado a través de la aplicación de normas internacionales.
- Con la documentación de manejo de información se obtendrán:
 - Operaciones más eficientes.
 - Disminución del desperdicio de recursos.
 - Operaciones Estándares.
 - Acelerar el aprendizaje del personal.
 - Documentar las operaciones de la GTI/CNR.

2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Antecedentes Históricos del CNR

Orígenes:¹ El Centro Nacional de Registros, tienen su origen en la inquietud del señor presidente de la república de llevar a cabo en la forma más eficiente posible su programa de modernización del estado, como uno de los caminos más adecuados para impulsar el desarrollo económico y social de nuestro país.

Para completar el decreto ejecutivo No. 62 del 5 de diciembre de 1994 con el cual se crea Centro Nacional de Registros como unidad descentralizada adscrita al Ministerio de Justicia, se ha promulgado el Decreto Legislativo No.462 del 5 de octubre de 1995, con la finalidad que dicho centro asuma las funciones hasta hoy encomendadas a la Dirección General de Registros y al Instituto Geográfico Nacional.

Por lo tanto según la publicación en el Diario Oficial No. 187 Tomo 329 de 10 de octubre a partir del 18 de octubre de 1995, el CNR inicia sus actividades como una institución pública con autonomía administrativa financiera, logrando con ella la integración de los servicios de registros (Comercio y Propiedad), Catastro y Cartografía, para poder llevar a cabo la modernización de los mismos de tal forma el CNR se estable firmemente y el funcionamiento de sus diferentes áreas cumple con los requisitos acordados en el Art. 462.

¹Este apartado ha sido elaborado a partir de la información contenida en: CNR Unidad de Comunicaciones. Boletín Informativo No. 1, 1995

2.1.1.1 Estructura Organizativa

Administrativa: La Dirección Superior estará a cargo de un Consejo Directivo, el cual esta integrado por el Ministerio de Justicia los Viceministerio de Obras Publica, de Vivienda, y Desarrollo Urbano de Planificación y Coordinación del Desarrollo Económico y Social. La administración y dirección del C.N.R. esta a cargo de un Director Ejecutivo contando con varias unidades (Ver anexo1: Organigrama de Centro Nacional de Registros)

Financiera – presupuestaria : Para su presupuesto de financiamiento, la ley confiere al C.N.R. los recursos originalmente asignados al Instituto Geográfico Nacional del Ministerio de Obras Públicas y a la Dirección General de Registros del Ministerio de Justicia. Además de otorgarle la capacidad de captar los fondos operativos que garanticen su auto-sostenibilidad. También se le incorpora a su presupuesto parte del préstamo otorgado por el BIRF para desarrollar el programa de “Mejoramiento de los Registros de Propiedad y Servicios de Catastro”.

Legal: Las leyes y reglamentos principales que rigen al CNR, de las instituciones involucradas son las que se citan a continuación :

- La ley de la Dirección General de Registro de 1976
- El Reglamento del Registro de la Propiedad Raíz de la Hipoteca del año 1897

- La ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad de Raíz e Hipotecas de 1986
- El Reglamento de la Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas de 1986
- La Ley de creación de la Unidad del Registro Social de Inmuebles de 1991
- La Ley de Catastro de 1974.

El sistema registral en el área de Propiedad Raíz e Hipotecas como también en el área comercial (Constitución de sociedades), constituye una de las herramientas más idóneas de desarrollo económico, debido a que en dichos registros es donde consta la riqueza nacional y la forma de transferirse la misma, lo que llega a la sociedad en general por medio de los principios registrales, en forma especial el de Publicidad Registral .

Los viejos sistemas, como eran, por un lado el de Propiedad Raíz e Hipotecas, y el catastro ejecutado en forma independiente del registro legal, ambos manejados en la tecnología del papel, la cual está sujeta a sufrir la inclemencias del tiempo y desde luego deteriorarse, manipularse y perderse. No cumplían con la obligación del Estado de garantizar los principios registrales, no obstante ser ambos las dos caras de una misma moneda, como son el Registro legal (identificación de los derechos inmobiliarios de una persona natural o jurídica) y el registro técnica o catastral (identificación de inmuebles con su ubicación geográfica, la medida de sus linderos y su extensión superficial). Se visualizó la necesidad de reestructurar el concepto de registro que se enmarca en la conceptualización de nuevos principios registrales.

En consecuencia, actualmente el C.N.R. ejecuta el proyecto de modernización de registro que ya se encontraba en la etapa de conceptualización cuando el Banco Mundial lo conoció, se interesó en él y previo la ejecución de consultorías de evaluación integral del proyecto, el directorio del Banco Mundial ha aprobado un préstamo para El Salvador, en la modernización del sistema Registro-Catastral por un monto de aproximadamente \$55,000,000.00; entre el proyecto piloto (área de Sonsonate) y Proyecto nacional en el resto del país; siendo el nuevo sistema considerado como prototipo o modelo a implementar a nivel internacional, para poder acceder a créditos del Banco Mundial en esta materia.

En Cuanto al Registro de Comercio, actualmente se está llevando a cabo la etapa básica de modernización, la cual consiste en implementar una reingeniería completa del sistema y modificar lo más rápido posible los procedimientos registrales, así como el impulso de reformas puntuales a la ley, que permitan viabilizar en el menor tiempo posible el trámite registral. En esta área también cuentan con el apoyo del Banco Mundial , con el cual el C.N.R. tiene bastante credibilidad.

2.1.2 Antecedentes de la GTI

Inicios: En el año de 1997 Informática dentro del CNR era un conjunto de grupos organizados , sustancialmente organizadas para el corto plazo, distribuidos según las distintas dependencias, Registro Social de Inmuebles, Registro de Comercio, Proyecto de Modernización del Registro Inmobiliario y Catastro, y un grupo atendiendo las

aplicaciones administrativas financieras, si bien existía comunicación entre los grupos no así coordinación.

La Gerencia de Tecnología de Información (GTI) no es la solución absoluta a este reto, pero sí un primer paso en firme y concreto para su planeamiento. Además de tener una visión más integral de informática dentro del CNR, le permitirá desarrollar todo el potencial que tiene el CNR.

La GTI, es la encargada de administrar la información e implementar las diferentes tecnologías, para que las otras dependencias se concentren en su función principal de registrar y atender a los usuarios. La seguridad de los datos y su disponibilidad será responsabilidad del GTI.

Las áreas del GTI en cuanto a su funcionalidad se resumen de la siguiente forma:

- Planeación Estratégica,
- Investigación, de Análisis,
- Desarrollo de Sistemas,
- Documentación,
- Soporte a Usuarios,
- Operación y Monitoreo,
- Educación y entrenamiento,
- Control de Equipos y Suministros,
- Instalaciones y Laboratorio de Equipo,
- Medios de Almacenamiento.

Funciones de la Gerencia de Tecnología en Información: La Gerencia de Tecnología de Información (GTI), es una unidad especializada en análisis, elaboración y manejo de Sistemas de Información, así como en la investigación adaptación e implementación de la tecnología disponible en los mismos, con el personal debidamente capacitado en estas áreas, que desarrolle y de soporte a los sistemas informáticos del CNR, así como dar asesoría necesaria para la toma de decisiones y planeación estratégica de los planes futuros o caminos a seguir por el CNR.

Debido a que los sistemas del CNR están basados en Computadoras y parte de la información reside en computadoras, todas las decisiones actuales y futuras del CNR, tendrán que ver con el GTI (Ver anexo 2: Organigrama de la Gerencia de Tecnología de Información).

2.1.3 Historia de la calidad e ISO 9000

Las normas ISO 9000 son resultantes de acciones y necesidad durante la II Guerra Mundial. La ausencia de controles de procesos y productos en el Reino Unido hicieron que se adoptarán las Normativas. Estas iniciaron la normalización de procedimientos en los procesos de fabricación, elaboración y realización. Una vez establecidos los procedimientos inspectores de gobierno verifican su efectividad. La resultante es que para pasada la II Guerra Mundial las inspecciones y controles entran dentro del ámbito de un entonces llámese "calidad". A este ámbito de la calidad se suman la aplicación,

anteriormente, de Wilfredo Pareto y Walter Shewart (principio de Pareto y aplicación estadística respectivamente).

Así se aseguró que la producción cumple con especificaciones en busca de consistencia en los resultados (tal que exitosamente se pueda replicar). Para entonces "calidad" se asocia a "conformidad" más que a "mejora" o sea por inspección se verifica conformidad a los controles y requerimientos (en enfoque "control y comando").

A finales de la década del 1950 continúa el enfoque con un nuevo giro de "inspeccionar" y "asegurar la calidad", por ende en USA se desarrolla un esquema estableciendo requerimientos, llámese "Quality Program Requirements" MIL-Q-9858 - la primera normativa de calidad aplicada al sector bélico / militar. MIL-Q-9858 establece los requerimientos al cual los proveedores tienen que cumplir y dicho esquema es auditable (luego se produce un esquema específicamente para inspección MIL-I-45208, en USA).

Luego, la Administración Nacional de Aeronáutica y Espacial (NASA) en USA promueve la evolución de inspección a sistema y procesos para asegurar calidad (consistencia con los requerimientos). Para 1962 se establecen criterios que proveedores tienen que cumplir para lidiar con entidades como la NASA.

En el sector de generación de energía se conocían de fallas que se podían haber prevenido con un sistema de gerencia enfocado en el tema de la calidad. Algunas de estas fallas se costearon con vidas. Por ende aseguramiento de calidad se convierte en la respuesta. A finales de los años de la década del 60 (1968) la OTAN adopta las especificaciones AQAP ("Allied Quality Assurance Procedures"). Anteriormente, cerca

de 1966, se aplica y promueve el dicho "la calidad es de todos" igualmente fueron los años de inicio al enfoque de fiabilidad ("Reliability"). En 1969, Canadá, establece requerimientos para los proveedores en el rubro de generación de energía. Comienzan concurrentemente en USA, Europa y Canadá esquemas de calificación de proveedores. Estas acciones llevaron a duplicidad de inspecciones, verificación y en busca de conformidad pero no necesariamente de forma eficiente aunque si efectiva en el protocolo de avance y mejora. En los años 70' nace el protocolo de auditoría por "3ra" parte cuando organizaciones comienzan como enlace entre proveedor y cliente (mayormente entes de gobierno).

Comienzan los debates en diferentes círculos como responder a la gran demanda de inspeccionar, verificar, asegurar y similares - en el Reino Unido llegaron a existir más de 17,000 inspectores de gobierno. En 1974 se publicó una normativa para Aseguramiento de la Calidad (Guías) BS 5179. No fue hasta 1979 que hubo un acuerdo y se publica por primera vez, en el Reino Unido, la BS 5750 (precursora de ISO 9000) -recordemos que en USA la normativa aplicada era MIL-Q-9858 y MIL-45208. Por ende en muchos países, excepto USA, se adopta la BS 5750 (que viene en tres partes; P1, P2 y P3). El enfoque de esta normativa es en conformidad y no en mejorar.

Los aspectos claves de BS 5750:

1. Responsabilidad de la Gerencia
2. Sistema de Calidad
3. Evaluación de Contrato
4. Control de Diseño

5. Control de Documentos
6. Compras
7. Provisiones que Provee el Cliente
8. Identificación y Trazabilidad del Producto
9. Control de Proceso
10. Inspección y Prueba
11. Equipo de Inspección y Prueba
12. Estado de Inspección y Prueba
13. Control de Producto No Conforme
14. Acción Correctiva
15. Manejo, Almacén, Empaque / Embalaje y Entrega
16. Registros de Calidad
17. Auditorías Internas de Calidad
18. Capacitación
19. Servicio
20. Técnicas Estadísticas

BS 5750 era un método enfocado a controlar los resultados en la realización de producto. Como precursora ISO 9000, se define como una solución para controlar (no enfocada hacia la mejora). Esta mentalidad de control eran limitación (llamasen fallas) que muy pocos visualizaban, muchos menos los expertos dentro del paradigma de "Calidad" de la época.

Nuevamente en el Reino Unido se considera mejorar el estado de BS 5750 como un vehículo para asistir en la competitividad. Este giro requiere de 4 aspectos fundamentales:

- Colaboración entre industria y Gobierno, por ende BS 5750 se hace accesible al público;
- Mayor uso y aplicación de la Normativa;
- Promover la aplicación de la Normativa por requerimiento contractual;
- Desarrollar y promover el esquema de certificar

Desde los años 70 evoluciona una mentalidad de "control y comando" que aún late en el presente (ejemplo QS-9000) donde se le intenta quitar el control de la empresa que tiene la gerencia. Esto es dictando específicamente las acciones a tomar - creando un sistema de inflexibilidad que no propicia agilidad y por ende competitividad.

2.1.3.1 Orígenes e integración de las normas ISO 9000

En 1987 BS 5750 se convierte en ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional para la Normalización. Llámese ISO, es una confederación de países, con base en Ginebra Suiza, cuya función es promover estándares para productos y servicios. ISO 9000 se adopta para facilitar en el comercio global. Para llegar a normativa se

requiere del apoyo y votación de un 75% de los países de la confederación. No es una normativa puramente de conformidad pero una de desempeño y mejora.

Es interesante, que al certificar aproximadamente 344,000 empresas globalmente certificación comience a detenerse y tomar un giro de no certificar. Numerosas empresas han optado no continuar con certificación aunque si con el sistema, otras desean discontinuar certificación pero por el temor de que sean "marcadas" como faltos de interés en la calidad continúan certificación.

La serie ISO-9000 fue publicada en 1987 y fue desarrollada por la ISO, siendo adoptados por los países de la Comunidad Económica Europea como la normativa universal de la calidad, está logrando mayor conocimiento a nivel mundial.

Las ISO 9000 son un conjunto de principios universalmente aceptados (normativa para documentar procedimientos), indica los lineamientos para implementar los sistemas de calidad en cuanto a: organización, responsabilidades, procedimientos y recursos necesarios.

En las Normas ISO 9000 se debe tener actualizado el sistema de aseguramiento de la calidad, se deben documentar siempre los procesos y los cambios de acuerdo a los procedimientos del sistema de calidad según las normas.

Algunos miembros de ISO son:

- El American National Stanford Institute (ANSI) de los Estados Unidos.
- El Standard Council de Canadá (SCC) de Canadá.
- Dirección General de Normas (DGN) de la SECOFI de México.

- La Asociación Francaise de Normalización (AFNOR) de Francia.
- El Deursches Institute fur Normug (DIN) de Alemania.
- La British Standards Institution (BSI) de Inglaterra.
- EL Japanese Indusstrial Standards Commitee (JISE) de Japón.
- La Sniss Association for Standarization (AENOR) de España.

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Metodología para el Control de Documentos

Puede considerarse que el sistema documentado formal consiste en tres partes diferentes:

El manual de calidad, el manual de procedimientos y la documentación.

2.2.1.1 El manual de calidad

El manual de calidad constituye una declaración de política, incluye la política de calidad global de la empresa, junto con enunciados sobre la manera en la que se instrumentarán los requerimientos de la ISO 9000 en las circunstancias particulares de la empresa. El manual de calidad tiene distintas funciones, incluyendo brindar indicaciones importantes a los asesores externos cuya primera tarea en la evaluación consiste en establecer si el sistema documentado abarca los requerimientos de la ISO 9000. Un manual de calidad con una buena forma proporciona un puente efectivo entre la norma y las actividades reales de la empresa (de acuerdo a los procedimientos). El manual de calidad también puede constituir una útil herramienta de mercadotecnia; se pueden poner

copias del mismo a la disposición de los clientes que busquen la confirmación de la gestión de la calidad del proveedor.

2.2.1.2 El manual de procedimientos

Es obvio que el manual de procedimientos reúne todos los procedimientos que se han elaborado para cumplir con los requerimientos identificados en la etapa de revisión. El manual de procedimientos no exige más que un sistema de numeración coherente, una breve introducción y una lista de los procedimientos contenidos en el manual.

La norma ISO 9000 hace referencia a documentos denominados Instrucciones de trabajo y Planes de Calidad. Ninguno de estos es pertinente a todas las organizaciones que buscan el registro de certificación. Por conveniencia estos se consideran tipos especializados de procedimientos.

2.2.1.3 La documentación

La documentación incluye las formas en blanco requeridas por los procedimientos, así como las formas llenas y otros registros que contengan evidencia de que se ha seguido el sistema de calidad. Las copias maestras de las formas en blanco forman parte de los procedimientos con lo que se relacionan, y por lo tanto se encuentran dentro del manual de procedimientos. Sin embargo, es claro que estas formas no se pueden utilizar, y el sistema exige que se hagan copias de las mismas siempre que se necesiten. También se necesita un sistema para salvaguardar los registros que estén completos. El lugar en el que se vayan a conservar, por cuánto tiempo se habrán de guardar, quién será el

responsable de ellos, son puntos pertinentes que será necesario cubrir en un procedimiento apropiado, con el fin implantar un control metodológico adecuado.

Cada parte del sistema se fundamenta en el concepto y las importantes implicaciones prácticas del control de documentos.

2.2.2 Documentación de los procesos

Los procesos ya existen dentro de cualquier organización, en el caso de esta investigación en la Gerencia en estudio (GTI/CNR) existe la documentación referente a los procedimientos, funciones y registros. El enfoque inicial debería limitarse a identificarlos y gestionarlos de la manera más apropiada. La Norma ISO 9001:2000 requiere que todos los procesos "necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad" se gestionen según el apartado 4.1 Requisitos generales. No hay un "catálogo" o una lista de los procesos que deben documentarse. Cada organización debería determinar qué procesos deben documentarse en función de los requisitos de su cliente y de los legales o reglamentarios aplicables, de la naturaleza de sus actividades y de su estrategia corporativa global.

Al determinar qué procesos deberían documentarse la organización podría considerar factores tales como:

- el efecto sobre la calidad
- el riesgo de insatisfacción del cliente

- los requisitos legales y reglamentarios
- el riesgo económico
- la eficacia y eficiencia
- la competencia del personal
- la complejidad de los procesos

Cuando sea necesario documentar los procesos, pueden usarse diferentes medios, tales como las representaciones gráficas, las instrucciones escritas, las listas de verificación, los diagramas de flujo, los medios visuales o los medios electrónicos.

2.2.3 Control de documentos

La mayor parte de las empresas que buscan el registro ISO 9000 tienen éxito en su primera evaluación. En el caso de aquellas que no pasan en su primer intento, el motivo del fracaso más frecuente es el control inadecuado de documentos. Sin embargo, si se cuenta con una planeación razonable, el control de documentos no tiene por qué constituir un problema.

El control de documentos tiene diversas facetas, para lo que se analizará cada una por separado. La esencia del concepto es que el sistema de calidad consiste de los distintos documentos mencionados previamente, y en un momento determinado, todo el personal de la organización deberá estar trabajando a partir de uno solo y el mismo conjunto de documentos. Esto resulta particularmente vital en el caso del manual de procedimientos.

Como se afirmó con anterioridad, es preciso que los procedimientos sean obligatorios y uniformes, y es claro que no pueden serlo sin distintas partes de la organización están utilizando diferentes versiones de un procedimiento en particular. Sin controles adecuados para garantizar la uniformidad, la divergencia resulta prácticamente inevitable, en particular cuando el sistema de calidad empieza a modificarse. El control de documentos se logra siguiendo diversos principios y elaborando un procedimiento basado en estos principios.

- **Números Finitos:** Dentro de un sistema de calidad tiene que haber un número especificado de copias controladas tanto del manual de calidad como del manual de procedimientos, y se tiene que conocer la ubicación de cada copia. Deberá haber una persona responsable de salvaguardar cada copia. Esta personal será la propietaria de la copia, y con frecuencia es el gerente del departamento en el que se guarda la copia. Es preciso llevar una lista de circulación para garantizar que se controle el número, ubicación y propiedad de cada copia, y dicha lista forma parte del procedimiento de control de documentos. Únicamente las copias identificadas en la lista se considerarán como copias controladas.
- **Únicamente se deberán usar copias controladas:** Dentro de una organización, únicamente se deberán utilizar copias controladas de los manuales de calidad y de procedimientos (cuya cantidad es finita y limitada) para instrumentar el sistema de calidad. No se deberá utilizar ninguna copia no controlada dentro de la empresa, aunque se podrá circular copias no controladas fuera de esta. Por lo tanto, las copias

controladas de los documentos deberán estar bien identificadas y no podrán ser reproducidas fácilmente por personal no autorizado. Existen varias formas de lograrlo, incluyendo la impresión de las copias en papel especial y hacer que la persona que esté a cargo de emitir las copias firme cada página. Es preciso tener en cuenta que también será necesario firmar conforme se revisen partes de los documentos, cosa que puede tornarse excesivamente tediosa si el sistema incluye más de unas cuantas copias.

- **Copias controladas accesibles:** Las copias controladas de los documentos deberán estar accesibles para los trabajadores que tengan que emplearlos; difícilmente se puede censurar a un empleado por no seguir un procedimiento, si no tiene a su disposición la versión escrita del mismo. Aunque se puede poner a disposición de todos los integrantes de la organización un número suficiente de copias controladas, no se recomienda esta práctica. Mientras más numerosas sean las copias, mas problemático resultará controlarlas y en su momento revisarlas.
- **El número apropiado de copias:** Es preciso tomar una decisión en cuanto al número de copias que se habrán de imprimir de los documentos controlados (enumeradas en la lista de circulación). En la práctica habrá que lograr un equilibrio con el hecho de contar con suficientes copias disponibles , sin que sean tantas que se pierda el control. No es posible proporcionar una orientación general porque las organizaciones varían mucho en cuanto a estructura, tamaño y distribución física, factores que influyen sobre la decisión.

Como regla general, puede ser más conveniente empezar con el menor número posible de copias, e irlo aumentado únicamente cuando se vuelva evidente que el número restringido limita la accesibilidad práctica.

- **Todas las copias en uso actualizadas:** Como se analiza a continuación, resulta esencial que se integre un sitio para efectuar la modificación controlada del sistema. Sin embargo, una vez que el sistema empieza a cambiar es preciso contar con mecanismos para garantizar que cada manual controlado esté actualizado y completo. Este requisito constituye el motivo principal por el cual no se puede permitir que haya copias no controladas. Puesto que no están controladas, no se modifican en el momento apropiado y no se actualizan. Los mecanismos para garantizar que las copias estén actualizadas incluyen:
 - Contar con copias maestras de los documentos a cargo directo del representante administrativo, para proporcionar un criterio contra el cual sea factible juzgar otra copia controlada.
 - Un sistema de inspección periódica de todas las copias para verificar que estén actualizadas y
 - Hacer planchas o clisés de cada página

Este último recurso proporciona un medio fácil de verificar si están presentes todas las páginas que componen el procedimiento o sección del manual e identifican la versión más reciente (y por lo tanto si se trata de la versión más reciente), quien autorizó el documento.

- **Modificación controlada:** Es esencial que un sistema de calidad sea adaptable. El primer intento por elaborar el sistema inevitablemente tendrá problemas que habrá que resolver poco tiempo después de la instrumentación, si el sistema ha de funcionar. Más aún, incluso el sistema inicialmente “perfecto”, tendrá que revisarse para adaptarlo a las modificaciones dentro de la organización y el ámbito en el que opera. Por lo tanto, los cambios al sistema documentado son inevitables y deseables, pero deberán llevarse a cabo de una manera controlada para garantizar que se hayan analizado adecuadamente y que serán instrumentados de manera uniforme en toda la empresa.
- **El Origen del Cambio:** Si el cambio ha de ser controlado, deberá originarse y acordarse de manera formal. En la práctica, la mejor manera de alcanzarlo es permitiendo el cambio únicamente a través de un procedimiento para acciones correctivas. El procedimiento proporciona un mecanismo para investigar tanto problemas como oportunidades de mejoramiento en un sistema de calidad y en los casos apropiados, para llegar a un acuerdo respecto a los cambios necesarios para resolver los problemas encontrados y autorizarlo.
- **Responsabilidad para realizar cambios:** Una vez que se han aprobado y autorizado los cambios a través del procedimiento para acción correctiva, será preciso asignarle a alguien la responsabilidad de poner en práctica los cambios. Esto es usualmente del representante gerencial. Es probable que al menos en las empresas pequeñas, desempeñe en verdad todas las funciones relacionadas con cambios en los documentos.

- **Preparar documentos revisados:** La primera tarea es recapturar la sección del documento que se cambiará. Será preciso determinar el nivel mínimo de documento en el cual se realicen los cambios. Puede llegar hasta cada página individualmente, pero lo más frecuente, en el caso de manual de procedimientos, es modificar un procedimiento completo, siempre que se requiera una modificación a cualquier parte del mismo. El manual de calidad también puede dividirse de acuerdo a los niveles de cambio. No obstante, como este documento es relativamente breve y los cambios por lo general son mucho menos frecuentes que en el manual de procedimientos , quizás lo mejor sea modificar el documento completo si se cambia alguna parte del mismo. Una vez que se han vuelto a digitar los cambios, se imprimen las páginas que se requiere modificar en cada copia controlada del documento, incluyendo una copia adicional.
- **Poner de relieve las modificaciones:** Una buena práctica a seguir al volver a digitar la parte del documento que se va a modificar es indicar de alguna manera la parte que se ha revisado. Esto únicamente se pudo hacer subrayando el texto, dibujar un raya vertical junto al texto, o, poner de relieve el texto. De esta manera, los cambios se hacen evidentes de inmediato para los usuarios del documento. En el futuro, si el documento se vuelve a revisar, se pone de relieve el cambio más reciente y el cambio anterior ya no se resalta.
- **Lista de documentos:** El manual de procedimientos deberá incluir una lista de los documentos que componen el manual completo hasta el nivel que se lleven a cabo las modificaciones. Junto al registro de cada documento enumerado deberá aparecer

el número de revisión más reciente, junto con la fecha del último cambio. Una lista de este tipo sirve para diferentes procedimientos; es en efecto el contenido del manual de procedimientos, permite que se hagan verificaciones para saber que el manual esté completo y resume todas las modificaciones hechas al sistema. También se necesita una lista para el manual de calidad, a menos que se decida modificarlo por completo cada vez que necesite un cambio.

- **Registro de las modificaciones:** Será preciso llevar registros de todos los cambios. Esto se puede organizar de manera conveniente archivando las copias de las páginas anteriores sustituidas por la modificación (que pueden ser reemplazadas en la copia maestra del documento) en un sitio adecuado, junto con una copia de las nuevas páginas revisadas. Una buena idea es anotar en el documento sustituido el número de la acción correctiva que llevó al cambio y a través del cual éste fue autorizado. Quizás también resulte de utilidad llevar un registro de todas las modificaciones que se encuentren en este archivo, numeradas en orden consecutivo y que muestren la referencia del documento para cada cambio (es decir, el número de procedimiento y el número de acción correctiva correspondiente). Estos registros normalmente son responsabilidad del representante administrativo o del personal que trabaje bajo su control.
- **Llevar a cabo los cambios:** Se requiere un mecanismo para garantizar que todas las copias controladas se modifiquen al cabo de un lapso muy breve. En una empresa pequeña, el representante administrativo o miembro del personal que le reporte directamente puede llevar a cabo la labor. Sin embargo, una vez que el número de

copias pasa de diez, o si las copias se encuentran ampliamente diseminadas, un control personal de esta índole se vuelve impráctico y exige demasiado tiempo. Una alternativa consiste en circular las nuevas páginas a quienes guardan los manuales, con instrucciones de intercalar las nuevas páginas en orden, cuando esto resulte práctico, y regresar las páginas reemplazadas al representante administrativo. Esto último tiene suma importancia, tanto para proporcionar evidencia de que realmente se ha llevado a cabo el cambio y para garantizar que los documentos no actualizados se retiren de circulación. Las páginas sustituidas deberán ser destruidas, independientemente de quién realice los cambios, con la excepción de la copia requerida para los registros mencionados con anterioridad. Es prudente contar con algún tipo de lista de verificación en la cual marcar cada una de las copias controladas que se modifique, ya sea que el representante administrativo haga los cambios o estos se efectúen mediante la circulación de los documentos. Se puede adaptar una copia de la lista de circulación para este propósito. Dada la importancia que tiene garantizar que todas las copias de la documentación controlada sean modificadas y se mantengan actualizadas, se recomienda que se integre a los procedimientos alguna forma de verificación rutinaria de todas las copias. Otra alternativa es verificar periódicamente las copias como parte del trabajo de auditoría interna de calidad.

- **Fecha de la modificación:** Todo el personal deberá estar enterado de cuándo entre en vigor cualquier modificación, y todos deberían instrumentar un procedimiento al mismo tiempo. La manera óptima de lograrlo es hacer que la fecha que aparece en

las planchas o clisés corresponda a la fecha de instrumentación. Al fijar esta fecha deberá tomarse en cuenta el tiempo necesario para digitar, imprimir y modificar cada una de las copias de la documentación controlada.

2.2.4 Requisitos de la de la Documentación

A continuación se citan los apartados más importantes referentes al control de la documentación, como requisitos de la Norma ISO 9001:2000, los cuales serán utilizados como base para la implantación de la metodología para la publicación de normas y procedimientos de la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro GTI/CNR para el manejo de la información.

El texto de los apartados de la norma ha sido tomados de la traducción realizada por la Asociación Española de Normalización y Certificación, tercera edición, Diciembre 2000.

En el apartado 4.2 de esta Norma, en lo referente a requisitos generales dicta lo siguiente: ²

2.2.4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar e implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe:

² Tomado de la traducción de AENOR de la Norma ISO 9000:2000 Apartado 4.2.

- a) Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora de estos procesos

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad

2.2.4.2 Requerimientos de la norma para la documentación

Generalidades. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir.

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad
- b) Un manual de calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos y
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional (Véase 4.2.4)

Nota 1 – Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

Nota 2 – La extensión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede diferir de una organización a otra debido a

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal

Nota 3 – La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Manual de Calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

2.4.2.3 Control de los documentos.

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso,

- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

2.4.2.4 Control de los registros.

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables, y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de registros.

2.2.5 Orientación acerca de los requisitos de la Norma ISO

9000:2000

Dos de los objetivos más importantes en la revisión de la serie de normas ISO 9000 han sido:

- a) desarrollar un conjunto simplificado de normas que sean igualmente aplicables a organizaciones pequeñas, medianas y grandes.
- b) que la cantidad y detalle de la documentación requerida, sean más adecuados a los resultados deseados de las actividades del proceso de la organización.

La Norma ISO 9001:2000 *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos* ha alcanzado estos objetivos, y el propósito de esta orientación adicional es explicar la intención de la nueva norma específicamente en lo relativo a la norma ISO 9001: 2000 ha reducido significativamente los requisitos de documentación y establece menos preceptos que la versión 1994 de la misma norma.

Permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Esto permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión de La Calidad.

Se debe hacer énfasis en el hecho de que la Norma ISO 9001 requiere (y siempre ha requerido) un “*Sistema de Gestión de la Calidad documentado*”, y no un “*sistema de documentos*”.

¿Qué es un “documento”? – Definiciones y referencias

A continuación se indican algunos de los objetivos principales de la documentación de una organización, independientemente de que tenga o no implementado un Sistema De Gestión De La Calidad formal;

- a) Comunicación de la información - como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información. El tipo y la extensión de la documentación dependerá de la naturaleza de los productos y procesos de la organización, del grado de formalidad de los sistemas de comunicación y de la capacidad de las personas para comunicarse dentro de la organización, así como de su cultura.
- b) Evidencia de la conformidad - aporte de evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.
- c) Compartir conocimientos - con el fin de difundir y preservar las experiencias de la organización. Un ejemplo típico sería una especificación técnica, que puede utilizarse como base para el diseño y desarrollo de un nuevo producto.

Se debe hacer énfasis en el hecho de que, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, apartado 4.2 *Requisitos de la documentación*, los documentos pueden encontrarse en cualquier forma o tipo de medio, y la definición de “documento” en la Norma ISO 9000:2000, apartado 3.7.2, ofrece los siguientes ejemplos:

- papel
- disco magnético, electrónico u óptico

- fotografía
- muestra patrón.

2.2.6 Requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000

El apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2000 *Requisitos generales* requiere a la organización “establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional”

El apartado 4.2.1 *Generalidades* indica que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad *debe* incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad;
- b) un manual de la calidad;
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional;
- d) los documentos necesarios *por la organización* para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) los registros requeridos por esta Norma Internacional;

En las notas que siguen al apartado 4.2.1 se hace evidente que siempre que la norma exija específicamente un “procedimiento documentado”, el procedimiento debe establecerse, documentarse, implementarse y mantenerse.

Además se hace énfasis en que la extensión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- el tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- la competencia del personal.

Todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad tienen que controlarse de acuerdo con el apartado 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2000, o, en el caso particular de los registros, de acuerdo con el apartado 4.2.4.

2.2.7 Orientación acerca del apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2000

Los comentarios siguientes pretenden ayudar a los usuarios de la Norma ISO 9001:2000 a comprender la intención de los requisitos generales de documentación de la Norma Internacional.

a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad:

- Los requisitos para la política de la calidad se definen en el apartado 5.3 de la Norma ISO 9001:2000. La política de la calidad documentada, tiene que ser controlada de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3. Algunas organizaciones pueden estar revisando su política de la calidad

por primera vez, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y necesitarán prestar especial atención a los incisos (c), (d) y (g) del apartado 4.2.3.

- Los requisitos para los objetivos de la calidad se definen en el apartado 5.4.1 de la Norma ISO 9001:2000. Estos objetivos de la calidad documentados están también sujetos a los requisitos de control de los documentos del apartado 4.2.3.

b) Manual de la calidad:

- El apartado 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2000 especifica el contenido mínimo de un manual de la calidad. El formato y la estructura del manual es decisión de cada organización, y dependerá del tamaño, cultura y complejidad de la misma.
- Algunas organizaciones pueden optar por utilizar el manual de la calidad con otros fines además de solamente para documentar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Una organización pequeña puede encontrar apropiado incluir la descripción de todo su Sistema de Gestión de la Calidad en un solo manual, incluyendo todos los procedimientos documentados requeridos por la norma.

- Las grandes organizaciones multinacionales pueden necesitar varios manuales, en el ámbito global, regional o nacional, y una jerarquía de documentación más compleja.
- El manual de la calidad es un documento que tiene que ser controlado de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3.

c) Procedimientos documentados:

- La Norma ISO 9001:2000 requiere específicamente que la organización tenga “procedimientos documentados” para las seis actividades siguientes:
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de los registros
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva
- Estos procedimientos documentados deben controlarse de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3.
- Algunas organizaciones pueden encontrar conveniente combinar los procedimientos para varias actividades en un único procedimiento documentado (por ejemplo, acción correctiva y acción preventiva). Otras pueden elegir documentar una determinada actividad utilizando

más de un procedimiento documentado (por ejemplo, auditorías internas). Ambas opciones son aceptables.

- Algunas organizaciones (particularmente las grandes organizaciones, o aquellas con procesos más complejos) pueden requerir procedimientos documentados adicionales (particularmente aquellos relacionados con procesos de realización del producto) a fin de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz.
- Otras organizaciones pueden requerir procedimientos adicionales, pero el tamaño y la cultura de la organización podrían permitir que éstos se implementen de forma eficaz sin estar *necesariamente* documentados. No obstante, a fin de demostrar conformidad con la Norma ISO 9001:2000, la organización tiene que ser capaz de proporcionar evidencia objetiva (no necesariamente documentada) de que su Sistema de Gestión de la Calidad ha sido implementado eficazmente.

d) Documentos necesitados *por la organización* para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos:

- Con el fin de que una organización demuestre la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad, puede ser necesario desarrollar documentos diferentes a los procedimientos documentados. No obstante, los únicos documentos mencionados específicamente en la Norma ISO 9001: 2000 son:

- Política de la calidad (apartado 4.2.1 a)
 - Objetivos de la calidad (apartado 4.2.1 a)
 - Manual de la calidad (apartado 4.2.11 b)
- Existen varios requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con los que una organización *podría* aportar valor a su Sistema de Gestión de la Calidad y demostrar conformidad mediante la preparación de otros documentos, incluso cuando la norma no los exige específicamente. Algunos ejemplos son:
- Mapas de proceso, diagramas de flujo de proceso y descripciones de proceso.
 - Organigramas
 - Especificaciones
 - Instrucciones de trabajo y de ensayo/prueba
 - Documentos que contengan comunicaciones internas
 - Programas de producción
 - Listas de proveedores aprobados
 - Planes de ensayo/prueba e inspección
 - Planes de la calidad
 - Todos estos documentos deben controlarse de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3 y 4.2.4, según sea aplicable.

e) Registros:

- Las organizaciones son libres de desarrollar otros registros que puedan necesitarse para demostrar la conformidad de sus procesos, productos y del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los requisitos para el control de los registros son diferentes de aquellos que existen para otros documentos, y todos los registros tienen que controlarse de acuerdo con los del apartado 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2000.

2.2.8 Organizaciones que se están preparando para implementar un sistema de gestión de la calidad

Para las organizaciones que se encuentran en proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y que desean cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, pueden ser útiles los comentarios siguientes:

- Para las organizaciones que se encuentran en proceso de implementación o que aún tienen que implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva Norma ISO 9000:2000 hace énfasis en un enfoque basado en procesos. Esto incluye:
 - la *identificación* de los procesos necesarios para la eficaz implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - el entendimiento de las interacciones entre estos procesos.

- la *documentación* de los procesos en la extensión necesaria para asegurarse de su operación y control eficaces. (Puede ser apropiado documentar los procesos utilizando mapas de proceso. Sin embargo, se hace énfasis que los mapas de proceso no son un requisito de la Norma ISO 9001:2000).
- Estos procesos incluyen los de dirección, recursos, realización del producto y medición que son pertinentes para la operación eficaz del SGC.
- El análisis de los procesos debería ser la fuerza impulsora para definir la cantidad de documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. La documentación *no* debería ser la que dirija los procesos.

2.2.9 Organizaciones que desean adecuar un sistema de gestión de la calidad existente

Los siguientes comentarios pretenden ayudar a las organizaciones que actualmente posean un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:1994 o de la Norma ISO 9002:1994, a entender los cambios que pueden ser necesarios en la documentación, o que facilitan la transición a la Norma ISO 9001:2000, así también pueden retomar algunos de estos comentarios aquellas empresas que deseen adecuarse a esta normalización sin fines de certificación.

- Una organización con un sistema de gestión de la calidad existente no necesitaría escribir nuevamente toda su documentación con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Esto es particularmente cierto si la organización estructuró

su sistema de gestión de la calidad basado en la manera en que realmente opera, empleando un enfoque basado en procesos. En este caso, la documentación existente puede ser adecuada y se puede hacer una simple referencia a ella en el manual de la calidad revisado y actualizado, de lo contrario se tendrá que hacer un estudio de lo que posee actualmente y adecuarlo en coherencia con los requisitos de esta norma.

- Una organización que en el pasado no haya empleado un enfoque basado en procesos, necesitará poner especial atención a la definición de sus procesos, su secuencia e interacción.
- Puesto que la Norma ISO 9000:2000 establece menos preceptos que las versiones de 1994 de la norma, una organización puede ser capaz de realizar una cierta simplificación y consolidación de los documentos existentes, a fin de hacer más sencillo su sistema de gestión de la calidad.

2.2.10 Teoría adoptada

La teoría adoptada para esta investigación, básicamente consistirá en la aplicación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, en conjugación con el marco legal y el reglamento interno que atañe al manejo de documentos e información en la Gerencia de Tecnología e Información del Centro Nacional de Registros.

Se aplicará específicamente el apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2000, que no excluye los requerimientos legales ni internos en cuanto al manejo de la información.

La metodología a elaborar, consistirá en la creación de los procedimientos pertinentes para la elaboración, autorización, modificación, control, publicación y manejo de los

documentos generados en la GTI/CNR, en el cual se describirán en forma ordenada los pasos a seguir para la acción de cualquiera de los procesos antes citados, además incluirá el control y monitoreo por medio de la señalización de los mismos, tomando aspectos como: número de documentos, numero de registros, número de copias, asignación y responsable de documentos entregados, y otros aspectos de importancia para su debido control, con el fin de evitar el manejo de documentos obsoletos y/o copias no controladas.

2.4 Marco legal

A continuación se citarán las normas legales que rigen al Centro Nacional de Registros en lo que se refiere a la documentación e información que maneja esta institución, las cuales son guías generales para el desarrollo de las acciones en el manejo de documentos, así como las disposiciones obligatorias mínimas requeridas por el estado.

2.4.1 Normas Técnicas de Control Interno (Corte de Cuentas de la República)

De acuerdo al art. 1 y 2 de la Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República, estas constituyen las regulaciones establecidas por la Corte de Cuentas de la República; aplicables a todas las entidades y organismos del sector público y sus servidores, así como servir de directrices básicas para el funcionamiento de una actividad, unidad administrativa, proyecto o programa. Regulan o guían las acciones a desarrollar, señalan una línea de conducta general y aseguran uniformidad de

procedimientos para actividades similares llevadas a cabo por diferentes funcionarios, empleados, unidades administrativas o entidades y organismos del sector público.³

Para efectos de esta investigación; se tomará de las normas de la Corte de Cuentas de la República solo aquellos apartados que tenga relación directa en el control de documentación para la implementación de la metodología de publicación de normas y procedimientos en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro GTI/CNR en coherencia con los requisitos de las normas ISO 9000:2000.

