

	Nombre del documento: Instructivo del SGI para Elaborar Procedimientos.	Fecha: 06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 y 14001:2004	Página 1 de 10

Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.

Todas las secciones del procedimiento deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase "No Aplica" o NA.

	Nombre del documento: (a)	Fecha : (b)
		Revisión : (c)
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 (e)	Página de: (d)

I. Recuadro de identificación

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

- a) **Nombre del documento:** El nombre debe iniciar con una descripción de la razón de ser de cada documento. Por ejemplo: Instructivo para..., Procedimiento para..., Formato para..., Anexo...,etc y su redacción llevar de forma implícita, el producto que genera y los usuarios finales. Para la identificación de los procedimientos se deben considerar las atribuciones que para cada unidad responsable se establecen en el Reglamento Interior de la SEP y su manual de organización autorizado.

Ej: Nombre del documento: Procedimiento para el Control de los Documentos.

- b) **Fecha:** Indica la fecha autorizada para la implementación del manual y procedimientos del SGI.

Ej: 06-Agosto-2012

- c) **Revisión:** Se escribirá el número "0" para la primera revisión, "1" para la segunda y así sucesivamente.

- d) **Página:** Se anotará el número consecutivo de las hojas utilizadas en el procedimiento, así como el número total de éstas.

- e) **Referencia a las Normas ISO 9001-2008 y 14001: 2004:** Únicamente se anotará esta leyenda para los documentos asociados al Sistema de Gestión Integral.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ (a)	REVISÓ (b)	AUTORIZÓ (c)
Alta Dirección	jefe(a) de departamento o subdirector(a)	Director(a)



II. Recuadro de control de emisión:

Este recuadro se situará únicamente al pie de la primera hoja del procedimiento. 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, jefe(a) de departamento o subdirector(a)
- c) **Autorizó:** Es la persona que aprueba y autoriza el procedimiento, (Director(a))

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.

La redacción del propósito se estructura a partir de las siguientes cuestiones:

		JUSTIFICACIÓN/ RAZÓN DE SER	
Qué se hace	En qué función o campo de especialidad se hace	Para qué se hace	Para quién se hace
Acción expresada en el verbo	Campo de especialidad principal	Resultado	Usuario final

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.
- 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.



Nombre del documento: Instructivo del SGI para Elaborar Procedimientos.

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 3 de 10

- Describen las directrices para cada situación definida.
- Las desviaciones al Sistema solo podrán ser autorizadas por la Alta dirección.

3.2 Las políticas de operación deberán redactarse en tiempo futuro del modo imperativo.

3.3 En su presentación, las políticas deberán documentarse en el numeral "3. Número"; de cada procedimiento. 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.

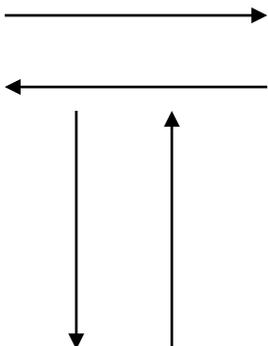
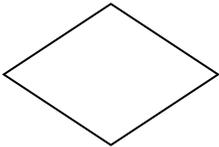
4.2 El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado "de bloque", pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas, como órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

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.



SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Descripción de la etapa	<p>Describir brevemente dentro del símbolo la etapa.</p> <p>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.</p> <p>Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo.</p>
	Dirección de flujo	<p>Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones.</p> <p>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.</p> <p>Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente.</p> 
	Decisión	<p>Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones alternativas.</p> <p>Por lo regular se indicará la procedencia hacia la parte de abajo del símbolo y la no procedencia hacia un lado (SI-NO).</p>
	Conector de etapa	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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)</p>



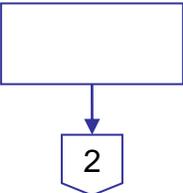
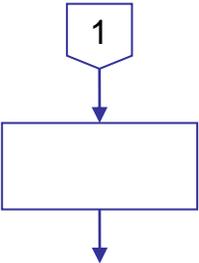
Nombre del documento: Instructivo del SGI para Elaborar Procedimientos.

