



Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos

Referencia:

ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6
ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8
ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8
ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8
NMX-R-015-SCFI-2015 5.3.3.4.5.

Código: ITTAP-SIG-IT-02

Elaboró

**Viviana del Carmen Domínguez
Navarrete**

Representante de Dirección ante
el SIG
I.T. Tapachula


Revisó

Carlos Alejandro Alfaro González
Subdirector de Planeación y Vinculación
I. T. Tapachula

Aprobó

Estela Rivera López
Directora
I. T. Tapachula

Fecha de documentación 21-octubre-2019
Número de Revisión: 2

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 2 de 2



Todas las secciones del procedimiento deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase “no aplica”.

I. Portada


Todos los procedimientos inician con una portada que contiene los siguientes datos:

- ✓ Logotipo de la Institución
- ✓ Nombre del documento
- ✓ Referencia a la Norma
- ✓ Código
- ✓ Nombre y firma de quien elabora el procedimiento
- ✓ Nombre y firma de quien revisa el procedimiento
- ✓ Nombre y firma del Director/a quien aprueba el procedimiento.
- ✓ Fecha de documentación
- ✓ Número de revisión

Para los Manuales de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental

- ✓ Nombre y firma del Director/a quien revisa el Manual
- ✓ Nombre y firma del Director/a de la Dirección de Programas de Innovación y Calidad de la DGEST que es quien aprueba el documento.


II. Recuadro de identificación

	Nombre del documento: Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 2 de 12

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 que lo identifique: Manual, Procedimiento, Instructivo de Trabajo o Anexo (según sea el caso) 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: Instructivo de Trabajo para Elaborar Procedimientos.

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 3 de 3

- b) **Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en el procedimiento de control de documentos (ITTAP-SIG-PG-001)
Ej.: ITTAP-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.
- f) **Referencia a la Norma ISO 14001-2015:** Únicamente se anotará esta leyenda para los procedimientos inmersos en la documentación asociada al Sistema de Gestión Ambiental.
- g) **Referencia a la Norma ISO 50001-2018:** Únicamente se anotará esta leyenda para los procedimientos inmersos en la documentación asociada al Sistema de Gestión de la Energía.

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

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 4 de 4

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.



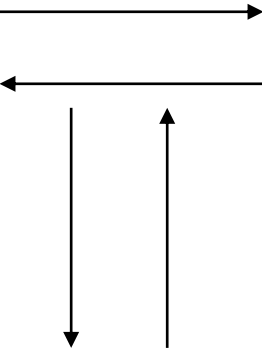

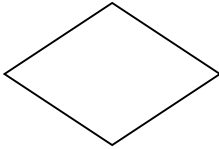
- El diagrama se elabora con base en la descripción del procedimiento.
- En cada una de las columnas se registra el nombre del órgano de la estructura autorizada o unidad responsable que interviene, y en su caso el nombre de los puestos de autorización por norma.
- En la primera columna de la izquierda, 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.



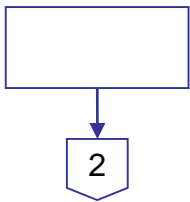
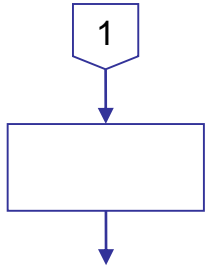
4.3 Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:


	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 5 de 5

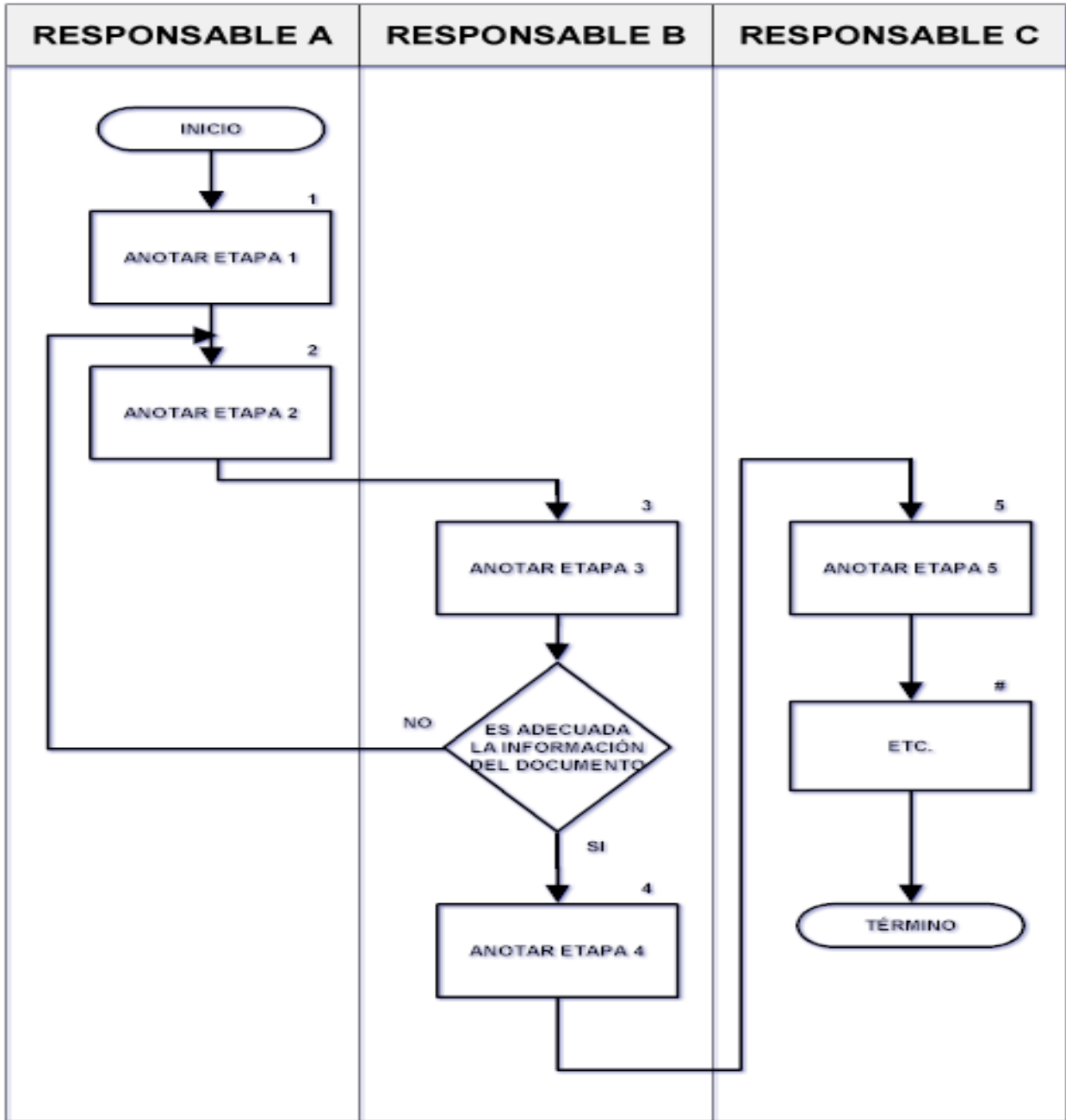
DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA


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

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 6 de 6

	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>
	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>

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
	Referencia:	Revisión: 2
	ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 7 de 7



	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 8 de 8

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.

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 9 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. Marco Normativo

6.1 Anotar las leyes, normas y reglamentos que apliquen al procedimiento

Ejemplo de control:

DOCUMENTO
REGLAMENTO INTERIOR DE LA SEP
No aplica

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 10 de 10

7. Documentos de referencia

7.1 Anotar qué documentos se requieren al utilizar el procedimiento, para tener un mejor entendimiento o completar su ejecución.

Ejemplo de control:

DOCUMENTO
Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Tapachula
No aplica

8. 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.

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. Glosario

En él se incluyen todos aquellos términos poco conocidos, de difícil interpretación, o que no sean comúnmente utilizados en el contexto en que aparecen. Cada uno de estos términos viene acompañado de su respectiva definición o explicación. Son todas aquellas palabras desconocidas o las más importantes de dicho texto.

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 11 de 11

10. 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 10 (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: 10.1 Formato para el Control de Instalación de Documentos Electrónicos
ITTAP-CA-PG-001-01

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	11 – septiembre - 2017	✓ Versión Actual.
2	29 DE JULIO 2019	✓ Actualización de la Alta Dirección. ✓ Integración de la ISO 45001:2018 (Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo). ✓ Actualización de versión de la ISO 50001:2011 a la ISO 50001:2018. ✓ Cambio de código del instructivo.

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®.

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

	Instructivo de Trabajo para elaborar Procedimientos	Código: ITTAP-SIG-IT-02
		Revisión: 2
	Referencia: ISO 9001:2015 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 ISO 14001:2015 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 45001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 ISO 50001:2018 7.5.2, 7.5.3, 8 NMX-R-025-SCFI-2015 5.3.3.4.5	Página 12 de 12

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.