Capítulo 1 (Normas Generales art. 7).

1-14.01. Determinación de objetivos, políticas y prioridades.

Cada entidad establecerá en forma clara los objetivos, políticas y prioridades, considerando las disposiciones legales aplicables y los lineamientos formulados por los organismos encargados de orientar la gestión gubernamental.

1-15.06. Procedimientos para autorización y registro.

En las entidades se establecerán formalmente y por escrito los procedimientos para autorización, registro y control oportuno de todas las operaciones, concibiéndolas como la secuencia lógica de los pasos que sigue una tarea o actividad.

³ Decreto de Corte de Cuentas, N° 15 de fecha 12/1/200, Diario Oficial N° 21, tomo 346, Publicación: 31/01/2000

1-18. Documentación.**1-18.01. Documentación de soporte.**

Las operaciones que realicen las entidades públicas, cualquiera que sea su naturaleza, deberán contar con la documentación necesaria que las soporte y demuestre, ya que con ésta se justifica e identifica la naturaleza, finalidad y resultado de la operación; asimismo, contiene datos y elementos suficientes que le facilitan su análisis. La documentación debe estar debidamente custodiada y contar con procedimientos para su actualización oportuna.

Capítulo V (normas de sistemas automatizados art. 11)**5-07 Control sobre documentación.**

Para evitar cualquier tipo de fraude informático, cada entidad deberá tener políticas claras y por escrito sobre el acceso y utilización de los manuales, guías procedimientos, licencias de software y demás documentación que se refiere a los funcionamientos de los sistemas, tales como: sistema de aplicación, programa de sistema operativo, equipos de computo periféricos, funciones y responsabilidades, planes del procesamiento electrónico de datos, decisiones de cambio de equipo y aplicaciones, estándares de diseño y desarrollo, planes de contingencia y otros.

5-14. Licencias de programas.

Los programas o aplicativos comerciales instalados en la entidad, deberán estar amparados en la respectiva licencia extendida por el fabricante,

otorgando a la entidad el derecho de instalación y uso de los mismos, de conformidad a lo establecido por la ley.

2.4.2 ISO 9001:2000

Para esta investigación nos basaremos en el apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2000, que son los requisitos de la documentación que se utilizaran para documentar los procesos en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros, este apartado contempla e incluye las regulaciones legales genéricas, ya que esta norma se adecua a cualquier tipo de empresa, así como a las políticas internas y externas con que esta se rige.

2.4.3 Reglamento Interno del CNR

Dentro de los apartados del Reglamento interno del CNR, después de haber revisado dicho documento, no se encontró reglamentación pertinente relacionada con el control de documentos, por lo que se prescindirá del mismo para esta investigación.

CAPITULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO PARA OBTENER LOS REQUERIMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE PUBLICACIÓN DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000.

1. INVESTIGACION DE CAMPO

1.1 GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se realizó la investigación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros, dado que ha permitido realizar el estudio de los procesos y además, como complemento de la investigación se efectuó una encuesta para evaluar los requerimientos para la creación de la metodología propuesta.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Objetivo General.

- Obtener información que ayude a determinar las necesidades de contar con políticas de control de documentos que facilite las labores que se realizan en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros (GTI/CNR).

Objetivos Específicos.

- Conocer como es el procedimiento actualmente utilizado para el manejo y control de la documentación en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR).
- Determinar las responsabilidades de la elaboración, modificación, actualización y autorización de los documentos en la Gerencia.
- Analizar los datos recopilados a través de la investigación de campo, para determinar posteriormente la propuesta de la metodología de publicación.

1.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

1.3.1 Métodos.

Para cumplir con esta etapa se realizaron las actividades descritas a continuación :

- Determinación del Universo: El universo principal de estudio para este trabajo es el personal de la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros.
- La población considerada fue todo el personal de la Gerencia de Tecnología de información que por ser un aproximado de 34 personas, permitirá aplicar la técnica de la encuesta a todo el personal seleccionado.

Por lo anterior no se utilizó fórmula para determinación de la muestra dado que el universo es reducido, manejable y representativo para la obtención de la información

requerida y factible para la aplicación de la técnica seleccionada, dado que nuestra población es de 34 personas la investigación se hizo en forma de censo.

1.3.2 Técnica.

La Técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual estuvo dirigida al personal del GTI/CNR, quienes permitieron recopilar la información relacionada, con el tratamiento, manejo y control de los documentos.

1.3.3 Instrumento.

El Instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue el cuestionario, el cual fue estructurado de acuerdo a las necesidades existentes con preguntas abiertas y cerradas que resumieron la información requerida de manera que garanticen la validez de los datos recolectados.

Cada pregunta tiene por objetivo, verificar la necesidad y utilidad de contar con una metodología para el control de la documentación en la Gerencia de Tecnología e Información de Centro Nacional de Registros.

1.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.

1.4.1 Fuentes Primaria.

Como Fuentes primarias de información se tomó al personal que actualmente labora en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registro (GTI/CNR), a quienes se les pasó el cuestionario para la obtención de la información deseada.

1.4.2 Fuentes Secundarias.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron datos secundarios obtenidos de las siguientes fuentes:

- Folletos informativos internos del CNR y de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Normas y Reglamentos de la Corte de cuentas de la República.
- Libros referentes a las normas internacionales de administración de la calidad traducidas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- Sitios WEB referentes al manejo de información.

1.5 CARACTERISTICAS DEL UNIVERSO DE ESTUDIO

Para la recolección de la información se utilizó el censo, ya que todo el personal de la GTI/CNR es el que nos permitió recolectarla de acuerdo a las siguientes características:

- Involucramiento directo en los procesos que afecten la calidad del servicio prestado por la Gerencia de Tecnología de Información de CNR.
- Que tengan participación en los procesos operativos, de análisis o toma de decisiones en los procesos de la Gerencia de Tecnología de Información de CNR.
- Que su ocupación, puesto o plaza tenga relación directa con los procesos principales de la Gerencia de Tecnología de Información del CNR
- Que su formación académica o experiencia incida en la calidad de los procesos responsabilidades de la Gerencia de Tecnología de Información del CNR.
- Que posea la formación académica o experiencia necesaria para contestar la encuesta formulada, para la recolección de la información para la formulación de la metodología referente al manejo de documentos.

1.6 RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual pertenece a la técnica de la encuesta, y se define como un conjunto de acciones destinadas a reunir de manera sistemática datos sobre un determinado tema, relacionado con una población a través de contactos directos con los individuos que integran la población estudiada.

El cuestionario se estructuró de acuerdo a los requerimientos de información que se tenía, con preguntas abiertas y cerradas. Las Preguntas abiertas tienen la finalidad de

conocer las diferentes opiniones sobre contar con la documentación de procesos, y el medio más adecuado de publicación de la información; los cuales se agruparon por coincidencia que nos permitieron obtener información real.

1.7 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.

El procedimiento que se utilizó fue la tabulación, que consiste en la utilización de un programa de hoja electrónica (Microsoft Excel), donde se colocaron los datos, en el lado izquierdo la alternativa, posteriormente la frecuencia y en la parte derecha la frecuencia en términos porcentuales, es decir un cuadro de porcentaje y proporciones, a demás, en la parte superior del cuadro la pregunta con su respectivo objetivo, al finalizar se presenta un gráfico tipo pastel para cada resultado de la tabulación y su análisis.

1.8 INVESTIGACIÓN REALIZADA A LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS.

1.8.1 TABULACION, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.

I - Sección del Encuestado

En esta sección se solicitan datos del personal encuestado, para obtener información General, con el fin de relacionar estos datos con las preguntas referentes al control de los documentos de ser necesario, para poder tener mayor claridad de la información requerida.

a) Sexo? :

FACTOR	FRECUENCIA	%
Masculino	23	68
Femenino	11	32

b) Edad? :

Edad promedio	Frecuencia	%
35	23	--
30	11	--

c) Nivel Educativo?:

FACTOR	FRECUENCIA	%
Diplomado	1	3
Técnico	3	9
Grado Universitario	7	21
Profesional	22	64
Maestría o Superior	1	3
Total	34	100

d) Cargo que desempeña actualmente en la institución? :

CARGO	NUMERO DE PERSONAS
Gerente de GTI/CNR	1
Subgerente de Sistemas	1
Especialista en Sistemas de Información	1
Analista Programador	1
Coordinador de Sistemas de Registro y Propiedad	1
Programador MDL	2
Administrador de Base de Datos	2
Coordinador de GIS	1
Colaborador Técnico	1
Subgerente de Operaciones	1
Administrador de Centro de Computo respaldo	1
Soporte de Hardware	5
Encargado de Hardware	1
Asistente Técnico	1
Técnico en Informática	1
Control y Administrador de Software y Licencias	1
Atención a Usuarios	1
Subgerente de Infraestructura Informática	1
Asistente de Comunicaciones	1
Asistente de Telecomunicaciones	1
Colaborador Técnico	2
TOTAL DE PERSONAS	34

e) Tiempo en años de laborar en la institución?:

FACTOR	FRECUENCIA	%
De 0 a 1 años	4	12
De 1 a 5 años	14	41
5 años ó más	16	47
Total	34	100

f) Tiempo en años del cargo actual? :

FACTOR	FRECUENCIA	%
De 0 a 1 años	4	12
De 1 a 5 años	24	71
5 años ó más	6	17
Total	34	100

g) Jerárquicamente en qué nivel se ubica su cargo actual dentro de la institución? :

FACTOR	FRECUENCIA	%
Gerencia	4	12
Jefatura	1	3
Operativo	29	85
Total	34	100

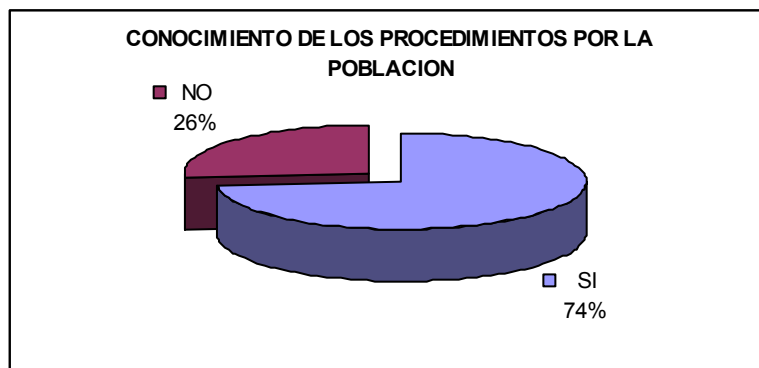
II – Sección de Preguntas

1) Conoce los procedimientos formales asignados a su cargo?:

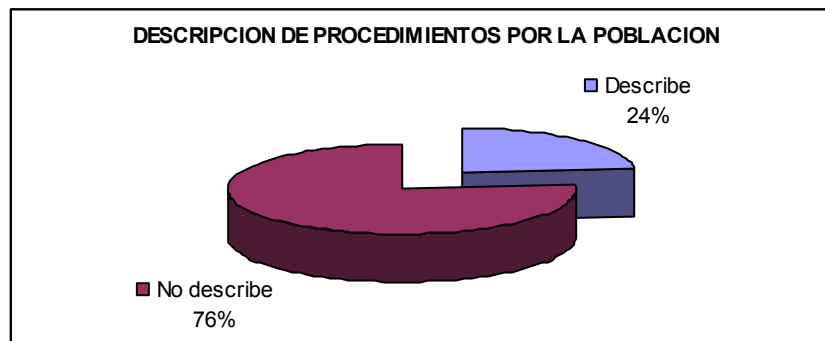
Objetivo de la Pregunta:

Conocer si el personal de la gerencia sabe cuales son los procedimientos formales responsabilidad de su cargo.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Si conoce	25	74
No conoce	9	26
Total	34	100



FACTOR	FRECUENCIA	%
No Describe	26	76
Descripción Clara	8	24
Total	34	100



Análisis:

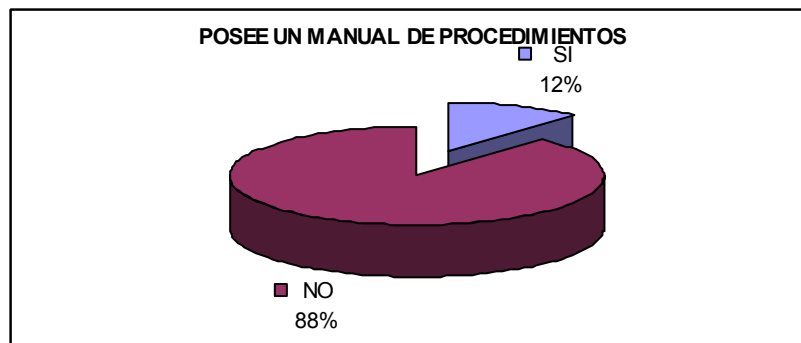
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, tres cuartos de la población (76%) encuestada afirma que conoce los procedimientos formales asignados a su cargo, pero en la descripción de los mismos solo una cuarta parte de la población (24%) describe en forma clara algunos de los procedimientos formales asignados.

2) Posee un manual de procedimientos de los procesos en los cuales está involucrado su cargo?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer si el personal de la gerencia cuenta con un manual de procedimientos en el cual se encuentre por escrito los procesos que deben realizar en su cargo.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Si	4	12
No	30	88
Total	34	100



Análisis:

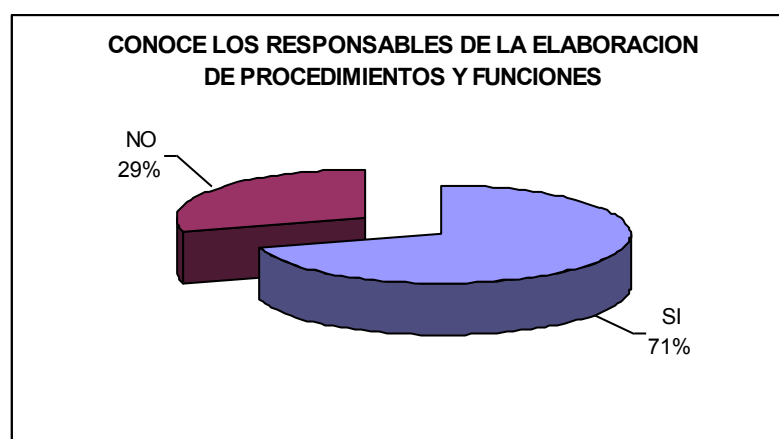
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, solamente un 12% afirma poseer un manual de procedimientos, el otro 88% no posee ningún tipo de manual que describa los procedimientos en los cuales está involucrado su cargo. Es decir que en los resultados obtenidos se ve la necesidad de tener disponible los documentos requeridos, para saber con certeza los procesos que se realizan en su cargo.

3) Conoce quienes son los responsables de la elaboración, modificación, actualización y autorización de procedimientos y funciones de su área?:

Objetivo de la Pregunta:

Identificar si existen personas encargadas de la elaboración, modificación, actualización y autorización de procedimientos y funciones, y si el personal encuestado conoce de la existencia de los mismos.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Si	24	71
No	10	29
Total	34	100



Análisis:

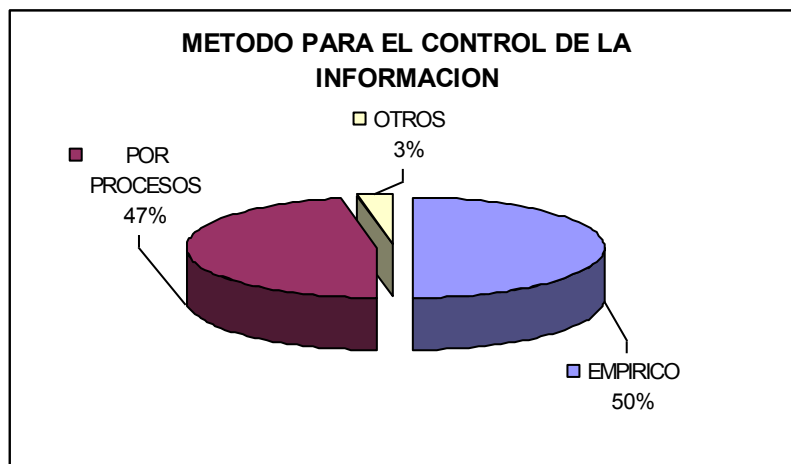
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 71% afirma conocer quienes son los responsables de la elaboración y control de los manuales de procedimientos y funciones en la Gerencia y un 29% no sabe, razón por la cual se ve la necesidad de informar o asignar responsables de estas actividades (autorización, modificación, control de documentos) y que sea del conocimiento de todo el personal.

4) De qué manera controla el flujo de información en su área?:

Objetivo de la Pregunta:

Identificar cual es el método que utilizan en la gerencia para controlar el flujo de información en las diferentes áreas de la misma.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Empírico	17	50
Por Procesos	16	47
Otros	1	3
Total	34	100



Análisis:

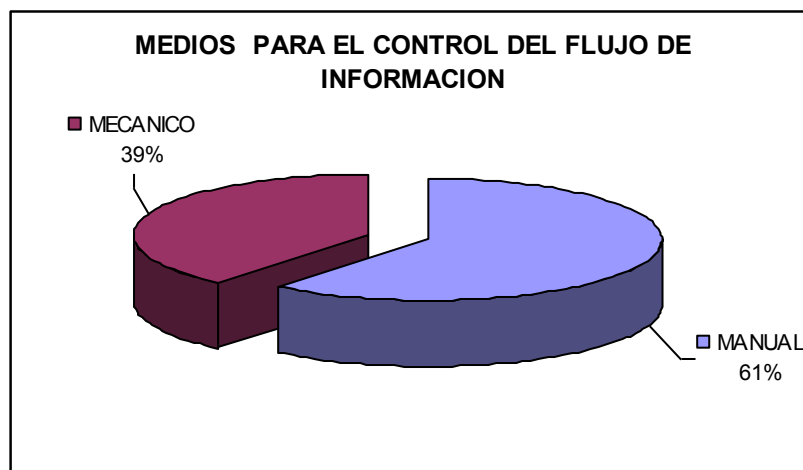
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, no existe una metodología definida para el control del flujo de la información formal de la gerencia , ya que un 50% afirma que lo hace a su conveniencia (Empírico), y un 47% lo realiza por medio de procesos, los cuales son métodos tradicionales de cada area, sin una normalización específica, un 3% responde que para el control de la información utilizan el correo electrónico y a través de un sistema de requerimientos.

5) Que medio utiliza para el control del flujo de la documentación?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer en forma general de qué manera se controla la documentación dentro de la gerencia.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Manual	22	61
Mecanizado	14	39
Total	34	100



Análisis:

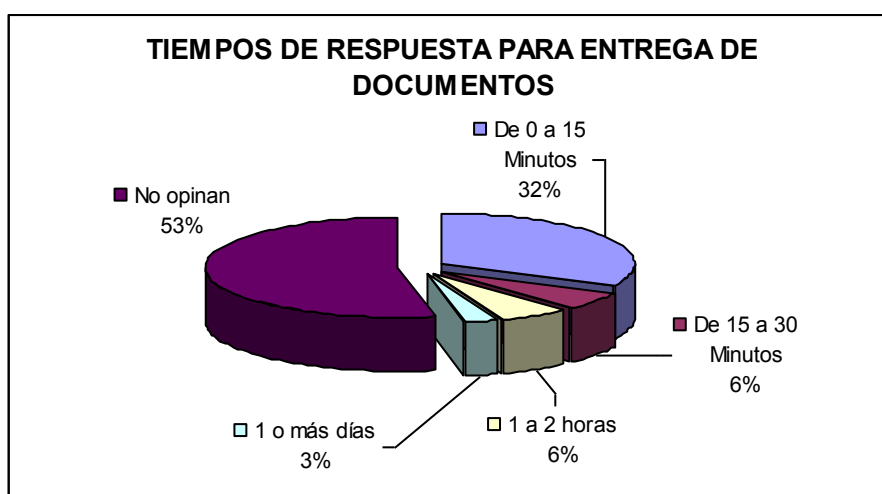
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, la forma generalizada de controlar la documentación en la gerencia en estudio es en forma manual, sin tener una metodología normalizada.

6)Cuál es el tiempo promedio de búsqueda de documentos (registros, cartas, u otros similares) en el área donde se desempeña ?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer los tiempos promedio de entrega de documentos dentro de esta gerencia.

FACTOR	FRECUENCIA	%
De 0 a 15 Minutos	11	32
De 15 a 30 Minutos	2	6
1 a 2 horas	2	6
1 o más días	1	3
No opinan	18	53
Total	34	100



Análisis:

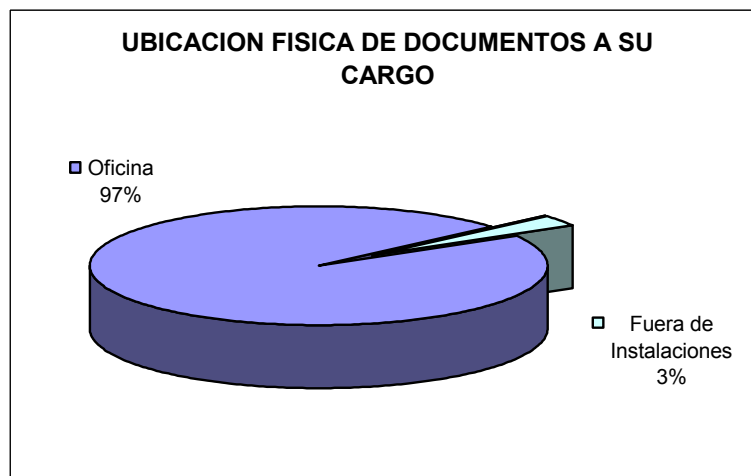
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, los tiempos de respuesta para entrega de documentos son muy diferentes; ya que varía desde la entrega inmediata en algunos casos y otros la entrega es hasta después de 1 o más días. Es preciso hacer notar que más del 50% del personal no brindo datos específicos sobre los tiempos de entrega ya que dependiendo del área, estos tiempos pueden variar notablemente. Es decir que no hay uniformidad en la accesibilidad de los documentos cuando se le solicitan al personal.

7) Donde se ubican físicamente los documentos que se manejan en el cargo de su responsabilidad?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer la accesibilidad física de los documentos que se manejan en cada una de los cargos de la Gerencia de Tecnología de Información.

FACTOR	FRECUENCIA	%
En Oficina	33	97
En otra oficina	0	0
En otro edificio	0	0
Fuera de instalaciones	1	3
Total	34	100



Análisis:

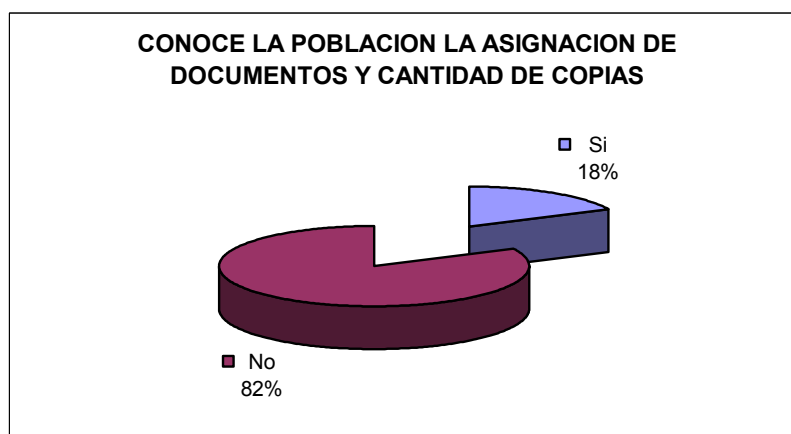
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, los encuestados afirman que la ubicación de la documentación se encuentra en algún lugar de la oficina debido a que existe demora en la búsqueda de los documentos y solo un 3% de la población señala que la información necesaria para su cargo se encuentra fuera de las instalaciones.

8) Conoce la cantidad de copias de los procedimientos y funciones que se generan de un documento y su asignación?:

Objetivo de la Pregunta:

Realizar un sondeo del control de procedimientos y funciones, con relación a su asignación y cantidad de copias distribuidas al personal de la gerencia.

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	28	82
Si	6	18
Total	34	100



Análisis:

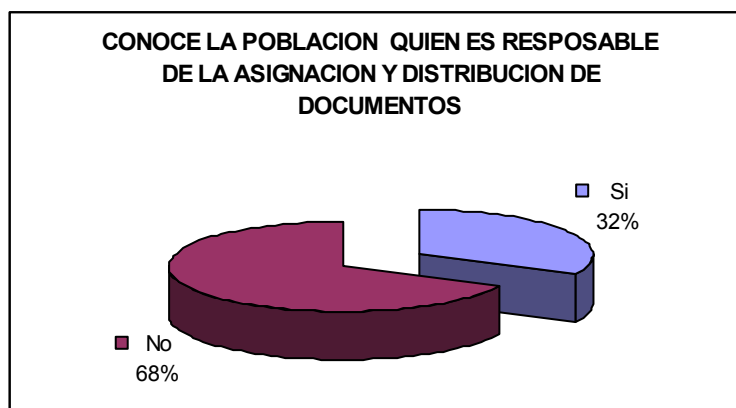
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 82% de los encuestados afirma no conocer de esta información; Dentro de este porcentaje se incluye el personal de Gerencia y jefaturas. En relación a lo anterior el 18% de la población que afirma conocer de estos datos, quienes pertenecen al área técnica y operativa de esta gerencia. Por lo que al notar la incongruencia de los resultados se puede concluir que no está definido la cantidad de copias que generará un documento específico.

9) Conoce quién es el responsable de establecer el número de copias y su distribución de documentos en su gerencia. ?:

Objetivo de la Pregunta:

Realizar un sondeo del control de documentos, con relación al conocimiento del personal a quien pertenece la responsabilidad del establecimiento del número de copias y distribución de documentos en esa gerencia.

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	23	68
Si	11	32
Total	34	100



Análisis:

De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 68% de los encuestados afirma no conocer de esta información; Dentro de este porcentaje se incluye el personal de Gerencia y jefaturas. En relación a lo anterior el 32% de la población que afirma conocer

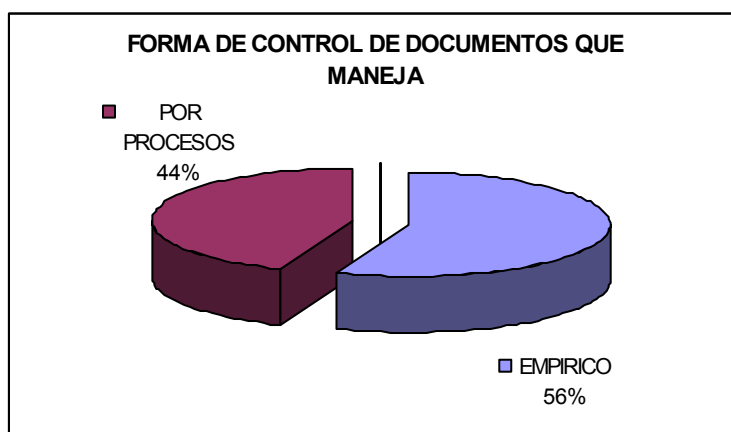
de estos datos, quienes pertenecen al área técnica y operativa de esta gerencia. Por lo que al notar las variantes en los resultados se puede concluir que no esta definido quien es el responsable de la asignación y/o distribución de documentos.

10) De qué forma controla los documentos que maneja ?:

Objetivo de la Pregunta:

Identificar de qué manera se manejan y controlan los documentos en cada uno de los puestos.

FACTOR	FRECUENCIA	%
EMPÍRICO	19	56
POR PROCESOS	15	44
OTROS	0	0
Total	34	100



Análisis:

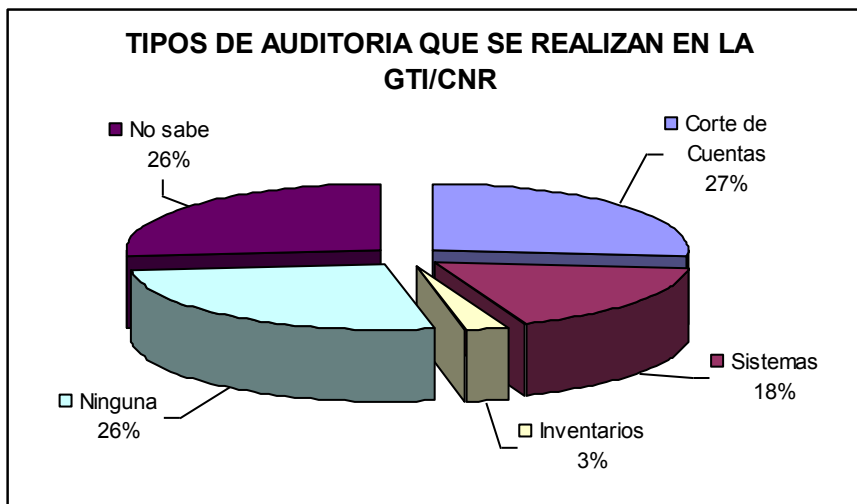
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, no existe una metodología definida para el control de los documentos, ya que un 56% afirma que lo hace a su conveniencia (Empírico), y un 44% lo realiza por medio de procesos, los cuales son métodos tradicionales de cada área, sin una normalización específica.

11) Que tipos de auditorías se realizan en la Gerencia GTI/CNR?:

Objetivo de la Pregunta:

Determinar qué tipos de auditorías se realizan en esa gerencia y en que medida el personal de la gerencia conoce de la realización de las mismas.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Corte de Cuentas	9	27
Sistemas	6	18
Inventario	1	3
Ninguna	9	26
No Sabe	9	26
Total	34	100



Análisis:

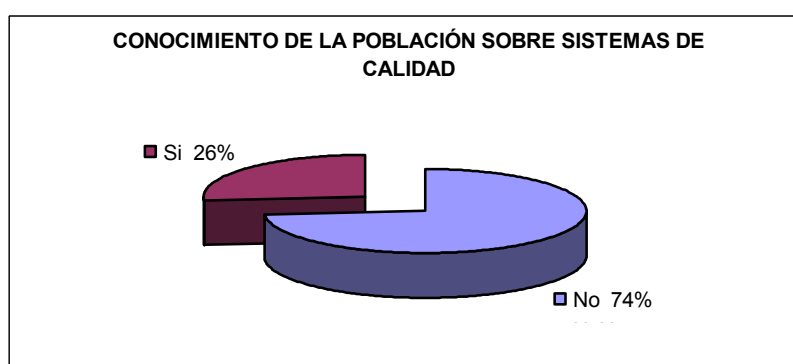
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, el 52% del personal desconoce de los tipos de auditorías que se realizan en esa gerencia, el restante 48% afirma que los tipos de auditoría que se realizan en la gerencia son los de ley realizados por la Corte de Cuentas los sistemas y a los inventarios o bienes.

12) Conoce usted sobre los sistemas de calidad?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer en que porcentaje la población encuestada conoce de forma general sobre los sistemas de calidad.

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	23	74
Si	11	26
Total	34	100



Análisis:

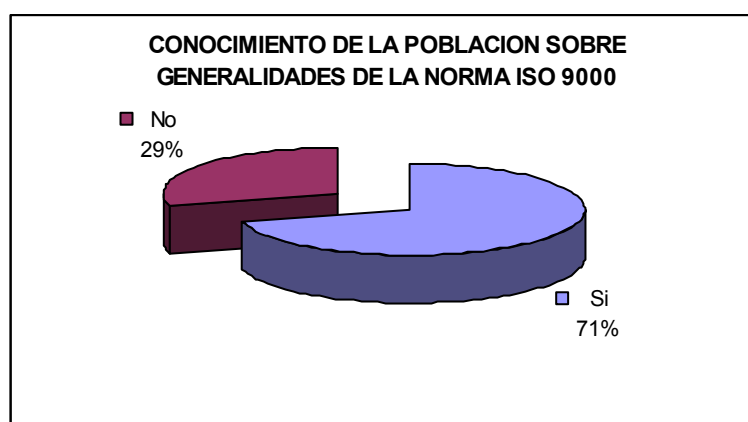
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 74% de la población no posee conocimientos generales sobre sistemas de calidad., una cuarta parte de la población encuestada si conoce sobre estos sistemas.

13) Tiene usted conocimientos sobre las generalidades de la Norma ISO 9000?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer en que porcentaje la población encuestada conoce sobre las generalidades de la Norma ISO 9000.

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	10	29
Si	24	71
Total	34	100



Análisis:

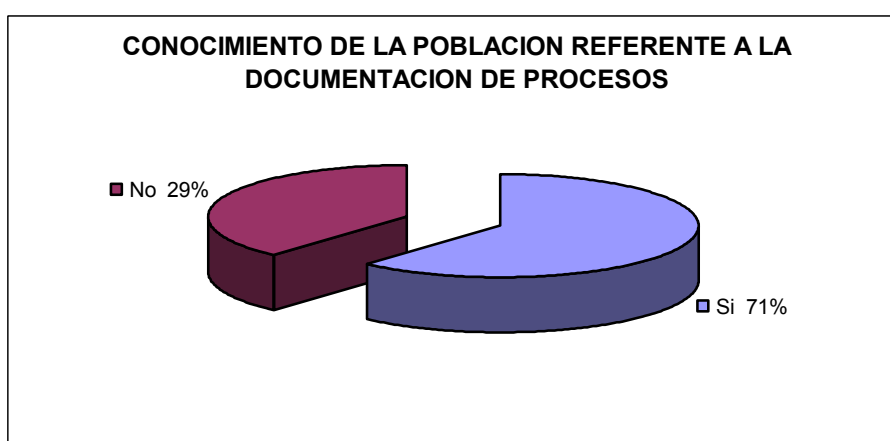
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 71% de la población posee conocimientos sobre las generalidades de la norma ISO 9000, el restante de la población no conoce sobre esta norma.

14) Sabe usted en que consiste la documentación de procesos?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer en que porcentaje la población encuestada conoce sobre la documentación de procesos.

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	10	29
Si	24	71
Total	34	100



Análisis:

De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 71% de la población posee conocimientos referente a la documentación de procesos, el restante de la población no conoce sobre esta técnica. Es decir que como la mayoría conoce sobre documentación de procesos, se les hará mas fácil interpretar las políticas que se establecerán en cuanto al control de dichos documentos.

15) Conoce usted sobre el control que se debe aplicar a los documentos?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer en que porcentaje la población encuestada conoce los controles que se debe aplicar a los documentos.

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	20	59
Si	14	41
Total	34	100



Análisis:

De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 59% de la población NO posee conocimientos referente a los controles que se deben aplicar a la documentación. Solo un 41% afirma conocer sobre el control que se debe aplicar a los documentos, el cual es muy importante para que la información este actualizada y no exista fuga de información

16) Conoce en qué consiste la auditoría de calidad (revisión de documentos) ?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer en que porcentaje la población encuestada conoce sobre las auditorías de calidad (en la fracción que comprende la revisión de documentos) .

FACTOR	FRECUENCIA	%
No	22	65
Si	12	35
Total	34	100



Análisis:

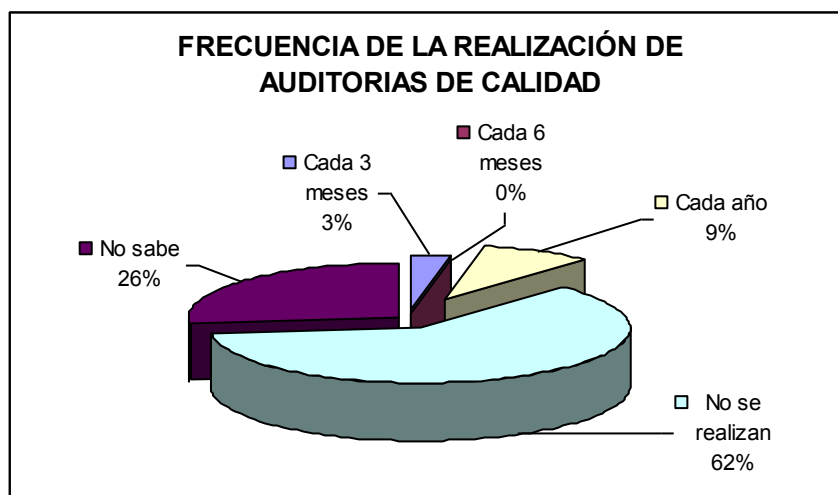
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, un 65% de la población NO posee conocimientos referente a las auditorías de calidad y revisión de documentos, el porcentaje restante de la población conoce en alguna medida sobre esta técnica.

17) Con qué frecuencia se efectúan auditorías de calidad en su área (revisión de documentos y registros) ?:

Objetivo de la Pregunta:

Identificar si existe algún tipo de auditoría de calidad (revisión de documentos y registros) en la GTI/CNR.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Cada 3 Meses	1	3
Cada 6 Meses	0	0
Cada año	3	9
No se realizan	21	62
No sabe	9	26
Total	34	100



Análisis:

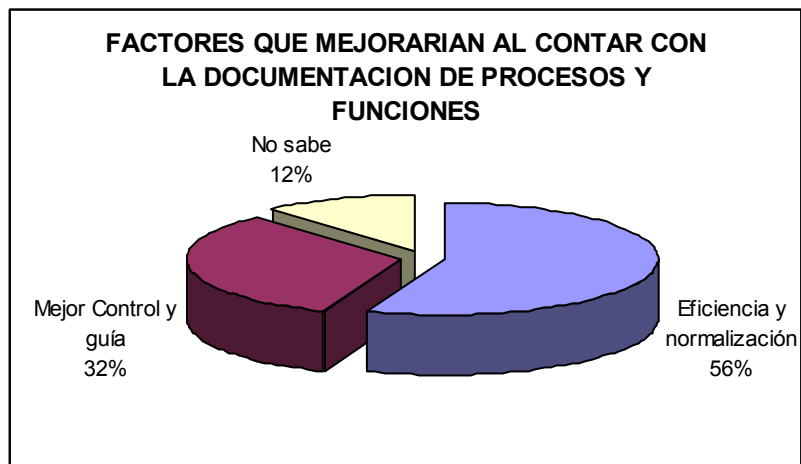
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, el 88% del personal desconoce o afirma que tales auditorías no se realizan, en contraposición del otro 12%, que afirma que se realizan cada tres meses y una vez al año. Analizando los datos se concluye que por la variación de las respuestas; auditorías de calidad (control de documentos) no se realizan.

18) Sería de utilidad para usted contar con la documentación de los procesos y funciones del área bajo su responsabilidad?:

Objetivo de la Pregunta:

Determinar la necesidad por parte del personal encuestado de la Gerencia de Tecnología de Información de contar con la una metodología que sirva de herramienta para la documentación de los procedimientos y funciones (manuales), con la finalidad de hacer más eficiente los procesos.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Eficiencia y normalización	19	65
Mejora el control y guía para los procedimientos.	11	32
No sabe	4	12
Total	34	100



Análisis:

El 100% de la población afirma que le sería de utilidad contar con la documentación de los procesos y funciones, el 88% mencionando que fomentaría el control, aumentará la eficiencia, y el control de las funciones responsabilidad de cada uno de los empleados y el 12% no explico el por qué de la utilidad.

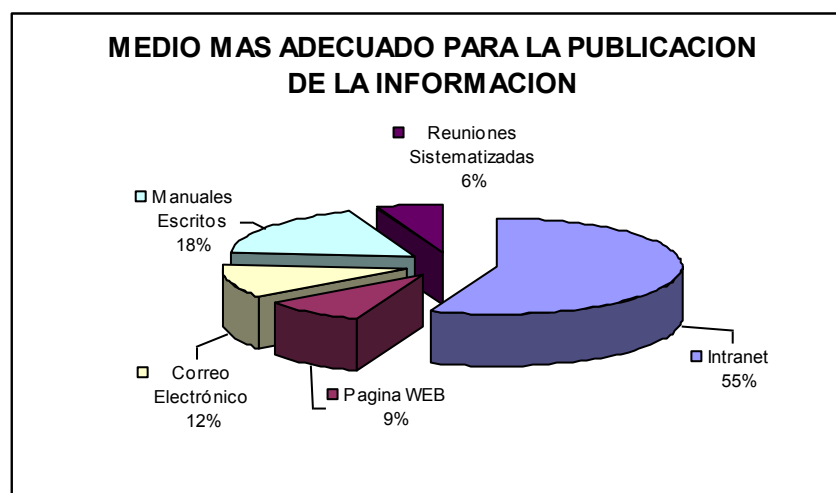
19) Para usted cuál es el medio más adecuado de publicación de la información?:

Objetivo de la Pregunta:

Determinar el medio de publicación de la información que prefiere el personal.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Intranet	19	55
Pagina WEB	3	9

FACTOR	FRECUENCIA	%
Correo Electrónico	4	12
Manuales Escritos	6	18
Reuniones Sistematizadas	2	6
Total	34	100



Análisis:

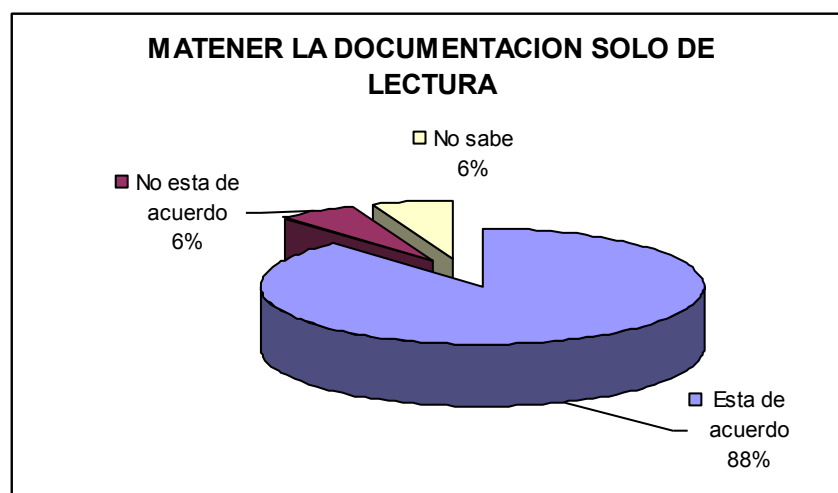
De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, el 76% del personal prefiere algún medio electrónico como medio más adecuado para la publicación de la información, prefiriendo la Intranet como medio más ágil para este fin, el otro 24% prefiere métodos más ortodoxos como las reuniones o los manuales escritos. Ya que la información que se coloque en la intranet estará disponible en el momento que se necesite para que se tomen las decisiones con datos reales.

