


	<b>Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.</b>	<b>Código: ITTJ-CA-IT-01</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2</b>	<b>Página 1 de 10</b>

## 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”.

	<b>Nombre del documento: (a)</b>	<b>Código : (b )</b>
		<b>Revisión : (c )</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 (e)</b>	<b>Página de: (d )</b>

### 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 un verbo 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:** ITTJ-CA-PG-001
- c) **Revisión:** Se escribirá la literal “A” como borrador y a partir de la primera revisión anotar “0”, “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 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.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ (a)</b>	<b>REVISÓ (b)</b>	<b>AUTORIZÓ (c)</b>
Nombre y Cargo.:		
Firma:		
Fecha:19/01/2018	24/01/2018	26/01/2018

	<b>Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.</b>	<b>Código: ITTJ-CA-IT-01</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2</b>	<b>Página 2 de 10</b>

## 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:** Será la persona (o personas) que haya (n) elaborado el procedimiento.
- Revisó:** Es la persona responsable del área, jefe de departamento o subdirectores.
- Autorizó:** Es la persona que aprueba y autoriza el procedimiento, (Director)

### 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:

- 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.

	<b>Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.</b>	<b>Código: ITTJ-CA-IT-01</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2</b>	<b>Página 3 de 10</b>

- 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.


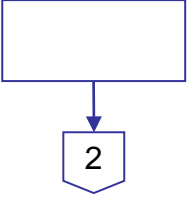
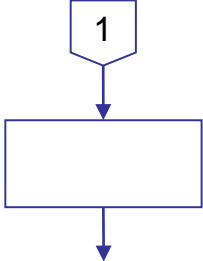
**4.3** Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

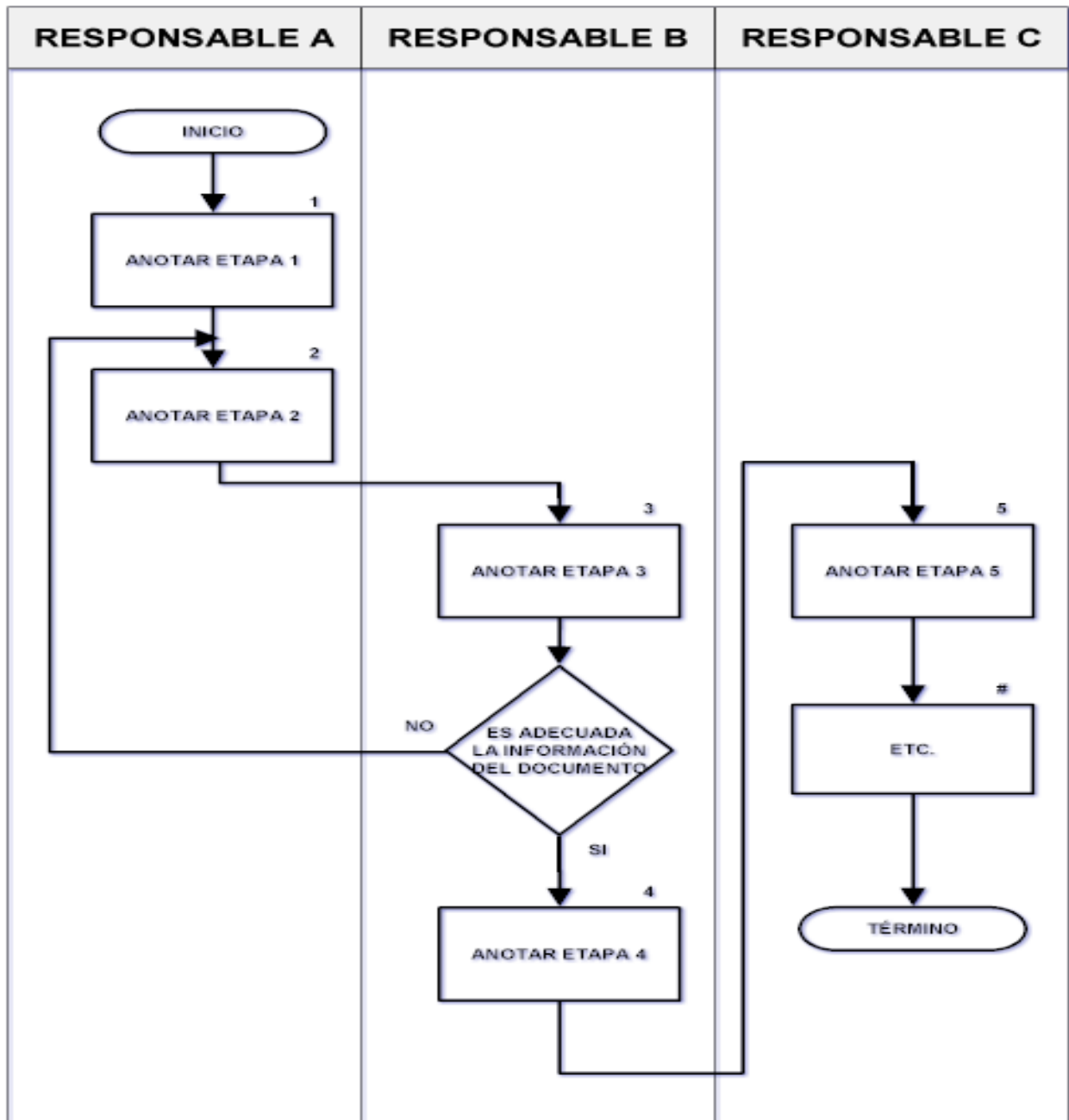


**DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA**

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio o término</b>	Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "Término" según corresponda el principio o conclusión del procedimiento.
	<b>Descripción de la etapa</b>	<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>
	<b>Dirección de flujo</b>	<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>
	<b>Decisión</b>	<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>
	<b>Conector de etapa</b>	<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>



SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
		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)
	<b>Unión de página</b>	<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>



	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.	Código: ITTJ-CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2	Revisión: 02
		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, mensajero, etcétera; y no por el nombre de la plaza: coordinador de técnicos, secretaria ejecutiva, etcétera.

	<b>Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.</b>	<b>Código: ITTJ-CA-IT-01</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2</b>	<b>Página 8 de 10</b>

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)

**a. Registro:** Anotar el nombre del documento utilizado en las actividades del procedimiento.



	<b>Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.</b>	<b>Código: ITTJ-CA-IT-01</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2</b>	<b>Página 9 de 10</b>

**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.

## 9. Anexos

Formatos mencionados en la descripción del procedimiento. 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 Formato para el Control de Instalación de Documentos Electrónicos  
001-01

ITTJ-CA-PG-

## 10. Cambios a esta versión

<b>Número de revisión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
(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

	<b>Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.</b>	<b>Código: ITTJ-CA-IT-01</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2</b>	<b>Página 10 de 10</b>

**El documento deberá presentarse con las siguientes características:**

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

**Configuración de página:** tamaño carta; orientación vertical; los márgenes normal (superior, inferior, izquierdo y derecho).

**Formato:** Encabezado de 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 con 1.5 pts.

Cambios a esta versión

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	19 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015
02	15 de Noviembre 2019	Corrección de incidencias en auditorías internas y externas

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MC. Jorge Armando Peralta Nava Coordinador del SGC	Ing. Rodolfo Cortez Iñiguez Subdirector de Planeación y Vinculación	MC. María Isabel Becerra Rodríguez Directora
<b>Firma:</b> 13 de Noviembre 2019	<b>Firma:</b> 14 de Noviembre 2019	<b>Firma:</b> 15 de Noviembre 2019