

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

1. Propósito

Establecer los lineamientos y el método para elaborar los procedimientos para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Descripción de actividades

Todas las secciones del procedimiento deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase “no aplica”.

Logo del Tecnológico	Nombre del procedimiento: (a)	Código : (b)
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 (d)	Revisión : (c)

I. Recuadro de identificación

Este recuadro se colocará como encabezado en todas las páginas del procedimiento. Se integra de los siguientes elementos:

- Nombre del documento:** El nombre debe iniciar con un verbo y su redacción llevar de forma implícita, el producto que genera y los usuarios finales.
- Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en el procedimiento de control de documentos.
Ej: CA-P0-01
- Revisión:** A partir de la primera revisión anotar “1”, “2” para la segunda y así sucesivamente.
- Referencia a la Norma ISO 9001-2015:** Únicamente se anotará esta leyenda para los procedimientos inmersos en la documentación asociada al Sistema de Gestión de la Calidad.

1. Propósito

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido, con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. El propósito debe redactarse en forma breve y concisa; especificará los resultados o condiciones que se desean lograr, iniciará con un verbo en infinitivo y, en lo posible, se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

2. Alcance

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento; es decir, a quiénes afecta o qué límites o influencia tiene.

3. Políticas de operación

3.1 Aquí se registra el compendio de políticas aplicables al procedimiento, conforme a la secuencia lógica de las etapas del mismo. Es decir aquellas disposiciones internas que:

- Tienen como propósito regular la interacción entre los individuos en una organización y las actividades de una unidad responsable.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

- Marcan responsabilidades y límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizan legítimamente las actividades en distintas áreas de acción.
- Se aplican a todas las situaciones similares.
- Dan orientaciones claras hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- Facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- Describen lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.
- Se aplica al 90-95 % de los casos. Las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

3.2 En su presentación, las políticas deberán presentarse con el formato “3. número”; en donde, el dígito 3 corresponde al apartado Políticas de Operación, y el que se ubica a la derecha del punto, será la secuencia de las políticas descritas para el procedimiento, comenzando con 1.

4. Diagrama del procedimiento

4.1 Es la representación gráfica de la secuencia de las etapas y de los órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

- El diagrama se elabora con base en la descripción del procedimiento.
- En cada una de las columnas se registra el nombre del órgano de la estructura autorizada o unidad responsable que interviene, y en su caso el nombre de los puestos de autorización por norma.
- En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento. El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda hacia la derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.

4.2 El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado “de bloque”, pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas, como órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

4.3 Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

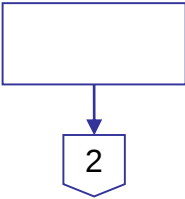
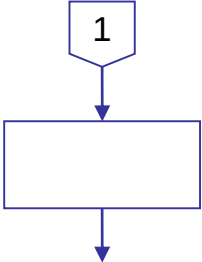
DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Dentro del símbolo se deberá anotar “INICIO” o “Término” según corresponda el principio o conclusión del procedimiento.

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Descripción de la etapa	Describir brevemente dentro del símbolo la etapa. En el cuadro superior derecho se anotará el número consecutivo de la etapa, el cual deberá coincidir con el asignado en la Cédula de Descripción del Procedimiento. Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo	Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones. Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, no inclinadas. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos. Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente. Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo a excepción del símbolo de decisión, el cual podrá tener hasta tres.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones alternativas. Por lo regular se indicará la procedencia hacia la parte de abajo del símbolo y la no procedencia hacia un lado (SI-NO).
	Conector de etapa	Se utilizará para indicar continuidad del diagrama de flujo cuando abarca dos o más hojas y se desea hacer referencia a alguna etapa anterior o posterior a la que se está describiendo. Asimismo, cuando se enlace físicamente con otra parte lejana del mismo, siempre y cuando exista dificultad para diagramar. Dentro del símbolo se deberá anotar una letra mayúscula, siguiendo el orden alfabético, para que se identifique la etapa en que continúa. Por cada círculo conector que sale de alguna etapa, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a otra (los conectores relacionados tendrán la misma letra de referencia)

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Unión de página	Se utilizará como conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento, siempre y cuando exista dificultad. Dentro del símbolo se deberá anotar un número para que se identifique en qué página continúa y de que página viene. Ejemplos:  significa: “continúa en la página 2”  significa: “viene de la página “1”

5. Descripción del procedimiento

5.1 Secuencia de etapas

- 5.1.1** Son las partes en que se divide el procedimiento, y cada una de ellas integra un conjunto afín de actividades.
- 5.1.2** El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la numeración de la secuencia plasmada en el diagrama del procedimiento.
- 5.1.3** La redacción de la etapa, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular.

5.2 Descripción

- 5.2.1** Es la descripción detallada de las actividades; de manera tal que permita al personal comprenderlas, seguirlas y aplicarlas, aun cuando sea de recién ingreso al área.

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

5.2.2 El número con que se registrará cada actividad, estará compuesto por el dígito de la etapa correspondiente, seguido de un punto, y a la derecha de éste, del número consecutivo respectivo.