20) Que opina usted de tener la documentación disponible solamente para lectura dentro del medio de publicación de la informacoin?:

Objetivo de la Pregunta:

Conocer la opinión de los encuestados de tener la información con restricción de solo lectura con el fin de controlar de manera mas eficiente los cambios o modificaciones a los mismos.

FACTOR	FRECUENCIA	%
Esta de acuerdo	30	88
No esta de acuerdo	2	6
No sabe	2	6
Total	34	100



Análisis:

De acuerdo al cuadro de tabulación de datos, el 88% del personal está de acuerdo que se tenga la documentación (procedimientos y funciones) en modalidad de solo lectura, ya que se controlaría eficientemente las modificaciones a los mismos, se agilizaría la consulta y se tendría mayor accesibilidad para consulta.

1.9 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.

- ♦ Se concluye, de acuerdo a los resultados de la investigación de campo que en la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros GTI/CNR, el personal en su mayoría son graduados o tienen estudios en ingeniería y licenciatura en informática y no tienen un mayor conocimiento sobre la importancia de contar con política de control de documentos mas que solo generalidades de las normas ISO 9000; por consiguiente existe la necesidad de contar con políticas de control de documentos, como una herramienta que ayude a todo el personal a trabajar a partir de uno solo y el mismo conjunto de documentos, para que se de la estandarización de procesos; así como también la asignación de responsables de la elaboración, modificación, autorización, actualización de documentos y el encargado del establecimiento y distribución de documentos. La mayoría del personal respondió no tener conocimiento de quién y cómo controlan los documentos y no poseen por escrito los procedimientos de su puesto.

- ♦ Se concluye a demás que al no contar con un medio adecuado de publicación de la documentación, la evaluación de los mismos (elaboración, modificación, autorización y actualización) se hace mas lenta, provocando que aunque el personal tenga mas de 5 años de laborar en la institución y conozca los procedimientos de su puesto de trabajo se tomen decisiones en base a experiencias y estas no sean las mas oportunas en donde se toman con mas frecuencia a nivel de gerencia y sub-gerencias .
- ♦ En la Gerencia no se realizan auditorías de calidad (revisión de documentos) por ello existen variaciones en los tiempos de búsqueda de documentos, que se encuentran en cada una de las oficinas, por utilización de método manual para el control de los documentos y para controlar el flujo de información unos lo hacen basándose en procesos y otros lo realizan a su conveniencia (empírico)

Al mantener la documentación solo para lectura, le será de mas facilidad de controlar los documentos, ya que estarán en la intranet y los cambios únicamente se harán por la persona autorizada garantizando la fiabilidad de la información logrando asi, mayor eficiencia y productividad dentro de la gerencia antes mencionada.

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta la propuesta de la investigación desarrollando los procedimientos para la elaboración, modificación, eliminación y control de los documentos generados por la Gerencia de Tecnología de la Información, los que están conformados por la *METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000*. Además se elabora un prototipo de la codificación y señalización de tales documentos así como las matrices y/o listados para su control. También dentro de las políticas de esta metodología se crea un procedimiento de mejora continua la cual establece directrices de revisión y tiempos recomendados para el mejor control de documentos.

Por el gran volumen de documentos que se maneja en esta Gerencia, esta creará un prototipo que servirá como ejemplo de cómo se debe aplicar dicha metodología, usando un sistema automatizado, este ejercicio también incluirá la publicación de los mismos en la Intranet del CNR.

CAPITULO III

1. CREACION DE LA METODOLOGIA PARA LA PUBLICACION DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL GTI/CNR EN CUMPLIMIENTO DEL MANEJO DE INFORMACION REQUERIDO POR LAS NORMAS ISO 9000 VERSION 2000.

En este capítulo se ha desarrollado la metodología para la publicación de normas y procedimientos del GTI/CNR en cumplimiento del manejo de información documentada requerido por las normas ISO 9000:2000, para esto se han elaborado una serie de procedimientos los cuales contienen las normas y políticas con los que nos regiremos para implementar las acciones necesarias para el control de los documentos .

La Metodología para la publicación de normas y procedimientos esta contenida en los siguientes procedimientos :

- Documentación y preparación de documentos
- Control de documentos y registros de calidad
- Mejora Continua – Establecimiento de directrices de revisión de documentos y tiempos recomendados.

Las actividades para el proceso de elaboración del prototipo de aplicación de la metodología son las que se citan a continuación:

- Identificación de los procesos, registros de calidad y funciones documentadas por la GTI.
- Elaboración de catálogos, matrices y listados de documentos existentes
- Elaboración de listado maestro de distribución de documentos
- Elaboración de matrices detalladas de distribución de documentos
- Elaboración de matriz de copias controladas de documentos
- Señalización de documentos seleccionados para la aplicación de la metodología (procedimientos, funciones y registros)
- Ejecución de prototipo de publicación de documentos en Intranet de la GTI del CNR, con la colaboración del personal de la Gerencia.

2. ELABORACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PREPARACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN EN CUMPLIMIENTO CON LA NORMA ISO 9000 VERSIÓN 2000.

A continuación se desarrollan los procedimientos que serán la base de la metodología, conteniendo las directrices para el control de la documentación generada por la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros de El Salvador de conformidad con los requerimientos de la Norma ISO 9000 Versión 2000.

2.1 Procedimiento : Documentación y Preparación de Procedimientos

2.1.1 Objetivos

Establecer las directrices que permitan estandarizar la redacción de la documentación de los procesos, procedimientos y registros de la Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros GTI/CNR, en cumplimiento con la norma ISO 9000:2000.

2.1.2 Ámbito de aplicación .

Este procedimiento es el punto de partida para la redacción de la documentación de todos los procesos de la GTI/CNR., útiles para la generación de valor agregado de los servicios que se prestan, así como también, para la aplicación futura a todos los procesos internos departamentales e ínter departamentales dependientes de todas las direcciones del Centro Nacional de Registros

2.1.3 Generalidades

La Dirección de las empresas requieren de una metodología de control de documentos moderno, funcional, efectivo y documentado, que le permita mantener los estándares de calidad comprometidos con sus clientes.

Disponer de una Metodología documentada para el control de los documentos, representando un activo muy importante, que garantiza el aseguramiento y el control de la calidad de los procesos contenidos en el sistema.

La Norma ISO 9001, versión 2000, en el Apartado 4.1 “Requisitos Generales”, requiere que los procesos mediante los cuales la empresa genera valor agregado y sus utilidades estén documentados, con el objeto de garantizar que las personas usuarias de los procesos tengan a la disposición la información necesaria para garantizar la calidad de los servicios que la empresa ofrece.

Por estas razones los responsables de implementar esta metodología en la Gerencia de Tecnología de la Información del Centro Nacional de Registros GTI/CNR, es recomendable que establezcan este procedimiento para asumirlo como obligatorio en todas sus divisiones, áreas o departamentos.

2.1.4 Términos y definiciones

Todos los procedimientos contendrán los siguientes términos en su estructura documental:

- **Objetivos:** Que será el fin o propósito del procedimiento.
- **Ámbito de Aplicación:** Se definirá como el espacio comprendido dentro de límites de un área o sección determinados donde se ejecutará el procedimiento.
- **Generalidades:** En este numeral se consignará una descripción general haciendo referencia de lo que se trata el procedimiento y su importancia.
- **Términos y Definiciones:** En este numeral se presentará un glosario con terminología utilizada en el procedimiento, ya sea términos de carácter técnico o propios de la gestión de la GTI/CNR, que deben definirse para una mejor comprensión del procedimiento.

- **Responsabilidades:** En esta parte se detallará la responsabilidad del encargado del área a la que pertenece el procedimiento sobre su cumplimiento y aplicación, como un detalle de los demás usuarios del proceso en la participación y complementación de lo descrito en el mismo.
- **Descripción del Proceso:** Se describirán los pasos a seguir para realizar el procedimiento específico.
- **Recursos (Materiales y equipos):** En este numeral se listaran los materiales y equipos necesarios para ejecutar el procedimiento, por supuesto tomando en consideración aquellos, que de no existir, no se realizará el procedimiento.
- **Normas de Obligado Cumplimiento:** Se detallará aquellas normativas o leyes internas y externas, que tengan la vigencia actualizada, y sirvan como referencia para cumplimiento de los objetivos del procedimiento.
- **Descripción de los Parámetros de Medición:** Aquí se determinarán aquellos medios, que permitan obtener la información necesaria para determinar cumplimientos o no cumplimientos de actividades o procesos, cuando sea aplicable en un procedimiento.
- **Formatos de los Anexos:** Serán todos aquellos documentos o informes que proporcionen datos o información adicional para facilitar la comprensión del procedimiento que por su formato o el carácter de la información no puede incluirse en ninguno de los numerales de los procedimientos.

2.1.5 Responsabilidades

Es responsabilidad del personal designado por el Gerente de la GTI/CNR, controlar y verificar que el presente procedimiento sea aplicado y cumplido en el momento de documentar y preparar un procedimiento⁴. Para este caso se recomienda que por parte de la Dirección General se cree una unidad multidisciplinaria encargada del fiel cumplimiento de la metodología de control, la cual se encargará también de administrar esta gestión⁵.

Es responsabilidad de las personas designadas, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para la documentación de los procesos.

2.1.6 Descripción del proceso .

Para mantener con éxito la metodología de control de documentos según la Norma ISO 9001 en la versión 2000, se elabora la documentación mediante los siguientes pasos:

- En la línea del requerimiento de la norma se debe focalizar el proceso y la satisfacción del cliente como punto de partida⁶, la primera fase de este procedimiento, consiste en definir el proceso principal o punto de partida que la Gerencia entiende como la **ocupación esencial de la empresa**, para la generación de valor agregado, partiendo de las entradas del proceso hasta concluir con las salidas previamente especificadas.

⁴ Apartado 4.2.3 “Control de Documentos” de la Norma ISO 9000:2000

⁵ Requerimiento basado en el apartado 5.1 “Compromiso de la Dirección” de la Norma ISO 9000:2000

⁶ Principios N° 4 y 1 de la Norma ISO 9000:2000

- Crear el equipo de personas pertenecientes a los departamentos usuarios de los procesos, en quienes por su experiencia y confianza la Gerencia le faculta para documentar los procesos y las especificaciones. Lo anterior se recomienda basados en el *apartado 4.1 “Requisitos Generales” incisos c) y f) de la Norma ISO 9000:2000*. en los cuales se recomienda realizar el seguimiento e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- Tomando como referencia el proceso principal de la Institución, cada equipo asignado para la elaboración de procedimientos, tomará el proceso específico que revisará para mejorarlo, o en su caso, redactará por primera vez y lo descompondrá en las fases que lo conforman⁷.
- Para el desarrollo de la documentación del proceso, que el equipo revisará para mejorarlo o redactara por primera vez, procederemos de la siguiente forma:
 1. Establecer quien es el cliente de la última fase del proceso.
 2. Definir las necesidades del cliente de la última fase del proceso.
 3. Definir las fases anteriores del proceso hasta llegar a la primera, cuyas especificaciones de entrada son las mismas que las de salida de la última fase del proceso anterior.
 4. Definir las necesidades de las diferentes fases del proceso partiendo de las necesidades del cliente del proceso siguiente utilizando el concepto, *“el siguiente proceso es el cliente.”*, de acuerdo al *principio N° 1 de la Gestión de la Calidad*.

⁷ Principios N° 4 y 1 de la Norma ISO 9000:2000

5. Definir las funciones y los responsables de cada una de las fases del proceso.
6. Determinar los recursos necesarios para conseguir las especificaciones que definen las necesidades de las diferentes fases del proceso partiendo del objetivo de mantenimiento del proceso dentro de los estándares de variabilidad que se especifiquen.
7. Describir secuencialmente las operaciones a realizar, incluyendo las especificaciones de calidad, los registros de calidad y los sistemas de medición y seguimiento de las variables de tal forma, que sean inteligibles para el personal del nivel operativo del proceso.
8. Aplicar el sistema de mejora de la calidad y productividad por medio de la implantación de acciones correctivas y preventivas que prevé la norma, en conformidad con el Apartado 8.5 “Mejora” de la Norma ISO 9000:2000.
9. Determinar otros instructivos, especificaciones y documentos adicionales para que el personal realice su trabajo eficientemente, cumpliendo con todas las especificaciones y márgenes de tolerancia que se establezcan.
10. Redactar la documentación adicional que se determine como necesario incluyendo los parámetros de control de los procesos, los registros de calidad y sus márgenes de tolerancia⁸.

⁸ Apartado 4.2.4 “Control de los Registros” de la Norma ISO 9000:2000

11. Presentar los documentos redactados al nivel de supervisión superior en la organización para su aprobación y validación, así como para la reorientación de criterios de supervisión y seguimiento de los rendimientos del proceso en calidad y productividad.⁹

- El nivel de supervisión que valide el proceso, debe informar al nivel superior y este, si así se prevé en función del tipo de proceso objeto de la revisión, debe informar a la dirección sobre los cambios a implantar. Por otro lado debe también informar a la dirección encargada de esta metodología para la integración definitiva del proceso en el sistema, así como para asignarle la codificación final como parte del sistema⁹.
- Completada la fase de validación la documentación e integración del nuevo proceso, esta metodología debe ser explicada a los usuarios y a los departamentos anteriores y posteriores, con el objeto de verificar que otros procesos no serán afectados y en su caso tomar las medidas correspondientes. Si fuera necesario un entrenamiento especial, las personas que desarrollaron el procedimiento, deben definir el plan de entrenamiento adecuado para los usuarios del proceso desde el nivel organizativo al que afecta el proceso hasta el nivel operativo¹⁰.

⁹ Apartado 4.2.3 “Control de Documentos” de la Norma ISO 9000:2000

¹⁰ Principio 3 de la Gestión de la Calidad y Apartado 5.5 “Responsabilidad, Autoridad y Dirección” de la Norma ISO 9000:2000

- Entrenado el personal y concientizado de la importancia de los cambios, los responsables del proceso lo implantarán tomando en consideración los riesgos posibles en los puntos críticos del proceso y durante el tiempo que acuerden, observarán el resultado del nuevo proceso y definirán medidas correctivas y preventivas para lograr en el menor tiempo posible la estabilidad del proceso dentro de los márgenes de tolerancia especificados¹¹.
- La estructura documental de los procedimientos será la siguiente:
 - Portada principal. (Hoja de Aprobación)
 - Objetivos.
 - Ámbito de Aplicación.
 - Generalidades.
 - Términos y definiciones.
 - Responsabilidades.
 - Descripción del proceso.
 - Recursos (Materiales y equipos).
 - Normas de obligado cumplimiento.
 - Descripción de los parámetros de medición.
 - Formatos de los Anexos (Documentos adicionales).

La portada principal tendrá el formato propuesto y contendrá los tópicos que se ejemplifican a continuación¹²:

¹¹ Principio 3 de la Gestión de la Calidad y Apartado 5.5 “Responsabilidad, Autoridad y Dirección” de la Norma ISO 9000:2000

¹² Apartado 4.2.3 “Control de Documentos” de la Norma ISO 9000:2000

Título del Procedimiento :											
Redactado por: Nombre completo Cargo	Fecha:	Firma:									
Revisado por: Nombre completo Cargo	Fecha:	Firma:									
Aprobado por: Nombre completo Cargo	Fecha:	Firma:									
Contenido: Copia Controlada: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Copia Controlada</th> <th>Destino / poseedor</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N°</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visto bueno</td> <td></td> <td>Sello</td> </tr> </tbody> </table>			Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha	N°			Visto bueno		Sello
Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha									
N°											
Visto bueno		Sello									

- La estructura de codificación del procedimiento será la siguiente:
 - Los procedimientos serán identificados por las siglas "PRC", "PRO", "PRA", "PRT" seguido de tres dígitos que indican el número correlativo que le corresponde o el que le asigne la dirección de la Unidad responsable designada, donde:
 - Procedimientos de Calidad. (PRC)
 - Procedimientos Administrativos. (PRA)
 - Procedimientos Operativos. (PRO)
 - Procedimientos Técnicos. (PRT)

Para la señalización y control de los documentos se utilizaran los formatos siguientes, los cuales se pondrán en el encabezado y pie de pagina en cada uno de las paginas de los documentos a controlar.

Encabezado :

LOGO	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Número:	PRC-001
		Edición:	I
		Revisión:	0
		Fecha:	31/10/2002

Donde :

En la casilla de “Numero” se colocará las siglas de identificación y el número correlativo de control asignado al procedimiento.

En la casilla de Edición se colocará el número correspondiente a la edición de ese documento.

En la Casilla de Revisión se colocará el número correspondiente a la revisión de cada una de las páginas, en referencia con el número de edición.

En la casilla de Fecha, se colocará la última fecha efectiva de la revisión del documento o sección del documento, y en su defecto de la edición del mismo.

Pie de página :

AREA: Gestión de Calidad	Documentación y Preparación de Procedimientos	Página ## de ##

Donde :

En la primera columna se colocará el Área al que pertenece el procedimiento documentado. En la segunda columna se colocará el nombre completo del procedimiento documentado. En la tercera columna se colocará el número de la página en que se encuentra y el número total de páginas del procedimiento documentado.

- El encabezado y pie de página de cada documento deberá cumplir con las siguientes especificaciones:

- Margen Superior: 2.5 cms
- Margen Inferior: 2.5 cms
- Margen Izquierdo: 3.0 cms
- Margen Derecho: 2.0 cms

- Desde el Borde.
- Encabezado: 1.5 cms
- Pie de Página: 1.0 cms

- Todos los procedimientos deben ser escritos en computadora, en letra tipo “Arial” del tamaño 12. De cada documento debe guardarse una copia en los archivos informáticos que se determinen en el procedimiento correspondiente.

NOTA : Tanto la demarcación estructural como la estructura de codificación y señalización, son libres en sus formatos, se recomiendan de acuerdo al requerimiento de la norma ISO 9000:2000 en el apartado 4.2.3 “Control de Documentos”.

2.1.7 Recursos

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.

2.1.8 Normas de obligado cumplimiento

- Apartado 4.2 de la Norma ISO 9001 Versión 2000.

2.1.9 Descripción de los parámetros de medición

- No Aplica

2.1.10 Formatos de Los Anexos.

- No Aplica

2.2 Control de los Documentos y Registros de Calidad.

2.2.1 Objetivos

Establecer y mantener un sistema controlado de la documentación y registros de calidad.

Asegurar que las ediciones de la documentación se encuentra revisada, actualizada y aprobada.

Identificar los cambios y los estados de revisión de la documentación, para lograr tener disponibles las versiones pertinentes en los distintos centros de trabajo de la GTI.

Identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución.

Prevenir el uso de documentación obsoleta en los distintos centros de trabajo de la empresa.

Identificar y controlar los registros de calidad que se generan en los distintos procesos y lograr su adecuada protección, almacenamiento y disponibilidad en el momento de necesitar recuperarlos para un proceso de trazabilidad de los servicios que proporciona la empresa, o para recopilar una información requerida¹³.

2.2.2 Ámbito de aplicación

Este procedimiento es aplicable por los responsables de las diferentes áreas de la empresa, en donde se generan registros de calidad, existen funciones del personal y se aplican procedimientos documentados en los procesos relacionados con los servicios que proporciona la empresa.

2.2.3 Generalidades

Es necesario que la metodología implantada en la Gerencia, posea documentados aquellos procesos que afecten la calidad del servicio proporcionado por la empresa, y las funciones que el personal debe realizar en sus puestos de trabajo; para ello se han

¹³ Apartados 4.1 “Requisitos Generales”, 4.2.3 “Control de Documentos” y 4.2.4 Control de Los Registros” de la Norma ISO 9000:2000

establecido las acciones adecuadas en éste procedimiento, para asegurar el control y la disponibilidad de la documentación y de los registros de calidad, de conformidad con el apartado 4.2 “Requisitos de la Documentación” de la Norma ISO 9000:2000.

Los controles establecidos en este procedimiento aseguran que los responsables de cada proceso actualicen su documentación, cuando existan cambios sustanciales en las funciones y el proceso de cada área de acuerdo a lo requerido por la Norma ISO 9000:2000 en el apartado 4.2.3 incisos b) y c).

2.2.4 Términos y definiciones

- **Documento:** es la información y su medio de soporte que establece recomendaciones y sugerencia.
- **Registro de Calidad:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

2.2.5 Responsabilidades

Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnología de Información, controlar y verificar que el presente procedimiento sea aplicado y cumplido, para que los Documentos y Registros de Calidad sean controlados adecuadamente.

Es responsabilidad de las personas que elaboran funciones, procedimientos y registros, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para el adecuado control de la documentación.

2.2.6 Descripción del proceso

2.2.6.1 Identificación de los documentos

Con el propósito de identificar y controlar los documentos y registros de calidad que sean distribuidos en todas las áreas de la GTI/CNR, para la documentación completa de un sistema de Gestión de la calidad, se ha determinado la siguiente codificación:¹⁴

Para los manuales: código alfanumérico de tres a cinco letras.

MAC	Manual de Calidad.
MAF	Manual de Funciones.
MAPRO	Manual de Procedimientos.
MAP	Manual de Procedimientos de Calidad.

Para los Procedimientos : con una codificación alfanumérica de tres letras y tres números. *Ejemplo: (PRA – 001)*

PRC	Procedimientos de Calidad.
PRA	Procedimientos Administrativos.
PRT	Procedimientos Técnicos.
PRO	Procedimientos de Operación.

Con el objeto de mantener la Trazabilidad de los documentos desde el punto de vista de su generación y revisiones, la nomenclatura de revisión iniciará cuando se realice la primera con la codificación “Revisión N° ____” empezando la primera, con el número uno. La revisión cero indica que es el documento original sin revisión alguna.

¹⁴ Apartado 4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1 Generalidades de la Norma ISO 9000:2000

Cuando se realice una revisión en cualquiera de las páginas del procedimiento, se le colocará el número inmediato superior de revisión a la página modificada, colocando también la fecha de revisión.

Cuando más del 50% del total de páginas del procedimiento haya sido revisado, o cambie el número de páginas del documento original, se cambiará la edición del procedimiento al número inmediato superior, retornando nuevamente el número de Revisión a cero y colocando la fecha de la nueva edición. Para tal propósito se utilizara el formato que se presenta a continuación en el encabezado de cada pagina de cada uno de los procedimientos.

LOGO	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Número:	PRC-001
		Edición:	I
		Revisión:	0
		Fecha:	31/10/2002

Para los Registros de Calidad, se han codificado todas las áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, de la manera siguiente:

GTI	Gerencia Tecnología de Información .
SDS	Subgerencia de Sistemas
SDO	Subgerencia de Operaciones
SDI	Subgerencia de Infraestructura Informática
SAF	Sistemas Administrativos Financieros
SOM	Sistemas de Operación y Mantenimiento
SDR	Sistemas de Registro

La forma en que se aplica la codificación en los registros de calidad es la siguiente: ***Ejemplo. (SDS-RC-001).***

En donde:

“ **SDS** ”. Significa el nombre del departamento ò área de trabajo, en este caso la “*Subgerencia de Sistemas*”.

“ **RC** ”. Identifica al documento como un *Registro de Calidad*.

“ **001** ”. Identifica al número correlativo asignado en cada registro de calidad que lo identifica de otros registros de calidad.

2.2.6.2 Control.

Para garantizar una distribución adecuada y controlada de cada una de las copias de los documentos se han generado los mecanismos que permitan cumplir con el objetivo del presente procedimiento¹⁵.

Estos mecanismos son los siguientes:

Matriz de Copias Controladas Entregadas.

Proporciona una visión clara y precisa de la distribución de las copias controladas de cada documento, en cada una de las áreas de la GTI; este listado deberá ser actualizado por el personal designado cada vez que a los cargos / puestos les sea entregado o retirado cualquiera de los documentos que están controlados en este listado.

¹⁵ Apartado 4.2.3 “Control de documentos” inciso d), f) y g) de la Norma ISO 9000:2000

Sello Preimpreso de Copia Controlada.

Garantiza que la copia emitida este debidamente controlada para evitar que se tengan copias no autorizadas u obsoletas, en los distintos centros de trabajo de la empresa. Para lo cual será colocado un sello de “*COPIA CONTROLADA*” en color azul, y el Jefe designado responsable de la implementación y control de esta metodología firma en la casilla del Visto Bueno.

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		Sello

2.2.6.3 Aprobación

La aprobación de las copias controladas distribuidas, permite identificar los niveles jerárquicos del área en donde se ha redactado el documento y demostrar que ha sido revisado y aprobado oportunamente. Las firmas están acompañadas por el sello del área o departamento correspondiente, en color azul¹⁶.

Los niveles de firma para la aprobación son los siguientes:

Redacción : Coordinadores encargados
Revisión : Jefaturas
Visto Bueno: Unidad Designada para la implementación de la metodología de control
Aprobación : Gerencias.

¹⁶ Apartado 4.2.3 “Control de documentos” inciso a) y b) de la Norma ISO 9000:2000

2.2.6.4 Distribución

La distribución de las copias controladas de los documentos, se realizará utilizando un Formato de *Hoja para Distribución de Documentos*, este formato es elaborado cada vez que se realice una distribución de la documentación controlada por la unidad responsable, sirviendo como evidencia de la recepción del documento¹⁷.

El control de la distribución de la documentación se realiza mediante una *Matriz de Copias Controladas Entregadas*, que se llevará en forma digital en la Unidad encargada designada, permitiendo encontrar quienes poseen copias controladas y cuantas copias controladas se han entregado.

2.2.6.5 Cambio o Sustitución de Documentos

Los cambios y/o sustituciones que se realicen en cualquier documento, deberán ser reportados al responsable de implementar y controlar esta metodología mediante el formato *Notificación de Cambios o Sustitución de Documentos*¹⁸.

Para realizar los cambios o las sustituciones, los responsables propietarios del documento deben seguir los siguientes pasos:

- Identificar y seleccionar el documento que se desea modificar.
- Solicitar vía correo electrónico a la Unidad responsable el documento seleccionado.
- La Unidad responsable remite vía correo electrónico el documento solicitado.

¹⁷ Apartado 4.2.3 “Control de documentos” inciso d) y g) de la Norma ISO 9000:2000

¹⁸ Apartado 4.2.3 “Control de documentos” inciso c) y d) de la Norma ISO 9000:2000

- Al recibir el documento el solicitante realiza las modificaciones, resaltando con otro color diferente al negro los cambios realizados en el documento para poderlos identificar.
- Cuando las modificaciones han sido terminadas, el responsable del documento lo remite vía correo electrónico a la Unidad responsable para que aplique los cambios
- El responsable del documento completa y envía a la Unidad responsable el formato de Notificación de Cambios o Sustituciones, en el cual se definen los cambios principales en el documento.
- La Unidad responsable, aplica las modificaciones a los documentos, a más tardar una semana después de haberlas recibido; y después imprime el documento original, entregándolo a la persona que solicitó las modificaciones, para que se gestione las firmas requeridas en el documento.
- El responsable remite nuevamente a la Unidad responsable el documento original con las respectivas firmas, para que se proceda a imprimir y distribuir las copias controladas.
- La Unidad responsable reemplaza el documento original que se ha modificado, identificándolo como Documento Sustituido, y lo archiva junto al resto de documentos modificados.
- La Unidad responsable elabora las hojas para distribución de documentos e imprime las copias controladas respectivas, distribuyéndolas en los diferentes

centros de trabajo de la empresa, a más tardar dos semanas después de haber recibido el documento modificado con las respectivas firmas.

2.2.7 Recursos

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Útiles de oficina.
- Vehículo

2.2.8 Normas de obligado cumplimiento

Apartado 4.2 de la Norma ISO 9001 Versión 2000.

2.2.9 Descripción de parámetros de medición

No Aplica.

2.2.10 Formatos de los anexos.

Anexo N° 1 “[Matriz de Copias Controladas entregadas](#) “

Anexo N° 2 “[Hoja para Distribución de Documentos](#)”

Anexo N° 3 “[Notificación de Cambio o Sustitución de Documentos](#)”

Anexo N° 1 “Matriz de Copias Controladas Entregadas “**Objetivo:**

Controlar de forma individual por cargo puesto la entrega de los documentos distribuidos y entregados.

Modo de uso:

Este documento se utilizará después de la entrega y distribuir de los documentos correspondientes a cada cargo, contiene los siguientes campos:

- **PR# N# :** se colocará el código del documento entregado.
- **Título :** será el nombre del documento entregado.
- **N° de Copia:** Se refiere al Número de copia asignada por puesto o cargo.
- **Entregar copia a :** Esta columna se colocará el nombre del puesto al que se le entrego la copia.
- **Total de Copias:** En esta columna se colocará el número de copias entregadas por puesto.

[illegible]

Anexo N° 2 “Hoja para Distribución de Documentos”

Objetivo:

Controlar de forma individual la recepción de los documentos distribuidos a cada persona.

Modo de uso:

Este documento se utilizará para entregar o distribuir los documentos correspondientes a cada persona, contiene los siguientes campos:

- **Copia controlada:** se colocará el código del puesto.
- **Destino poseedor:** será el nombre del puesto de la persona a quién se le entrega el documento.
- **Area de la empresa:** gerencia a la que pertenece el personal
- **Fecha de entrega:** la fecha en la que se le entregó el documento.
- **Receptor del documento:** nombre de la persona que recibe el documento.
- **Firma de recibido:** firma de la persona que recibe el documento.
- **Persona encargada de entregar el documento:** el nombre de la persona que distribuye el documento.
- **Jefe de Unidad encargada del control de los documentos:** firma del jefe de la unidad de la distribución de los documentos, para corroborar su correcta entrega.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

HOJA PARA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Copia Controlada		Destino / Poseedor	
Área de la Empresa		Receptor del Documento	
Fecha de Entrega		Firma de Recibido	

DOCUMENTO	CODIGO	FECHA DEL DOCUMENTO	PAGINA N°	EDICION N°	REVISIÓN N°

Persona que entrega el documento

Jefe de Unidad encargado del
Control de Documentos

Anexo N° 3 “Notificación de Cambio o Sustitución de Documentos”

Objetivo:

Informar a la unidad responsable de control de documentos que se ha realizado un cambio. (que puede ser de procedimientos o funciones).

Modo de uso:

Esta notificación es utilizada cuando es necesario hacer un cambio o sustituir un documento y es elaborado por el usuario encargado de las modificaciones y no por el responsable del control de los documentos.

- **Número:** en este campo se colocará el código del documento a sustituir o modificar.
- **Título:** en este campo se coloca el nombre del documento
- **Edición:** es la edición actual del documento que será modificado o sustituido.
- **Revisión:** es la última revisión del documento actual.
- **Fecha:** esta será la fecha de la última actualización del documento cambiado o sustituido.
- **Objetivo:** fin o propósito del cambio o sustitución.
- **Documento modificado:** este tendrá los cambios principales del documento.
- **Documento sustituido:** este contendrá las razones por las cuales se sustituye un documento.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

NOTIFICACION DE CAMBIO O SUSTITUCIÓN DE DOCUMENTOS.

PARA:

DE:

AREA :

FIRMA

FECHA:

ADJUNTO REMITO EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

NUMERO	TITULO	EDICION	REVISION	FECHA

EL CUAL SE SOLICITA SEA : MODIFICADO ☐

SUSTITUIDO ☐

OBJETIVO:

DOCUMENTO MODIFICADO:

CAMBIOS PRINCIPALES:

DOCUMENTO SUSTITUIDO:

MOTIVO:

2.3 Procedimiento : Mejora Continua

2.3.1 Objetivo

Realizar el proceso de mejora continua para aumentar el desempeño en la Gerencia de Tecnología de la Información dentro de la institución y a la vez lograr beneficiar a los clientes, mediante proyectos de avance significativo, los cuales conducen a la revisión y la mejora de los procesos existentes, o a la implementación de procesos nuevos; y la ejecución de actividades de mejora continua escalonada realizadas por el personal de la empresa que desempeñan actividades definidas en grupos de trabajo en los procesos ya existentes¹⁹.

2.3.2 Ámbito de Aplicación

El presente procedimiento de la calidad, será aplicable a las áreas definidas en el organigrama de la GTI/CNR, a los procesos existentes, y a los documentos identificados, distribuidos y controlados.

2.3.3 Generalidades

Para ayudar en el aseguramiento del futuro de la institución y a la satisfacción de los requisitos de los clientes, se ha elaborado y distribuido el presente procedimiento para crear una cultura que involucre al personal de la institución de manera activa en la

¹⁹ Apartado 8.1 Medición Análisis y Mejora, Generalidades, inciso c) de la Norma ISO 9000:2000

búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

Este procedimiento establece proyectos de avance significativos que habitualmente conllevan a la reevaluación de los procesos existentes y los cuales incluyen: *Análisis de la documentación y/o del proceso existente, informe de las situaciones encontradas, implementación de la mejora, verificación y validación de la mejora de la documentación y/o del proceso y evaluación de la mejora lograda*²⁰.

2.3.4 Términos y definiciones

- **Plan de Revisión de Documentos :** conjunto de actividades planificadas y desarrolladas mediante visitas a las diferentes áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, con el objetivo de encontrar situaciones que permitan la aplicación de la mejora continua.
- **Mejora Continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Proyectos de Avance Significativo:** Son los proyectos de mejora continua.

2.3.5 Responsabilidades.

Es responsabilidad de las personas que desarrollan las actividades y/o coordinación de los procesos existentes, darle cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento.

²⁰ Apartado 8.5 “Mejora” de la Norma ISO 9000:2000

Es responsabilidad del Jefe designado, controlar y verificar que el presente procedimiento sea aplicado y cumplido, para que la Mejora Continua sea desarrollada de manera eficiente y efectiva.

2.3.6 Procedimiento.

2.3.6.1 Desarrollo del plan revisión de documentos .

El plan de revisión de documentos consiste en una auditoria interna de la documentación llevada a cabo a intervalos planificados para determinar la conformidad con la metodología de control de documentos utilizada, y si esta se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Por lo que deberán definirse los criterios de esta auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, así como el personal responsable de realizarla y su capacitación²¹.

- El personal de la unidad responsable de la implementación de la Metodología para el control de documentos, elabora el programa anual para ejecutar el Plan de revisión de documentos, y lo presenta al Jefe correspondiente para su aprobación.
- El jefe responsable designado, aprueba el Plan de revisión de documentos.
- Sí por algún motivo de fuerza mayor no puede ser realizada cualquier visita programada en el Plan de revisión de documentos, el personal responsable procede a elaborar un informe de reprogramación en el cual detalla el motivo por el cual es suspendida la actividad y define la fecha de reprogramación.

²¹ Apartado 8.2.2 “Auditoría Interna” de la Norma ISO 9000:2000

- Al no haber ningún impedimento, el personal responsable ejecuta el Plan de revisión de documentos de acuerdo al programa aprobado, mediante la aplicación de los siguientes puntos:
 1. Selecciona el área que visitará según el programa aprobado y prepara todos los recursos a utilizar en el desarrollo del Plan de revisión de documentos y se traslada al área seleccionada.
 2. Revisa los registros generados en los procesos existentes, y los procedimientos y funciones, verificando si están identificados, accesibles, complementados correctamente, archivados y protegidos adecuadamente.
 3. Evalúa la efectividad de la implantación de las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de la documentación, los proyectos de avance significativo y los procesos, informando al jefe responsable de este procedimiento.
 4. Entrevista al personal para recopilar sugerencias orientadas a contribuir a la mejora continua de los procesos y de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Al terminar la ejecución del Plan Itinerante de la Calidad, el Analista de Gestión de la Calidad elabora el informe correspondiente, anexando toda la evidencia necesaria y lo envía al Jefe de Gestión de Calidad con copia a los Gerentes, Jefes y Coordinadores responsables de las áreas visitadas.

- El Ejecutor del Plan de revisión, documenta las situaciones de incumplimiento encontradas durante la visita, para que los responsables de cada área definan e implanten una acción correctiva.
- Así mismo, el ejecutor del Plan de revisión de documentos, documenta todas aquellas situaciones descubiertas durante la visita, las cuales pueden considerarse como observaciones consideradas no conformidades potenciales, para que los responsables de cada área defina e implante una acción preventiva.
- El Ejecutor del Plan de Revisión de documentos, verifica la efectividad las acciones correctivas y preventivas implantadas para eliminar las situaciones encontradas, evaluándolas posteriormente en una nueva visita a las mismas áreas.

2.3.6.2 Revisión de los proyectos de mejora continua, la documentación y/o procesos existentes.

Este procedimiento es aplicable a los proyectos incipientes para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en el CNR, así como para la metodología de la documentación y a los procesos actuales existentes²².

- Los responsables de los proyectos de mejora continua, revisan como mínimo una vez al año, la efectividad de los resultados de las actividades ejecutadas.
- Los responsables de los documentos existentes, revisan según sea la conveniencia a la mejora, la documentación del sistema por lo menos una vez al año.(Procedimientos, registros de calidad, funciones, etc.).

²² Apartado 8.2.3 “Seguimiento y medición de los procesos” de la Norma ISO 9000:2000

- Los responsables de la coordinación de los procesos existentes, revisan según sea la conveniencia, por lo menos una vez al año, la eficacia y eficiencia del desarrollo de las actividades que ejecuta el personal a su cargo, a través de los registros de calidad que son generados después de cada actividad.

2.3.6.3 Revisión de la metodología

- La dirección de la GTI/CNR desarrollará el análisis y la revisión de esta metodología, a través de un Comité designado por lo menos una vez al año, con el fin de realizar los cambios y/o mejoras pertinentes de ser necesarios²³.

2.3.6.4 Implantación de la Mejora Continua.

- Sí al finalizar la revisión de la metodología de Control, el análisis de los documentos, los proyectos de avance significativo y los procesos controlados, surge la necesidad de efectuar una acción para la mejora, esta será ejecutada por el responsable del área donde aplique dicha acción²⁴.

2.3.6.5 Verificación y validación de la mejora continua.

- La Unidad responsable de la implementación de la metodología de control de documentos, por medio de la ejecución del Plan de revisión de documentos, verifica en cada una de las áreas la implantación de la mejora continua; así mismo, el Jefe de esta unidad valida la efectividad de las acciones para la mejora continua.

²³ Apartado 8.5.1 “Mejora continua” de la Norma ISO 9000:2000

²⁴ Apartado 8.5.2 “Acción Correctiva” y 8.5.3 “Acción Preventiva” de la Norma ISO 9000:2000

2.3.6.6 Evaluación de la mejora lograda.

- Los responsables de la documentación, los procesos y de los proyectos de avance significativo, realizan la evaluación de la mejora continua lograda, por medio de la comparación de las situaciones que requerían de mejora encontradas en la revisión, contra las situaciones existentes después de la implantación de la mejora continua; la evaluación puede ser presentada por medio de estadísticas, fotografías o informes.
- Además se evaluarán los resultados de las acciones de mejora continua en la siguiente revisión de la documentación, por parte del Comité.

2.3.7 Recursos

- Papel bond tamaño carta
- Computadora
- Impresor
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.
- Vehículo
- Equipo de Seguridad Industrial.

2.3.8 Normas de obligado cumplimiento

Norma ISO 9000; 9001 y 9004, Versión 2000.

2.3.9 Descripción de los parámetros de medición

No Aplica.

2.3.10 Formatos de los anexos

Anexo N° 1. Informe de reprogramación

Anexo N° 1. Informe de Reprogramación

Objetivo:

Informar oportunamente de la suspensión y reprogramación de las visitas programadas en el plan de revisión de los documentos.

Modo de uso:

Este informe es utilizado cuando existe un motivo por el cual no se pueda realizar la revisión de un documento y esta tiene que ser reprogramada.

