


	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.	Código: ITCAM-CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2	Revisión: 1
		Página 1 de 9

Instructivo de Trabajo del SGC 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”.

	Nombre del documento: (a)	Código : (b)
	Referencia a la Norma ISO 9001 (e)	Revisión : (c)
		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 la palabra: **Procedimiento para.....**; o **Instructivo de trabajo.....**; **Registro.....** Según aplique.
Ej. Nombre del documento: Procedimiento del SGC 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. **(Ver Anexo 9.2 Tabla de Asignación de Códigos para documentos del SGC).**

Ejemplo: ITCAM-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 VIGENTE:** 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:		



Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.

Código: ITCAM-CA-IT-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2

Página 2 de 9

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**
- b) **Revisó**
- c) **Autorizó**

Lo anterior, con base a la Tabla de aprobación y autorización de documentos TecNM-CA-PG-001-A03.

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 de campo 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.



Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.

Código: ITCAM-CA-IT-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2

Página 3 de 9

- 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.
- 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.



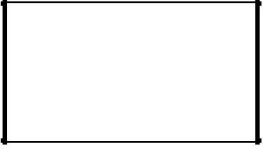
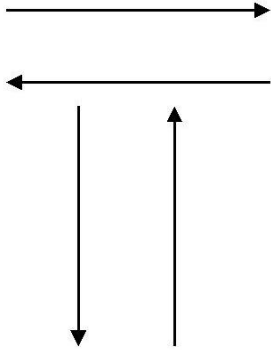

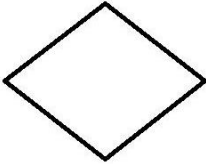
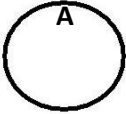
Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.

Código: ITCAM-CA-IT-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2

Página 4 de 9

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> <p>Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones.</p>
	Dirección de flujo	<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>Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones alternativas.</p>
	Decisión	<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>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>
	Conector de etapa	<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 del SGC para Elaborar Procedimientos.

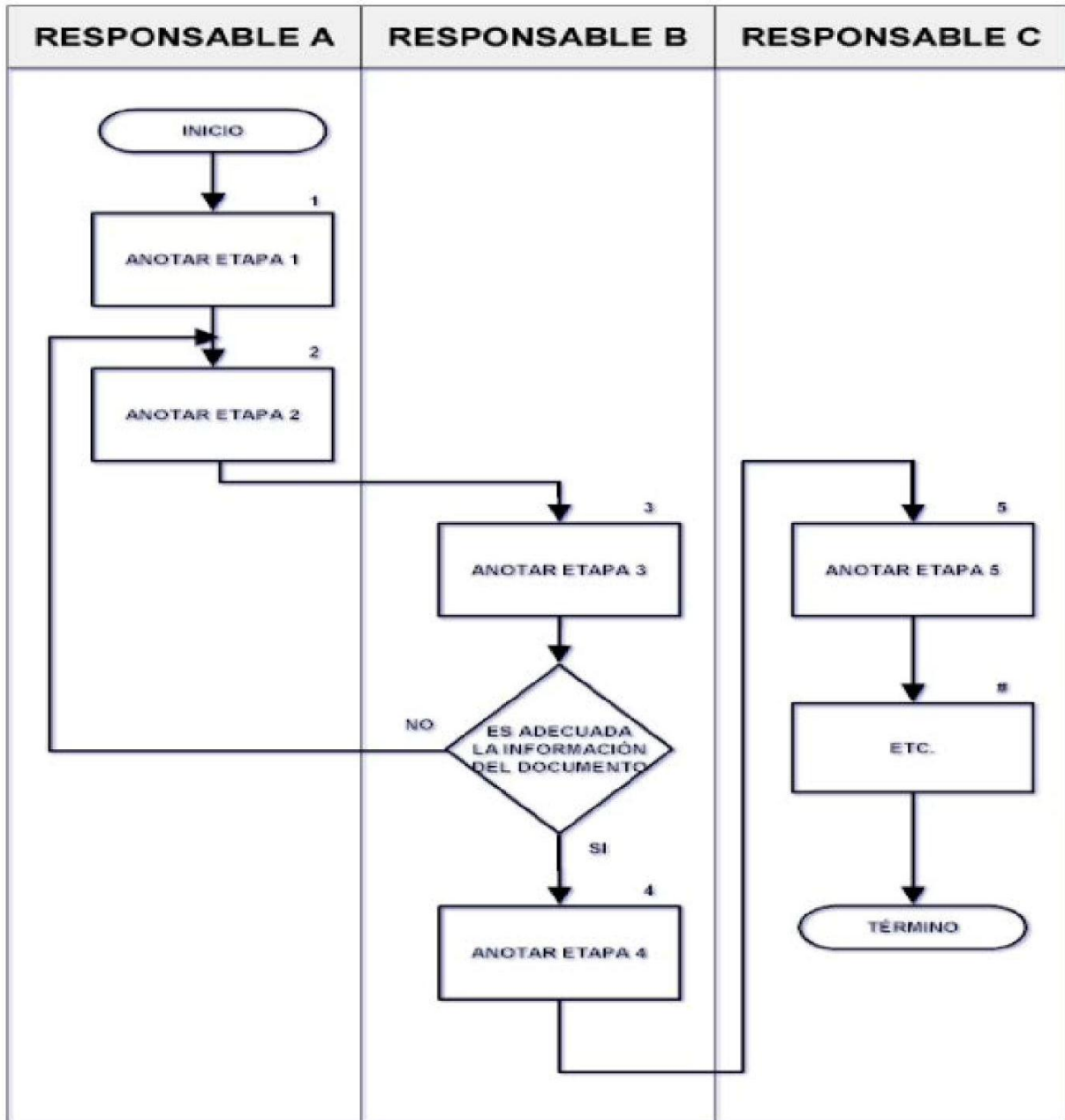
Código: ITCAM-CA-IT-01


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2

Página 5 de 9

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>



	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.	Código: ITCAM-CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2	Revisión: 1
		Página 7 de 9

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, seguir las 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.



Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.

Código: ITCAM-CA-IT-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2

Página 8 de 9

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. Si es que aplican.

Ejemplo de control:


DOCUMENTO
REGLAMENTO INTERIOR
No aplica

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.

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.

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos.	Código: ITCAM-CA-IT-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.2	Revisión: 1 Página 9 de 9

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.

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.

El documento deberá presentarse con las siguientes características:

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

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

Formato: Encabezado con Arial 11 puntos de preferencia, pie de página Arial 8 puntos de preferencia en Negrita, Títulos y Subtítulos con Arial 12 puntos de preferencia, en "negritas"; párrafos con Arial de 10 puntos de preferencia, alineación justificada e interlineado sencillo con 3 puntos de preferencia.