	Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 1 de 10

1. Propósito.

Establecer los controles para la elaboración de los documentos del Sistemas Integrado de Gestión

2. Alcance.

Aplica para todos los documentos del Sistemas Integrado de Gestión.


3. Descripción de Actividades.

3.1 Elaboración de Procedimientos.

Para la elaboración de procedimientos se seguirán los pasos mostrados a continuación, donde se deben de llenar todos los campos o puntos mencionados:

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: (a)	Código : (b)
		Revisión : (c)
	Referencia a la Norma (e)	Página de: (d)

- a) **Nombre del documento:** El nombre debe iniciar con la palabra Procedimiento o Instructivo 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) **Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en el procedimiento de control de documentos.

Ej: ITP-CA-PG-01

- c) **Revisión:** Se escribirá la literal "A" como borrador y a partir de la primera revisión anotar "O", "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.

CONTROL DE EMISIÓN	
ELABORÓ	AUTORIZÓ
Ing. Daniel Clemente Sebastián Méndez Representante de Dirección 29 de Junio de 2015	Ing. Alfredo Ríos Fernández Director 3 de Julio de 2015

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 2 de 10

- e) **Referencia a la Norma:** Se anotara en el recuadro la norma de referencia a ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 o ambas de acuerdo al sistema de gestión en el cual se utilizara el procedimiento.

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: Elaboró y Autorizo para el SIG; su llenado se referencia en el anexo 9.3 del Procedimiento de Control de Documentos (ITP-CA-PG-01).

CONTROL DE EMISIÓN	
ELABORÓ	AUTORIZÓ
Nombre y Cargo.:	
Firma:	
Fecha:	

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:

Qué se hace	En qué función o campo de especialidad se hace	JUSTIFICACIÓN/ RAZÓN DE SER	
		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:

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

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 3 de 10

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

3.3 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.

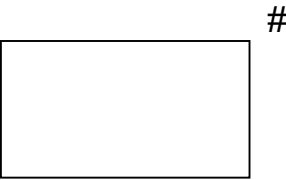
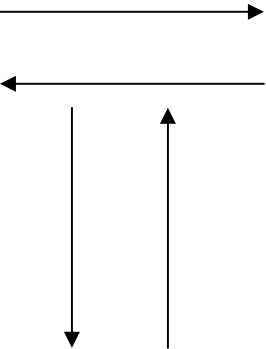

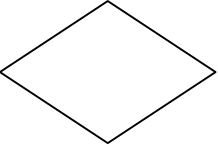

4.3 Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA


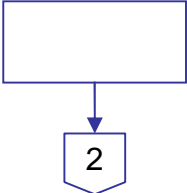
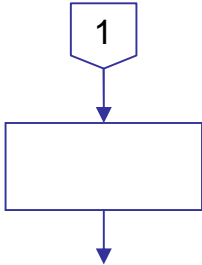
SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "Término" según corresponda el principio o conclusión del procedimiento.

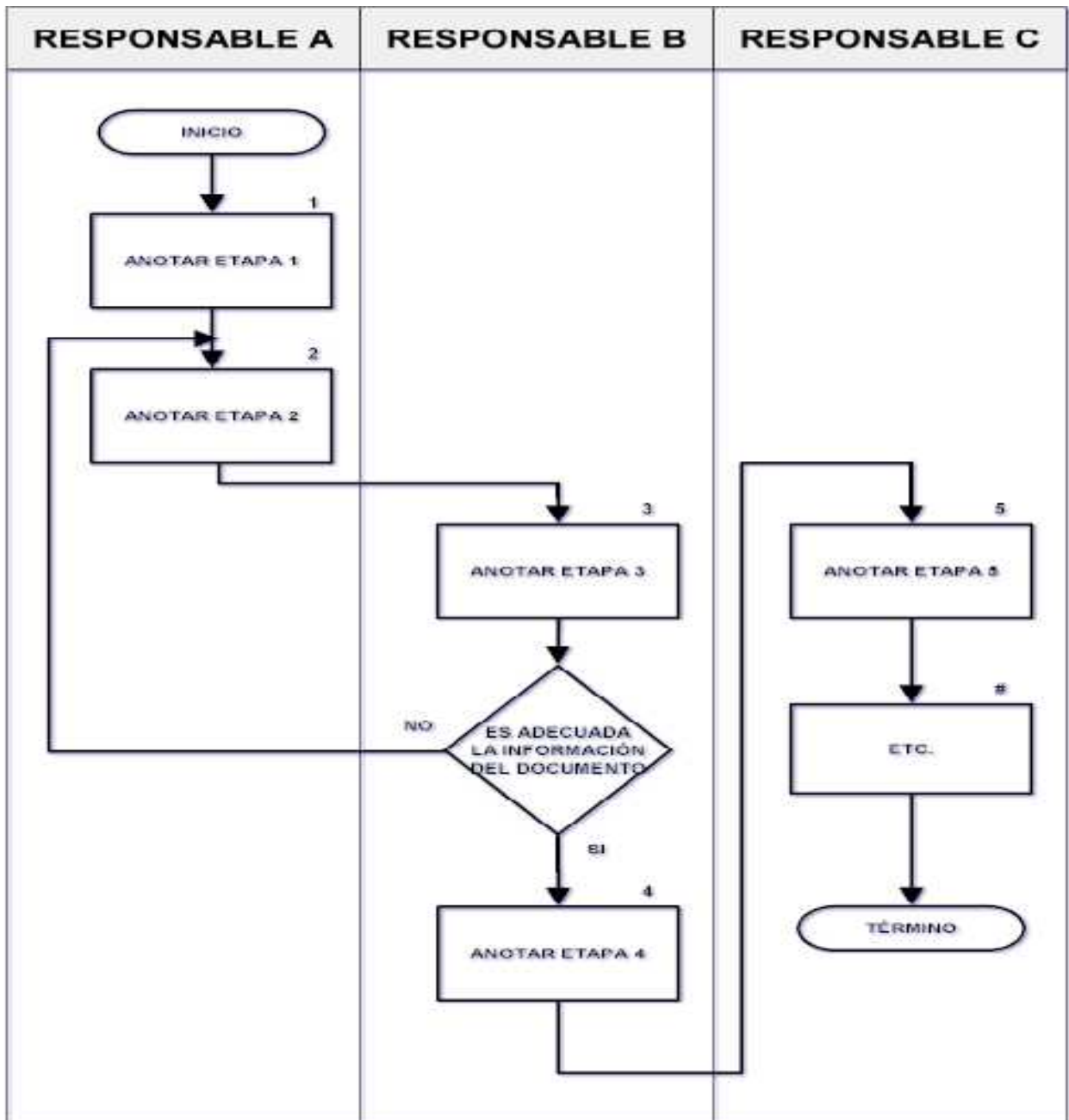
Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 4 de 10