- **Visita suspendida:** en este campo se coloca la fecha de la visita programada.
- **Fecha de suspensión :** en este campo se coloca la fecha de la suspensión de la visita programada.
- **Justificación de la suspensión:** los motivos por los cuales se ha hecho una nueva fecha de reprogramación.
- **Fecha de reprogramación:** la nueva fecha de la visita.
- **Solicita:** nombre del cargo y/o puesto de la persona que solicita la reprogramación.
- **Nombre:** nombre de la persona que solicita la suspensión o reprogramación de la visita.
- **Firma:** firma del solicitante.
- **Autoriza:** nombre del cargo y/o puesto de la persona que autorizó la suspensión y la reprogramación de la visita.
- **Nombre:** nombre de la persona que autorizó la reprogramación.
- **Firma:** firma de la persona que autoriza.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

INFORME DE REPROGRAMACIÓN DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS

VISITA SUSPENDIDA: _____
FECHA DE SUSPENSIÓN: _____

JUSTIFICACIÓN DE LA SUSPENSIÓN

FECHA DE REPROGRAMACION:

Solicita:	
Nombre:	
Firma:	

Autoriza:	
Nombre:	
Firma:	

3. ACTIVIDADES DEL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOTIPO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ISO 9000:2000

3.1 Identificación de los procedimientos documentados en la GTI.

A continuación se presenta un cuadro con el listado de los procedimientos documentados actualmente en la Gerencia de Tecnología de la Información, este listado fue elaborado con la ayuda del Área de Desarrollo de Normativas, la cual se encarga de actualizar y documentar los procesos más relevantes de esta Gerencia.

Objetivo:

Identificar fácilmente a través de un listado los procedimientos documentados de la Gerencia de Tecnología de la Información y a qué área pertenece.

Modo de uso:

Se presenta una lista de procedimientos de la GTI, los cuales se describen por su nombre de asignación.

- **# :** Numeración correlativa de los procedimientos documentados.
- **Título del Procedimiento:** Nombre de identificación del procedimiento documentado.
- **Area:** Se refiere al área a la que pertenece el documento.

Al final de el listado se incluyen cuatro procedimientos adicionales de los identificados, tres son referentes a la metodología de control de documentos (Documento y

preparación de documentos, Control de documentos y registros de calidad, Mejora continua) y el otro es de Aplicación y Utilización de Formatos Administrativos, el cual no es más que una guía para el control de documentos administrativos.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

LISTADO PARA IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

#	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA
1	Atención al usuario	Operaciones
2	Soporte de Software	Operaciones
3	Diagnóstico y reparación menor de equipo de cómputo	Operaciones
4	Reparación de hardware	Operaciones
5	Revisión de suministro de accesorios y equipo de cómputo	Operaciones
6	Creación de cuenta y conexión a red de cómputo	Operaciones
7	Salida de suministros y dispositivos técnicos	Operaciones
8	Salida de papelería y suministro de oficina	Operaciones
9	Entrada de equipo, suministro y dispositivos técnicos por devolución de préstamo	Operaciones
10	Inventario de papelería, dispositivos y suministros	Operaciones
11	Adquisición y control de licencias de uso	Operaciones
12	Coordinación técnica de los centro de cómputos locales	Operaciones
13	Administración de accesos a los recursos de la red del CNR	Operaciones
14	Instalación y configuración de bases de datos relacionales	Sistemas
15	Instalación y configuración de servidores de aplicaciones Web	Sistemas
16	Mantenimiento de objeto de bases de datos	Sistemas
17	Mantenimiento preventivo de bases de datos	Sistemas
18	Mantenimiento correctivo de bases de datos	Sistemas
19	Elaboración manuales de usuarios y sistemas	Sistemas
20	Creación o modificación de programas o reportes	Sistemas
21	Instalación de programas del área de SIG	Sistemas
22	Nueva aplicación o sistema	Sistemas
23	Elaboración de manuales técnicos o de sistemas	Sistemas
24	Preparación de servidores	Infraestructura
25	Respaldo diario de bases de datos	Infraestructura

#	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA
26	Recuperación de respaldo diario de bases de datos	Infraestructura
27	Respaldo semanal de bases de datos	Infraestructura
28	Recuperación de respaldo semanal de bases de datos	Infraestructura
29	Optimización del sistema de comunicación y redes	Infraestructura
30	Implementación de mejoras en servidores de redes	Infraestructura
31	Desarrollo de sistemas de comunicación	Infraestructura
32	Reparación de fallas internas al sistema de comunicación y redes	Infraestructura
33	Reparación de fallas externas al sistema de comunicación y redes	Infraestructura
34	Reparación de enlaces defectuosos	Infraestructura
35	Reprogramación específica de routers	Infraestructura
36	Aplicación y uso de formatos administrativos	Gerencia
37	Documentación y preparación de documentos	Gerencia
38	Control de documentos y registros de calidad	Gerencia
39	Mejora continua	Gerencia

3.2 Identificación de los registros de calidad documentados

A continuación se presenta un cuadro con el listado de los formatos documentados actualmente en la Gerencia de Tecnología de la Información, este listado fue elaborado con la ayuda del Área de Desarrollo de Normativas, la cual se encarga de actualizar y documentar los procesos más relevantes de esta Gerencia. Estos registros o formatos son parte integral de los procedimientos documentados en la actualidad.

Objetivo:

Identificar fácilmente a través de un listado, los formatos documentados utilizados en de la Gerencia de Tecnología de la Información y a qué área pertenece cada uno de ellos.

Modo de uso:

Se presenta una lista de registros o formatos de la GTI, los cuales son utilizados en las diferentes áreas de esa unidad.

#: numeración correlativa de los documentos listados.

- **Registro de calidad:** Nombre del registro documentado.
- **Código:** Numeración alfanumérica que identifica cada documento.

Al inicio se incluyen cuatro registros adicionales a los encontrados, referentes a la metodología de control de documentos (Listado maestro de distribución, hoja de distribución de documentos, hoja de sustitución o cambio de documentos, informe de reprogramación).



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

LISTADO DE IDENTIFICACION DE REGISTROS DE CALIDAD

#	REGISTROS DE CALIDAD	CODIGO
1	Listado maestro de distribución	GTI-RC-001
2	Hoja de distribución de documentos	GTI-RC-002
3	Hoja de Notificación de sustitución o cambio de documentos	GTI-RC-003
4	Informe de reprogramación	GTI-RC-004
5	Carta	SAF-RC-001
6	Memorando	SAF-RC-002
7	Fax	SAF-RC-003
8	Informe	SAF-RC-004
9	Cotización	SAF-RC-005
10	Circular	SAF-RC-006
11	Factura	SAF-RC-007
12	Orden de Compra	SAF-RC-008
13	Requisición Mensual de Papelería y Suministros de Oficina	SAF-RC-009
14	Requisición de Papelería y Suministros de Oficina	SAF-RC-010
15	Reporte de Control de Papelería y Suministros de Oficina Disponibles	SAF-RC-011
16	Reporte de Control de Dispositivos Técnicos y Equipos Disponibles	SAF-RC-012
17	Acta	SAF-RC-013
18	Solicitud de reparación de falla	SDI-RC-001
19	Control y bitácora	SDI-RC-002
20	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001

#	REGISTROS DE CALIDAD	CODIGO
21	Hoja de servicio	SDO-RC-002
22	Requerimiento de Software	SDO-RC-003
23	Entrada a Bodega / Remisión de Préstamo de Dispositivos y Suministros Técnicos	SDO-RC-004
24	Informe de Equipo, Dispositivos y Suministros dañados	SDO-RC-005
25	Hoja de Inventario de Software y de Licencias de Uso	SDO-RC-006
26	Informe técnico	SDO-RC-007
27	Solicitud de respaldo / restauración de datos	SDO-RC-008
28	Informe Semanal de Respaldos	SDO-RC-009
29	Orden de asignación de mobiliario y equipo	SDO-RC-010
30	Control de salida de suministro y dispositivos técnicos	SDO-RC-011
31	Orden de Asignación, Descargo y Traslado de Mobiliario y Equipo	SDO-RC-012

3.3 Identificación de puestos

El cuadro que se presente a continuación se describen el nombre de los cargos o puestos de la Gerencia de Tecnología de la Información, de acuerdo al organigrama actual de esa unidad.

Objetivo:

Identificar fácilmente a través de un listado, los puestos pertenecientes a la Gerencia de Tecnología de la Información y a qué área pertenece cada uno de ellos.

Modo de uso:

Se presenta una lista con numeración correlativa, descripción del nombre del puesto y el área a la que pertenece.

#: numeración correlativa de los documentos listados.

- **Nombre del puesto:** Se refiere al nombre asignado al cargo.

- **Área :** Se refiere al área a la que pertenece cada cargo.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

LISTADO PARA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS

#	NOMBRE DEL PUESTO	AREA
1	Gerente de la Gerencia de tecnología de Información	Gerencia
2	Subgerente de Sistemas	Gerencia
3	Subgerente de Operaciones	Gerencia
4	Subgerente de Infraestructura informática	Gerencia
5	Secretaria	Gerencia
6	Ordenanza / Motorista	Gerencia
7	Motorista	Gerencia
8	Recepcionista	Gerencia
9	Desarrollador de WEB	Sistemas
10	Encargado de Sistema de Registro	Sistemas
11	Encargado de Sistema Administrativo Financiero	Sistemas
12	Encargado de Sistema de Registro de Comercio	Sistemas
13	Encargado de Sistema de Información Geográfico	Sistemas
14	Encargado de Documentación de Sistemas	Sistemas
15	Administrador de Base de Datos	Sistemas
16	Encargado de Soporte de Hardware	Operaciones
17	Administrador de Centro de Computo Central Resguardo y Recuperación	Operaciones
18	Encargado de Control de Inventario y Suministro	Operaciones
19	Encargado de Atención al Usuario	Operaciones
20	Encargado de Control de Software y manuales	Operaciones
21	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	Operaciones
22	Encargado de Redes de Area Ancha	Infraestructura
23	Encargado de Redes Locales	Infraestructura
24	Encargado de Telefonía, Radio y Comunicación	Infraestructura
25	Encargado de Equipos y Servidores	Infraestructura

3.4 Matriz de Documentos

Para el control de los documentos tal como se describe en el procedimiento referente al “*Control de Documentos y Registros de Calidad*”, se designa una codificación, la cual se ha preestablecido y descrito en el mismo, con la que se identificará singularmente cada uno de los documentos, además en las matrices presentadas a continuación se llevará un registro de las ediciones y revisiones realizadas en los documentos, con la finalidad de tenerlos disponibles y actualizados y controlados.

3.4.1 Matriz de Procedimientos (Codificación y Control)

Este es un cuadro modelo donde se describe los tipos de procedimientos existente es en la GTI (PRA, PRO, PRT y PRC), codificándolos para su fácil identificación y elaborando columnas de control de edición, revisión y fechas de actualización, para el registro de las modificaciones y/o sustituciones realizadas en los mismos en el tiempo.

Objetivo:

Mostrar la codificación y clasificación para el control de los documentos referentes a los procedimientos operativos, técnicos, administrativos y de calidad de las diferentes áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, así también la forma de controlar y registrar las ediciones y revisiones por fecha de actualización.

Modo de uso:

La matriz, sirve para controlar las diferentes ediciones y revisiones de los Manuales de Calidad, procedimientos, Funciones y Procedimientos de Calidad, en donde se coloca el código de cada procedimiento y el área al que pertenece, así como su edición, revisión y la fecha de la última actualización.

A continuación se enumeran los campos a completar de esta matriz.

PRO N° : Codificación del procedimiento

TITULO DEL PROCEDIMIENTO : Nombre del procedimiento

ÁREA : Se refiere al área al que pertenece dicho documento

EDICIÓN: Se refiere al numero de publicación de dicho documento

REVISIÓN: Se refiere al número de revisión del documento

FECHA: Se refiere a la fecha de la última actualización



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

PRO N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
001	Atención al usuario	Operaciones	1	0	N/A
002	Soporte de software	Operaciones	1	0	N/A
003	Revisión de suministro de accesorios y equipo de cómputo	Operaciones	1	0	N/A
004	Entrada de equipo, suministro y dispositivos técnicos por devolución de préstamo	Operaciones	1	0	N/A
005	Adquisición y control de licencias de uso	Operaciones	1	0	N/A
006	Coordinación técnica de los centros de computo locales	Operaciones	1	0	N/A
007	Administración de acceso a los recursos en la red del CNR	Operaciones	1	0	N/A

PRO N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
008	Instalación y configuración de bases de datos relacionales	Sistemas	1	0	N/A
009	Instalación y configuración de servidores de aplicaciones Web	Sistemas	1	0	N/A
010	Mantenimiento de objetos de bases de datos	Sistemas	1	0	N/A
011	Mantenimiento preventivo de bases de datos	Sistemas	1	0	N/A
012	Mantenimiento correctivo de bases de datos	Sistemas	1	0	N/A
013	Elaboración de manuales de usuarios de sistemas	Sistemas	1	0	N/A
014	Creación o modificación de programas o reporte	Sistemas	1	0	N/A
015	Instalación de programas del área de SIG	Sistemas	1	0	N/A
016	Nueva aplicación o sistema	Sistemas	1	0	N/A
017	Elaboración de manuales técnicos de sistemas	Sistemas	1	0	N/A
018	Respaldo diario de bases de datos	Infraestructura	1	0	N/A
019	Recuperación de respaldo diario de base de datos	Infraestructura	1	0	N/A
020	Respaldo semanal de base de datos	Infraestructura	1	0	N/A
021	Recuperación de respaldo semanal de base de datos	Infraestructura	1	0	N/A
022	Desarrollo del sistema de comunicación	Infraestructura	1	0	N/A

N/A : No aplica



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS TECNICOS

PRT N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
001	Diagnóstico y reparación menor de equipo de cómputo	Operaciones	1	0	N/A
002	Reparación de hardware	Operaciones	1	0	N/A
003	Creación de cuenta y conexión a red de cómputo	Operaciones	1	0	N/A
004	Salida de suministro y dispositivos técnicos	Operaciones	1	0	N/A
005	Preparación de servidores	Infraestructura	1	0	N/A
006	Optimización del sistema de comunicación y redes	Infraestructura	1	0	N/A

PRT N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
007	Implementación de mejoras en servidores de redes	Infraestructura	1	0	N/A
008	Reparación de fallas internas al sistema de comunicación y redes	Infraestructura	1	0	N/A
009	Reparación de fallas externas al sistema de comunicación y redes	Infraestructura	1	0	N/A
010	Reparación de enlaces defectuosos	Infraestructura	1	0	N/A
011	Reprogramación específica de routers	Infraestructura	1	0	N/A

N/A : No aplica



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

PRA N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
001	Salida de papelería y suministros de oficina	Operaciones	1	0	N/A
002	Inventario de papelería, dispositivos y suministros	Operaciones	1	0	N/A
003	Aplicación y uso de formatos administrativos	Sistemas	1	0	N/A



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PRC N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
001	Documentación y preparación de documentos	Gerencia	1	0	N/A
002	Control de documentos y registros de calidad	Gerencia	1	0	N/A
003	Mejora continua	Gerencia	1	0	N/A



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE DOCUMENTOS

MANUALES

NOMBRE	EDICION	REVISION	FECHA
Manual de la Calidad MAC	0	0	N/A
Manual de Funciones – MAF	0	0	N/A
Manual de Procedimientos – MAPRO	0	0	N/A
Manual de Procedimientos de Calidad – MAP	0	0	N/A

3.4.2 Matriz de Registros de Calidad (Codificación y Control)

Este es un cuadro modelo donde se describe la interacción de los formatos o registros de calidad con los diferentes procedimientos existente es en la GTI, codificándolos para su fácil identificación. En esta matriz no se colocan las columnas de control ya que los registros en nuestra propuesta son parte integral de los procedimientos documentados, por lo que la haber un cambio en los mismos, este se registrará en el la matriz de documentos referente a los procedimientos.

Objetivo:

Mostrar la relación de los registros de calidad con el procedimiento al que pertenecen, codificados ambos documentos.

Modo de uso:

La matriz, sirve para establecer una relación clara de los procedimientos y los registros utilizados por cada uno, mostrando en los cuadros los nombres de cada uno y codificación asignada.

A continuación se enumeran los campos a completar de esta matriz.

PRO N° : Codificación del procedimiento

TITULO DEL PROCEDIMIENTO : Nombre del procedimiento

ÁREA : Se refiere al área al que pertenece dicho documento

REGISTRO DE CALIDAD : Nombre del registro asignado

CODIGO : Numeración alfanumérica para identificar al registro.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE REGISTROS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS				
PRO N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	ÁREA	REGISTRO DE CALIDAD	CODIGO
001	Atención al usuario	Operaciones	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
002	Soporte de Software	Operaciones	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
			Requerimiento de Software	SDO-RC-003
003	Revisión de suministro de accesorios y equipo de cómputo	Operaciones	Orden de Compra	SAF-RC-008
			Acta	SAF-RC-013
			Factura	SAF-RC-007
004	Entrada de equipo, suministro y dispositivos técnicos por devolución de préstamo	Operaciones	Entrada a Bodega / Remisión de Préstamo de Dispositivos y Suministros Técnicos	SDO-RC-004
			Informe de Equipo, Dispositivos y Suministros dañados	SDO-RC-005

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS				
PRO N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	ÁREA	REGISTRO DE CALIDAD	CODIGO
005	Adquisición y control de licencias de uso	Operaciones	Hoja de Inventario de Control y de Licencias de Uso	SDO-RC-006
006	Coordinación técnica de los centros de computo locales	Operaciones	N/A	N/A
007	Administración de acceso a los recursos en la red del CNR	Operaciones	N/A	N/A
008	Instalación y configuración de bases de datos relacionales	Sistemas	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001
			Informe técnico	SDO-RC-007
009	Instalación y configuración de servidores de aplicaciones Web	Sistemas	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001
			Informe técnico	SDO-RC-007
010	Mantenimiento de objetos de bases de datos	Sistemas	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001
			Informe técnico	SDO-RC-007
011	Mantenimiento preventivo de bases de datos	Sistemas	Hoja de servicio	SDO-RC-002
			Informe técnico	SDO-RC-007
012	Mantenimiento correctivo de bases de datos	Sistemas	Hoja de servicio	SDO-RC-002
			Informe técnico	SDO-RC-007
013	Elaboración de manuales de usuarios de sistemas	Sistemas	N/A	N/A
014	Creación o modificación de programas o reporte	Sistemas	Solicitud de Requerimiento	SDO-RC-001
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
015	Instalación de programas del área de SIG	Sistemas	N/A	N/A
016	Nueva aplicación o sistema	Sistemas	N/A	N/A
017	Elaboración de manuales técnicos de sistemas	Sistemas	N/A	N/A
018	Respaldo diario de bases de datos	Infraestructura	Hoja de servicio	SDO-RC-002
019	Recuperación de respaldo diario de base de datos	Infraestructura	Solicitud de respaldo / restauración de datos	SDO-RC-008
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
020	Respaldo semanal de base de datos	Infraestructura	Informe Semanal de Respaldos	SDO-RC-009
021	Recuperación de respaldo semanal de base de datos	Infraestructura	Solicitud de respaldo / restauración de datos	SDO-RC-008
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
022	Desarrollo del sistema de comunicación	Infraestructura	N/A	N/A



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE REGISTROS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS TECNICOS				
PRT N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	REGISTRO DE CALIDAD	CODIGO
001	Diagnóstico y reparación menor de equipo de cómputo	Operaciones	Solicitud de requerimiento	SDO-RC-001
			Informe de Técnico (de Diagnostico)	SDO-RC-007
			Memorando	SAF-RC-002
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
002	Reparación de hardware	Operaciones	Orden de asignación de mobiliario y equipo	SDO-RC-010
003	Creación de cuenta y conexión a red de cómputo	Operaciones	Solicitud de requerimiento	SDO-RC-001
			Hoja de servicio	SDO-RC-002
004	Salida de suministro y dispositivos técnicos	Operaciones	Control de salida de suministro y dispositivos técnicos	SDO-RC-011
			Orden de Asignación, Descargo y Traslado de Mobiliario y Equipo	SDO-RC-012
005	Preparación de servidores	Infraestructura	N/A	N/A
006	Optimización del sistema de comunicación y redes	Infraestructura	N/A	N/A
007	Implementación de mejoras en servidores de redes	Infraestructura	N/A	N/A
009	Reparación de fallas externas al sistema de comunicación y redes	Infraestructura	Solicitud de reparación de falla	SDI-RC-001
			Control y bitácora	SDI-RC-002
010	Reparación de enlaces defectuosos	Infraestructura	Informe de Técnico (de Evaluación)	SDO-RC-007
			Control y bitácora	SDI-RC-002
011	Reprogramación específica de routers	Infraestructura	Informe de Técnico (de Evaluación)	SDO-RC-007
			Control y bitácora	SDI-RC-002



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE REGISTROS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS				
PRA N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	REGISTRO DE CALIDAD	CODIGO
001	Salida de papelería y suministros de oficina	Operaciones	Requisición Mensual de Papelería y Suministros de Oficina	SAF-RC-009
			Requisición de Papelería y Suministros de Oficina	SAF-RC-010
002	Inventario de papelería, dispositivos y suministros	Operaciones	Reporte de Control de Papelería y Suministros de Oficina Disponibles	SAF-RC-011
			Reporte de Control de Dispositivos Técnicos y Equipos Disponibles	SAF-RC-012
003	Aplicación y uso de formatos administrativos	Sistemas	Acta	SAF-RC-013
			Memorando	SAF-RC-002
			Fax	SAF-RC-003
			Informe	SAF-RC-004
			Cotización	SAF-RC-005
			Circular	SAF-RC-006



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE REGISTROS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD				
PRC N°	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	AREA	REGISTRO DE CALIDAD	CODIGO
001	Documentación y preparación de documentos	Gerencia.	N/A	N/A
002	Control de documentos y registros de calidad	Gerencia	Listado maestro de distribución	GTI-RC-001
			Hoja de distribución de documentos	GTI-RC-002
			Hoja de sustitución o cambio de documentos	GTI-RC-003
003	Mejora continua	Gerencia	Informe de reprogramación	GTI-RC-004

3.4.3 Matriz de Funciones (Codificación y Control)

Este es un cuadro modelo donde se describen los puestos existentes es en la GTI codificándolos para su fácil identificación y elaborando columnas de control de edición, revisión y fechas de actualización, para el registro de las modificaciones y/o sustituciones realizadas en los mismos.

Objetivo:

Mostrar como se debe enumerar y codificar los documentos referente a las funciones de los diferentes puestos de trabajo que posee la Gerencia de Tecnología de la Información.

Modo de uso:

La matriz, sirve para controlar las diferentes ediciones y revisiones del Manual de Funciones (MAF), en donde se coloca el código el puesto y el área al que pertenece, así como su edición, revisión y la fecha de la última actualización.

Nota: Actualmente en la Gerencia de Tecnología de la Información esta información no se encuentra documentada en su totalidad, ya que solamente poseen algunos perfiles de los puestos y la función general de cada uno de los mismos.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ DE DOCUMENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

MAF	PUESTO	AREA	EDICION	REVISION	FECHA
001	Gerente de la Gerencia de tecnología de Información	Gerencia	1	0	N/A
002	Subgerente de Sistemas	Gerencia	1	0	N/A
003	Subgerente de Operaciones	Gerencia	1	0	N/A
004	Subgerente de Infraestructura informática	Gerencia	1	0	N/A
005	Secretaria	Gerencia	1	0	N/A
006	Ordenanza / Motorista	Gerencia	1	0	N/A
007	Motorista	Gerencia	1	0	N/A
008	Recepcionista	Gerencia	1	0	N/A
009	Desarrollador de WEB	Sistemas	1	0	N/A
010	Encargado de Sistema de Registro	Sistemas	1	0	N/A
011	Encargado de Sistema Administrativo Financiero	Sistemas	1	0	N/A
012	Encargado de Sistema de Registro de Comercio	Sistemas	1	0	N/A
013	Encargado de Sistema de Información Geográfico	Sistemas	1	0	N/A
014	Encargado de Documentación de Sistemas	Sistemas	1	0	N/A
015	Administrador de Base de Datos	Sistemas	1	0	N/A
016	Encargado de Soporte de Hardware	Operaciones	1	0	N/A
017	Administrador de Centro de Computo Central Resguardo y Recuperación	Operaciones	1	0	N/A
018	Encargado de Control de Inventario y Suministro	Operaciones	1	0	N/A
019	Encargado de Atención al Usuario	Operaciones	1	0	N/A
020	Encargado de Control de Software y manuales	Operaciones	1	0	N/A
021	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	Operaciones	1	0	N/A
022	Encargado de Redes de Area Ancha	Infraestructura	1	0	N/A
023	Encargado de Redes Locales	Infraestructura	1	0	N/A
024	Encargado de Telefonía, Radio y Comunicación	Infraestructura	1	0	N/A
025	Encargado de Equipos y Servidores	Infraestructura	1	0	N/A

3.5 Prototipos de señalización y estructuración de documentos

En las próximas páginas se encontrará las propuestas de señalización de los procedimientos y funciones, además se elabora la estructura del formato para la elaboración para cada uno de los documentos anteriores. También se presenta una muestra de los modelos utilizados actualmente por la Gerencia de Tecnología de Información para la documentación de procedimientos, funciones y registros.

3.5.1 Procedimientos

3.5.1.1 Estructura actual

En la Gerencia de Tecnología de Información se encontraron una serie de documentos digitales correspondiente a procedimientos. Un mismo documento se encontró dividido en tres archivos diferentes, anidados o vinculados por un código preestablecido. Es preciso mencionar que estos documentos no se encuentran impresos, ni distribuidos a los usuarios correspondientes y el control de los cambios o modificaciones realizadas a lo largo del tiempo no se encuentra debidamente controlados, ya que el responsable de los mismos solamente archiva las copias anteriores a cada modificación.

A continuación se describe el contenido de los documentos encontrados referente a cada procedimiento, posteriormente se mostrará cada uno de estos documentos.

El primer archivo corresponde a las definiciones más utilizadas en el procedimiento y a la descripción del proceso, así como mención de anexos como el diagrama de flujo y los anexos. El segundo archivo corresponde al flujograma del procedimiento referente al proceso descrito en el primer archivo, y el tercer archivo corresponde a una tabla donde

solamente se enumeran los registros utilizados por el procedimiento en cuestión, llamada mapa de componentes.

A continuación se muestra cada uno de los documentos antes mencionados :

- **Primer documento correspondiente al procedimiento de Atención al Usuario**

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
	Atención al Usuario	
	Código: PR-STF-GTI-ACL-001	Formato: PR-001

1.0 Definiciones

No aplicable

2.0 Procedimiento

- 2.1 Solicita requerimiento de servicios en forma personal, telefónicamente, por memorándum o por medio de Formularios, detallando el tipo de servicio que requieren y la prioridad del servicio. Los servicios solicitados pueden ser sobre hardware, software, Centros de Cómputos, sistemas, redes y comunicaciones. Responsable: Usuario Externos al GTI.
- 2.2 Si el Registro o dependencia está fuera de San Salvador, se continua con la siguiente actividad; sino, se realiza la actividad N° 2.7. Responsable: Usuario Externo al GTI.
- 2.3 Recibe el requerimiento del Usuario externo del GTI y lo analiza para decidir si lo puede resolver. Responsable: Coordinador del Centro de Computo.
- 2.4 Si puede resolver el requerimiento, realiza la actividad N° 2.6; sino, continua con la siguiente actividad. Responsable: Coordinador de Centro de Computo.
- 2.5 Solicita el requerimiento por teléfono o por medio del Sistema al área de Atención al Usuario del GTI, esperando o llevando el equipo en caso de ser necesario. Responsable: Coordinador de Centro de Computo.

2.6 Resuelve el requerimiento en su Centro de Computo, con lo que finaliza este procedimiento. Responsable: Coordinador de Centro de Computo.

2.7 Recibe la solicitud de requerimientos, ingresa a la opción Cliente del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y digita el servicio solicitado, selecciona el medio por el cual se solicito el servicio, selecciona el Nombre del Cliente según el solicitante o Encargado del Área, indica la prioridad del servicio y transmite el requerimiento a su área.

Si el Usuario es nuevo ingresa en la opción Mantenimiento / Usuarios y digita los datos requeridos. Responsable: Encargado de Atención al Usuario.

2.8 Si el requerimiento es solicitado por personal del GTI, ingresa a la opción Cliente del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y digita el servicio solicitado, indica la prioridad del servicio y transmite el requerimiento al área de Atención al Usuario.

El programa muestra una pantalla confirmando el resultado de la transmisión de la Solicitud y mostrando el número correlativo de la misma. Responsable: Usuario Interno del GTI.

2.9 Accesa la opción de Requerimientos del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y para cada requerimiento recibido evalúa el tipo de servicio y selecciona el Área de Servicio a distribuir (de 34), selecciona la Actividad General (de 40), digita las Observaciones que sean necesarias y presiona la tecla de Distribuir, con lo que el programa se lo distribuye al área de Servicio (sistemas, soporte de hardware y software, Centros de Cómputos, redes y comunicaciones) y le transmite un correo electrónico al responsable del área de servicio. Si hay anexos, los envía con Ordenanza. Responsable: Encargado de Atención al Usuario.

2.10 Revisa el correo electrónico para conocer las Solicitudes que le han distribuido o accesa el Sistema de Solicitud de Requerimientos, en la opción Ingresos / Distribución, para conocer el detalle del servicio que le han distribuido.

Evalúa cada problema para determinar que tan prioritario es y continuar con el proceso al presionar la tecla de Asignar Recursos. Si el servicio no es competencia del Area, lo notifica al Encargado de Atención al Usuario para que revierta el proceso.

Selecciona el nombre electrónico del Técnico Responsable a quien asignará el trabajo y al presionar la tecla Grabar, el programa se lo asigna y le transmite un correo electrónico. Responsable: Coordinador de Área.

- 2.11 Revisa el correo electrónico para conocer las Solicitudes que le han asignado o accesa el Sistema de Solicitud de Requerimientos, opción Ingresos / Distribución, para conocer el detalle del servicio que le han asignado.

Identifica cada servicio asignado para evaluar los trabajos y su prioridad. Si el servicio asignado no es de su competencia o no puede realizarlo con la prioridad requerida, lo informa al Coordinador del Área para que revierta el proceso.

Ubica el servicio que va a realizar, se posiciona en el campo de fecha de Inicio y presiona la tecla de Iniciar Proceso, para que el programa le asigne la fecha del día. Responsable: Técnico Responsable.

- 2.12 Realiza el trabajo según la rutina de trabajo correspondiente, descrita en el procedimiento preestablecido. Responsable: Técnico Responsable.

- 2.13 Ubica el servicio asignado que ha finalizado, se posiciona en el campo de fecha de Finalización y presiona la tecla de Finalizar Proceso para que el programa le asigne la fecha del día y le pregunte si desea generar la Hoja de Servicio. Responsable: Técnico Responsable.

- 2.14 Digita la descripción del servicio realizado y selecciona las Actividades específicas realizadas, presiona la tecla de Impresión, obtiene la impresión de la Hoja de Servicio, la revisa y firma, y la remite al Encargado de Atención al Usuario. El programa actualiza el estatus de Completado de ese servicio. Responsable: Técnico Responsable.

- 2.15 Recibe la Hoja de Servicio, le saca fotocopia y las remite al Usuario solicitante del Servicio, para su firma de aceptado. Responsable: Encargado de Atención al Usuario.

- 2.16 Recibe la Hoja de Servicio, la revisa y firma de aceptado el servicio recibido. Retiene la copia y devuelve el original.

Si el Usuario no está satisfecho con el servicio recibido no firma y lo notifica. Responsable: Usuario.

2.17 Recibe original de Hoja de Servicio, firmada por el Usuario, le saca fotocopia y la remite al Coordinador de Area, y retiene el original.

Si el Usuario no firmó porque no está satisfecho con el servicio recibido, lo notifica al Coordinador de Area. Responsable: Encargado de Atención al Usuario.

2.18 Recibe y archiva la Hoja de Servicio, firmada por el Usuario, por orden cronológico.

Si el Usuario no firmó porque no está satisfecho con el servicio recibido, lo notifica al Técnico Responsable para que revise el trabajo realizado y lo corrija de ser necesario. Responsable: Coordinador de Area.

2.19 Ingresa al Sistema de Solicitud de Requerimiento, opción Ingreso/Cambio de Estado de Requerimiento y selecciona Aceptar, con lo que finaliza este procedimiento. Responsable: Encargado de Atención al Usuario.

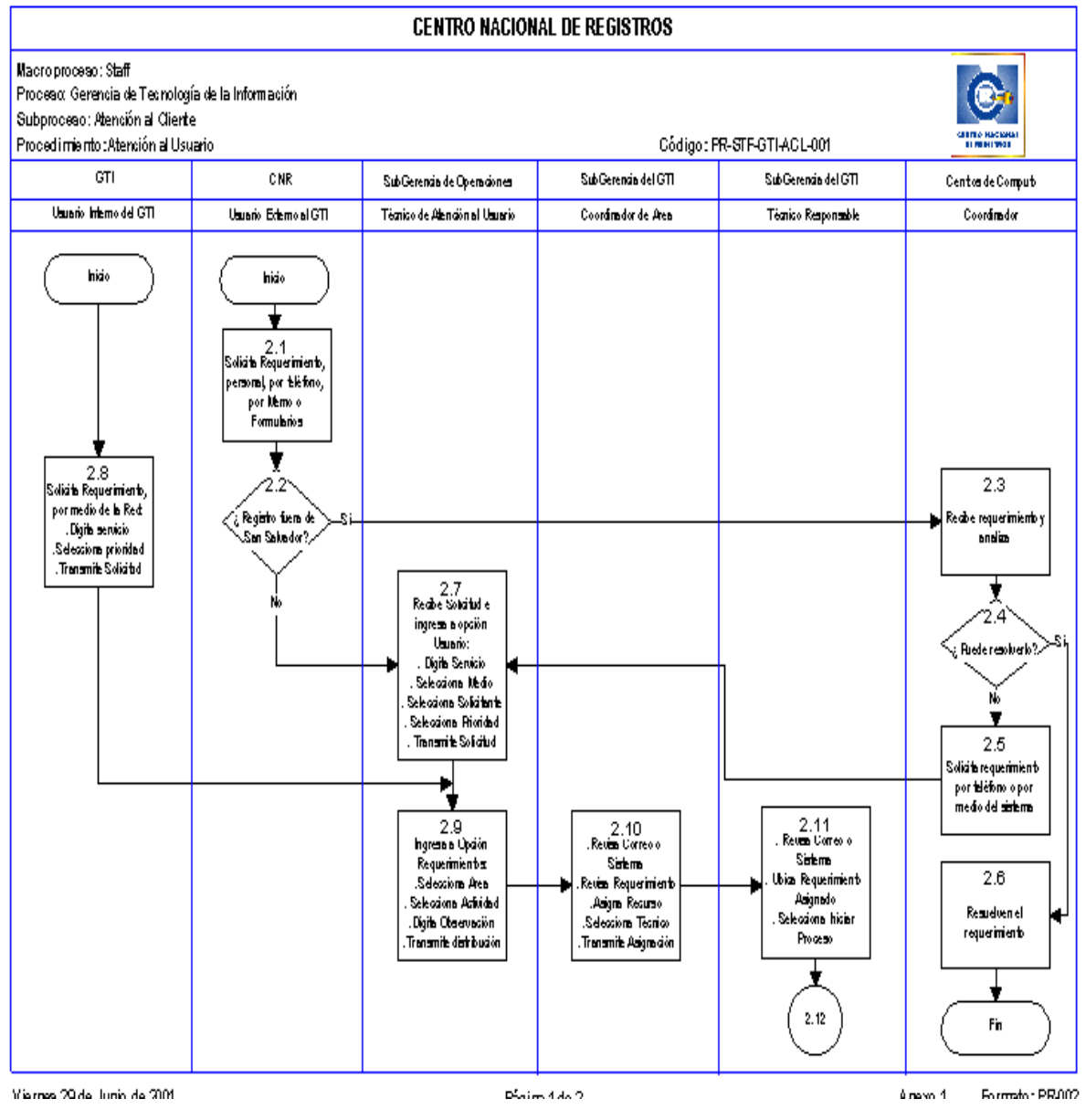
3.0 Diagrama de flujo

El diagrama de flujo correspondiente a este procedimiento se encuentra en el Anexo 1.

4.0 Documentos aplicables y/o anexos

4.1 Anexo 1: Diagrama de Flujo

- Segundo documento correspondiente al procedimiento de Atención al Usuario



NOTA : Correspondiente al flujograma de este procedimiento, para manera de ejemplo solamente se muestra uno de los archivos correspondientes al mismo.

- Tercer documento correspondiente al procedimiento de Atención al Usuario



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Atención al Usuario	
Código: PR-STF-GTI-ACL-001	Formato: PR-003

MAPA DE COMPONENTES			
No. Tarea	Nombre del Formulario	Artículo	Destino final
2.7	Solicitud de Requerimiento	1	Coordinador de área
2.14	Hoja de Servicio	1	Area de Atención al Usuario

[Diagrama de Flujo](#)

[Procedimiento](#)

3.5.1.2 Estructura propuesta

En la estructura propuesta, se tomaron los componentes de la estructura anterior y se adicionaron otros pertinentes para la presentación completa en un archivo único, de los procedimientos de acuerdo al apartado 2.1 “*Documentación y preparación de procedimientos*” de este documento, y de conformidad con las normas ISO 9000:2000 .

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Número	
		Edición	
		Revisión:	
		Fecha:	

Título: **Atención al Usuario**

Redactado por:	Fecha:	Firma:

Revisado por:	Fecha:	Firma:

Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS.
- 2 AMBITO DE APLICACIÓN.
- 3 GENERALIDADES.
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES.
- 5 RESPONSABILIDADES.
- 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.
- 7 RECURSOS.
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN.
- 10 FORMATOS DE LOS ANEXOS.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices que permitan estandarizar los requerimientos de servicios de hardware, software, Centros de Cómputos, sistemas, redes y comunicaciones, que presta la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) a todo el personal del Centro Nacional de Registros.

2. AMBITO DE APLICACION.

Este procedimiento se utilizará para atender los requerimientos de servicios referente a hardware, software, centros de cómputo, sistemas redes y comunicaciones, de todas las dependencias del Centro Nacional de Registros.

3. GENERALIDADES.

En la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI), es importante que exista un encargado de atención al usuario para:

- Comunicar problemas a las áreas correspondientes.
- Ayudar a la solución de problemas que estén a su alcance
- Control relacionado a la satisfacción de los resultados esperados por el usuario.
- Ser un puente entre el usuario y los responsables de la solución de problemas.

El procedimiento de atención al usuario inicia cuando recibe los requerimientos solicitados por los usuarios evaluando el tipo de servicio la importancia y comunicando al área que corresponde para que esta de solución a los requerimientos, y finaliza ingresando al sistema y archivando la hoja original de solicitud firmada por el usuario de la conformidad del servicio prestado.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **SISSOR:** Sistema de solicitud de requerimientos.
- **Usuario:** Es la persona que solicita algún requerimiento, empleado de las diferentes unidades del CNR.
- **Usuario externo al GTI:** Persona que solicita algún requerimiento y la dependencia esta fuera de San Salvador (departamentales).

- **Usuario interno:** Persona que solicita algún requerimiento y pertenece a la Gerencia de Tecnología de la Información GTI.

5. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de las personas designadas, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para la documentación de los procesos.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO.

N°	Responsable	Tarea
1	Usuario	Solicita requerimiento de servicios en forma personal, telefónicamente, por memorándum, por correo o por medio de Formularios, detallando el tipo de servicio que requieren y la prioridad del servicio Los servicios solicitados pueden ser sobre hardware, software, bases de datos, sistemas, redes y comunicaciones.
2	Usuario Externo al GTI.	Si el Registro o dependencia está fuera de San Salvador, se continua con la siguiente actividad; sino, se realiza la actividad N° 7
3	Informático Local.	Recibe el requerimiento del Usuario externo del GTI y lo analiza para decidir si lo puede resolver.
4	Informático local.	Si puede resolver el requerimiento, realiza la actividad N° 6; sino, continua con la siguiente actividad.
5	Informático local.	Solicita el requerimiento por correo o por medio del Sistema al área de Atención al Usuario del GTI, si es equipo el reportado este deberá ser llevado físicamente al GTI.
6	Informático local.	Resuelve el requerimiento en informática local del departamento, con lo que finaliza este procedimiento.
7	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe la solicitud de requerimientos, ingresa a la opción Cliente del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y digita el servicio solicitado, selecciona el medio por el cual se solicito el servicio, selecciona el Nombre del Cliente según el solicitante o Encargado del Area, indica la prioridad del servicio y transmite el requerimiento a su área. Si el Usuario es nuevo ingresa en la opción Mantenimiento/Usuarios y digita los datos requeridos.
8	Usuario Interno del GTI.	Si el requerimiento es solicitado por personal del GTI, ingresa a la opción Cliente del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y digita el servicio solicitado, indica la prioridad del servicio y transmite el requerimiento al área de Atención al Usuario. El programa muestra una pantalla confirmando el resultado de la transmisión de la Solicitud y mostrando el número correlativo de la misma.

