



## 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”.

|              |   |                |
|--------------|---|----------------|
| Logo del tec | Nombre del documento: (a)               | Código : (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 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: ITLP-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 9001-2008:** Únicamente se anotará esta leyenda para los procedimientos inmersos en la documentación asociada al Sistema de Gestión de la Calidad.

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



## 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 del área, jefe de departamento o subdirectores.
- c) **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:

|                              |  | 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.



- 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.

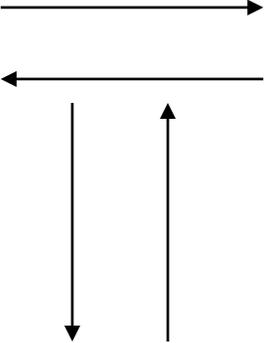
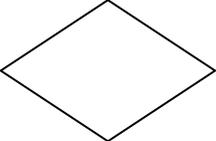
**4.2** El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado "de bloque", pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas, como órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

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

### DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA

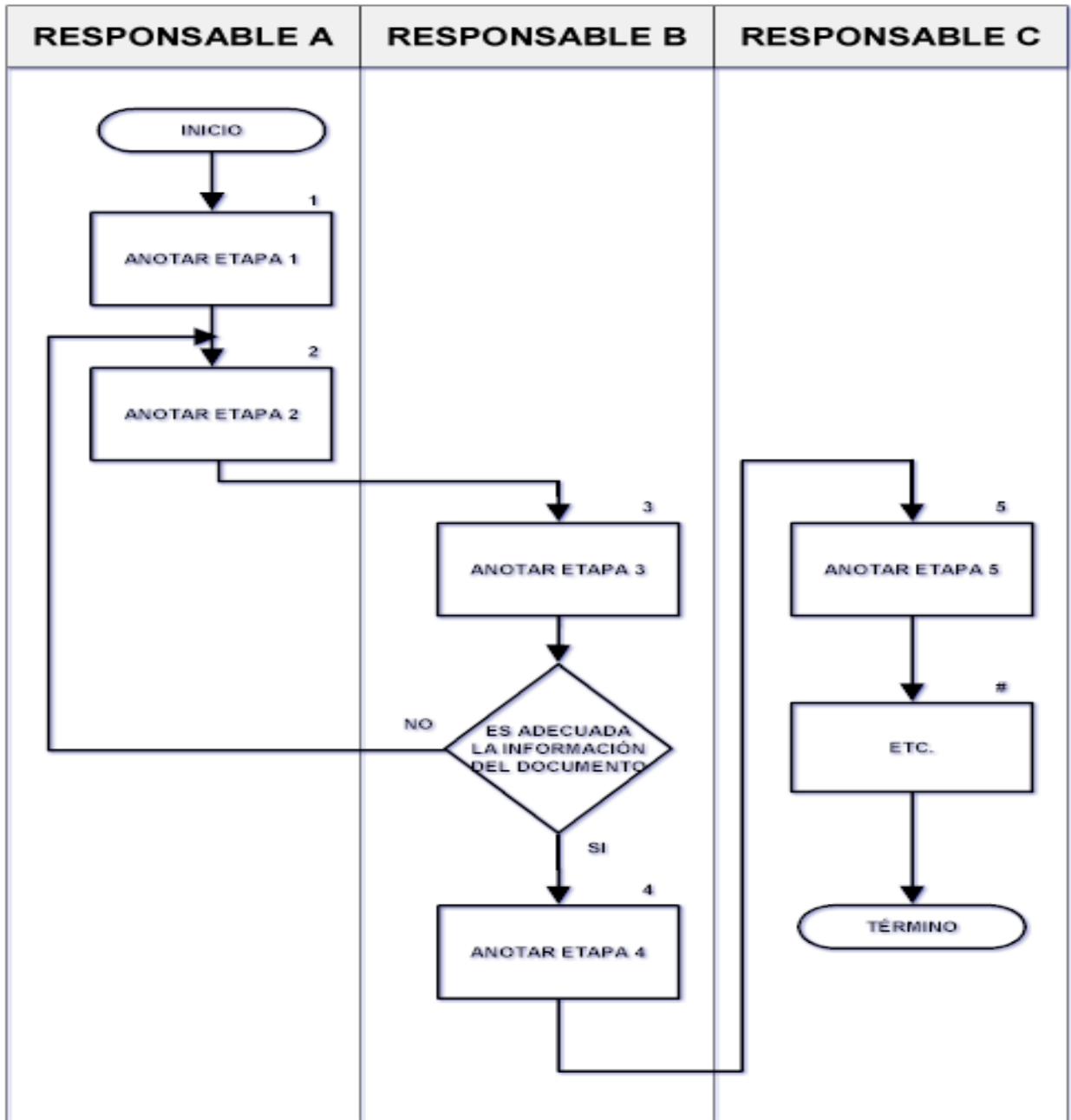
| SÍMBOLO   | CONCEPTO                | DESCRIPCIÓN   |
|---|-------------------------|---|
|  | <b>Inicio o término</b> | Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "Término" según corresponda el principio o conclusión del procedimiento. |



| SÍMBOLO   | CONCEPTO                              | DESCRIPCIÓN   |
|---|---------------------------------------|---|
|    | <p><b>Descripción de la etapa</b></p> | <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>  |
|   | <p><b>Dirección de flujo</b></p>      | <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> |
|  | <p><b>Decisión</b></p>                | <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>  |
|  | <p><b>Conector de etapa</b></p>       | <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>                     |



| SÍMBOLO   | CONCEPTO               | DESCRIPCIÓN  |
|---|------------------------|--|
|  | <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> <div data-bbox="1052 611 1235 804"></div> <p>significa: "continúa en la página 2"</p> <div data-bbox="1044 905 1243 1163"></div> <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<br>1.2 Actividad<br>1.3 Actividad, etc. | Responsable A |
| 2 Etapa primordial  | 2.1 Actividad<br>2.2 Actividad<br>2.3 Actividad, etc. | Responsable A |
| 3 Etapa primordial  | 3.1 Actividad<br>3.2 Actividad<br>3.3 Actividad, etc. | Responsable B |
| 4 Etapa primordial  | 4.1 Actividad<br>4.2 Actividad<br>4.3 Actividad, etc. | Responsable B |
| 5 Etapa primordial  | 5.1 Actividad<br>5.2 Actividad<br>5.3 Actividad, etc. | Responsable C |
| 6 Etapa primordial  | 6.1 Actividad<br>6.2 Actividad<br>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. **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

SNEST-CA-PG-001-01

## 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®.



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD

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

**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 3 pts.