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>  <p>Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo a excepción del símbolo de decisión, el cual podrá tener hasta tres.</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 de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Revisión: 2 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> <div style="text-align: center;">  </div> <p>significa: "continúa en la página 2"</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>significa: "viene de la página "1"</p>



	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 7 de 10

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/o, mensajera/o, etcétera; y no por el nombre de la plaza: coordinador/a de técnicos, secretaria/o ejecutiva/o, etcétera.

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 8 de 10

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

7. Registros

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

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
(a)	(b)	(c)	(d)

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

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 9 de 10

- a. **Registro:** Anotar el nombre del documento utilizado en las actividades del procedimiento.
- b. **Tiempo de retención:** Anotar el tiempo que debe conservarse como evidencia.
- c. **Responsable de conservarlo:** Anotar el nombre del área o departamento responsable de mantener los registros como evidencia de la operación del procedimiento.
- d. **Código de registro:** 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.

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

8. Glosario

Es un catálogo de palabras utilizadas dentro del procedimiento que por su importancia aparecen definidas, explicadas o comentadas en base al vocabulario de las normas ISO, definición de diccionario o definición propia de la Institución. Ejemplo:

Servicio Educativo: La prestación de los componentes de servicio educativo que el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

9. Anexos

Formatos mencionados en la descripción del procedimiento, que por su naturaleza legal, reglamentaria no pueden ser codificados pero debe ser respetada su estructura. En su presentación, los anexos deberán ser numerados con el formato (número. número), en donde el primer número será 9 (correspondiente al apartado de anexos), y el siguiente número será la secuencia de los anexos descritos en el procedimiento, por lo cual se iniciará con 1.

Ej: 9.1 Carta de Presentación de Servicio Social

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 modifico 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

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


	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos.	Código: ITP-CA-IT-01
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.5	Página 10 de 10

3.2 Elaboración de Instructivos de Trabajo

La elaboración de instructivos de trabajo respetará el cuadro de identificación, cuadro de control de emisión y el cuadro de cambios a esta versión. Así mismo seguirá la estructura de procedimientos en los puntos 1 y 2, en el punto 3 se describirán las actividades a realizar y en el punto 4 se anotaran los registros.

3.3 Elaboración de Formatos

Los formatos deben de contar con el logo de la Institución, así como el nombre del documento y el numero de página en la parte superior, y en la parte inferior el código del documento y la revisión actualizada según la Lista Maestra de Documentos Internos del SIG.

	Nombre del documento: (a)	Página de: (b)
---	----------------------------------	------------------------

a) **Nombre del Documento:** Su redacción debe llevar de forma implícita, el producto que genera y los usuarios finales.

Ej: Nombre del documento: Lista Maestra de Documentos Internos

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

3.4 El documento deberá presentarse con las siguientes características:

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

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	21 de Febrero de 2011	Original
1	26 de Junio de 2011	Adaptación que incluye Instructivos y Formatos. Se actualiza Control de Emisión para SGC
2	3 Julio de 2015	Se actualiza para el SIG

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