9	Encargado de Atención al Usuario.	Accesa la opción de Requerimientos del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y para cada requerimiento recibido evalúa el tipo de servicio y selecciona el Área de Servicio a distribuir (de 34), selecciona la Actividad General (de 40), digita las Observaciones que sean necesarias y presiona la tecla de Distribuir, con lo que el programa se lo distribuye al área de Servicio (sistemas, bases de datos, soporte de hardware y software, redes y comunicaciones) y le transmite un correo electrónico al responsable del área de servicio notificando que una solicitud es asignada a su área de servicio. Si hay anexos, los envía con el Ordenanza.
10	Coordinador de Área.	Revisa el correo electrónico para conocer las Solicitudes que le han distribuido o accesa el Sistema de Solicitud de Requerimientos, en la opción Ingresos / Distribución, para conocer el detalle del servicio que le han distribuido. Evalúa cada problema para determinar que tan prioritario es y continuar con el proceso al presionar la tecla de Asignar Recursos. Si el servicio no es competencia del Área, lo notifica al Encargado de Atención al Usuario para que revierta el proceso. Selecciona el nombre electrónico del Técnico Responsable a quien asignará el trabajo y al presionar la tecla Grabar, el programa se lo asigna y le transmite un correo electrónico.
11	Técnico Responsable.	Revisa el correo electrónico para conocer las Solicitudes que le han asignado o accesa el Sistema de Solicitud de Requerimientos, opción Ingresos / Distribución, para conocer el detalle del servicio que le han asignado. Identifica cada servicio asignado para evaluar los trabajos y su prioridad. Si el servicio asignado no es de su competencia o no puede realizarlo con la prioridad requerida, lo informa al Coordinador del Área para que revierta el proceso. Ubica el servicio que va a realizar, se posiciona en el campo de fecha de Inicio y presiona la tecla de Iniciar Proceso, para que el programa le asigne la fecha del día.
12	Técnico Responsable.	Realiza el trabajo según la rutina de trabajo correspondiente, descrita en el procedimiento preestablecido.
13	Técnico Responsable.	Ubica el servicio asignado que ha finalizado, se posiciona en el campo de fecha de Finalización y presiona la tecla de Finalizar Proceso para que el programa le asigne la fecha del día y le pregunte si desea generar la Hoja de Servicio.
14	Técnico Responsable.	Digita la descripción del servicio realizado y selecciona las Actividades específicas realizadas, presiona la tecla de Impresión, obtiene la impresión de la Hoja de Servicio, la revisa y firma, y la remite al Encargado de Atención al Usuario. El programa actualiza el estatus de Completado de ese servicio.

15	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe la Hoja de Servicio, le saca fotocopia y las remite al Usuario solicitante del Servicio, para su firma de aceptado.
16	Usuario.	Recibe la Hoja de Servicio, la revisa y firma de aceptado el servicio recibido. Retiene la copia y devuelve el original. Si el Usuario no está satisfecho con el servicio recibido no firma y lo notifica.
17	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe original de Hoja de Servicio, firmada por el Usuario, le saca fotocopia y la remite al Coordinador de Area, y retiene el original. Si el Usuario no firmó porque no está satisfecho con el servicio recibido, lo notifica al Coordinador de Area.
18	Coordinador de Area.	Recibe y archiva la Hoja de Servicio, firmada por el Usuario, por orden cronológico. Si el Usuario no firmó porque no está satisfecho con el servicio recibido, lo notifica al Técnico Responsable para que revise el trabajo realizado y lo corrija de ser necesario.
19	Encargado de Atención al Usuario.	Ingresa al Sistema de Solicitud de Requerimiento, opción Ingreso / Cambio de Estado de Requerimiento y selecciona Aceptar, con lo que finaliza este procedimiento.

7. RECURSOS

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Teléfono
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.

8. NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

No aplica

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

No Aplica

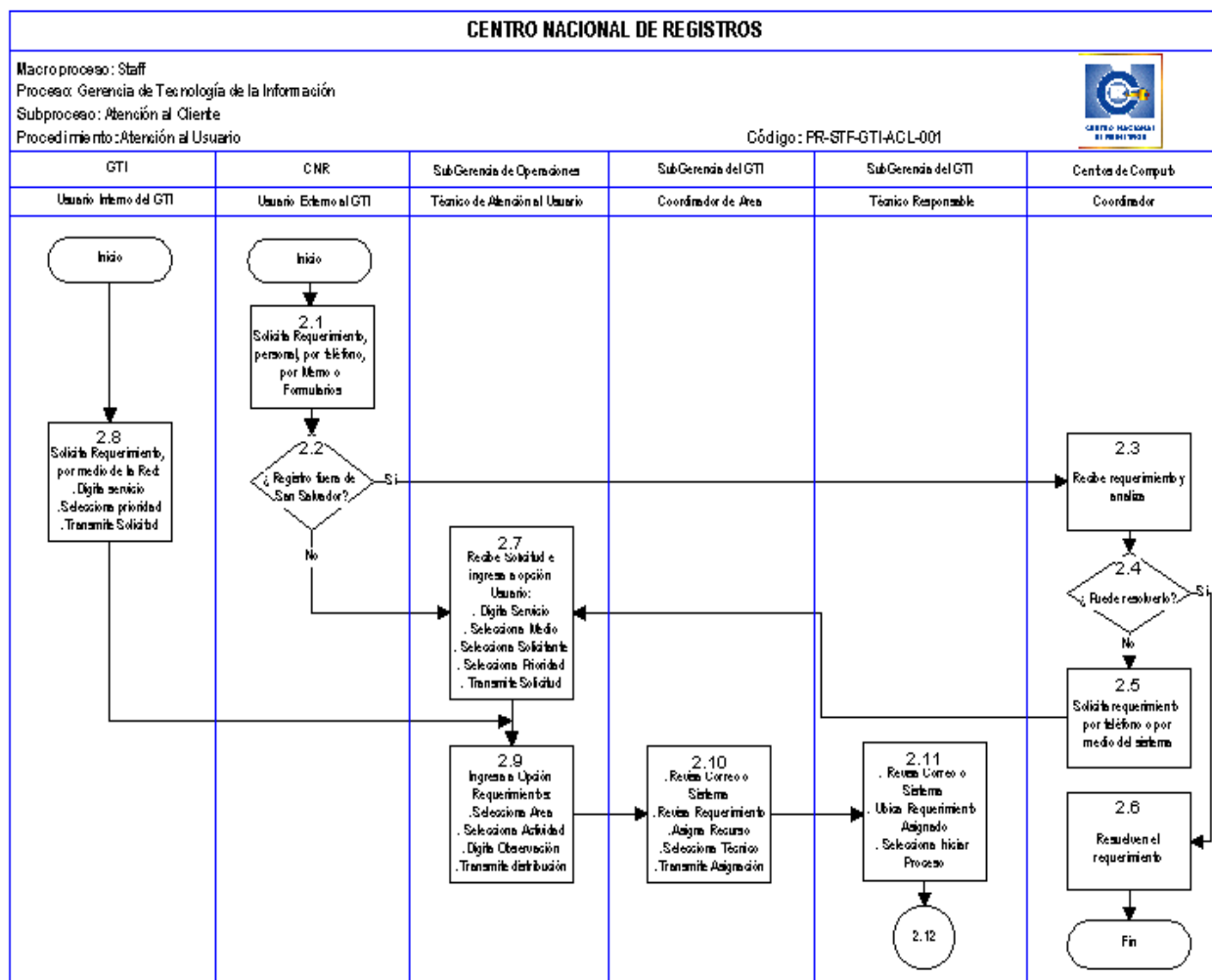
10. FORMATOS DE LOS ANEXOS.

10.1 Diagrama de Flujo

10.2 Solicitud de requerimiento

10.3 Hoja de Servicio

10.1 Diagrama de Flujo



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

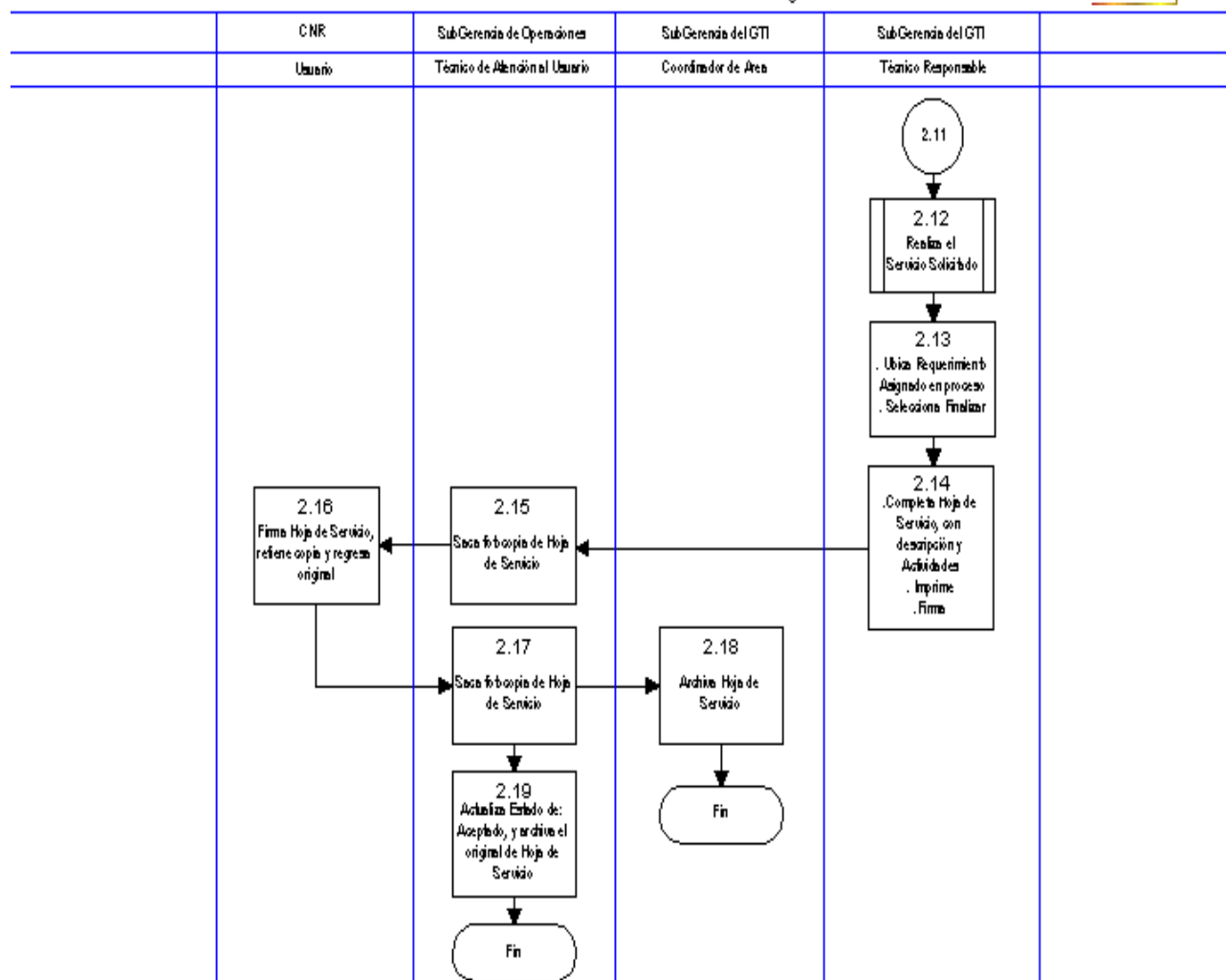
Macroproceso: Staff

Proceso: Gerencia de Tecnología de la Información

Subproceso: Atención al Cliente

Procedimiento: Atención al Usuario

Código: PR-STF-GTI-ACL-001



10.2 Solicitud de requerimiento



NUMERO DE REQUERIMIENTO

SOLICITUD	CONSULTAS	PAGINA PRINCIPAL	REGRESAR

REQUERIMIENTO NUMERO:

Descripción Requerimiento	Solicitante	Prioridad	Fecha de Ingreso	Estado

Gerencia de Tecnología de la Información, G.T.I.-C.N.R.

Derechos Reservados, Año 2000

10.3 Hoja de Servicio



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

HOJA DE SERVICIO

No Requerimiento	
Solicitante	
Técnico	
Fecha de Finalización	

Actividades Realizadas	

Descripción del Servicio:

f. _____
Técnico Responsable

f. _____
Solicitante

AREA: Subgerencia de Operaciones	Atención al Usuario	Página # de #

NOTA : El encabezado y el pié de página mostrado en la estructura propuesta, se colocarán en cada pagina, ya que los mismos son utilizados para la identificación y control de cada uno de los documentos controlados.

3.5.2 Funciones

3.5.2.1 Estructura actual

En la Gerencia de Tecnología de la Información, referente a las funciones solamente se encontró la descripción general de cada uno de los puestos y algunos perfiles desactualizados de los mismos. Estos documentos al igual que los procedimientos no se encuentran impresos, ni distribuidos a los usuarios correspondientes. Además de lo encontrado se constató que el listado de puestos con su descripción general se encuentra disponible en la Intranet del Centro Nacional de Registros. En este caso consideramos que la información encontrada referente a las funciones por ser tan escueta no es representativa para mostrarla en este documento, dado que solamente se encontraron datos dispersos de los mismos.

3.5.2.2 Estructura propuesta

En la estructura propuesta, referente al modelo de cómo documentar los puestos de la Gerencia de Tecnología de la Información se ha estructurado de tal manera de mostrar además de la descripción general de cada puesto, las funciones típicas más relevantes, el perfil de contratación, así como un responsable de aprobación de cada documento. Lo anterior se elaboró de acuerdo a los lineamientos del apartado 2.1 *“Documentación y preparación de procedimientos”* de este documento, y de conformidad con las normas ISO 9000:2000 .

A continuación se muestra el modelo y ejemplo de documentación de uno de los puestos de la GTI/CNR.

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Número	
		Edición	
		Revisión:	
		Fecha:	

TITULO DEL PUESTO: Atención al Usuario
GERENCIA: Subgerencia de Operaciones
AREA: Atención al Usuario
JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE

☐ No aplica

NATURALEZA DEL PUESTO

- Servir de enlace entre el usuario y las unidades de la Gerencia de Tecnología de la Información.
- Atender los llamados de los usuarios y pasarlos a la unidad correspondientes en forma ágil y oportuna.
- Efectuar seguimiento de los llamados y comunicar a los usuarios del estado en que se encuentra la solicitud o requerimiento.
 - Llevar un control estadístico de solicitudes por unidad solicitante, área de servicio, técnico responsable.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Recibir requerimientos solicitados por los usuarios
2. Distribución de la solicitud (requerimiento uno o más de uno) al área de servicio que realizará la actividad
3. Enviar hoja de servicio al usuario solicitante, (departamentales por fax, internos copia dura)
4. Cambio de estado del requerimiento en el sistema, cuando el solicitante firma la hoja de servicio
5. Archivar las hojas de servicio seguido de la solicitud en orden correlativo (número que asigna el sistema) después de haber sido firmado por el usuario
6. Reportar los tiempos fuera de servicio, antes o después del problema o cuando sea necesario
7. Atender consultas telefónicas (como problemas sencillos)
8. Comunicar por correo información sobre convenios a quienes corresponda

CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO

AMBIENTE

El trabajo se desarrolla en un ambiente de oficina con aire acondicionado y todas las actividades se realizan dentro del Centro Nacional de Registros CNR

ESFUERZO

Esfuerzo mental: al realizar, elaborar , redactar la información que son enviados por correo a las unidades correspondientes

RIESGOS

Problemas visuales por el uso de la PC

REQUISITOS DEL PUESTO

- Graduado de Ingeniería en Sistemas o Licenciatura en Informática(preferible)
- Estudiante universitario en ingeniería o Licenciatura en Informática
- Conocimientos básicos de Hardware y Software
- Lenguaje técnico
- Excelentes relaciones interpersonales

- Capacidad de trabajar bajo presión
- Excelente estado de salud física y mental.

NIVEL DE ESTUDIOS REQUERIDO

Estudiante Universitario o graduado en Ingeniería en sistemas o Licenciatura en Informática.

EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA

Haberse desempeñado en puestos similares, un año como mínimo.

ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO

El tiempo de entrenamiento para la adaptación de sus funciones es de 1 mes.

EDAD DESEABLE

Mínima: 20 años

RESULTADOS ESPERADOS:

Responsabilidad en el desarrollo de sus funciones

Brindar atención a los usuarios con calidad y eficiencia

Amabilidad y eficiencia en la resolución de problemas solicitados por los usuarios

Mantener informado en forma oportuna al Jefe inmediato sobre las actividades desarrolladas bajo su responsabilidad.

Verificar el uso adecuado y eficiente de los recursos asignados al área de su responsabilidad

(Nombre de la persona que lo aprueba)

(Firma)

(Cargo de la persona que lo aprueba)

(Fecha)

AREA: Subgerencia de Operaciones	Atención al Usuario	Página # de #

NOTA : El encabezado y el pié de página mostrado en la estructura propuesta, se colocarán en cada pagina, ya que los mismos son utilizados para la identificación y control de cada uno de los documentos controlados.

3.6 Listado Maestro de distribución y control de documentos

Como parte del control de documentos se ha diseñado un cuadro modelo que servirá para controlar la distribución realizada de los documentos, esta matriz en conjunto con la “*hoja de distribución de documentos*”, el “*Sello Preimpreso de Copia Controlada*” y “*Las matrices de Copias Controladas Entregadas*”,servirá para controlar de manera general el numero de los distintos tipos de documentación entregada a cada una de las plazas o puestos existentes en la Gerencia de Tecnología de Información.

Esta matriz pretende proporcionar una visión clara de la distribución de las copias controladas de cada documento, en cada una de las áreas de la GTI; este listado deberá ser actualizado por el personal designado cada vez que a los cargos/puestos les sea entregado o retirado cualquiera de los documentos que están controlados en este listado.

Objetivo:

Identificar a través de un listado el numero de las copias de los documentos distribuidos al personal de la Gerencia de Tecnología de Información, además de asignar una codificación especial a cada una de las copias entregadas de acuerdo a los cargos o puestos existentes en dicha gerencia.

Modo de uso:

En el cuadro se lista verticalmente los puestos de la Gerencia y horizontalmente el tipo de documentos distribuido, colocando en cada casilla el número de documentos entregados por puesto.

A continuación se enumeran los campos a completar de esta matriz.

#. Número correlativo

Copia : Codificación asignada de la copia controlada por puesto de trabajo

Cargo / Puesto : Nombre del cargo o puesto de trabajo

Nº : Numero de plazas por cargo existente

MAC : Manual de calidad,

MAP : Manual de Procedimientos de Calidad

MAF : Manual de Funciones

MAPRO : Manual de Procedimientos

FUNC.: Documentos de funciones entregados

PRC : Procedimientos de Calidad entregados

PRA : Procedimientos Administrativos entregados

PRO: Procedimientos Operativos entregados

PRT : Procedimientos Técnicos entregados

A continuación se muestra el modelo a utilizar para dicho fin :



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

LISTADO MAESTRO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

#	COPIA	CARGO / PUESTO	N°	MAC	MAP	MAF	MAPRO	FUNC	PRC	PRA	PRO	PRT
1	I	Gerente de la Gerencia de tecnología de Información	1									
2	II	Subgerente de Sistemas	1									
3	III	Subgerente de Operaciones	1									
4	IV	Subgerente de Infraestructura informática	1									
5	I.1	Secretaria	1									
6	I.2	Ordenanza / Motorista	1									
7	I.3	Motorista	1									
8	I.4	Recepcionista	1									
9	II.1	Desarrollador de WEB	3									
10	II.2	Encargado de Sistema de Registro	2									
11	II.3	Encargado de Sistema Administrativo Financiero	4									
12	II.4	Encargado de Sistema de Registro de Comercio	2									
13	II.5	Encargado de Sistema de Información Geográfico	3									
14	II.6	Encargado de Documentación de Sistemas	2									
15	II.7	Administrador de Base de Datos	2									
16	III.1	Encargado de Soporte de Hardware	6									



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

LISTADO MAESTRO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

#	COPIA	CARGO / PUESTO	N°	MAC	MAP	MAF	MAPRO	FUNC	PRC	PRA	PRO	PRT
17	III.2	Administrador de Centro de Computo Central Resguardo y Recuperación	1									
18	III.3	Encargado de Control de Inventario y Suministro	1									
19	III.4	Encargado de Atención al Usuario	1									
20	III.5	Encargado de Control de Software y manuales	1									
21	III.6	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	2									
22	IV.1	Encargado de Redes de Area Ancha	2									
23	IV.2	Encargado de Redes Locales	1									
24	IV.3	Encargado de Telefonía, Radio y Comunicación	1									
25	IV.4	Encargado de Equipos y Servidores	4									

3.7 Matriz para el control de Modificación de Documentos

Como parte del control de documentos se ha diseñado un cuadro modelo que servirá para controlar las modificaciones que se realizan a cualquier tipo de documentos. Este control lo tendrá que elaborar la unida asignada por la Gerencia para realizar los cambios solicitados, los cuales consistirán en la revisión de los cambios efectuados por los usuarios interesados, la actualización del número de edición y revisión y última fecha de actualización de los mismos.

Esta matriz pretende proporcionar una visión clara de las solicitudes de cambio o modificación de los documentos que en conjunto con el formato de *“Notificación de cambio o sustitución de Documentos”* ayudará a priorizar los cambios a realizar y a controlar los documentos en las diferentes etapas que comprende la modificación de los mismos.

Este listado deberá ser actualizado por el personal designado en cada etapa de acuerdo a los campos de esta matriz.

Objetivo:

Identificar a través de un cuadro modelo, la etapa en que se encuentra un determinado documento, del cual se haya solicitado su cambio o sustitución en la Gerencia de Tecnología de Información,

Modo de uso:

En el cuadro se lista verticalmente los documentos que se ha solicitado su modificación o sustitución y horizontalmente el tipo de fase en el que se encuentra, colocando en cada casilla la fecha correspondiente de acuerdo al avance presentado.

A continuación se enumeran los campos a completar de esta matriz.

Documento Solicitado: Nombre del documento

Personal que solicita: Nombre del persona que solicita los cambios

Área : Área a la que pertenece el documento

Fecha de Solicitud: Se refiere a la fecha que se solicita realizar los cambios

Fecha de Remisión: Se refiere a la fecha que se envía el documento a la unidad responsable de realizar los cambios.

Fecha de Recepción de Modificaciones: Se refiere a la fecha en que se recibe el documento en la unidad responsable de realizar los cambios.

Fecha de Aplicación de Cambios: Se refiere a la fecha en que se realizó el cambio o modificación del documento.

Fecha que se pasó a Firma : Se refiere a la fecha en que se envía a firma de aprobación.

Fecha que se recibió de Firma: Se refiere a la fecha en que se recibe el documento debidamente aprobado

Impresión de Copias Controladas: Se refiere a la fecha en que se imprimen las copias controladas del documento modificado aprobado.

Preparación de Copias Controladas: Se refiere a la fecha en que se preparan para distribución las copias controladas.

Distribución de Copia Controladas: Se refiere a la fecha programadas para distribuir los documentos modificados aprobados.

A continuación se muestra el modelo a utilizar para dicho fin :



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

MATRIZ PARA EL CONTROL DE MODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS

<i>Documento Solicitado</i>	<i>Persona que solicita</i>	<i>Area</i>	<i>Fecha de solicitud</i>	<i>Fecha de remisión</i>	<i>Fecha de recepción de modificación</i>	<i>Fecha de aplicación de cambios</i>	<i>Fecha que se pasó a Firma</i>	<i>Fecha que se recibió de firma</i>	<i>Impresión de copias controladas</i>	<i>Preparación de copias controladas</i>	<i>Distribución de copias controladas</i>

3.8 Prototipo de publicación de los documentos en la Intranet del CNR.

A continuación se presentan los ejemplos de documentos con los formatos propuestos para su publicación en la intranet del Centro Nacional de Registros, para los cuales se han tomado en cuenta procedimientos y funciones representativas que dan una pauta general de cómo deben estructurarse tales documentos con la finalidad de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9000 Versión 2000.

Dentro de los procedimientos también se incluyen los referentes a la metodología de control de Control de Documentos, los cuales se presenta en el formato propuesto y estructurados de la misma forma que los ejemplos, según los lineamientos de esta metodología. Además se incluye un procedimiento administrativo en el que se propone una sistemática para el uso y aplicación de formatos administrativos institucionalizados por el CNR, en el cual se dan las pautas de uso y archivo.

En lo referente a las funciones, también estas se muestran en formatos estructurados de igual forma que los procedimientos y se toman los ejemplos más representativos.

Dentro de los procedimientos y funciones que a continuación mostramos y que formará parte del prototipo a publicar por parte del CNR, mencionamos los siguientes :

Procedimientos a publicar :

- Documentación y Preparación de procedimientos

- Control de Documentos y Registros de Calidad
- Mejora Continua
- Aplicación y Utilización de Formatos Administrativos
- Atención al Usuario
- Creación o Modificación de Programa o Reporte

Funciones a publicar

- Encargado de Atención al Usuario
- Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas
- Subgerente de Infraestructura Informática

4. CONCLUSIONES

- En la investigación realizada se indagó que la GTI como parte integral del CNR, se encuentra en proceso de certificación con las Normas ISO 9000:2000, y que en la actualidad carece de un sistema normalizado de control de documentos, por lo que se determinaron los requisitos que debe cumplir en una metodología que aplicada, en conformidad con la Norma ISO 9000:2000 y las necesidades de la institución ayudará a facilitar el proceso de certificación.
- En el proceso de investigación de campo practicado en la GTI se encontró documentación pertinente a la metodología a crear, con cierto grado de regulación, la cual aunque regulada no cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9000:2000, en los que respecta al apartado 4.2 “Requisitos de la Documentación.
- La Metodología de control de documentos además de ayudar a la obtención de la certificación de la Norma ISO 9000:2000, ayudará también a tener operaciones estandarizadas y debidamente documentadas ya que ha sido elaborada en conformidad con la esa Norma, evitando el uso de documentación obsoleta.
- Se concluye que con la implementación de la Metodología de Control de Documentos, además del control de los mismos, todo el personal de la GTI conocerá los procedimientos generales de la institución, los pertinentes a su cargo,

las funciones asignadas a desempeñar de acuerdo al puesto ostentado, el que servirá como inducción para el personal nuevo contratado, y como documento de verificación a los empleados antiguos, a demás identificarán fácilmente quienes son los responsables y cómo se controlan todos los documentos (procesos, funciones y registros) que se generan en la Gerencia.

- Teniendo la intranet como medio de publicación de la documentación; la elaboración, modificación, autorización y actualización de la documentación, para los responsables será en menor tiempo y la comunicación de los mismos será accesible para todos, es decir que existirá uniformidad de información para el personal y cuando se realicen auditorias (revisión de documentos), la documentación estará disponible para la verificación de no conformidades y el cumplimiento de objetivos y políticas de calidad, además la publicación por ese medio permitirá que los tiempos de búsqueda de los documentos solicitados sea mínimo, facilitando la toma de decisiones al personal de jefatura.

5. RECOMENDACIONES.

- Dado que el GTI como parte integral del CNR, está en vías de certificación con la Norma ISO 9000:2000, se recomienda que establezcan la metodología de Control de documentación propuesta, en todas las áreas, unidades y/o dependencias para que se dé la estandarización de los procesos referentes a esta metodología, lo cual ayudará

y facilitará la implementación del sistema de Gestión de la Calidad. y la obtención de la certificación propuesta.

- Se recomienda a la Gerencia de Tecnología de Información crear una unidad multidisciplinaria que se encargue del fiel cumplimiento, gestión y administración de la metodología de control de documentos propuesta, además de crear un Comité de alto nivel con las mismas características con el fin de revisar por lo menos una vez al año las metodologías y objetivos existentes.
- Crear el equipo de personas pertinentes de las diferentes áreas, usuarios de los procesos de quienes por su experiencia y confianza la gerencia les faculta para documentar los procesos y las especificaciones.
- Realizar el seguimiento e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados referentes a la certificación, con ayuda de los procedimientos de calidad propuestos.
- Las empresas de hoy en día son dinámicas de acuerdo a los cambios de avances tecnológicos, por ello se recomienda a la GTI tomar en cuenta el procedimiento de mejora continua propuesto; el cual establece el seguimiento de proyectos de avance significativo como lo es el análisis de documentación y procesos, informes sobre la situación encontrada a través de auditorias, en todas las áreas definidas en el

organigrama, para aplicar posteriormente la mejora continua verificando y validando así la mejora lograda en los documentos y/o procesos así como también en el servicio que la GTI presta a todas las unidades y/o dependencias del CNR

- Como parte del control de Documentos, se creó el procedimiento referente al "Uso y Aplicación de Formatos Administrativos" en el cual se describen y muestran los formatos institucionalizado más comunes, además de dar pautas para su fácil recuperación y archivo, por lo que se recomienda su implementación en conjunto con la metodología propuesta.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF – 004
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

DESCRIPCION DE FUNCIONES

TITULO DEL PUESTO: Subgerente de Infraestructura Informática
GERENCIA: Gerencia de Tecnología de la Información
AREA: Subgerencia de Infraestructura Informática
JEFE INMEDIATO: Gerente de la GTI

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE

☐ Administradores de redes locales	2
☐ Administradores de área ancha	2
☐ Administradores de recursos informáticos	2
☐ Administrador de radio comunicación y telefonía	1

NATURALEZA DEL PUESTO

Mantener el funcionamiento adecuado de los sistemas y equipos de cómputo, implementando los controles y procesos necesarios para alcanzar dicho fin.
Coordinar el área de infraestructura informática, así como brindar el apoyo en áreas relacionadas en que se solicite.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Subgerencia de Infraestructura Informática	Subgerente de Infraestructura Informática	Página #de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF – 004
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Asesoría y coordinación de las áreas de telecomunicaciones (transmisión de datos), administración de redes Wan y administración de servicios informáticos.
2. Coordinar y controlar las tareas de mantenimiento permanente como:
 - Revisión de funcionamiento Firewall
 - Revisión de servicios de DNS de server de comunicaciones
 - Revisión de servicios de publicación de web
 - Revisión de procesos de replicación win 2000 en servicios de DHCP en todo el CNR.
3. Coordinación de realización de Backups y copias de seguridad (anti-virus y server)
4. Coordinación y planificación de la revisión de respaldos diarios de los servidores
5. Coordinación y planificación en la revisión de consola de NAVCE.
6. Coordinar y planificar actividades de respaldo a soportes locales .
7. Coordinar y planificar la revisión de respaldo completos de los fines de semana.
8. Coordinar y planificar actividades de Tele y Radiofonía (transmisión de voz)
9. Coordinar y planificar actividades de revisión de funcionamiento enlaces IP(propios y rentados de las oficinas del CNR)
10. Coordinar y planificar actividades de revisión de funcionamiento enlaces células registrales, Red Multipunto.
11. Coordinar la habilitación / deshabilitación de enlaces de respaldo
12. Elaboración de diagramas de Topología Red CNR.
13. Decisión y análisis de problemas colegiados

AREA: Subgerencia de Infraestructura Informática	Subgerente de Infraestructura Informática	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF – 004
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO

AMBIENTE

El trabajo se desarrolla en un ambiente de oficina con aire acondicionado en la GTI o en oficinas en el exterior del país.

ESFUERZO

- Esfuerzo mental: al realizar asesoría, control, coordinar las áreas bajo su responsabilidad y análisis y decisión de problemas.

RIESGOS

- Accidentes aéreos, terrestres al desplazarse al lugar de trabajo en el exterior del país.

REQUISITOS DEL PUESTO

- Graduado de Ingeniería. O Licenciatura en Informática
- Con estudios de postgrado (preferible)
- Dominio del idioma inglés
- Conocimientos de configuraciones de redes locales y de área ancha, sistemas de telecomunicaciones
- Alta capacidad gerencial y toma de decisiones
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Capacidad de manejo y dirección de personal
- Excelente estado de salud física y mental.

NIVEL DE ESTUDIOS REQUERIDO

Graduado en Ingeniería o Licenciatura en Informática.

AREA: Subgerencia de Infraestructura Informática	Subgerente de Infraestructura Informática	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF – 004
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA

Haberse desempeñado en puestos similares, cuatro años como mínimo.

ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO

El tiempo de entrenamiento para cumplir sus funciones es de 3 meses.

EDAD DESEABLE

Mínima: 28 años

Máxima: 40 años

RESULTADOS ESPERADOS:

Gestión efectiva del área.

Cumplir con el plan de mantenimiento preventivo de los equipos y controlar la ejecución de los trabajos correctivos realizados en forma eficiente.

Mantener informado y en forma oportuna al Jefe inmediato sobre las actividades administrativas y de mantenimiento de las instalaciones de su responsabilidad.

Verificar el uso adecuado y eficiente de los recursos asignados al Area de su responsabilidad

Brindar apoyo al jefe inmediato, en cuanto al desarrollo de nuevas políticas administrativas para el mejor desempeño del área de su responsabilidad y de la empresa en general.

(Nombre de la persona que lo aprueba)

(Firma)

(Cargo de la persona que lo aprueba)

(Fecha)

AREA: Subgerencia de Infraestructura Informática	Subgerente de Infraestructura Informática	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-019
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

TITULO DEL PUESTO: Encargado de Atención al Usuario

GERENCIA: Subgerencia de Operaciones

AREA: Atención al Usuario

JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE

☐ No aplica

NATURALEZA DEL PUESTO

- Servir de enlace entre el usuario y las unidades de la Gerencia de Tecnología de la Información.
- Atender los llamados de los usuarios y pasarlos a la unidad correspondientes en forma ágil y oportuna.
- Efectuar seguimiento de los llamados y comunicar a los usuarios del estado en que se encuentra la solicitud o requerimiento.
- Llevar un control estadístico de solicitudes por unidad solicitante, área de servicio, técnico responsable.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-019
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

FUNCIONES DEL PUESTO

14. Recibir requerimientos solicitados por los usuarios
15. Distribución de la solicitud (requerimiento uno o más de uno) al área de servicio que realizará la actividad
16. Enviar hoja de servicio al usuario solicitante, (departamentales por fax, internos copia dura)
17. Cambio de estado del requerimiento en el sistema, cuando el solicitante firma la hoja de servicio
18. Archivar las hojas de servicio seguido de la solicitud en orden correlativo (número que asigna el sistema) después de haber sido firmado por el usuario
19. Reportar los tiempos fuera de servicio, antes o después del problema o cuando sea necesario
20. Atender consultas telefónicas (como problemas sencillos)
21. Comunicar por correo información sobre convenios a quienes corresponda

CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO

AMBIENTE

El trabajo se desarrolla en un ambiente de oficina con aire acondicionado y todas las actividades se realizan dentro del Centro Nacional de Registros CNR

ESFUERZO

Esfuerzo mental: al realizar, elaborar , redactar la información que son enviados por correo a las unidades correspondientes

RIESGOS

Problemas visuales por el uso de la PC

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-019
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

REQUISITOS DEL PUESTO

- Graduado de Ingeniería en Sistemas o Licenciatura en Informática(preferible)
- Estudiante universitario en ingeniería o Licenciatura en Informática
- Conocimientos básicos de Hardware y Software
- Lenguaje técnico
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Excelente estado de salud física y mental.

NIVEL DE ESTUDIOS REQUERIDO

Estudiante Universitario o graduado en Ingeniería en sistemas o Licenciatura en Informática.

EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA

Haberse desempeñado en puestos similares, un año como mínimo.

ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO

El tiempo de entrenamiento para la adaptación de sus funciones es de 1 mes.

EDAD DESEABLE

Mínima: 20 años

RESULTADOS ESPERADOS:

Responsabilidad en el desarrollo de sus funciones

Brindar atención a los usuarios con calidad y eficiencia

Amabilidad y eficiencia en la resolución de problemas solicitados por los usuarios

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Atención al Usuario	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	MAF-019
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Mantener informado en forma oportuna al Jefe inmediato sobre las actividades desarrolladas bajo su responsabilidad.

Verificar el uso adecuado y eficiente de los recursos asignados al área de su responsabilidad

(Nombre de la persona que lo aprueba)

(Firma)

(Cargo de la persona que lo aprueba)

(Fecha)

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-021
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

DESCRIPCION DE FUNCIONES

TITULO DEL PUESTO: Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas
GERENCIA: Subgerencia de Operaciones
AREA: Procesos y Normativas
JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE

☐ No aplica

NATURALEZA DEL PUESTO

Desarrollar la normativa relacionada con el uso y manejo de Tecnología de la información, así como también el mantenimiento actualizado de los procesos internos de la Gerencia de Tecnología de Información, aplicaciones y servicios a otras dependencias.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-021
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

FUNCIONES DEL PUESTO

- 22. Elaboración del plan de trabajo anual
- 23. Revisión de normativas y procedimientos
- 24. Actualización de la normativa y procedimientos
- 25. Elaboración de normas y procedimientos nuevos (Investigaciones bibliográficas sobre antecedentes de un determinado tema)
- 26. Reuniones y/o entrevistas con los usuarios, levantamiento de la problemática,
- 27. Presentación de la situación actual, diagnóstico
- 28. Presentar la propuesta, justificación, importancia

CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO

AMBIENTE

El trabajo se desarrolla en un ambiente de oficina con aire acondicionado y todas las actividades se realizan dentro de las oficinas centrales del Centro Nacional de Registros CNR

ESFUERZO

- Esfuerzo mental: al desarrollar normativas y mantenimientos actualizados de los procesos e investigaciones bibliográficas .

RIESGOS

- Problemas visuales por el uso de la PC

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-021
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

REQUISITOS DEL PUESTO

- Graduado de Licenciatura en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial
- Dominio del idioma inglés (preferible)
- Manejo de paquetes de software
- Conocimientos de computación
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Excelente estado de salud física y mental.

NIVEL DE ESTUDIOS REQUERIDO

Universitario, Graduado de Licenciatura en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial

EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA

Haberse desempeñado en puestos similares, un año como mínimo.

ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO

El tiempo de entrenamiento para la adaptación de sus funciones es de 3 meses.

EDAD DESEABLE

Mínima: 25 años

RESULTADOS ESPERADOS:

- Que desarrolle normas y procedimientos actualizados
- Brindar apoyo de procesos a otras áreas

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	MAF-021
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Mantener informado y en forma oportuna al Jefe inmediato sobre las actividades desarrolladas bajo su responsabilidad.
- Verificar el uso adecuado y eficiente de los recursos asignados al área de su responsabilidad

(Nombre de la persona que lo aprueba)

(Firma)

(Cargo de la persona que lo aprueba)

(Fecha)

AREA: Subgerencia de Operaciones	Encargado de Desarrollo de Procesos y Normativas	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Título:

Documentación y Preparación de Procedimientos

Redactado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS
- 2 AMBITO DE APLICACION
- 3 GENERALIDADES
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 7 RECURSOS
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN
- 10 FORMATOS DE LOS ANEXOS

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

1. OBJETIVOS

Este procedimiento es el punto de partida para la redacción de la documentación de todos los procesos de la GTI/CNR., útiles para la generación de valor agregado de los servicios que se prestan, así como también, para la aplicación futura a todos los procesos internos departamentales e ínter departamentales dependientes de todas las direcciones del Centro Nacional de Registros.

2. AMBITO DE APLICACION.

Este procedimiento es el punto de partida para la redacción de la documentación de todos los procesos de la GTI/CNR., útiles para la generación de valor agregado de los servicios que se prestan, así como también, para la aplicación futura a todos los procesos internos departamentales e ínter departamentales dependientes de todas las direcciones del Centro Nacional de Registros

3. GENERALIDADES

La Dirección de las empresas requieren de una metodología de control de documentos moderno, funcional, efectivo y documentado, que le permita mantener los estándares de calidad comprometidos con sus clientes.

Disponer de una Metodología documentada para el control de la documentación representa un activo muy importante, que garantiza el aseguramiento y el control de la calidad de los procesos contenidos en el sistema.

La Norma ISO 9001, versión 2000, en el Apartado 4.1 “Requisitos Generales”, requiere que los procesos mediante los cuales la empresa genera valor agregado y sus utilidades estén documentados, con el objeto de garantizar que las personas usuarias de los procesos tengan a la disposición la información necesaria para garantizar la calidad de los servicios que la empresa ofrece.

Por estas razones los responsables de implementar esta metodología en la Gerencia de Tecnología de la Información del Centro Nacional de Registros GTI/CNR, es recomendable establezcan este procedimiento para asumirlo como obligatorio en todas sus divisiones, áreas o departamentos.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Todos los procedimientos contendrán los siguientes términos en su estructura documental:

- **Objetivos:** Que será el fin o propósito del procedimiento.
- **Ámbito de Aplicación:** Se definirá como el espacio comprendido dentro de límites de un área o sección determinados donde se ejecutará el procedimiento.
- **Generalidades:** En este numeral se consignará una descripción general haciendo referencia de lo que se trata el procedimiento y su importancia.
- **Términos y Definiciones:** En este numeral se presentará un glosario con terminología utilizada en el procedimiento, ya sea términos de carácter técnico o propios de la gestión de la GTI/CNR, que deben definirse para una mejor comprensión del procedimiento.
- **Responsabilidades:** En esta parte se detallará la responsabilidad del encargado del área a la que pertenece el procedimiento sobre su cumplimiento y aplicación, como un detalle de los demás usuarios del proceso en la participación y complementación de lo descrito en el mismo.
- **Descripción del Proceso:** Se describirán los pasos a seguir para realizar el procedimiento específico.
- **Recursos (Materiales y equipos):** En este numeral se listaran los materiales y equipos necesarios para ejecutar el procedimiento, por supuesto tomando en consideración aquellos, que de no existir, no se realizará el procedimiento.
- **Normas de Obligado Cumplimiento:** Se detallará aquellas normativas o leyes internas y externas, que tengan la vigencia actualizada, y sirvan como referencia para cumplimiento de los objetivos del procedimiento.
- **Descripción de los Parámetros de Medición:** Aquí se determinarán aquellos medios, que permitan obtener la información necesaria para determinar cumplimientos o no cumplimientos de actividades o procesos, cuando sea aplicable en un procedimiento.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- **Formatos de los Anexos:** Serán todos aquellos documentos o informes que proporcionen datos o información adicional para facilitar la comprensión del procedimiento que por su formato o el carácter de la información no puede incluirse en ninguno de los numerales de los procedimientos.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal designado por el Gerente de la GTI/CNR, controlar y verificar que el presente procedimiento sea aplicado y cumplido en el momento de documentar y preparar un procedimiento. Para este caso se recomienda que por parte de la Dirección General se cree una unidad multidisciplinaria encargada del fiel cumplimiento de la metodología de control, la cual se encargará también de administrar esta gestión.