5.2.3 La redacción de la actividad, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular.

5.2.4 Condicionales y decisiones: Cuando en el desarrollo del procedimiento se presente una disyuntiva condicionada por diversas situaciones deberá señalarse inmediatamente después de la actividad que dio origen a la disyuntiva la expresión subrayada: señalar: **"Sí procede"**, de igual forma, con la continuación de la secuencia de actividades que precisara la procedencia. **"No procede"**. Una vez concluida la anterior descripción de la secuencia de actividades,

5.2.5 Deberá considerarse en la redacción de las actividades, los elementos necesarios para su realización; así como los productos que se generen.

5.3 Responsable

5.3.1 Se refiere a los órganos o puestos de la estructura autorizada responsables de la ejecución y cumplimiento de las actividades del procedimiento.

5.3.2 En el caso del personal operativo habrá de señalarse el nombre del puesto por funciones reales desempeñadas: analista, secretaria, mensajero, etcétera; y no por el nombre de la plaza: coordinador de técnicos, secretaria ejecutiva, etcétera.

En la descripción se utilizará la siguiente forma

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1 Etapa primordial	1.1 Actividad 1.2 Actividad 1.3 Actividad, etc.	Responsable A
2 Etapa primordial	2.1 Actividad 2.2 Actividad 2.3 Actividad, etc.	Responsable A
3 Etapa primordial	3.1 Actividad 3.2 Actividad 3.3 Actividad, etc.	Responsable B
4 Etapa primordial	4.1 Actividad 4.2 Actividad 4.3 Actividad, etc.	Responsable B
5 Etapa primordial	5.1 Actividad 5.2 Actividad 5.3 Actividad, etc.	Responsable C
6 Etapa primordial	6.1 Actividad 6.2 Actividad 6.3 Actividad, etc.	Responsable C

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

6. Documentos de referencia

6.1 Anotar qué documentos se requieren al utilizar el procedimiento, para tener un mejor entendimiento o completar su ejecución.

Ejemplo de control:

DOCUMENTO
REGLAMENTO INTERIOR DE LA SEP
No aplica

7. Conservación de la información documentada

Se deben relacionar los formatos o bien la información documentada que sirven de evidencia de que el procedimiento está siendo aplicado, evidenciando su aplicación, interpretación y uso.

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)

a. Información documentada: Anotar el nombre del documento utilizado en las actividades del procedimiento.

d. Código: Es el código asignado al formato que va anexo al procedimiento o bien el código que tiene el documento en caso de no ser formato

c. Responsable de conservarlo: Anotar el nombre del área o departamento responsable de mantener la información documentada como evidencia de la operación del procedimiento.

b. Tiempo de conservación: Anotar el tiempo que debe conservarse como evidencia.

e. Disposición. Es el destino final que tendrá la información documentada conservada después del tiempo que se debe tener en retención.

f. Almacenamiento y preservación. Anotar la manera en que la información documentada conservada debe estar resguardada mientras este en retención por el área correspondiente.

8. Glosario

Se describirán los conceptos necesarios para la comprensión y operación del procedimiento. Para lo cual se anotarán el término y su definición.

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

9. Control de cambios

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
(a)	(b)	(c)

a. Número de revisión: Se anotará el número (arábigo) correspondiente a la revisión del documento.

b. Fecha de la actualización: Es la fecha en la cual se modificó el procedimiento.

c. Descripción del cambio: Se mencionarán en forma breve las razones que motivaron el cambio de revisión del procedimiento.

Nota: Solo se hará mención al penúltimo y último de los cambios

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ (a)	REVISÓ (b)	AUTORIZÓ (c)
Nombre y Cargo.:		
Firma:		
Fecha:		

Recuadro de control de emisión:

Se compone de los siguientes apartados:

- a) **Elaboró:** Será la persona (o personas) que haya (n) elaborado el procedimiento.
- b) **Revisó:** Es la persona responsable de revisar el procedimiento
- c) **Autorizó:** Es la persona que aprueba y autoriza el procedimiento, (Director)

Nota: Este recuadro se situará únicamente al pie de la última hoja del procedimiento.

El documento deberá presentarse con las siguientes características:

Software: Microsoft Office.

Configuración de página: Tamaño carta; orientación vertical u horizontal; los márgenes superior de 4 centímetros; inferior, izquierdo y derecho de dos centímetros.

Formato: Encabezado con Arial 11 puntos, pie de página Arial 8 puntos en Negrita, Títulos y Subtítulos con Arial 12 puntos, en “negritas”; párrafos con Arial de 10 puntos, alineación justificada e interlineado sencillo.

3. Conservación de la información documentada.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos	Código: CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5	Revisión: 1

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
NA	NA	NA	NA	NA	NA

4. Glosario.
NA

5. Control de Cambios.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	30 de Noviembre de 2017	Transición a la norma ISO 9001:2015

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MCTC. Eduardo Arellano Ruiz Coordinador del SGC	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director
Firma:	Firma:	Firma:
30 de Noviembre de 2017	11 de Diciembre de 2017	20 de Diciembre de 2017