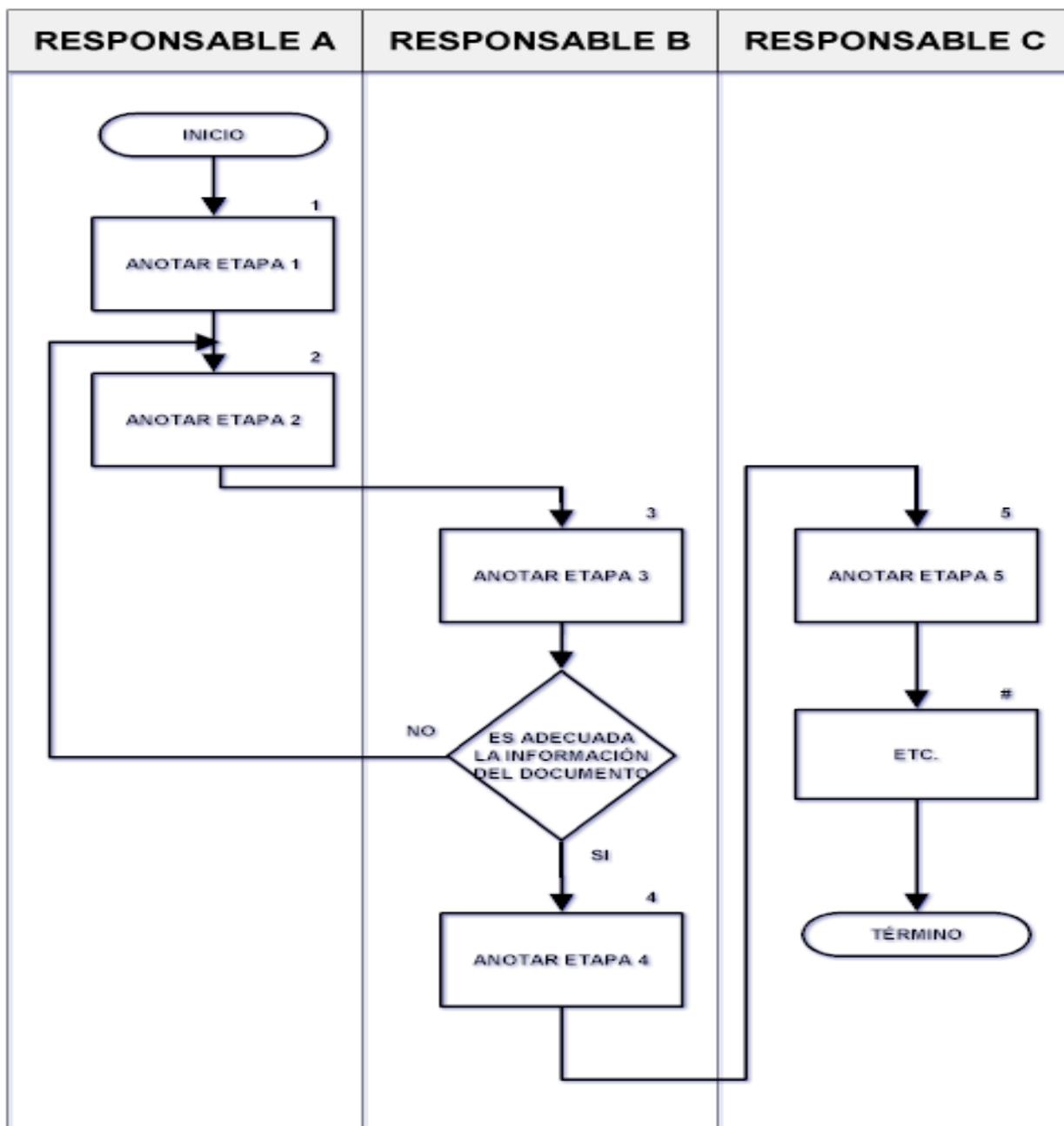
Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 5 de 10

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





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.
- 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

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 o NA

7. Registros

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

Nombre del Registro	Manejo	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención	Disposición	Responsable de conservarlo
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)



Nombre del documento: Instructivo del SGI para Elaborar Procedimientos.

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 9 de 10

- a. **Registro:** Anotar el nombre del documento utilizado en las actividades del procedimiento.
- b. **Manejo:** Uso que se da al documento.
- c. **Almacenamiento y protección:** forma de resguardo y protección del documento. Ejemplo: electrónico, carpeta, archivos, etc.

d. **Tiempo de retención:** Anotar el tiempo que debe conservarse como evidencia.

e. **Disposición:** Forma de excluir el documento del sistema. Ejemplo: archivo muerto, carpetas electrónicas de archivo muerto, etc.

f. **Responsable de conservarlo:** Nombre del área o departamento responsable de mantener los registros como evidencia de la operación del procedimiento.

9. Anexos

Documentos adicionales que contribuyen a la aplicación del procedimiento.

10. Cambios a esta versión

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.

d. Solo se hará mención al penúltimo y último de los cambios

El documento deberá presentarse con las siguientes características:

Software: Microsoft® Word®; los diagramas pueden elaborarse en Microsoft® Visio® o Microsoft® Power Point®.Excel.

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



Nombre del documento: Instructivo del SGI para Elaborar Procedimientos.

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 10 de 10

Formato: se recomienda que el encabezado sea con Arial 11 puntos, pie de página sea 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 con 3 pts.