Es responsabilidad de las personas designadas, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para la documentación de los procesos.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

Para mantener con éxito la metodología de control de documentos según la Norma ISO 9001 en la versión 2000, se elabora la documentación mediante los siguientes pasos:

- En la línea del requerimiento de la norma se debe focalizar el proceso y la satisfacción del cliente como punto de partida, la primera fase de este procedimiento, consiste en definir el proceso principal o punto de partida que la Gerencia entiende como la **ocupación esencial de la empresa**, para la generación de valor agregado, partiendo de las entradas del proceso hasta concluir con las salidas previamente especificadas.
- Crear el equipo de personas pertenecientes a los departamentos usuarios de los procesos, en quienes por su experiencia y confianza la Gerencia le faculta para documentar los procesos y las especificaciones. Lo anterior se recomienda basados en el *apartado 4.1 "Requisitos Generales" incisos c) y f) de la Norma ISO 9000:2000*. en los cuales se recomienda realizar el seguimiento e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Del proceso punto de partida o general de la institución, el equipo tomará el proceso específico que revisará para mejorarlo, o en su caso, redactará por primera vez y lo descompondrá en las fases que lo conforman.
- Para el desarrollo de la documentación del proceso, que el equipo revisará para mejorarlo o redactara por primera vez, procederemos de la siguiente forma:
 - Establecer quien es el cliente de la última fase del proceso.
 - Definir las necesidades del cliente de la última fase del proceso.
 - Definir las fases anteriores del proceso hasta llegar a la primera, cuyas especificaciones de entrada son las mismas que las de salida de la última fase del proceso anterior.
 - Definir las necesidades de las diferentes fases del proceso partiendo de las necesidades del cliente del proceso siguiente utilizando el concepto, *“el siguiente proceso es el cliente.”*, de acuerdo al principio N° 1 de la Gestión de la Calidad.
 - Definir las funciones y los responsables de cada una de las fases del proceso.
 - Determinar los recursos necesarios para conseguir las especificaciones que definen las necesidades de las diferentes fases del proceso partiendo del objetivo de mantenimiento del proceso dentro de los estándares de variabilidad que se especifiquen.
 - Describir secuencialmente las operaciones a realizar, incluyendo las especificaciones de calidad, los registros de calidad y los sistemas de medición y seguimiento de las variables de tal forma, que sean inteligibles para el personal del nivel operativo del proceso.
 - Aplicar el sistema de mejora de la calidad y productividad por medio de la implantación de acciones correctivas y preventivas que prevé la norma, en conformidad con el Apartado 8.5 “Mejora” de la Norma ISO 9000:2000.
 - Determinar otros instructivos, especificaciones y documentos adicionales para que el personal realice su trabajo eficientemente, cumpliendo con todas las especificaciones y márgenes de tolerancia que se establezcan.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Redactar la documentación adicional que se determine como necesario incluyendo los parámetros de control de los procesos, los registros de calidad y sus márgenes de tolerancia.
- Presentar los documentos redactados al nivel de supervisión superior en la organización para su aprobación y validación, así como para la reorientación de criterios de supervisión y seguimiento de los rendimientos del proceso en calidad y productividad.
- El nivel de supervisión que valide el proceso, debe informar al nivel superior y este, si así se prevé en función del tipo de proceso objeto de la revisión, debe informar a la dirección sobre los cambios a implantar. Por otro lado debe también informar a la dirección encargada de esta metodología para la integración definitiva del proceso en el sistema, así como para asignarle la codificación final como parte del sistema.
- Completada la fase de validación la documentación e integración del nuevo proceso, esta metodología debe ser explicada a los usuarios y a los departamentos anteriores y posteriores, con el objeto de verificar que otros procesos no serán afectados y en su caso tomar las medidas correspondientes. Si fuera necesario un entrenamiento especial, las personas que desarrollaron el procedimiento, deben definir el plan de entrenamiento adecuado para los usuarios del proceso desde el nivel organizativo al que afecta el proceso hasta el nivel operativo.
- Entrenado el personal y concientizado de la importancia de los cambios, los responsables del proceso lo implantarán tomando en consideración los riesgos posibles en los puntos críticos del proceso y durante el tiempo que acuerden, observarán el resultado del nuevo proceso y definirán medidas correctivas y preventivas para lograr en el menor tiempo posible la estabilidad del proceso dentro de los márgenes de tolerancia especificados.
- La estructura documental de los procedimientos será la siguiente:
 - Portada principal. (Hoja de Aprobación)
 - Objetivos.
 - Ámbito de Aplicación.
 - Generalidades.
 - Términos y definiciones.
 - Responsabilidades.
 - Descripción del proceso.
 - Recursos (Materiales y equipos).
 - Normas de obligado cumplimiento.
 - Descripción de los parámetros de medición.
 - Formatos de los Anexos (Documentos adicionales).

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

La portada principal tendrá el formato propuesto y contendrá los tópicos que se ejemplifican a continuación :

Título del Procedimiento :											
Redactado por: Nombre completo Cargo	Fecha:	Firma:									
Revisado por: Nombre completo Cargo	Fecha:	Firma:									
Aprobado por: Nombre completo Cargo	Fecha:	Firma:									
Contenido: Copia Controlada: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 33%;">Copia Controlada</td> <td style="width: 33%;">Destino / poseedor</td> <td style="width: 33%;">Fecha</td> </tr> <tr> <td>N°</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visto bueno</td> <td></td> <td>Sello</td> </tr> </table>			Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha	N°			Visto bueno		Sello
Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha									
N°											
Visto bueno		Sello									

- La estructura de codificación del procedimiento será la siguiente:
 - Los procedimientos serán identificados por las siglas "PRC", "PRO", "PRA", "PRT" seguido de tres dígitos que indican el número correlativo que le corresponde o el que le asigne la dirección de la Unidad responsable designada, donde:
 - Procedimientos de Calidad. (PRC)
 - Procedimientos Administrativos. (PRA)
 - Procedimientos Operativos. (PRO)
 - Procedimientos Técnicos. (PRT)

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Para la señalización y control de los documentos se utilizaran los formatos siguientes, los cuales se pondrán en el encabezado y pie de pagina en cada uno de las paginas de los documentos a controlar.

Encabezado :

LOGO	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Número:	PRC-001
		Edición:	1
		Revisión:	0
		Fecha:	31/10/2002

Donde :

En la casilla de “Numero” se colocará las siglas de identificación y el número correlativo de control asignado al procedimiento.

En la casilla de Edición se colocará el número correspondiente a la edición de ese documento.

En la Casilla de Revisión se colocará el numero correspondiente a la revisión de cada una de las páginas, en referencia con el numero de edición.

En la casilla de Fecha, se colocará la ultima fecha efectiva de la revisión del documento o sección del documento, y en su defecto de la edición del mismo.

Pie de página :

AREA: Gestión de Calidad	Documentación y Preparación de Procedimientos	Página 8 de 71

Donde :

En la primera columna se colocará el Área al que pertenece el procedimiento documento En la segunda columna se colocará el nombre completo de procedimiento documentado. En la tercera columna se colocara el numero de actual y total del procedimiento documentado.

- El encabezado y pie de página de cada documento deberá cumplir con las siguientes especificaciones:

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-001
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Margen Superior: 2.5 cms
- Margen Inferior: 2.5 cms
- Margen Izquierdo: 3.0 cms
- Margen Derecho: 2.0 cms

- Desde el Borde.
- Encabezado: 1.5 CMS
- Pie de Página: 1.0 cms

- Todos los procedimientos deben ser escritos en computadora, en letra tipo "Arial" del tamaño 12. De cada documento debe guardarse una copia en los archivos informáticos que se determinen en el procedimiento correspondiente.

NOTA : Tanto la demarcación estructural como la estructura de codificación y señalización, son libres en sus formatos, se recomiendan de acuerdo al requerimiento de la norma ISO 9000:2000 en el apartado 4.2.3 "Control de Documentos".

7. RECURSOS

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.

8. NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Apartado 4.2 de la Norma ISO 9001 Versión 2000.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN

No aplica

10. FORMATOS DE LOS ANEXOS

No aplica

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Documentación y Preparación de Documentos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Título:

Control de los Documentos y Registros de Calidad.

Redactado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS
- 2 AMBITO DE APLICACION
- 3 GENERALIDADES
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 7 RECURSOS
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN
- 10 FORMATOS DE LOS ANEXOS

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

1. OBJETIVOS

- Establecer y mantener un sistema controlado de la documentación y registros de calidad.
- Asegurar que las ediciones de la documentación se encuentra revisada, actualizada y aprobada.
- Identificar los cambios y los estados de revisión de la documentación, para lograr tener disponibles las versiones pertinentes en los distintos centros de trabajo de la GTI.
- Identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución.
- Prevenir el uso de documentación obsoleta en los distintos centros de trabajo de la empresa.
- Identificar y controlar los registros de calidad que se generan en los distintos procesos y lograr su adecuada protección, almacenamiento y disponibilidad en el momento de necesitar recuperarlos para un proceso de trazabilidad de los servicios que proporciona la empresa, o para recopilar una información requerida.

2. AMBITO DE APLICACION.

Este procedimiento es aplicable por los responsables de las diferentes áreas de la empresa, en donde se generan registros de calidad, existen funciones del personal y se aplican procedimientos documentados en los procesos relacionados con los servicios que proporciona la empresa.

3. GENERALIDADES

Es necesario que la metodología implantada en la Gerencia, posea documentados aquellos procesos que afecten la calidad del servicio proporcionado por la empresa, y las funciones que el personal debe realizar en sus puestos de trabajo; para ello se han establecido las acciones adecuadas en éste procedimiento, para asegurar el control y la disponibilidad de la documentación y de los registros de calidad, de conformidad con el apartado 4.2 "Requisitos de la Documentación" de la Norma ISO 9000:2000.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Los controles establecidos en este procedimiento aseguran que los responsables de cada proceso actualicen su documentación, cuando existan cambios sustanciales en las funciones y el proceso de cada área de acuerdo a lo requerido por la Norma ISO 9000:2000 en el apartado 4.2.3 incisos b) y c).

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Documento:** es la información y su medio de soporte que establece recomendaciones y sugerencia.
- **Registro de Calidad:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnología de Información, controlar y verificar que el presente procedimiento sea aplicado y cumplido, para que los Documentos y Registros de Calidad sean controlados adecuadamente.

Es responsabilidad de las personas que elaboran funciones, procedimientos y registros, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para el adecuado control de la documentación.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

6.1 IDENTIFICACION

Con el propósito de identificar y controlar los documentos y registros de calidad que sean distribuidos en todas las áreas de la GTI/CNR, para la documentación completa de un sistema de Gestión de la calidad, se ha determinado la siguiente codificación:
Para los manuales: código alfanumérico de tres a cinco letras.

MAC	Manual de Calidad.
MAF	Manual de Funciones.
MAPRO	Manual de Procedimientos.
MAP	Manual de Procedimientos de Calidad.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Número	PRC-002
		Edición	1
		Revisión:	0
		Fecha:	31/10/2002

Para los Procedimientos : con una codificación alfanumérica de tres letras y tres números. *Ejemplo: (PRA – 001)*

PRC	Procedimientos de Calidad.
PARA	Procedimientos Administrativos.
PRT	Procedimientos Técnicos.
PRO	Procedimientos de Operación.

Con el objeto de mantener la Trazabilidad de los documentos desde el punto de vista de su generación y revisiones, la nomenclatura de revisión iniciará cuando se realice la primera con la codificación “Revisión N° ____” empezando la primera, con el número uno. La revisión cero indica que es el documento original sin revisión alguna.

Cuando se realice una revisión en cualquiera de las páginas del procedimiento, se le colocará el número inmediato superior de revisión a la página modificada, colocando también la fecha de revisión.

Cuando más del 50% del total de páginas del procedimiento haya sido revisado, o cambie el número de páginas del documento original, se cambiará la edición del procedimiento al número inmediato superior, retornando nuevamente el número de Revisión a cero y colocando la fecha de la nueva edición. Para tal propósito se utilizara el formato que se presenta a continuación en el encabezado de cada pagina de cada uno de los procedimientos.

LOGO	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Número:	PRC-001
		Edición:	1
		Revisión:	0
		Fecha:	31/10/2002

Para los Registros de Calidad, se han codificado todas las áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, de la manera siguiente:

GTI	Gerencia Tecnología de Información .
SDS	Subgerencia de Sistemas
SDO	Subgerencia de Operaciones
SDI	Subgerencia de Infraestructura Informática
SAF	Sistemas Administrativos Financieros
SOM	Sistemas de Operación y Mantenimiento
SDR	Sistemas de Registro

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

La forma en que se aplica la codificación en los registros de calidad es la siguiente:
Ejemplo. (SDS-RC-001).

En donde:

“ **SDS** ”. Significa el nombre del departamento ò área de trabajo, en este caso la “*Subgerencia de Sistemas*”.

“ **RC** ”. Identifica al documento como un *Registro de Calidad*.

“ **001** ”. Identifica al número correlativo asignado en cada registro de calidad que lo identifica de otros registros de calidad.

6.2 CONTROL

Para garantizar una distribución adecuada y controlada de cada una de las copias de los documentos se han generado los mecanismos que permitan cumplir con el objetivo del presente procedimiento.

Estos mecanismos son los siguientes:

Matriz de Copias Controladas Entregadas.

Proporciona una visión general de la distribución de las copias controladas de cada documento, en cada una de las áreas de la GTI; este listado deberá ser actualizado por el personal designado cada vez que a los cargos / puestos les sea entregado o retirado cualquiera de los documentos que están controlados en este listado.

Sello Preimpreso de Copia Controlada.

Garantiza que la copia emitida este debidamente controlada para evitar que se tengan copias no autorizadas u obsoletas, en los distintos centros de trabajo de la empresa. Para lo será colocado un sello de “*COPIA CONTROLADA*” en color azul, y el Jefe designado responsable de la implementación y control de esta metodología firma en la casilla del Visto Bueno.

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		Sello

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

6.3 probación

La aprobación de las copias controladas distribuidas, permite identificar los niveles jerárquicos del área en donde se ha redactado el documento y demostrar que ha sido revisado y aprobado oportunamente. Las firmas están acompañadas por el sello del área o departamento correspondiente, en color azul.

Los niveles de firma para la aprobación son los siguientes:

Redacción : Coordinadores encargados
Revisión : Jefaturas
Visto Bueno: Unidad Designada para la implementación de la metodología de control
Aprobación : Gerencias.

6.4 Distribución

La distribución de las copias controladas de los documentos, se realizará utilizando un Formato de *Hoja para Distribución de Documentos*, este formato es elaborado cada vez que se realice una distribución de la documentación controlada por la unidad responsable, sirviendo como evidencia de la recepción del documento.

El control de la distribución de la documentación se realiza mediante una *Matriz de Copias Controladas Entregadas*, que se llevará en forma digital en la Unidad encargada designada, permitiendo encontrar quienes poseen copias controladas y cuantas copias controladas se han entregado.

6.5 Cambio o Sustitución de Documentos

Los cambios y/o sustituciones que se realicen en cualquier documento, deberán ser reportados al responsable de implementar y controlar esta metodología mediante el formato *Notificación de Cambios o Sustitución de Documentos*.

Para realizar los cambios o las sustituciones, los responsables propietarios del documento deben seguir los siguientes pasos:

- Identificar y seleccionar el documento que se desea modificar.
- Solicitar vía correo electrónico a la Unidad responsable el documento seleccionado;

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- La Unidad responsable remite vía correo electrónico el documento solicitado.
- Al recibir el documento el solicitante realiza las modificaciones, resaltando con otro color diferente al negro los cambios realizados en el documento para poderlos identificar.
- Cuando las modificaciones han sido terminadas, el responsable del documento lo remite vía correo electrónico a la Unidad responsable para que aplique los cambios
- El responsable del documento completa y envía a la Unidad responsable el formato de Notificación de Cambios o Sustituciones, en el cual se definen los cambios principales en el documento.
- La Unidad responsable, aplica las modificaciones a los documentos, a más tardar una semana después de haberlas recibido; y después imprime el documento original, entregándolo a la persona que solicitó las modificaciones, para que se gestione las firmas requeridas en el documento.
- El responsable remite nuevamente a la Unidad responsable el documento original con las respectivas firmas, para que se proceda a imprimir y distribuir las copias controladas.
- La Unidad responsable reemplaza el documento original que se ha modificado, identificándolo como Documento Sustituido, y lo archiva junto al resto de documentos modificados.
- La Unidad de responsable elabora las hojas para distribución de documentos e imprime las copias controladas respectivas, distribuyéndolas en los diferentes centros de trabajo de la empresa, a más tardar dos semanas después de haber recibido el documento modificado con las respectivas firmas.

7. RECURSOS

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Útiles de oficina.
- Vehículo

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

8. NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Apartado 4.2 de la Norma ISO 9001 Versión 2000.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN

No aplica

10. FORMATOS DE LOS ANEXOS

Anexo N° 1 [“Matriz de Copias Controladas Entregadas “](#)

Anexo N° 2 [“Hoja para Distribución de Documentos”](#)

Anexo N° 3 [“Notificación de Cambio o Sustitución de Documentos”](#)

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo N° 2 “Hoja para Distribución de Documentos”

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN



HOJA PARA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Copia Controlada		Destino / Poseedor	
Área de la Empresa		Receptor del Documento	
Fecha de Entrega		Firma de Recibido	

DOCUMENTO	CODIGO	FECHA DEL DOCUMENTO	PAGINA N°	EDICION N°	REVISIÓN N°

Persona que entrega el documento

Jefe de Unidad encargado del
Control de Documentos

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Control de los Documentos y Registros de Calidad.	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-002
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo N° 3 “Notificación de Cambio o Sustitución de Documentos”

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN



NOTIFICACION DE CAMBIO O SUSTITUCIÓN DE DOCUMENTOS.

PARA:

DE:

AREA :

FIRMA

FECHA:

ADJUNTO REMITO EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

NUMERO	TITULO	EDICION	REVISION	FECHA

EL CUAL SE SOLICITA SEA : MODIFICARSE ☐

SUSTITUIRSE ☐

OBJETIVO:

DOCUMENTO MODIFICADO:

CAMBIOS PRINCIPALES:

DOCUMENTO SUSTITUIDO:

MOTIVO:

AREA:

Gerencia de Tecnología
de la Información

Control de los Documentos y Registros de Calidad.

Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Título:

Mejora Continua

Redactado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS
- 2 AMBITO DE APLICACION
- 3 GENERALIDADES
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIPCION DEL PROCESO
- 7 RECURSOS
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN
- 10 FORMATOS DE LOS ANEXOS

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Mejora Continua	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

1. OBJETIVOS

Realizar el proceso de mejora continua para aumentar el desempeño en la Gerencia de Tecnología de la Información dentro de la institución y a la vez lograr beneficiar a los clientes, mediante proyectos de avance significativo, los cuales conducen a la revisión y la mejora de los procesos existentes, o a la implementación de procesos nuevos; y la ejecución de actividades de mejora continua escalonada realizadas por el personal de la empresa que desempeñan actividades definidas en grupos de trabajo en los procesos ya existentes.

2. AMBITO DE APLICACION.

El presente procedimiento de la calidad, será aplicable a las áreas definidas en el organigrama de la GTI/CNR, a los procesos existentes, y a los documentos identificados, distribuidos y controlados.

3. GENERALIDADES

Para ayudar en el aseguramiento del futuro de la institución y a la satisfacción de los requisitos de los clientes, se ha elaborado y distribuido el presente procedimiento para crear una cultura que involucre al personal de la institución de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

Este procedimiento establece proyectos de avance significativos que habitualmente conllevan a la reevaluación de los procesos existentes y los cuales incluyen: *Análisis de la documentación y/o del proceso existente*, informe de las situaciones encontradas, implementación de la mejora, verificación y validación de la mejora de la documentación y/o del proceso y evaluación de la mejora lograda.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Plan de Revisión de Documentos** : conjunto de actividades planificadas y desarrolladas mediante visitas a las diferentes áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, con el objetivo de encontrar situaciones que permitan la aplicación de la mejora continua.
- **Mejora Continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Mejora Continua	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- **Proyectos de Avance Significativo:** Son los proyectos de mejora continua..

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de las personas que desarrollan las actividades y/o coordinación de los procesos existentes, darle cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe designado, controlar y verificar que el presente procedimiento sea aplicado y cumplido, para que la Mejora Continua sea desarrollada de manera eficiente y efectiva.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

a. Desarrollo del plan revisión de documentos .

- El plan de revisión de documentos consiste en una auditoria interna de la documentación llevada a cabo a intervalos planificados para determinar la conformidad con la metodología de control de documentos utilizada, y si esta se ha implementada y se mantiene de manera eficaz. Por lo que deberán definirse los criterios de esta auditoría, el alcance la misma, su frecuencia y metodología, así como el personal responsable de realizarla y su capacitación
- El personal de la unidad responsable de la implementación de la Metodología para el control de documentos, elabora el programa anual para ejecutar el Plan de revisión de documentos, y lo presenta al Jefe correspondiente para su aprobación.
- El jefe responsable designado, aprueba el Plan de revisión de documentos.
- Si por algún motivo de fuerza mayor no puede ser realizada cualquier visita programada en el Plan de revisión de documentos, el personal responsable procede a elaborar un informe de reprogramación en el cual detalla el motivo por el cual es suspendida la actividad y define la fecha de reprogramación.
- Al no haber ningún impedimento, el personal responsable ejecuta el Plan de revisión de documentos de acuerdo al programa aprobado, mediante la aplicación de los siguientes puntos:

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Mejora Continua	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Selecciona el área que visitará según el programa aprobado y prepara todos los recursos a utilizar en el desarrollo del Plan de revisión de documentos y se traslada al área seleccionada.
 - Revisa los registros generados en los procesos existentes, y los procedimientos y funciones, verificando si están identificados, accesibles, complementados correctamente, archivados y protegidos adecuadamente.
 - Evalúa la efectividad de la implantación de las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de la documentación, los proyectos de avance significativo y los procesos, informando al jefe responsable de este procedimiento.
 - Entrevista al personal para recopilar sugerencias orientadas a contribuir a la mejora continua de los procesos y de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Al terminar la ejecución del Plan Itinerante de la Calidad, el Analista de Gestión de la Calidad elabora el informe correspondiente, anexando toda la evidencia necesaria y lo envía al Jefe de Gestión de Calidad con copia a los Gerentes, Jefes y Coordinadores responsables de las áreas visitadas.
 - El Ejecutor del Plan de revisión, documenta las situaciones de incumplimiento encontradas durante la visita, para que los responsables de cada área definan e implanten una acción correctiva.
 - Así mismo, el ejecutor del Plan de revisión de documentos, documenta todas aquellas situaciones descubiertas durante la visita, las cuales pueden considerarse como observaciones consideradas no conformidades potenciales, para que los responsables de cada área defina e implante una acción preventiva.
 - El Ejecutor del Plan de Revisión de documentos, verifica la efectividad las acciones correctivas y preventivas implantadas para eliminar las situaciones encontradas, evaluándolas posteriormente en una nueva visita a las mismas áreas.
- b. Revisión de los proyectos de mejora continua, la documentación y/o procesos existentes.**
- Los responsables de los proyectos de mejora continua, revisan como mínimo una vez al año, la efectividad de los resultados de las actividades ejecutadas.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Mejora Continua	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRC-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Los responsables de los documentos existentes, revisan según sea la conveniencia a la mejora, la documentación del sistema por lo menos una vez al año.(Procedimientos, registros de calidad, funciones, etc.).
- Los responsables de la coordinación de los procesos existentes, revisan según sea la conveniencia, por lo menos una vez al año, la eficacia y eficiencia del desarrollo de las actividades que ejecuta el personal a su cargo, a través de los registros de calidad que son generados después de cada actividad.

c. Revisión de la metodología

- La dirección de la GTI/CNR desarrollará el análisis y la revisión de esta metodología, a través de un Comité designado por lo menos una vez al año, con el fin de realizar los cambios y/o mejoras pertinentes de ser necesarios.

d. Implantación de la Mejora Continua.

- Sí al finalizar la revisión de la metodología de Control, el análisis de los documentos, los proyectos de avance significativo y los procesos controlados, surge la necesidad de efectuar una acción para la mejora, esta será ejecutada por el responsable del área donde aplique dicha acción.

e. Verificación y validación de la mejora continua.

- La Unidad responsable de la implementación de la metodología de control de documentos , por medio de la ejecución del Plan de revisión de documentos, verifica en cada una de las áreas la implantación de la mejora continua; así mismo, el Jefe de esta unidad valida la efectividad de las acciones para la mejora continua.

f. Evaluación de la mejora lograda.

- Los responsables de la documentación, los procesos y de los proyectos de avance significativo, realizan la evaluación de la mejora continua lograda, por medio de la comparación de las situaciones que requerían de mejora encontradas en la revisión, contra las situaciones existentes después de la implantación de la mejora continua; la evaluación puede ser presentada por medio de estadísticas, fotografías o informes.
- Además se evaluarán los resultados de las acciones de mejora continua en la siguiente revisión de la documentación, por parte del Comité.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Mejora Continua	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRC-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

7. RECURSOS

- Papel bond tamaño carta
- Computadora
- Impresor
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.
- Vehículo
- Cámara digital
- Equipo de Seguridad Industrial.

8. NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Norma ISO 9000; 9001 y 9004, Versión 2000.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN

No aplica

10. FORMATOS DE LOS ANEXOS

Anexo N° 1. Informe de reprogramación

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Mejora Continua	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número

PRC-003

Edición

1

Revisión:

0

Fecha:

31/10/2002

Anexo N° 1. Informe de reprogramación

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN



INFORME DE REPROGRAMACIÓN DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS

VISITA SUSPENDIDA:

FECHA DE SUSPENSIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA SUSPENSION

FECHA DE REPROGRAMACION:

Solicita:

Nombre:

Firma:

Autoriza:

Nombre:

Firma:

AREA:
Gerencia de Tecnología
de la Información

Mejora Continua

Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRA-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Título:

Aplicación y uso de formatos administrativos.

Redactado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS
- 2 AMBITO DE APLICACION
- 3 GENERALIDADES
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 7 RECURSOS
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN
- 10FORMATOS DE LOS ANEXOS

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Aplicación y Uso de Formatos Administrativos	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

1. OBJETIVOS

- Describir los pasos a seguir para la aplicación del procedimiento para la aplicación y uso de los formatos administrativos de la Gerencia de Tecnología de Información.
- Asegurar la normalización y uso de los formatos administrativos institucionalizados en la Gerencia de Tecnología de Información.
- Definir las actividades a seguir para el control y archivo de documentos administrativos normalizados en la Gerencia de Tecnología de Información.
- Definir una normativa para el archivo y resguardo de los documentos almacenados en forma digital.
- Crear una forma ágil y eficiente de recuperación de documentos, si importar su forma de archivo o resguardo.

2. AMBITO DE APLICACION.

Este procedimiento se aplica a toda la documentación administrativa institucionalizada elaborada y manejada por las áreas de la Gerencia de Tecnología de Información.

3. GENERALIDADES

La información es un recurso vital para las empresas. Esta se compone de datos numéricos, alfabéticos o de símbolos, los cuales son organizados en cierta forma. Depende de nosotros establecer sistemas para poder obtener la información en el momento en que nos la soliciten, ya que ésta nos ayuda en la fase de planificación, organización, dirección y control.

En la GTI existe una diversidad de documentos tales como informes técnicos, memorandos, cartas, faxes y otros afines, los cuales son esenciales para el manejo y divulgación de información pertinente al interior y exterior del CNR, por lo que el buen manejo de estos y el control de los mismos es de gran importancia para el funcionamiento normal y eficiente de las actividades encomendadas a las Áreas de la Gerencia de Tecnología de la información .

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- a. **Fax:** Documento de elaboración simple bajo formato establecido, el cual es remitido mediante la utilización de equipo de Telefax, hacia el interior o exterior de la institución.
- b. **Memorando:** Documento que se maneja únicamente al interior de la empresa, el cual puede ser informativo, de amonestación, de solicitud, justificativo o para algún otro fin informativo al interior del CNR.
- c. **Carta:** Documento que se maneja al exterior de la institución.
- d. **Informe :** Es el documento en el cual se expone o se da testimonio de actividades relevantes en cuanto a las labores de mantenimiento o alguna otra actividad relevante .
- e. **Cotización:** Solicitud de importe de precios de equipos o servicios, a empresas externas al CNR.
- f. **Circular:** Avisos internos dirigidos al personal en general de la GTI/CNR.

5. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del personal interesado y responsable de elaborar la documentación utilizar los formatos establecidos institucionalmente.
- Es responsabilidad del personal asignado controlar y archivar aquella documentación relevante de acuerdo al procedimiento aquí establecido.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

El procedimiento aquí establecido para elaboración de cartas, memorandos, fax, cotizaciones, circulares e informes, propone una manera simple para el control de documentos, estableciendo los formatos a utilizar, describiendo particularmente sus partes y normando la manera de nombrar los archivos y controlar su ubicación física y digital para la fácil recuperación.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Existen diferentes sistemas de clasificación manuales los cuales podemos utilizar: Alfabético: por Nombre, Asunto o Localización Geográfica; Numérico: en Serie, Dúplex y Decimal; Alfanumérico: por Asunto y Fonético; el sistema Cronológico y el sistema de clasificación uniforme. Aunque no es el propósito de este procedimiento, ya que el método de clasificación manual se dejará a la necesidad y mejor adecuación de cada unidad. En este procedimiento se dan pautas generales aplicables, sin importar el método utilizado, las cuales serán de obligado cumplimiento, siendo ajustadas a nuestros requerimientos y con el fin de contribuir al mejoramiento Institucional.

a. ELABORACIÓN Y ARCHIVO DE MEMORANDO

- El memorando está destinado a transmitir información, orientaciones, pautas o recordatorios que agilicen la gestión empresarial. Su contenido debe ser de trascendental importancia y/o posterior consulta o comprobación.
- Para su elaboración se utiliza el estilo bloque extremo, donde todas las líneas comienzan a partir del margen izquierdo, exceptuando la palabra **MEMORANDO** que a diferencia del documento tradicional, el formato institucionalizado presenta esta palabra al lado derecho en un formato de imagen sombreado y vistoso.
- Para su elaboración el usuario deberá utilizar el formato institucionalizado preestablecido por el CNR, el cual posee adicionalmente de sus partes normales, ciertos parámetros que ayudarán a su identificación y archivo.
- A continuación se describen las partes normales que consta un memorando :

LOGO : Este se colocará en el extremo izquierdo superior de la página.

ORIGEN : Nombre de la Dependencia o Área de origen del Documento, el cual se colocará inmediatamente abajo del logo.

PARA: Se anotaran los datos del destinatario, incluyendo tratamiento, nombre completo y cargo.

CC : Se anotarán los datos de el o los destinatarios a los que se les enviará copia del documento.

DE : se Anotarán los datos del que envía el documento, incluyendo tratamiento nombre completo y cargo .

FECHA: Se asigna la fecha en la cual se envía el memorando

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

ASUNTO : se anota de manera breve y concisa el resumen del comunicado.

TEXTO: Este se inicia a tres o cuatro renglones de la línea de **ASUNTO**, en el margen izquierdo.

Ya que éste constituye el mensaje, debe redactarse en forma clara, breve y cortés, utilizando tratamiento en tercera persona y abordando un solo tema por memorando.

DESPEDIDA: está compuesta de una palabra o frase de cortesía que se ubica a dos renglones de la línea final del texto, contra el margen izquierdo.

FIRMA: se ubica de cuatro a seis renglones luego de la despedida, contra el margen izquierdo, o de la mitad del escrito hacia la derecha en estilo bloque, la firma debe incluir: Tratamiento, nombre completo, Cargo, Dependencia (mayúscula inicial)

PIE DE PAGINA: Se pondrán los datos generales de la institución, nombre, áreas, dirección y correo electrónico o página web.

- Con la finalidad de hacer más sencillo el archivo y recuperación de este documento, el formato institucionalizado posee partes adicionales que ayudarán a hacer más efectiva esta gestión, a continuación se detallan y se describe la forma de uso:
 - a) En la esquina superior derecha aparece el formato AAA - ### - ####, en la cual, en el primer campo se colocaran las iniciales del Área del CNR que envía el documento, en el segundo campo se colocará el numero correlativo del documento y en el tercer campo se colocará el año en que se envía dicho documento.

Ejemplo : GMI/001/2002

GMI : Gerencia de Mercadeo Institucional

001 : Numero correlativo correspondiente al primer documento enviado

2002: Año de envío del documento.

- b) En la esquina inferior derecha aparece el formato AAA - BBB, del cual en el primer campo se colocará las iniciales del destinatario del documento y en el segundo campo las iniciales del remitente del mismo.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- c) Si el memorando se archiva en medio magnético o digital, se deberá crear una carpeta especial en cada área o unidad para el archivo de memorandos, en el cual se colocará como nombre del archivo el formato indicado en la esquina superior derecha del documento a archivar, adicionando un comentario conciso del asunto del mismo para su fácil identificación y recuperación.
- d) Si el documento se archiva en forma física, para el mismo deberá utilizarse cualquier técnica de archivo de documentos efectiva, pero además de esto deberá llevar un libro de registro de los documentos archivados, definiendo el nombre asignado al documento coincidiendo con el archivo digital almacenado, una breve descripción del asunto, y la ubicación del mismo.
- e) El libro de registro podrá llevarse en forma manual, elaborarse en computadora o en una base de datos, el cual tendrá como características principales, el elaborarse una pagina o base diferente por cada tipo de documento y deberán registrarse los documentos en orden cronológico.
- f) Al enviar el documento a su destinatario, se deberá anotar en el libro de registro la fecha de envió, y además se deberá verificar que el documento fue recibido por el destinatario con firma de recibido, ya sea en el mismo libro de registro o en una copia del documento destinada específicamente para este fin.
- g) Cuando sea necesario enviar copias, ya sea para terceros o para firma de recibido, estas deberán estar debidamente identificadas como tales, ya sea imprimiéndolas en papel membretado con el sello "COPIA " impreso o imprimiendo con sello de tinta la palabra "COPIA".
- h) Cuando al documento se le adjunten anexos deberán ir relacionados en el texto. y estos deberán ir especificados al final del comunicado, a dos renglones de la última línea, enunciando el titulo del mismo, precedida de la palabra "Anexo:" o "Anexos:" .
- i) Cuando el contenido de la comunicación requiere de más de una página, para las hojas siguientes se debe tener en cuenta: a) que el papel sea de la misma calidad, color y tamaño de la primera hoja, sin membrete b) que las páginas siguientes lleven un renglón explicativo de continuidad y el número de página. Estos datos se ubican a 4 cm. del borde superior izquierdo de la hoja. c) primer párrafo de la página siguiente se inicia a tres renglones de la línea de continuidad.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

b. ELABORACIÓN Y ARCHIVO DE FAX

- El Fax está destinado a transmitir información, que agilicen la gestión empresarial hacia el interior de la institución o exterior de la misma
- Para su elaboración el usuario deberá utilizar el formato institucionalizado preestablecido por el CNR, el cual posee adicionalmente de sus partes normales, ciertos parámetros que ayudarán a su identificación y archivo.
- Las partes normales del formato de fax son idénticas a las del memorando por lo que el tratamiento será idéntico al documento anterior .
- Con la finalidad de hacer más sencillo el archivo y recuperación de este documento, el formato institucionalizado posee partes adicionales que ayudarán a hacer más efectiva esta gestión, a continuación se detallan y se describe la forma de uso:
 - a) En la esquina superior derecha aparece el formato AAA - ### - ####, en la cual, en el primer campo se colocaran las iniciales del Área del CNR que envía el documento, en el segundo campo se colocará el numero correlativo del documento y en el tercer campo se colocará el año en que se envía

Ejemplo : GMI/001/2002

GMI : Gerencia de Mercadeo Institucional

001 : Numero correlativo correspondiente al primer documento enviado

2002: Año de envío del documento.
 - b) En la esquina inferior derecha aparece el formato AAA - BBB, del cual en el primer campo se colocará las iniciales del destinatario del documento y en el segundo campo las iniciales del remitente del mismo.
 - c) Si el fax se archiva en medio magnético o digital, se deberá crear una carpeta especial en cada área o unidad para el archivo de fax, en el cual se colocará como nombre del archivo el formato indicado en la esquina superior derecha del documento a archivar, adicionando un comentario conciso del asunto del mismo para su fácil identificación y recuperación.
 - d) Si el documento se archiva en forma física, para el mismo deberá utilizarse cualquier técnica de archivo de documentos efectiva, pero además de esto deberá llevar un libro de registro de los documentos archivados, definiendo el

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

nombre asignado al documento coincidiendo con el archivo digital almacenado, una breve descripción del asunto, y la ubicación del mismo.

- e) El libro de registro podrá llevarse en forma manual, elaborarse en computadora o en una base de datos, el cual tendrá como características principales, el elaborarse una pagina o base diferente por cada tipo de documento y deberán registrarse los documentos en orden cronológico.
- f) Al enviar el documento a su destinatario, se deberá anotar en el libro de registro la fecha de envío, y además se deberá verificar que el documento fue recibido por el destinatario realizando una llamada telefónica, anotando el nombre de la persona que lo recibe en el libro de registro.
- g) Cuando sea necesario enviar copias, ya sea para, estas deberán estar debidamente identificadas como tales, ya sea imprimiéndolas en papel membretado con el sello "COPIA " impreso o imprimiendo con sello de tinta la palabra "COPIA".
- h) Cuando al documento se le adjunten anexos deberán ir relacionados en el texto. y estos deberán ir especificados al final del comunicado, a dos renglones de la última línea, enunciando el titulo del mismo, precedida de la palabra "Anexo:" o "Anexos:" .
- i) Cuando el contenido de la comunicación requiere de más de una página, para las hojas siguientes se debe tener en cuenta: a) que el papel sea de la misma calidad, color y tamaño de la primera hoja, sin membrete b) que las páginas siguientes lleven un renglón explicativo de continuidad y el número de página. Estos datos se ubican a 4 cm. del borde superior izquierdo de la hoja; c) el primer párrafo de la página siguiente se inicia a tres renglones de la línea de continuidad.

c. ELABORACIÓN Y ARCHIVO DE LA CIRCULAR

- La circular está destinado a transmitir información interna dentro de la institución, en forma general a todo el personal, a secciones o unidades específicas
- Para su elaboración el usuario deberá utilizar el formato institucionalizado preestablecido por el CNR, el cual posee adicionalmente de sus partes normales, ciertos parámetros que ayudarán a su identificación y archivo.
- Las partes normales del formato de la circular son las que se describen a continuación :

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

LOGO : Este se colocará centrado en la parte superior de la página.

ORIGEN : Nombre de la Dependencia o Área de origen del Documento, el cual se colocará inmediatamente abajo del logo.

DESTINATARIO : A dos renglones de la Dependencia origen se coloca el nombre del grupo destinatario; en mayúscula sostenida.

TEXTO: Este se inicia a tres renglones de la línea del Destinatario , en el margen izquierdo.

Ya que éste constituye el mensaje, debe redactarse en forma clara, breve y cortés, utilizando tratamiento en tercera persona y abordando un solo tema por circular.

DESPEDIDA: está compuesta de una palabra o frase de cortesía que se ubica a dos renglones de la línea final del texto, contra el margen izquierdo.

FIRMA: se ubica de cuatro a seis renglones luego de la despedida, contra el margen izquierdo, o de la mitad del escrito hacia la derecha en estilo bloque , la firma debe incluir: Tratamiento, nombre completo, Cargo, Dependencia (mayúscula inicial).

PIE DE PAGINA: Se pondrán los datos generales de la institución, nombre, áreas, dirección y correo electrónico o página web.

- Este documento por lo general no se archiva de igual manera que los anteriores ya que la información por lo general es de consideración transitoria, pero si se desea llevar un archivo de tales documentos, el tratamiento será igual al de los anteriores, ya que poseen las mismas características para su identificación y archivo.
- a) En la esquina superior derecha aparece el formato AAA - ### - ####, en la cual, en el primer campo se colocaran las iniciales del Área del CNR que envía el documento, en el segundo campo se colocará el numero correlativo del documento y en el tercer campo se colocará el año en que se envía

Ejemplo : GMI/001/2002

GMI : Gerencia de Mercadeo Institucional

001 : Numero correlativo correspondiente al primer documento enviado

2002: Año de envío del documento.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- b) En la esquina inferior derecha aparece el formato AAA - BBB, del cual en el primer campo se colocará las iniciales del remitente del mismo y en el segundo campo las iniciales de la persona que digita el documento.
- c) Si la circular se archiva en medio magnético o digital, se deberá crear una carpeta especial en cada área o unidad para el archivo de circulares, en el cual se colocará como nombre del archivo el formato indicado en la esquina superior derecha del documento a archivar, adicionando un comentario conciso del asunto del mismo para su fácil identificación y recuperación.
- d) Si el documento se archiva en forma física, para el mismo deberá utilizarse cualquier técnica de archivo de documentos efectiva, pero además de esto deberá llevar un libro de registro de los documentos archivados, definiendo el nombre asignado al documento coincidiendo con el archivo digital almacenado, una breve descripción del asunto, y la ubicación del mismo.
- e) El libro de registro podrá llevarse en forma manual, elaborarse en computadora o en una base de datos, el cual tendrá como características principales, el elaborarse una pagina o base diferente por cada tipo de documento y deberán registrarse los documentos en orden cronológico.
- f) Cuando el contenido de la comunicación requiere de más de una página, para las hojas siguientes se debe tener en cuenta: a) que el papel sea de la misma calidad, color y tamaño de la primera hoja, sin membrete b) que las páginas siguientes lleven un renglón explicativo de continuidad y el número de página. Estos datos se ubican a 4 cm. del borde superior izquierdo de la hoja; c) el primer párrafo de la página siguiente se inicia a tres renglones de la línea de continuidad

d. ELABORACIÓN Y ARCHIVO DE LA CARTA

- La carta está destinada a transmitir información al exterior de la institución. Su contenido debe ser de trascendental importancia.
- Para su elaboración el usuario deberá utilizar el formato institucionalizado preestablecido por el CNR, el cual posee adicionalmente de sus partes normales, ciertos parámetros que ayudarán a su identificación y archivo.
- A continuación se describen las partes normales que consta una carta :

LOGO : Este se colocará en el extremo izquierdo superior de la página.

LUGAR Y FECHA : Ciudad y fecha de elaboración o envío del documento.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

PARA: Se anotaran los datos del destinatario, incluyendo tratamiento, nombre completo y cargo.

DESTINO: Se anotarán los datos de el DESTINO del documento tales como: empresa o institución, dirección exacta, ciudad y país.

ATENCION : Se anotarán los datos de la persona a la que se envía el documento, incluyendo tratamiento nombre completo y cargo .

ASUNTO : se anota de manera breve y concisa el resumen del comunicado.

REFERENCIA: Se anotara de manera breve y concisa algún documento relacionado, enviado con anterioridad.

SALUDO : Se anotará una salutación cortes y breve en tercera persona.

TEXTO: Este se inicia a dos o tres renglones de la línea del **Saludo**, en el margen izquierdo.

Ya que éste constituye el mensaje, debe redactarse en forma clara, breve y cortés, utilizando tratamiento en tercera persona.

DESPEDIDA: está compuesta de una palabra o frase de cortesía que se ubica a dos renglones de la línea final del texto, contra el margen izquierdo.

FIRMA: se ubica de cuatro a seis renglones luego de la despedida, contra el margen izquierdo, o de la mitad del escrito hacia la derecha en estilo bloque , la firma debe incluir: Tratamiento, nombre completo y Cargo.

PIE DE PAGINA: Se pondrán los datos generales de la institución, nombre, áreas, dirección y correo electrónico o página web.

- Con la finalidad de hacer más sencillo el archivo y recuperación de este documento, se describen a continuación las pautas para ayudar a que sea más efectiva esta gestión, a continuación se detallan y se describe la forma de uso:
 - a) Si el documento se archiva en medio magnético o digital, se deberá crear una carpeta especial en cada área o unidad para el archivo de carta, en el cual se colocará como nombre del archivo el asunto del mismo, descrito en forma concisa, para su fácil identificación y recuperación.
 - b) Si el documento se archiva en forma física, para el mismo deberá utilizarse cualquier técnica de archivo de documentos efectiva, ya sea por numeración correlativa, por asunto, por area de trabajo, o por empresa; pero además de

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

esto deberá llevar un libro de registro de los documentos archivados, definiendo el nombre asignado al documento coincidiendo con el archivo digital almacenado, una breve descripción del asunto, y la ubicación del mismo.

- c) El libro de registro podrá llevarse en forma manual, elaborarse en computadora o en una base de datos, el cual tendrá como características principales, el elaborarse una pagina o base diferente por cada tipo de documento y deberán registrarse los documentos en orden cronológico.
- d) Al enviar el documento a su destinatario, se deberá anotar en el libro de registro la fecha de envió, y además se deberá verificar que el documento fue entregado con firma de recibido, ya sea en el mismo libro de registro o en una copia del documento destinada específicamente para este fin.
- e) Cuando sea necesario enviar copias, ya sea para terceros o para firma de recibido, estas deberán estar debidamente identificadas como tales, ya sea imprimiéndolas en papel membretado con el sello “COPIA “ impreso o imprimiendo con sello de tinta la palabra “COPIA”.
- f) Cuando el contenido de la comunicación requiere de más de una página, para las hojas siguientes se debe tener en cuenta: a) que el papel sea de la misma calidad, color y tamaño de la primera hoja, sin membrete b) que las páginas siguientes lleven un renglón explicativo de continuidad y el número de página. Estos datos se ubican a 4 cm. del borde superior izquierdo de la hoja. c) primer párrafo de la página siguiente se inicia a tres renglones de la línea de continuidad.

e. ELABORACIÓN Y ARCHIVO DE LA COTIZACION

- La cotización está destinado solicitar el importe de precios de equipos o servicios, a empresas externas al CNR.
- Para su elaboración el usuario deberá utilizar el formato institucionalizado preestablecido por el CNR, el cual posee adicionalmente de sus partes normales, ciertos parámetros que ayudarán a su identificación y archivo.
- Las partes normales del formato de la circular son las que se describen a continuación :

LOGO : Este se colocará en la parte superior izquierda de la página.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

ORIGEN : Nombre de la Dependencia o Área de origen del Documento, el cual se colocará inmediatamente abajo del logo.

TEXTO: Este se inicia a tres renglones de la línea del origen , en el margen izquierdo.

Ya que éste constituye el mensaje, debe redactarse en forma clara, detallada, utilizando tratamiento en tercera persona y abordando un solo tema por circular.

DESPEDIDA: está compuesta de una palabra o frase de cortesía que se ubica a dos renglones de la línea final del texto, contra el margen izquierdo.

FIRMA: se ubica de cuatro a seis renglones luego de la despedida, contra el margen izquierdo, o de la mitad del escrito hacia la derecha en estilo bloque , la firma debe incluir: Tratamiento, nombre completo, Cargo, Dependencia (mayúscula inicial).

PIE DE PAGINA: Se pondrán los datos generales de la institución, nombre, áreas, dirección y correo electrónico o página web.

- Con la finalidad de hacer más sencillo el archivo y recuperación de este documento, el formato institucionalizado posee partes adicionales que ayudarán a hacer más efectiva esta gestión, a continuación se detallan y se describe la forma de uso:

- a) En la esquina superior derecha aparece el formato AAA - ### - ####, en la cual en las primer campo se colocaran las iniciales del Área del CNR que envía el documento, en el segundo campo se colocará el numero correlativo del documento y en el tercer campo se colocará el año en que se envía dicho documento.

Ejemplo : GMI/001/2002

GMI : Gerencia de Mercadeo Institucional

001 : Numero correlativo correspondiente al primer documento enviado

2002: Año de envío del documento.

- b) En la esquina inferior derecha aparece el formato AAA - BBB, del cual en el primer campo se colocará las iniciales del destinatario del documento y en el segundo campo las iniciales del remitente del mismo.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- c) Si la cotización se archiva en medio magnético o digital, se deberá crear una carpeta especial en cada área o unidad para el archivo de cotizaciones, en el cual se colocará como nombre del archivo el formato indicado en la esquina superior derecha del documento a archivar, adicionando un comentario conciso del asunto del mismo para su fácil identificación y recuperación.
- d) Si el documento se archivara en forma física, para el mismo deberá utilizarse cualquier técnica de archivo de documentos efectiva, pero además de esto deberá llevar un libro de registro de los documentos archivados, definiendo el nombre asignado al documento coincidiendo con el archivo digital almacenado, una breve descripción del asunto, y la ubicación del mismo.
- e) El libro de registro podrá llevarse en forma manual, elaborarse en computadora o en una base de datos, el cual tendrá como características principales, el elaborarse una pagina o base diferente por cada tipo de documento y deberán registrarse los documentos en orden cronológico.
- f) Al enviar el documento a su destinatario, se deberá anotar en el libro de registro la fecha de envió, y además se deberá verificar que el documento fue recibido por el destinatario con firma de recibido, ya sea en el mismo libro de registro o en una copia del documento destinada específicamente para este fin.
- g) Cuando sea necesario enviar copias, ya sea para terceros o para firma de recibido, estas deberán estar debidamente identificadas como tales, ya sea imprimiéndolas en papel membretado con el sello "COPIA " impreso o imprimiendo con sello de tinta la palabra "COPIA".
- h) Cuando al documento se le adjunten anexos deberán ir relacionados en el texto. y estos deberán ir especificados al final del comunicado, a dos renglones de la última línea, enunciando el título del mismo, precedida de la palabra "Anexo:" o "Anexos:" .
- i) Cuando el contenido de la comunicación requiere de más de una página, para las hojas siguientes se debe tener en cuenta: a) que el papel sea de la misma calidad, color y tamaño de la primera hoja, sin membrete b) que las páginas siguientes lleven un renglón explicativo de continuidad y el número de página. Estos datos se ubican a 4 cm. del borde superior izquierdo de la hoja. c) primer párrafo de la página siguiente se inicia a tres renglones de la línea de continuidad.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

f. ELABORACIÓN Y ARCHIVO DEL INFORME

- El informe es el documento que está destinado a exponer o dar testimonio de actividades relevantes en cuanto a las labores de mantenimiento o alguna otra actividad relevante propias de una unidad.
- Para su elaboración el usuario deberá utilizar el formato institucionalizado preestablecido por el CNR, el cual posee adicionalmente de sus partes normales, ciertos parámetros que ayudarán a su identificación y archivo.
- Las partes normales del formato de la circular son las que se describen a continuación :

LOGO : Este se colocará centrado en la parte superior de la página.

ORIGEN : Nombre de la Dependencia o Área de origen del Documento, el cual se colocará inmediatamente abajo del logo, en la parte superior izquierda.

TITULO Este se inicia a dos o tres renglones de la línea del Origen, centrado.

Ya que éste constituye el mensaje, debe redactarse en forma clara y detallada, utilizando tratamiento en tercera .

FIRMA: se ubica de cuatro a seis renglones luego del último párrafo del texto, contra el margen izquierdo, o de la mitad del escrito hacia la derecha en estilo bloque , la firma debe incluir: Tratamiento, nombre completo, Cargo, Dependencia (mayúscula inicial).

PIE DE PAGINA: Se pondrán los datos generales de la institución, nombre, áreas, dirección y correo electrónico o página web.

- Con la finalidad de hacer más sencillo el archivo y recuperación de este documento, el formato institucionalizado posee partes adicionales que ayudarán a hacer más efectiva esta gestión, a continuación se detallan y se describe la forma de uso:
 - g) En la esquina superior derecha aparece el formato AAA - ### - ####, en la cual en las primer campo se colocaran las iniciales del Área del CNR que envía el documento, en el segundo campo se colocará el numero correlativo del documento y en el tercer campo se colocará el año en que se envía

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Ejemplo : GMI/001/2002

GMI : Gerencia de Mercadeo Institucional

001 : Numero correlativo correspondiente al primer documento enviado

2002: Año de envío del documento.

- h) En la esquina inferior derecha aparece el formato AAA - BBB, del cual en el primer campo se colocará las iniciales del remitente del mismo y en el segundo campo las iniciales de la persona que digita el documento.
- i) Si el informe se archiva en medio magnético o digital, se deberá crear una carpeta especial en cada área o unidad para el archivo de circulares, en el cual se colocará como nombre del archivo el formato indicado en la esquina superior derecha del documento a archivar, adicionando un comentario conciso del asunto del mismo para su fácil identificación y recuperación.
- j) Si el documento se archiva en forma física, para el mismo deberá utilizarse cualquier técnica de archivo de documentos efectiva, pero además de esto deberá llevar un libro de registro de los documentos archivados, definiendo el nombre asignado al documento coincidiendo con el archivo digital almacenado, una breve descripción del asunto, y la ubicación del mismo.
- k) El libro de registro podrá llevarse en forma manual, elaborarse en computadora o en una base de datos, el cual tendrá como características principales, el elaborarse una pagina o base diferente por cada tipo de documento y deberán registrarse los documentos en orden cronológico.
- l) Cuando el contenido de la comunicación requiere de más de una página, para las hojas siguientes se debe tener en cuenta: a) que el papel sea de la misma calidad, color y tamaño de la primera hoja, sin membrete b) que las páginas siguientes lleven un renglón explicativo de continuidad y el número de página. Estos datos se ubican a 4 cm. del borde superior izquierdo de la hoja; c) el primer párrafo de la página siguiente se inicia a tres renglones de la línea de continuidad

7. RECURSOS

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta
 - Computadora
 - Impresor

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

- Implementos de oficina: engrapadora, sacagrapas, bolígrafos, etc.
- Equipo de fax
- Fotocopiadora
- Vehículo

8. NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

No aplica

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN

No aplica

10. FORMATOS DE LOS ANEXOS

Anexo 1: Formato de Fax

Anexo 2: Formato de memorando

Anexo 3: Formato de Carta

Anexo 4 Formato de Circular

Anexo 5: Formato de Cotización

Anexo 6: Formato del Informe

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo 1: Formato de Fax



AAA/###/####

Dependencia

PARA :
C.C. :
DE :
FECHA :
ASUNTO :
PAGINAS :

FAX

C E N T R O N A C I O N A L D E R E G I S T R O S

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas - Registro de Comercio - Catastro- Instituto Geográfico Nacional
1a. Calle Poniente y 43 Avenida Norte # 2310. San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfonos (503) 260-8000/260-4848

www.cnr.gob.sv

AAA/BBB

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo 2: Formato de memorando



Dependencia

PARA :
C.C. :
DE :
FECHA :
ASUNTO :

AAA/###/####

MEMORANDO

C E N T R O N A C I O N A L D E R E G I S T R O S

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas - Registro de Comercio - Catastro- Instituto Geográfico Nacional
1a. Calle Poniente y 43 Avenida Norte # 2310. San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfonos (503) 260-8000/260-4848

www.cnr.gob.sv

AAA/BBB

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Número	PRO-003
		Edición	1
		Revisión:	0
		Fecha:	31/10/2002

Anexo 3: Formato de Carta



Lugar, Fecha

Señores
 Empresa o Institución
 Dirección
 Ciudad , País.

Atención : Tratamiento y Nombre del Destinatario.
 Cargo

Asunto : Titulo conciso del motivo de la carta

Referencia : (Opcional) nombre de documento relativo.

Saludo :

Texto

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

Despedida.

Tratamiento y Nombre del Remitente
 Cargo

C E N T R O N A C I O N A L D E R E G I S T R O S
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas - Registro de Comercio - Catastro- Instituto Geográfico Nacional
 1a. Calle Poniente y 43 Avenida Norte # 2310. San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfonos (503) 260-8000/260-4848

www.cnr.gob.sv

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo 4 Formato de Circular



Dependencia

A TODO EL PERSONAL

AAA/###/####

CIRCULAR

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

C E N T R O N A C I O N A L D E R E G I S T R O S

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas - Registro de Comercio - Catastro- Instituto Geográfico Nacional
1a. Calle Poniente y 43 Avenida Norte # 2310. San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfonos (503) 260-8000/260-4848

www.cnr.gob.sv

AAA/BBB

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo 5: Formato de Cotización



Dependencia

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

C E N T R O N A C I O N A L D E R E G I S T R O S
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas - Registro de Comercio - Catastro- Instituto Geográfico Nacional
1a. Calle Poniente y 43 Avenida Norte # 2310. San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfonos (503) 260-8000/260-4848
www.cnr.gob.sv

AAA/###/####

COTIZACION

AAA/BBB

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Anexo 6: Formato del Informe



AAA/###/####

Dependencia

TITULO

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee Para usar esta plantilla solamente sombree este texto y sustitúyalo por el que usted desee

INFORME

C E N T R O N A C I O N A L D E R E G I S T R O S

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas - Registro de Comercio - Catastro- Instituto Geográfico Nacional
1a. Calle Poniente y 43 Avenida Norte # 2310. San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfonos (503) 260-8000/260-4848

www.cnr.gob.sv

AAA/BBB

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Título: **Atención al Usuario**

Redactado por:	Fecha:	Firma:

Revisado por:	Fecha:	Firma:

Aprobado por:	Fecha:	Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS
- 2 AMBITO DE APLICACIÓN.
- 3 GENERALIDADES.
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES.
- 5 RESPONSABILIDADES.
- 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.
- 7 RECURSOS.
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN.
- 10 FORMATOS DE LOS ANEXOS.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices que permitan estandarizar los requerimientos de servicios de hardware, software, Centros de Cómputos, sistemas, redes y comunicaciones, que presta la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) a todo el personal del Centro Nacional de Registros.

2. AMBITO DE APLICACION.

Este procedimiento se utilizará para atender los requerimientos de servicios referente a hardware, software, centros de cómputo, sistemas redes y comunicaciones, de todas las dependencias del Centro Nacional de Registros.

3. GENERALIDADES.

En la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI), es importante que exista un encargado de atención al usuario para:

- Comunicar problemas a las áreas correspondientes.
- Ayudar a la solución de problemas que estén a su alcance
- Control relacionado a la satisfacción de los resultados esperados por el usuario.
- Ser un puente entre el usuario y los responsables de la solución de problemas.

El procedimiento de atención al usuario inicia cuando recibe los requerimientos solicitados por los usuarios evaluando el tipo de servicio la importancia y comunicando al área que corresponde para que esta de solución a los requerimientos, y finaliza ingresando al sistema y archivando la hoja original de solicitud firmada por el usuario de la conformidad del servicio prestado.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **SISSOR:** Sistema de solicitud de requerimientos.
- **Usuario:** Es la persona que solicita algún requerimiento, empleado de las diferentes unidades del CNR.
- **Usuario externo al GTI:** Persona que solicita algún requerimiento y la dependencia esta fuera de San Salvador (departamentales).
- **Usuario interno:** Persona que solicita algún requerimiento y pertenece a la Gerencia de Tecnología de la Información GTI.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

5. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de las personas designadas, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para la documentación de los procesos.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO.

N°	Responsable	Tarea
1	Usuario	Solicita requerimiento de servicios en forma personal, telefónicamente, por memorándum, por correo o por medio de Formularios, detallando el tipo de servicio que requieren y la prioridad del servicio Los servicios solicitados pueden ser sobre hardware, software, bases de datos, sistemas, redes y comunicaciones.
2	Usuario Externo al GTI.	Si el Registro o dependencia está fuera de San Salvador, se continua con la siguiente actividad; sino, se realiza la actividad N° 7
3	Informático Local.	Recibe el requerimiento del Usuario externo del GTI y lo analiza para decidir si lo puede resolver.
4	Informático local.	Si puede resolver el requerimiento, realiza la actividad N° 6; sino, continua con la siguiente actividad.
5	Informático local.	Solicita el requerimiento por correo o por medio del Sistema al área de Atención al Usuario del GTI, si es equipo el reportado este deberá ser llevado físicamente al GTI.
6	Informático local.	Resuelve el requerimiento en informática local del departamento, con lo que finaliza este procedimiento.
7	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe la solicitud de requerimientos, ingresa a la opción Cliente del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y digita el servicio solicitado, selecciona el medio por el cual se solicito el servicio, selecciona el Nombre del Cliente según el solicitante o Encargado del Area, indica la prioridad del servicio y transmite el requerimiento a su área. Si el Usuario es nuevo ingresa en la opción Mantenimiento/Usuarios y digita los datos requeridos.
8	Usuario Interno del GTI.	Si el requerimiento es solicitado por personal del GTI, ingresa a la opción Cliente del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y digita el servicio solicitado, indica la prioridad del servicio y transmite el requerimiento al área de Atención al Usuario. El programa muestra una pantalla confirmando el resultado de la transmisión de la Solicitud y mostrando el número correlativo de la misma.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

N°	Responsable	Tarea
9	Encargado de Atención al Usuario.	Accesa la opción de Requerimientos del Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR) y para cada requerimiento recibido evalúa el tipo de servicio y selecciona el Area de Servicio a distribuir (de 34), selecciona la Actividad General (de 40), digita las Observaciones que sean necesarias y presiona la tecla de Distribuir, con lo que el programa se lo distribuye al área de Servicio (sistemas, bases de datos, soporte de hardware y software, redes y comunicaciones) y le transmite un correo electrónico al responsable del área de servicio notificando que una solicitud es asignada a su área de servicio. Si hay anexos, los envía con el Ordenanza.
10	Coordinador de Area.	Revisa el correo electrónico para conocer las Solicitudes que le han distribuido o accesa el Sistema de Solicitud de Requerimientos, en la opción Ingresos / Distribución, para conocer el detalle del servicio que le han distribuido. Evalúa cada problema para determinar que tan prioritario es y continuar con el proceso al presionar la tecla de Asignar Recursos. Si el servicio no es competencia del Área, lo notifica al Encargado de Atención al Usuario para que revierta el proceso. Selecciona el nombre electrónico del Técnico Responsable a quien asignará el trabajo y al presionar la tecla Grabar, el programa se lo asigna y le transmite un correo electrónico.
11	Técnico Responsable.	Revisa el correo electrónico para conocer las Solicitudes que le han asignado o accesa el Sistema de Solicitud de Requerimientos, opción Ingresos / Distribución, para conocer el detalle del servicio que le han asignado. Identifica cada servicio asignado para evaluar los trabajos y su prioridad. Si el servicio asignado no es de su competencia o no puede realizarlo con la prioridad requerida, lo informa al Coordinador del Area para que revierta el proceso. Ubica el servicio que va a realizar, se posiciona en el campo de fecha de Inicio y presiona la tecla de Iniciar Proceso, para que el programa le asigne la fecha del día.
12	Técnico Responsable.	Realiza el trabajo según la rutina de trabajo correspondiente, descrita en el procedimiento preestablecido.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

N°	Responsable	Tarea
13	Técnico Responsable.	Ubica el servicio asignado que ha finalizado, se posiciona en el campo de fecha de Finalización y presiona la tecla de Finalizar Proceso para que el programa le asigne la fecha del día y le pregunte si desea generar la Hoja de Servicio.
14	Técnico Responsable.	Digita la descripción del servicio realizado y selecciona las Actividades específicas realizadas, presiona la tecla de Impresión, obtiene la impresión de la Hoja de Servicio, la revisa y firma, y la remite al Encargado de Atención al Usuario. El programa actualiza el estatus de Completado de ese servicio.
15	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe la Hoja de Servicio, le saca fotocopia y las remite al Usuario solicitante del Servicio, para su firma de aceptado.
16	Usuario.	Recibe la Hoja de Servicio, la revisa y firma de aceptado el servicio recibido. Retiene la copia y devuelve el original. Si el Usuario no está satisfecho con el servicio recibido no firma y lo notifica.
17	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe original de Hoja de Servicio, firmada por el Usuario, le saca fotocopia y la remite al Coordinador de Area, y retiene el original. Si el Usuario no firmó porque no está satisfecho con el servicio recibido, lo notifica al Coordinador de Area.
18	Coordinador de Area.	Recibe y archiva la Hoja de Servicio, firmada por el Usuario, por orden cronológico. Si el Usuario no firmó porque no está satisfecho con el servicio recibido, lo notifica al Técnico Responsable para que revise el trabajo realizado y lo corrija de ser necesario.
19	Encargado de Atención al Usuario.	Ingresa al Sistema de Solicitud de Requerimiento, opción Ingreso / Cambio de Estado de Requerimiento y selecciona Aceptar, con lo que finaliza este procedimiento.

7. RECURSOS

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Teléfono
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

8. NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

No aplica

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

No Aplica

10. FORMATOS DE LOS ANEXOS.

- 10.1 Diagrama de Flujo
- 10.2 Solicitud de requerimiento
- 10.3 Hoja de Servicio

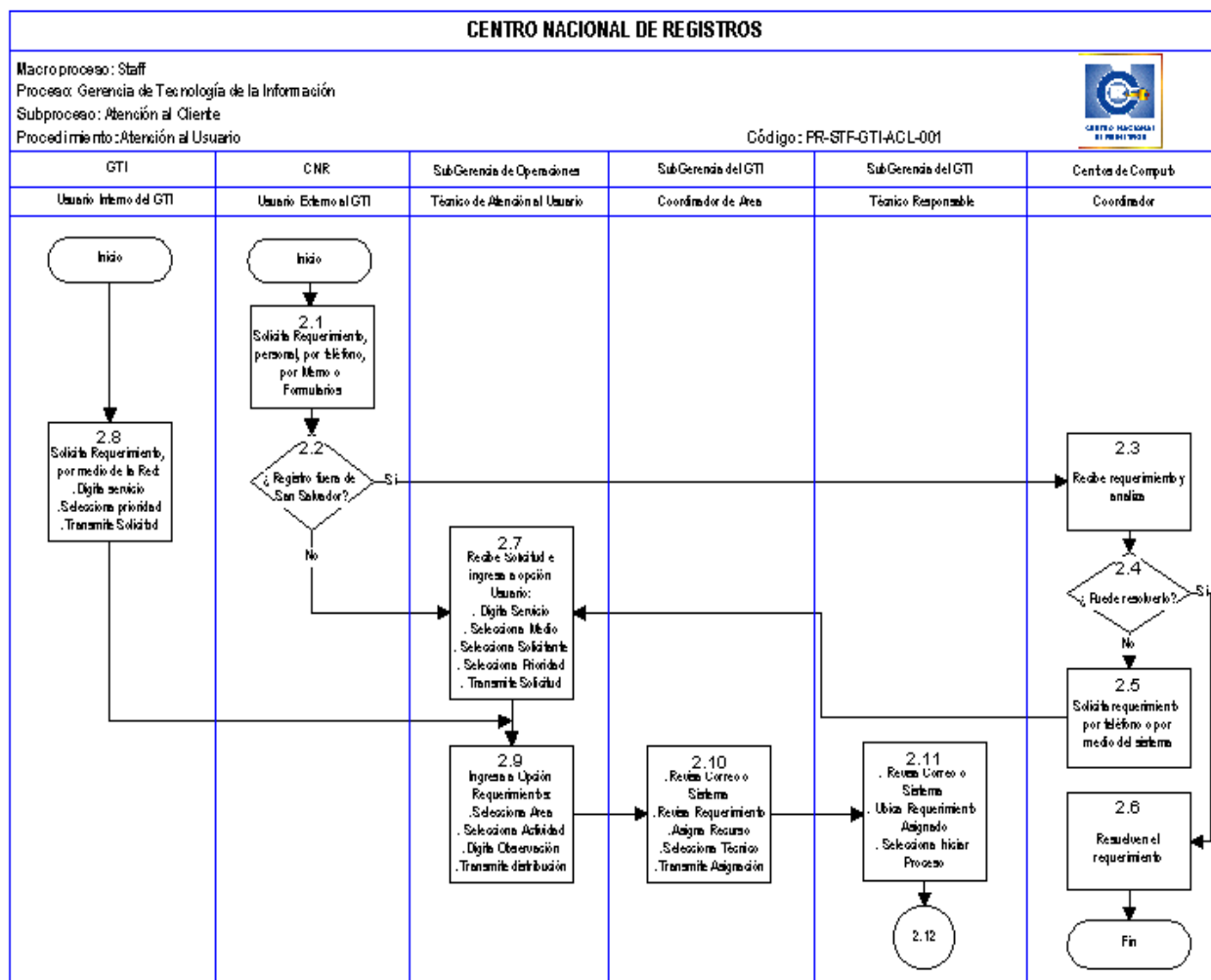
AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

10.1 Diagrama de Flujo





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número
Edición
Revisión:
Fecha:

PRO-003
1
0
31/10/2002

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

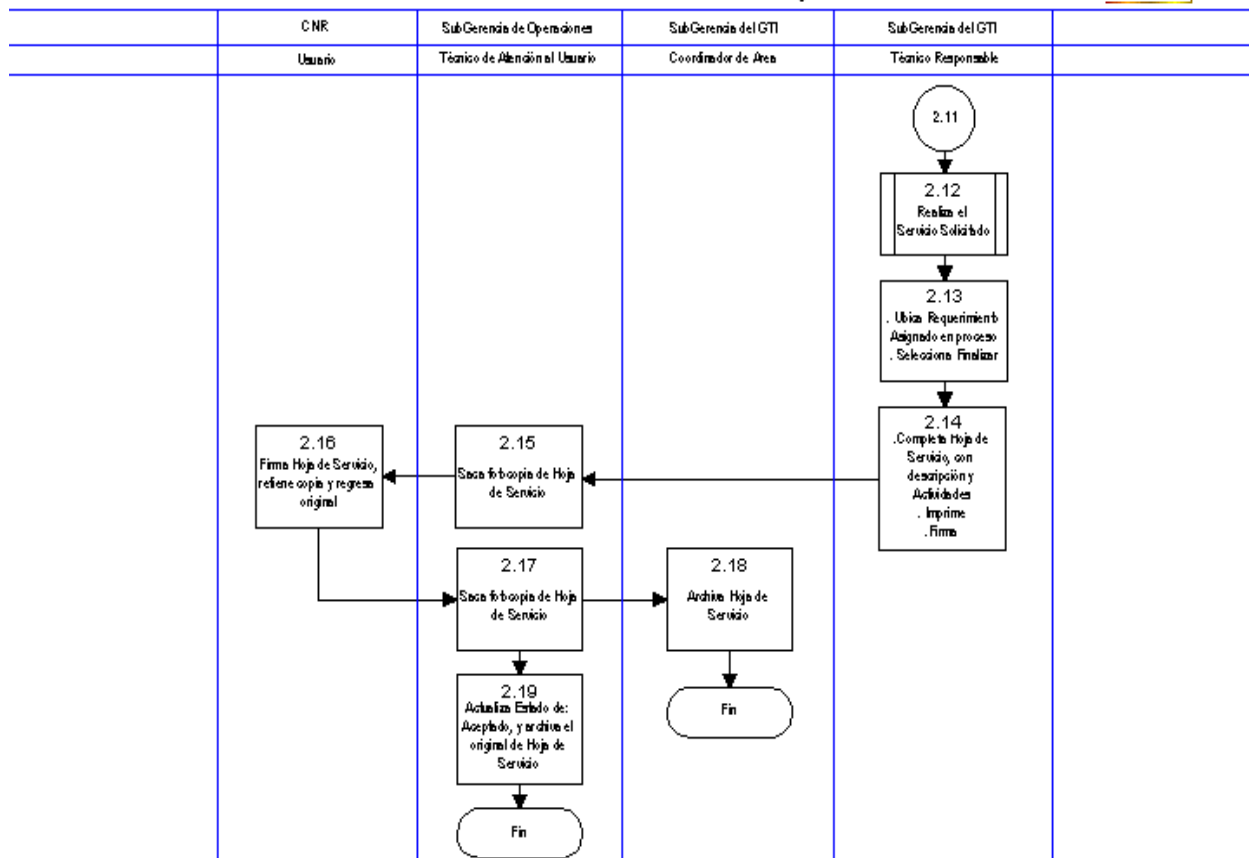
Macroproceso: Staff

Proceso: Gerencia de Tecnología de la Información

Subproceso: Atención al Cliente

Procedimiento: Atención al Usuario

Código: PR-STF-GTI-ACL-001





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

10.2 Solicitud de requerimiento



NUMERO DE REQUERIMIENTO

SOLICITUD	CONSULTAS	PAGINA PRINCIPAL	REGRESAR

REQUERIMIENTO NUMERO:

Descripción Requerimiento	Solicitante	Prioridad	Fecha de Ingreso	Estado

Gerencia de Tecnología de la Información, G.T.I.-C.N.R.

Derechos Reservados, Año 2000

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-003
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

10.3 Hoja de Servicio

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION



HOJA DE SERVICIO

No Requerimiento	
Solicitante	
Técnico	
Fecha de Finalización	

Actividades Realizadas	

Descripción del Servicio:

f.-----
Técnico Responsable

f.-----
Solicitante

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Atención al Usuario	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Título:

Creación o Modificación de Programa o Reporte

Redactado por:

Fecha:

Firma:

Revisado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

Contenido:

- 1 OBJETIVOS
- 2 AMBITO DE APLICACIÓN.
- 3 GENERALIDADES.
- 4 TERMINOS Y DEFINICIONES.
- 5 RESPONSABILIDADES.
- 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.
- 7 RECURSOS.
- 8 NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.
- 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN.
- 10 FORMATOS DE LOS ANEXOS.

Copia Controlada:

Copia Controlada	Destino / poseedor	Fecha
N°		
Visto bueno		

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

1. OBJETIVO.

Determinar la solución mas factible relacionada con la creación o modificación de programa o reporte solicitados por los usuarios de las diferentes dependencias del Centro Nacional de Registros.

2. AMBITO DE APLICACION.

Este procedimiento se utilizará para atender los requerimientos de un nuevo programa o reporte, o modificación de una ya existente de todas las dependencias del Centro Nacional de Registros.

3. GENERALIDADES.

En la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI), es importante mantener un procedimiento de creación o modificación de programa o reporte para:

- Mantener los programas o reportes que son de utilidad para las diferentes unidades y/o dependencias del CNR.

El procedimiento de creación o modificación de programa o reporte, inicia cuando un usuario solicita un nuevo programa o reporte o modificación de uno ya existente a través de los diferentes medios como: correo electrónico, sistema de solicitud de requerimientos (SISSOR), al área de atención al usuario de la GTI, luego es despachado al área respectivo de la subgerencia de sistemas, este es estudiado para determinar qué analista-programador se le asignará, y cuando se necesita más detalles el coordinador se reúne con el usuario para aclarar o ampliar la información y estos detalles son transmitidos al analista-programador para que desarrolle la solución y prueba múltiples veces el programa, luego lo instala en la infraestructura informática del usuario y le explica su operación; si el usuario queda satisfecho el analista elabora e imprime la hoja de servicio la firma y entrega al coordinador del área, luego es enviada al área de atención al usuario el cual la remite al usuario para que firme de aceptado y la hoja original es archivada por el encargado de atención al usuario.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **SISSOR:** Sistema de solicitud de requerimientos.
- **Usuario:** Es la persona que solicita algún requerimiento, empleado de las diferentes unidades del CNR.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION**

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

5. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de las personas designadas, dar seguimiento a lo previsto en el presente procedimiento para la documentación de los procesos.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO.

N°	Responsable	Tarea
1	Usuario.	Solicita un nuevo programa o reporte, o modificación de uno existente, según las necesidades, a través de los distintos medios disponibles: Memorándum, Correo electrónico, Sistema de Solicitud de Requerimientos (SISSOR), etc., al Area de Atención al Usuario de la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI).
2	Encargado de Atención al Usuario.	Recibe el requerimiento, lo ingresa al SISSOR y lo despacha al Coordinador de Area respectivo de la SubGerencia de Sistemas; y si trae anexos les saca 1 copia para su archivo, y el original lo envía al mismo Coordinador de Area.
3	Coordinador de Area.	Recibe el requerimiento y estudia lo que se esta solicitando para deteminar a qué Analista-Programador le asigna la creación o modificación del Programa o Reporte según la prioridad que este tiene.
4	Coordinador de Area.	Si el requerimiento no está completo, se realiza la actividad N° 6 ; pero si está completo, se continua con la siguiente actividad.
5	Coordinador de Area.	Transmite las instruccioones, comentarios o el análisis general en forma verbal al Analista-Programador que ha seleccionado y asignado, para que cree o modifique el programa o Reporte en la actividad N° 12.
6	Coordinador de Area.	Si el requerimiento está incompleto, convoca y se reúne con el Usuario para definir mejor el requerimiento cuando este no se entiende o necesita aclarar o ampliar detalles u otro inconveniente que necesite un dialogo entre el Usuario y Coordinador.
7	Coordinador de Area.	Determina si procede o no el requerimiento, basándose en la reunión con el Usuario. Si procede se realiza la actividad N°11; pero si no procede, se continúa con la siguiente actividad.
8	Coordinador de Area.	Pide al encargado de Atención al Usuario, que informa al Usuario que el requerimiento no procede.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

N°	Responsable	Tarea
9	Atención al Usuario.	Comunica al Usuario que el requerimiento no procede.
10	Usuario.	Se da por informado de que el requerimiento solicitado no procede, y toma las acciones pertinentes, con lo que finaliza el procedimiento.
11	Coordinador de Area.	Si procede el requerimiento, transmite las instrucciones, comentarios o el análisis general en forma verbal al Analista-Programador que ha seleccionado y asignado, para que cree o modifique el Programa o Reporte en la actividad N°12 .
12	Analista-Programador.	Recibe la asignación de crear o modificar el Programa o Reporte y analiza el requerimiento desde el punto de vista técnico para ver qué herramienta utilizará para realizarlo.
13	Analista-Programador.	Crea la solución general optima, tomando en cuenta el diseño de pantallas o reportes, diseño de proceso, diseño de estructura de datos.
14	Analista-Programador	Determina la solución más factible a desarrollar en base al análisis del problema y la describe.
15	Analista-Programador.	Desarrolla la solución detallada y crea un ambiente de prueba de la solución.
16	Analista-Programador.	Prueba múltiples veces el programa para evaluar su funcionalidad y depurar errores.
17	Analista-Programador.	Presenta la solución y el programa al Coordinador de Area.
18	Coordinador de Area.	Revisa, aprueba la solución y el programa a implementar u observa si no está de acuerdo con la solución desarrollada.
19	Analista-Programador	Si no está aprobado y hay observaciones, se regresa a corregirlas en la actividad N° 15; pero si está aprobada el Programa o Reporte, se realiza la siguiente actividad.
20	Analista-Programador	Instala el Programa o Reporte en la infraestructura informática del Usuario, y le explica su operación.
21	Usuario	Recibe el producto solicitado, revisa si satisface su requerimiento e informa el resultado al Analista-Programador.
22	Analista-Programador	Si el resultado no es satisfactorio según el requerimiento e informa es resultado al Analista-Programador.
23	Analista-Programador	Elabora e imprime la Hoja de Servicio, la cual firma y entrega al Coordinador de Area.

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

N°	Responsable	Tarea
24	Coordinador de Area	Se informa de que el requerimiento ha sido entregado al Usuario y recibido satisfactoriamente por él mismo, y la envía al Area de Atención al Usuario.
25	Encargado de Atención al Usuario	Recibe la Hoja de Servicio, le saca fotocopia y las remite a firma del Usuario.
26	Usuario	Recibe el original y copia de la Hoja de Servicio, firma de aceptado y el servicio en el original, el cual devuelve; y retiene la fotocopia.
27	Encargado de Atención al Usuario	Recibe el original de la Hoja de Servicio firmada de aceptado por el Usuario y lo archiva, con lo que finaliza el procedimiento

7.RECURSOS

Materiales y equipos:

- Papel bond tamaño carta.
- Computadora.
- Impresor.
- Teléfono
- Implementos de oficina: engrapadora, saca grapas, bolígrafos, etc.

8.NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

No aplica

9.DESCRIPCIÓN DE LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

No Aplica

10.FORMATOS DE LOS ANEXOS.

- 10.1 Diagrama de Flujo
- 10.2 Solicitud de requerimiento
- 10.3 Hoja de Servicio

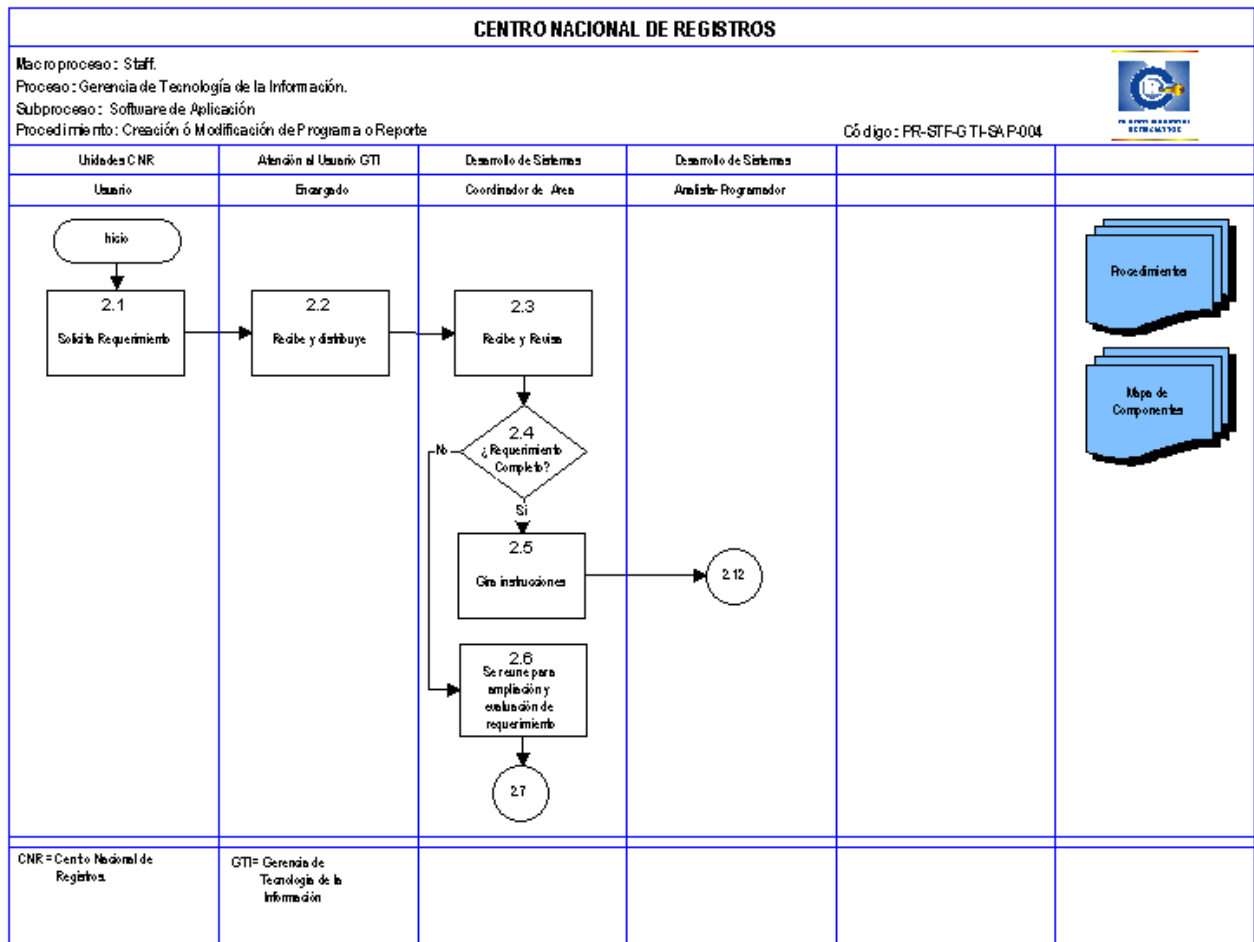
AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

10.1 Diagrama de Flujo



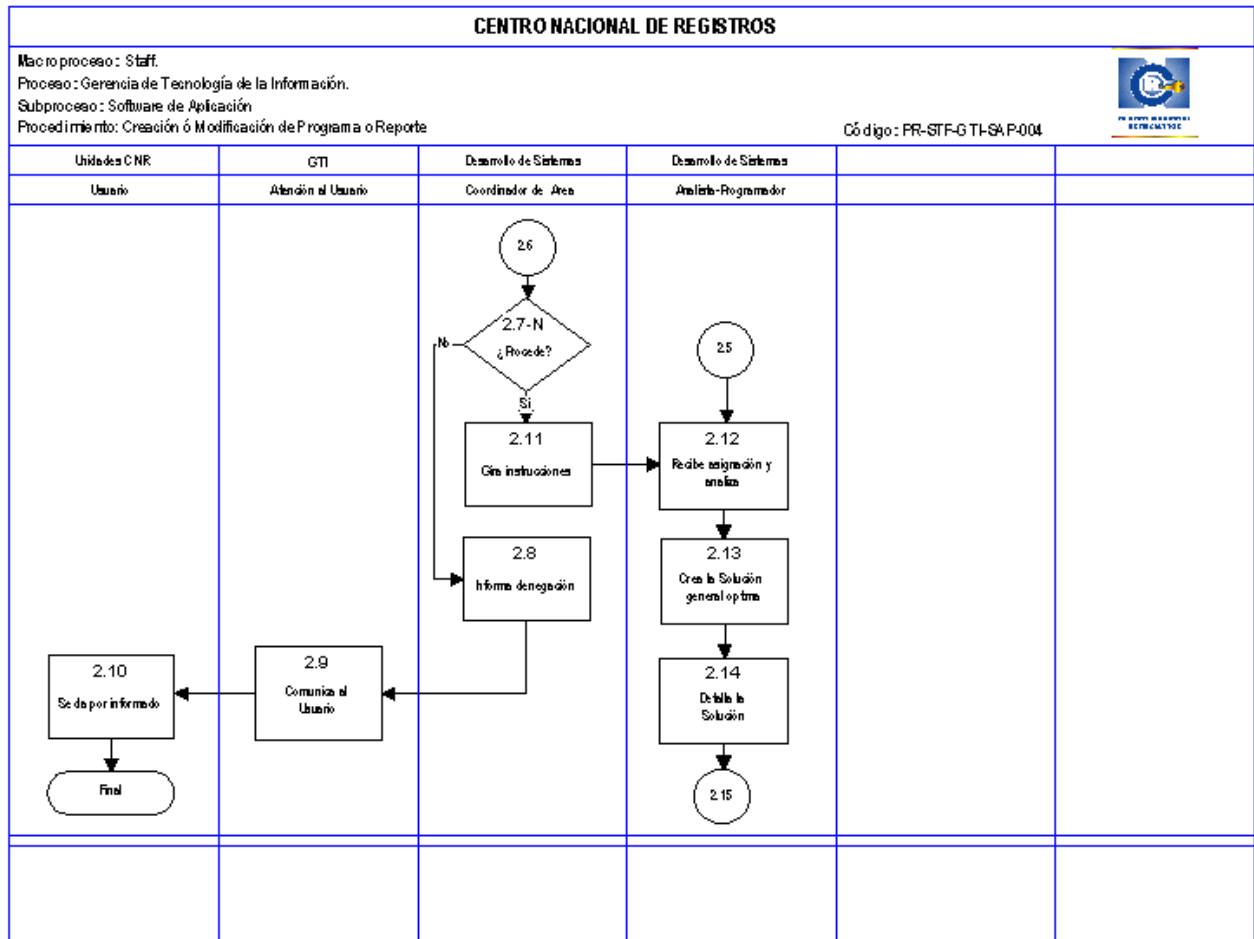
Página 1 de 4

Formato: PR-002



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002



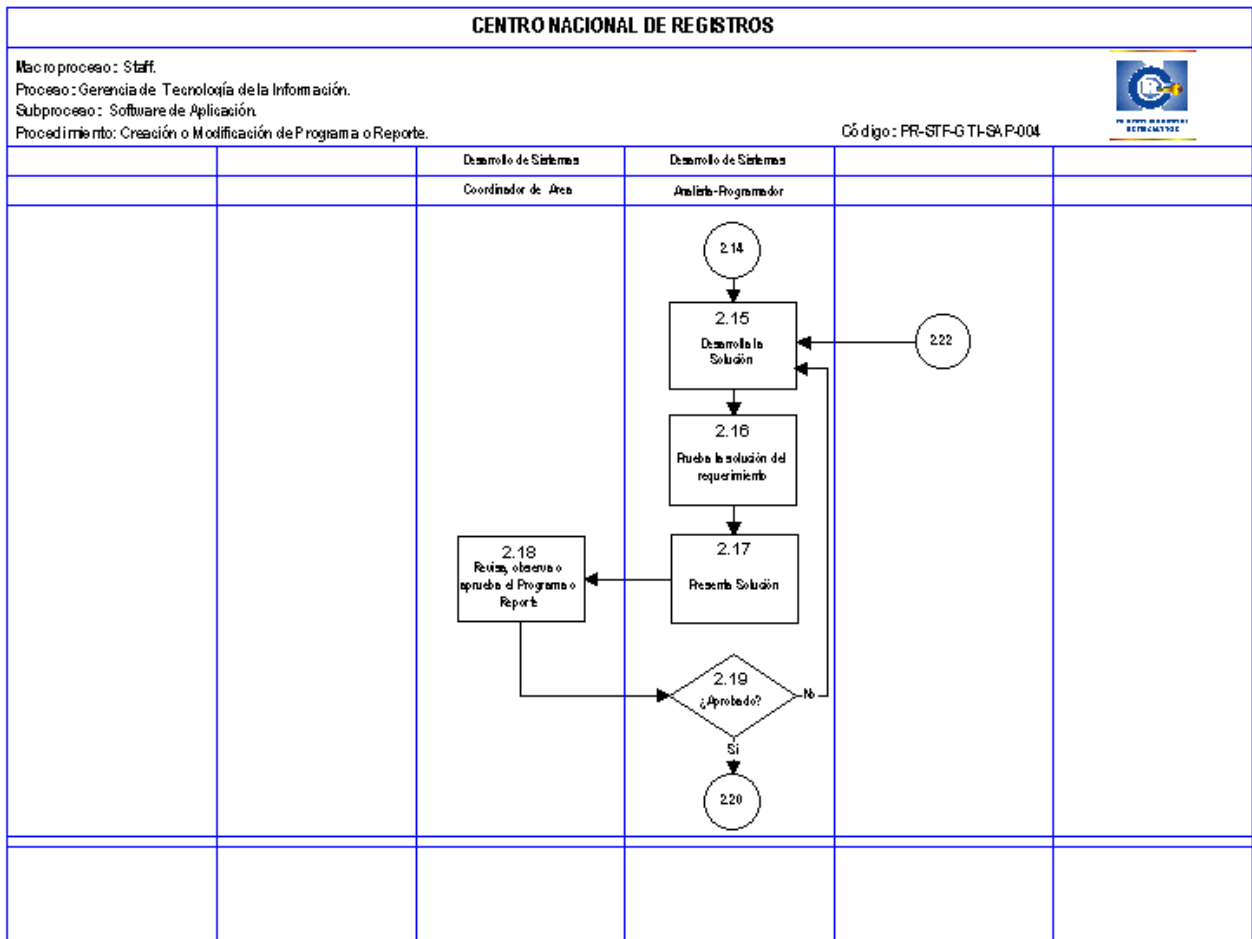


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

Página 2 de 4

Formato: PR-004



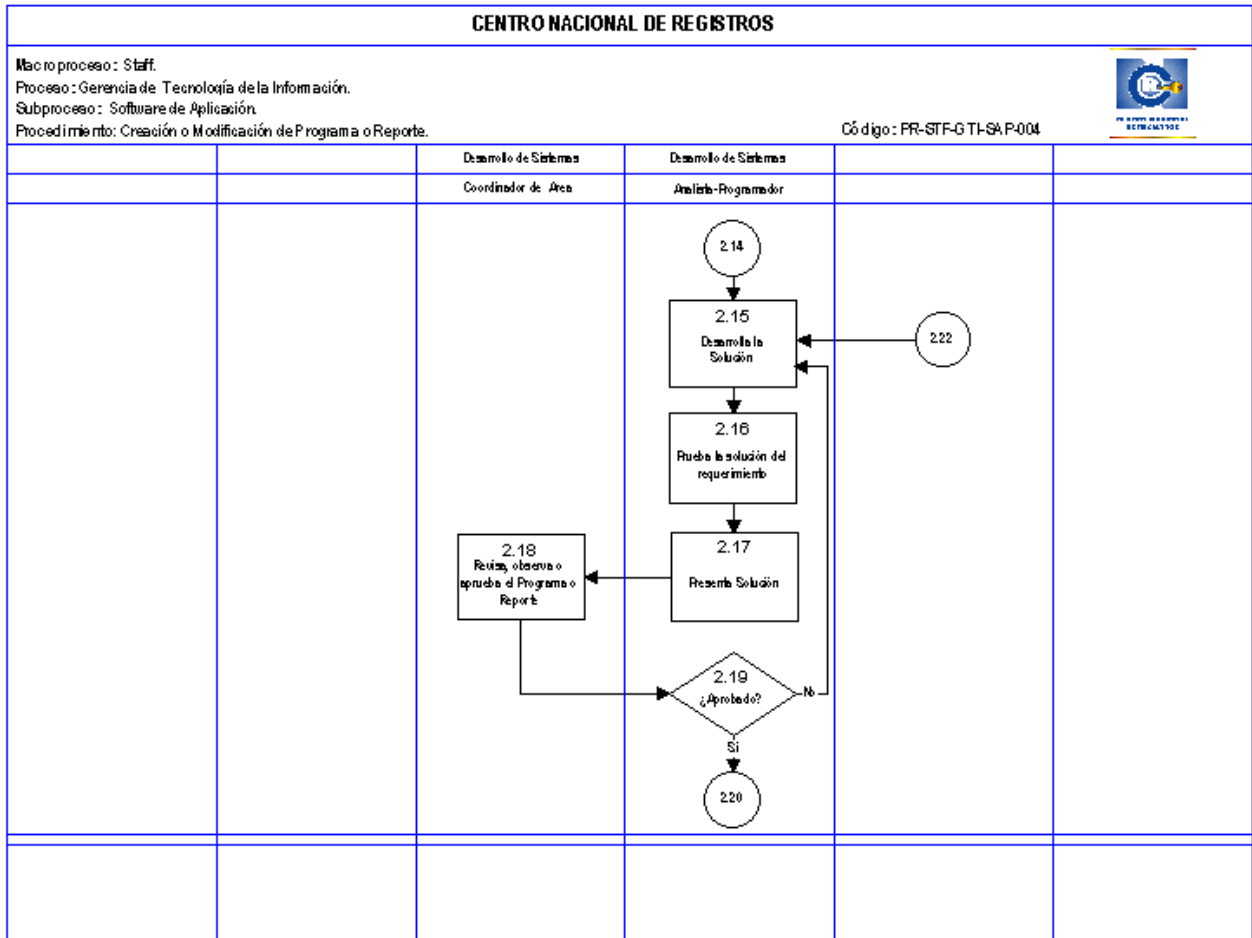


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

pagina 2 de 4

FORMATO: PR-002





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

10.4 Solicitud de Requerimiento



NUMERO DE REQUERIMIENTO

SOLICITUD	CONSULTAS	PAGINA PRINCIPAL	REGRESAR

REQUERIMIENTO NUMERO:

Descripción Requerimiento	Solicitante	Prioridad	Fecha de Ingreso	Estado

Gerencia de Tecnología de la Información, G.T.I.-C.N.R.

Derechos Reservados, Año 2000

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Número	PRO-014
Edición	1
Revisión:	0
Fecha:	31/10/2002

10.5 Hoja de Servicio

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION



HOJA DE SERVICIO

No Requerimiento	
Solicitante	
Técnico	
Fecha de Finalización	

Actividades Realizadas	

Descripción del Servicio:

f.-----
Técnico Responsable

f.-----
Solicitante

AREA: Gerencia de Tecnología de la Información	Creación o Modificación de Programa o Reporte	Página # de #

ANEXOS

GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9000 : 2000

1.0 LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACION

ISO (La organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrónica.

2.0 LA ISO 9000:2000-SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

GENERALIDADES

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

Dado que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse, la versión de 1994 de las normas pertenecientes a la familia ISO 9000, fue revisada por el Comité Técnico ISO/TC 176, publicándose el 15 de diciembre del año 2000.

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) publicó con la misma fecha las normas UNE-EN ISO 9000 del año 2000, versión española de las normas ISO 9000 del año 2000.

Los contenidos de este conjunto de documentos agrupados bajo la denominación "Revisión de las Normas UNE-EN ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad para el año 2000" son coherentes con los diferentes mensajes y documentos redactados por el Comité Técnico 176 de ISO para facilitar a los usuarios de las normas el conocimiento de los cambios que se han producido.

PRINCIPALES CAMBIOS DE LA SERIE DE NORMAS UNE-EN ISO 9000

Para poder reflejar los modernos enfoques de gestión y para mejorar las prácticas organizativas habituales se ha considerado muy útil y necesario introducir cambios estructurales en las normas, manteniendo los requisitos esenciales de las normas vigentes.

La familia de Normas UNE-EN ISO 9000 del año 2000 está constituida por tres normas básicas, complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las tres normas básicas serán:

- **UNE-EN ISO 9000:** Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
- **UNE-EN ISO 9001:** Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- **UNE-EN ISO 9004:** Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño

Las actuales normas UNE-EN ISO 9001:1994, UNE-EN ISO 9002:1994 y UNE-EN ISO 9003:1994 se han integrado en una única norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Las normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se han desarrollado como un "par coherente" de normas. Mientras la norma UNE-EN ISO 9001:2000 se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes, la norma UNE-EN ISO 9004:2000 va más lejos, proporcionando recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

La revisión de las normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se ha basado en **ocho principios de gestión de la calidad** que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este documento presenta los ocho principios de gestión de la calidad en los cuales se basan las normas sobre sistemas de gestión de la calidad de la serie UNE-EN ISO 9000 del año 2000. Estos principios pueden utilizarse por la dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales que participan en el Comité Técnico de ISO 176 (ISO/TC 176), Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, el cual es responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas ISO 9000.

Los ocho principios están definidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, y en la Norma UNE-EN ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Este documento proporciona una descripción normalizada de cada uno de estos principios tal como aparecen en las Normas UNE-EN ISO 9000:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000. Asimismo proporciona ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que los directores adoptan habitualmente para mejorar el desempeño de sus organizaciones.

- Principio 1: Organización enfocada al cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Participación del personal
- Principio 4: Enfoque basado en procesos
- Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión
- Principio 6: Mejora continua
- Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- El siguiente paso

Principio 1 – Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Beneficios clave:

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

La aplicación del principio de enfoque al cliente normalmente conduce a:

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.

- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los cliente y de las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

Principio 2 - Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios clave:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá

La aplicación del principio de liderazgo conduce normalmente a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, financieros, comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

Principio 3 – Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

Beneficios clave:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación del personal, normalmente conduce a:

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

Principio 4 – Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios clave:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos normalmente conduce a:

- Definir sistemáticamente de las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Principio 5 – Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios clave:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión normalmente conduce a:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras interfuncionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

Principio 6 – Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Beneficios clave:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.

- Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.

Principio 7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Beneficios clave:

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión normalmente conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Hacer accesibles los datos a quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios clave:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

La aplicación del principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor normalmente conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Poner en común experiencia y recursos con los aliados de negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.

El siguiente paso

Este documento ofrece una perspectiva general de los principios de la gestión de la calidad subyacentes en la serie de normas UNE-EN ISO 9000 del año 2000. Proporciona una visión general de estos principios y muestra cómo, de forma conjunta, pueden constituir la base para la mejora del desempeño y la excelencia de una organización.

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad. La naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrente determinarán cómo implementarlos. Muchas organizaciones encontrarán beneficios a la implementación de sistemas de gestión de la calidad basándose en estos principios. Los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y las directrices de apoyo se encuentran en la familia de normas ISO 9000.

3.0 LA ISO 9001:2000

La tercera Edición de la Norma ISO 9001:2000 anula y reemplaza la segunda edición de ISO 9001:1994, así como las normas ISO 9002:1994 e ISO 9003: 1994. Esta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar la norma Internacional ISO 9001:2000 excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2 de la norma.

En la Tercera edición de la norma ISO 9001:2000 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el termino “Aseguramiento de la Calidad”. De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en la edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

GENERALIDADES DE LA NORMA ISO9001:2000

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos.

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de la norma internacional ISO 9001:2000 se tienen en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas ISO 9000 e ISO 9004.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un **proceso**. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización junto con la identificación de interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporte valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

RELACION CON LA NORMA ISO 9004

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001m persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS

La Norma ISO 9001 se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta norma internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta norma internacional permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar sus sistemas de gestión existentes con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- i) necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.
- ii) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

4.0 NORMA ISO 9001:2000 – EXPLICACIÓN DE LA NORMA

A continuación se va a comentar de las secciones de las que consta la norma UNE-EN ISO 9001 para implementar el sistema de gestión de la calidad, explicando brevemente el contenido de cada una.

1. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

La Dirección tiene las siguientes responsabilidades:

- Definir y documentar la POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISO en materia de Calidad.
- Definir una organización con RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RELACIONES entre todo el personal que incide en la Calidad.

- Proporcionar los recursos necesarios (incluyendo el personal adiestrado) para las actividades de verificación.
- Designar un REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN para asegurar el cumplimiento de la norma internacional.
- Establecer periódicamente REVISIONES DE DIRECCIÓN del Sistema de Calidad.

2. SISTEMA DE LA CALIDAD

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe establecer y documentar un Sistema de Calidad como un medio para asegurar la conformidad de los productos con las especificaciones.

Esta documentación debe estar compuesta por un Manual de Calidad y unos Procedimientos, que deben estar implantados eficazmente en el Sistema de la Calidad.

Además la empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe considerar las siguientes actividades:

Preparar Planes de Calidad

- Disponibilidad de equipos, instalaciones y medios
- Actualización de las técnicas de fabricación, inspección y ensayo
- Identificación de exigencias de medida por encima del estado de la tecnología
- Criterios de aceptabilidad de productos y/o servicios
- Compatibilidad entre diseño, fabricación, instalación e inspección
- Preparación de registros de la calidad.

3. REVISIÓN DEL CONTRATO

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe establecer y mantener PROCEDIMIENTOS para asegurar en cada contrato o pedido que:

- Se han definido y documentado correctamente los requisitos
- Se han resuelto las diferencias con la oferta
- Existe capacidad para satisfacer los requisitos del pedido o contrato.

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe identificar cómo actuar ante modificaciones en los pedidos o contratos, y cómo informar al resto de la organización de estas modificaciones.

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener REGISTROS de las revisiones de las ofertas, pedidos y contratos.

4. CONTROL DEL DISEÑO

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe establecer y mantener PROCEDIMIENTOS controlar el diseño de los productos y/o servicios, para asegurarse de que se cumplen los requisitos especificados.

Además debe:

- Definir las interfaces entre los distintos grupos que participan en el diseño
- Definir los datos de partida y datos finales del diseño
- Realizar revisiones de las distintas fases del diseño
- Verificar que los datos finales satisfacen los requisitos de los datos iniciales
- Validar el diseño para asegurar que el producto es conforme
- Identificar cómo se realizan las modificaciones del diseño
- Guardar REGISTROS de las revisiones y verificaciones del diseño.

5. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe establecer PROCEDIMIENTOS para aprobar, distribuir y controlar la documentación, incluyendo, cuando sea necesario, los documentos de origen externo (normas, planos, catálogos, etc.).

Este control debe asegurar la disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos, y la retirada de la documentación obsoleta.

Se debe definir cómo y por quién se realizan los cambios en los documentos.

6. COMPRAS

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para asegurar que los productos que compra están de acuerdo con los requisitos especificados. Para ello debe:

- Evaluar a los subcontratistas, conservando registros de los subcontratistas aceptados.
- Definir claramente en los documentos de compra el producto a comprar, especificando, en la medida en que sea posible, lo siguiente:
 - Identificación del producto.
 - Especificaciones, planos, requisitos del proceso, etc.

- Sistema de Calidad aplicable por el subcontratista.
- Verificar los productos comprados.

7. CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para verificar, almacenar y mantener los productos suministrados por el cliente, y guardar REGISTROS de las desviaciones o anomalías encontradas.

8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cuando proceda, la empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para identificar el producto durante las etapas de fabricación, entrega e instalación.

Cuando esté especificado debe guardar REGISTROS de la identificación de los productos individuales o de los lotes.

9. CONTROL DE LOS PROCESOS

Se deben controlar los procesos de fabricación, instalación y servicio posventa. Este control debe incluir lo siguiente:

- Los PROCEDIMIENTOS que describan dichos procesos, y el cumplimiento de éstos y las normas que le apliquen.
- El uso de equipos adecuados.
- Supervisión y control de los procesos.
- Aprobación de equipos.
- Criterios de ejecución de los trabajos.

Cuando el resultado de un proceso no se pueda comprobar inspeccionando o ensayando el producto, o las deficiencias de éste sólo se pongan de manifiesto durante su utilización, el proceso debe llevarse a cabo por personal cualificado y controlarse continuamente.

10. INSPECCIÓN Y ENSAYO

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para las actividades de inspección y ensayos en RECEPCIÓN, EN PROCESO Y FINAL, para:

- Evitar la utilización previa a la inspección.
- Establecer la conformidad con los productos.
- Identificar los productos no conformes.

Se debe guardar REGISTROS de las inspecciones y ensayos realizados.

11. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para controlar, calibrar y mantener los equipos de inspección, medición y ensayo (propios y facilitados por el cliente).

Este control debe:

- Determinar el equipo adecuado.
- Identificar y calibrar el equipo.
- PROCEDIMIENTOS de calibración.
- REGISTROS de calibración.
- Garantizar la trazabilidad con los patrones internacionales.

12. ESTADO DE INSPECCIÓN Y ENSAYO

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe identificar en todo momento el estado de inspección y ensayo de los productos, de forma que se pueda conocer su conformidad o no conformidad de dicho producto con los requisitos especificados.

13. CONTROL DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para evitar que los productos no conformes se utilicen de forma inadecuada. Los productos no conformes se tratarán de acuerdo a estos procedimientos, y podrán ser:

- Reprocesados.
- Desechados.
- Reclassificados para otros usos.
- Aceptados por el cliente previa autorización.

Se deben guardar REGISTROS de las no conformidades aceptadas y de las reparaciones efectuadas.

14. ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para implantar las acciones correctoras y preventivas tomadas para para eliminar las causas de de no conformidades reales (*acciones correctoras*) o potenciales (*acciones preventivas*).

Se deben guardar REGISTROS de la investigación de las causas de las no conformidades.

15. MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para la realización de estas actividades.

16. CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para disponer de los registros que demuestren la consecución de los niveles de calidad, y del funcionamiento del Sistema de Calidad.

Los registros deben guardarse durante un tiempo determinado, y deben estar a disposición del cliente si así se especifica.

17. AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para verificar las actividades relativas a la calidad, y el funcionamiento efectivo del Sistema de la Calidad.

Se deben guardar REGISTROS de los resultados de las auditorías y de las acciones correctoras derivadas.

18. FORMACIÓN

La empresa que implanta el sistema de gestión de calidad debe mantener PROCEDIMIENTOS para garantizar que todo el personal que realiza actividades que puedan afectar a la calidad, está cualificado y recibe la formación necesaria.

Se deben guardar REGISTROS relativos a la formación/cualificación del personal.

19. SERVICIO POSVENTA

Cuando se especifique en el contrato se deben mantener PROCEDIMIENTOS para la realización de este servicio.

20. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Cuando sea necesario, se establecerán las técnicas estadísticas necesarias para garantizar la capacidad de los procesos y las características del producto. Se deben mantener PROCEDIMIENTOS para la implantación de dichas técnicas.

5.0 APARTADOS DE LA NORMA UNE-EN ISO 9000:2000

NORMA ESPAÑOLA UNE – EN ISO 9001

AENOR –Asociación Española de Normalización y Certificación

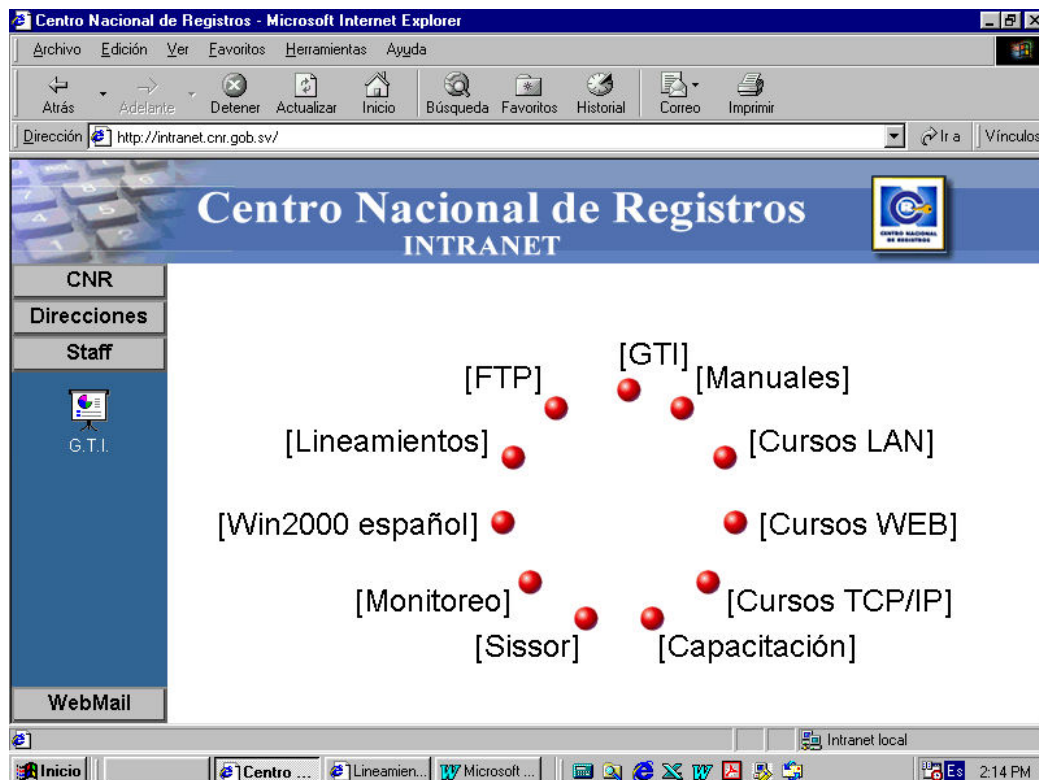
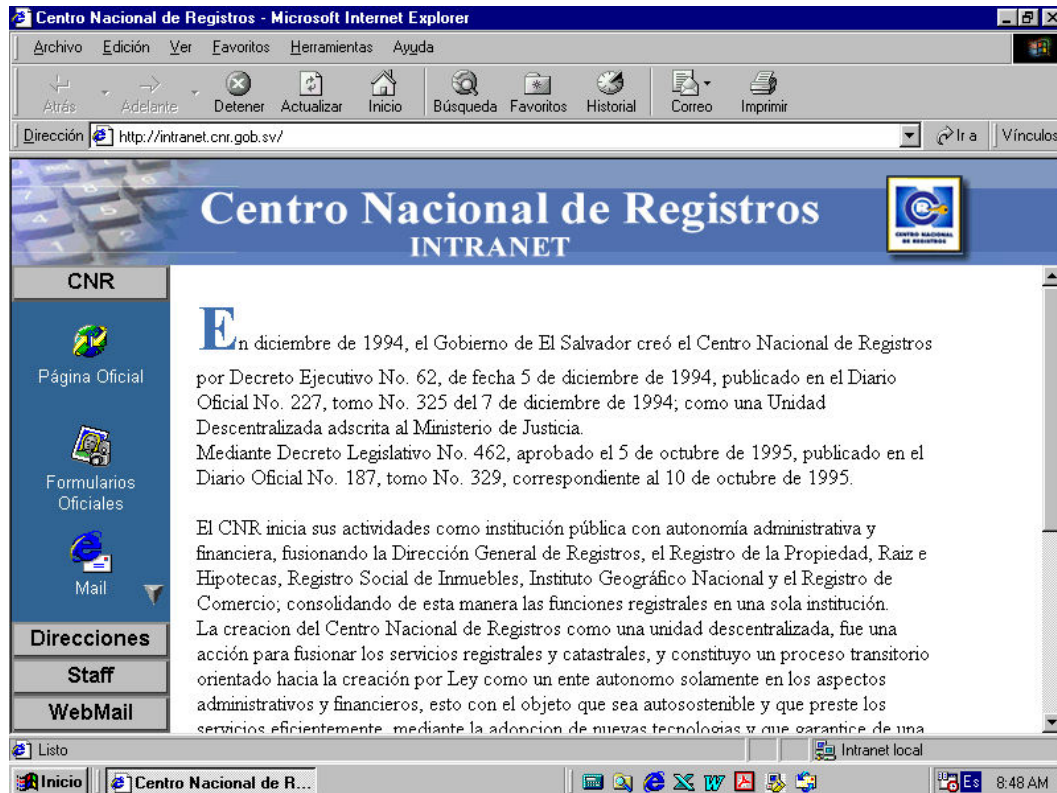
Diciembre 2000

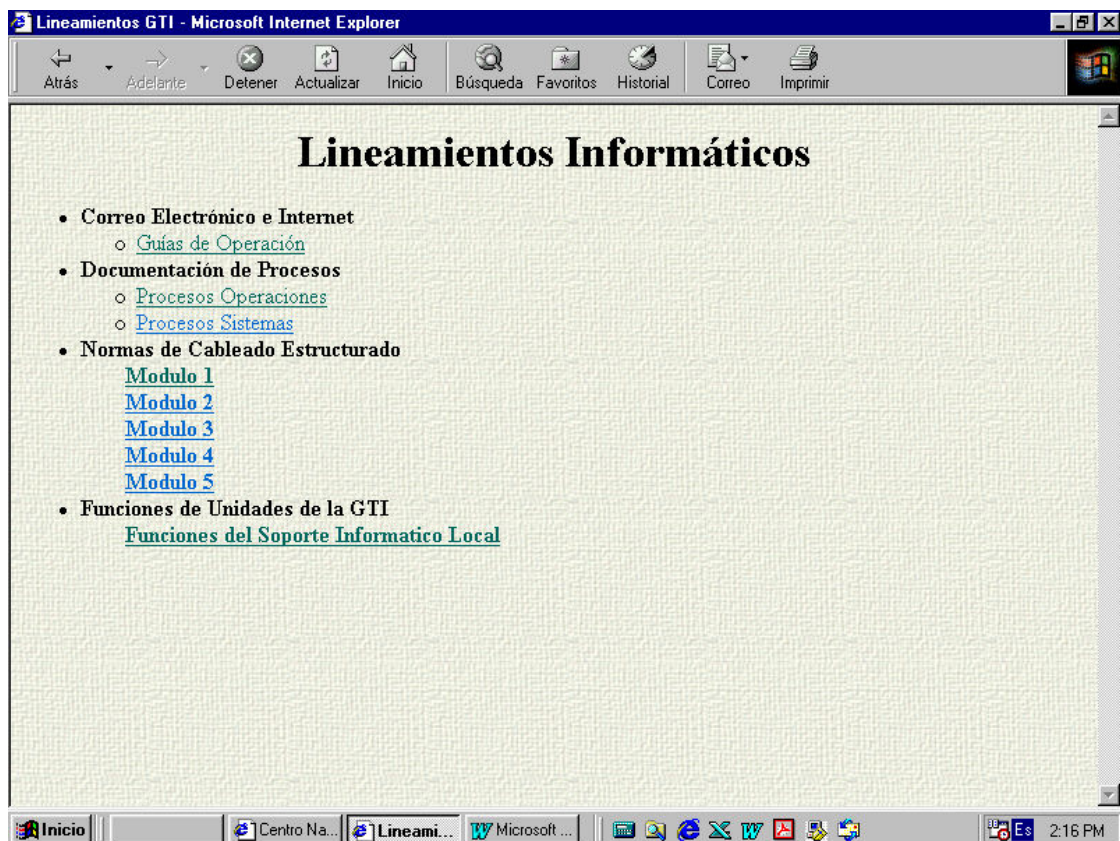
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
 - 1.1 Generalidades
 - 1.2 Aplicación
2. NORMAS PARA CONSULTA
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.6 Revisión por la dirección
6. GESTION DE LOS RECURSOS
 - 6.1 Provisión de recursos
 - 6.2 Recursos humanos
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de trabajo
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.1 Planificación de la realización del producto
 - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.4 Compras
 - 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición
8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.3 Control de producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora

MAPA MUESTRAL PARA ELABORACIÓN DE ENCUESTA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

UNIDAD DE ESTUDIO	CARGO	NUMERO DE PERSONAS
Gerencia de Tecnología de Información del Centro Nacional de Registros	Gerente de GTI / CNR	1
	Subgerente de Sistemas	1
	Desarrolladores de WEB	3
	Encargado de Sistema de Registro	1
	Encargado de Sist. Adivo. Financiero	4
	Encargado de Sistema de Registro de Comercio	2
	Encargado de Sistema de Información Geográfico	3
	Encargado de Documentación de Sistemas	1
	Administrador de Base de Datos	1
	Subgerente de Operaciones	1
	Encargado de Soporte de Hardware	5
	Administrador. de Centro de Computo Central y Resguardo y Recuperación	1
	Encargado de Control de Inventario y Suministro	1
	Encargado de Atención a usuarios	1
	Encargado del Control de Software y manuales	1
	Encargados de Desarrollo de procesos y normativas	2
	Sub-gerente de Infraestructura Informática	1
	Encargado de Redes de área ancha	1
	Encargado de Redes locales	1
	Encargado de Telefonía, radio y comunicación	1
	Encargado de Equipos y servidores	1
	Secretaría	1
	Motorista	1
	Ordenanza	1
	Nota: Estas tres últimas plazas quedarán excluidas en la muestra por no ser representativas para el presente estudio.	
	TOTAL DE PERSONAS	37

PANTALLAS DE LA INTRANET DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS







GLOSARIO

CNR: (Centro Nacional de Registro) es el encargado de registrar las tierras en la República de EL Salvador

.

Copias controladas: Son las copias de los manuales de calidad y de procedimiento que circulan dentro de la organización; las cuales están bien identificados y no podrán ser reproducidos fácilmente por el personal no autorizado. *(Tomado del libro: ISO 900 Guía de Instrumentación, Frank Voehl, Peter Jackson, David Ashton, pág. 164.)*

Documentación: Descripciones y procedimientos por escrito sobre un programa y su modo de uso lo cual incluye, procesos, manuales y registros. *(Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).*

.

Gestión de la calidad: son todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro un de sistema de calidad, y consideradas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumpliera los requisitos de calidad. *(Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).*

Gestión de la documentación: Seguimiento del flujo, resguardo, modificación y elaboración de documentos. *(Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).*

GTI: (Gerencia de Tecnología de Información) unidad del CNR, especializada en la elaboración, manejo de tecnologías informáticas y telecomunicaciones.

ISO 9000: Normas que definen los sistemas de calidad o modelos aplicables al diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio, inspección final y prueba de productos o servicios. . *(Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).*

Manual de calidad: Es el nivel más alto de documentación de un sistema de calidad ISO 900; este especifica o hace referencia a procedimientos, documentados, que son aspectos más detallados del sistema de calidad. .*(Tomado del libro: ISO 900 Guía de Instrumentación, Frank Voehl, Peter Jackson, David Ashton, pág. 162.)*

Manual de procedimiento: Guía práctica sobre como llevar acabo las cosas para todos los empleados, la cual reúne todos los procedimientos que se han elaborado para cumplir los requerimientos identificados para la ejecución de los procesos. .*(Tomado del libro: ISO 900 Guía de Instrumentación, Frank Voehl, Peter Jackson, David Ashton, pág. 135.)*

Metodología de control: Sistema normalizado para la gestión de la información documentada, con el cual se monitorea el flujo de los documentos desde su elaboración hasta su archivo o destrucción . . *(Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).*

Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto específico. .
(Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procedimientos documentados: Según la norma ISO 9000:2000 es aquel procedimiento que se ha establecido, documentado, implementado y mantenido. (Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).

Registro: El conjunto de elementos de información relacionados entre sí que se tratan como unidad. 2)Dispositivo capaz de almacenar una cantidad específica de datos. 3) Documento que presenta resultados de obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas (Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).

SGC: (Sistema de Gestión de la Calidad), Es la estructura que relaciona las actividades como guía para el mantenimiento de los procesos productivos con la finalidad de que estos se efectúen con características especiales de excelencia.

Sistemas de calidad: Estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad. . (Tomado de la traducción de la Norma ISO 9000:2000 por AENOR).

RESUMEN

En el presente documento se hace el reconocimiento de la importancia de tener documentadas las políticas y los procesos realizados en una institución, estableciendo la metodología y procedimientos para el control de la información documentada de un área específica, pudiendo ser aplicada a todas las partes que conforman la organización.

La esencia de esta metodología esta basada en la normativas de la Organización Internacional de Normalización, específicamente en la Norma ISO 9001 Versión 2000, referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad, apartado 4.1 “Requisitos Generales”.

En la propuesta de este documento, se definen los prototipos de codificación, señalización y de publicación de procedimientos y funciones destinados a servir como ejemplo para la aplicación de la metodología.

El método y técnicas utilizadas en este trabajo fueron :

- Investigación bibliográfica
- Investigación de campo
- Encuesta
- El universo que se tomó en cuenta fue el personal de la Gerencia de Tecnología de la Información del Centro Nacional de Registros (GTI/CNR).

La importancia de este propuesta es que sirva a las instituciones y a estudiantes a desarrollar efectivamente sistemas normalizados para el control de documentos en conformidad con la Normas ISO 9000:2000 y las necesidades de la institución interesada.

BIBLIOGRAFIA.

- Gonzales, Carlos. ISO 9000 Normas Internacionales de Administracion de Calidad Sistemas de Calidad y Sistemas Ambientales. McGraw-Hill. Mexico, D.F., 1999. Pág. 1-57.
- Voel, Frank; Jackson, Peter; Aston, David; ISO 9000 Guía de Instrumentalización Para Pequeñas y Medianas Empresas. McGraw-Hill. Mexico, D.F., 1997, Pág. 1-179.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. Orientación Acerca del Enfoque Basado En Proceso Para Los SGC. España, Madrid, 2001. Pág 10.
- Asociación Española de Normalización y Certificación SGC. Sistemas y Vocabulario. España, Madrid, 2000. Pág 10.
- Diario Oficial Normas Técnicas del Control Interno de La Corte de Cuentas de La República de El Salvador, San Salvador, 2000. Tomo 346.
- [Http://Www.Bultek.Com/Spanish-E/Iso%209000%020introducción/Iso-Historia/Isohistoria.Html](http://Www.Bultek.Com/Spanish-E/Iso%209000%020introducción/Iso-Historia/Isohistoria.Html). Historia De La Calidad ISO 9000.