



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA
ELABORAR DOCUMENTOS

Código: ITSLP-SGI-IT-001

Revisión: 4

Página 1 de 13

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS

Elaboró :	Revisó:	Aprobó :
 ING. Brenda Marisol López Zavala	 MCE. Jashven de San Juan Escobedo Castro	 Mtro. Octavio Villalobos Fernández
Controlador de documentos	Jefa del Sistema de Gestión Integral	Subdirector de Planeación y Vinculación

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

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Código: ITS LP-SGI-IT-001
		Revisión: 4
		Página 2 de 13

Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos

1.- Los Jefes de Departamento o Área junto con el Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral identifican el tipo de documento que se quiere elaborar para desarrollar el documento con los elementos necesarios para su elaboración. Véase la tabla siguiente.

Elementos \ Tipo de documento	Manuales	Procedimiento Gobernador	Procedimiento Operativo	Instructivo de Trabajo	Formato
Recuadro de identificación	X	X	X	X	X
Recuadro de control de emisión	X	X	X	X	N/A
Recuadro de descripción de los cambios en esta versión	X	X	X	X	N/A
Propósito	N/A	X	X	N/A	N/A
Alcance	N/A	X	X	N/A	N/A
Políticas de operación	N/A	X	X	N/A	N/A
Diagrama del procedimiento	N/A	X	X	N/A	N/A
Descripción del procedimiento	N/A	X	X	N/A	N/A
Documentos de referencia	N/A	X	X	N/A	N/A
Registros	N/A	X	X	X	N/A
Glosario	N/A	X	X	N/A	N/A
Instrucciones de trabajo	N/A	N/A	N/A	X	N/A
Instrucciones de llenado	N/A	N/A	N/A	N/A	X

2.- Los Jefes de Departamento o Área desarrollan el contenido del Documento del Sistema de Gestión Integral. Los documentos se integran de diversos elementos descritos a continuación.

2.1 Elementos Generales. Aplica a la información documentada

I. Recuadro de identificación.

Este recuadro se colocará como encabezado en todas las páginas del documento. Se integra de los siguientes elementos:

- Nombre del área: Se incluirá el nombre el área responsable de procedimiento...
Ej.: Nombre del área: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
- Código: Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en el paso 3 del presente documento.
- Revisión: Se escribirá la literal "A" como borrador y "0" como inicial y a partir de la primera revisión anotar "1", y así sucesivamente para las demás.
- Página: Se anotará el número consecutivo de las hojas utilizadas en el procedimiento, así como el número total de éstas, de la siguiente manera Pagina 1 de "n".

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

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Código: ITS LP-SGI-IT-001
		Revisión: 4
		Página 3 de 13

e) Logo: Para todos los documentos de origen interno se coloca el Logo de Sistema de Gestión Integral

Logo (f)	Nombre del área responsable: (a)	Código : (b)
		Revisión : (c)
		Página de: (d)

En la primera página se incluirá la portada del procedimiento

En el centro con letra mayúscula, negritas y centrado con tamaño de fuente 26 el nombre del documento.

Ejemplo.:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

II. Recuadro de control de emisión:

Solo para los siguientes tipos de documentos: Manuales, procedimientos e instructivos de trabajo.

Este recuadro se situará únicamente en la primera hoja del documento. Se compone de los siguientes apartados:

- a) Elaboró: Nombre y cargo de la persona responsable del procedimiento
- b) Revisó: Nombre y firma del Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral
- c) Aprobó: Nombre y firma: Del jefe inmediato de la persona quine elabora el procedimiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

III. Recuadro de descripción de cambios en esta versión:

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

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Código: ITS LP-SGI-IT-001
		Revisión: 4
		Página 4 de 13

Este recuadro se situará en la última hoja del documento en el apartado de anexos. Solo se tomarán tres últimos cambios.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS EN ESTA VERSION	
Fecha de actualización	Descripción del cambio.
(a)	(b)

- a) Fecha de actualización: Es la fecha en la cual se modificó el documento o elaboró en el caso para documentos de nueva creación.
- b) Descripción del cambio: Se mencionarán en forma breve las razones que motivaron el cambio de revisión del procedimiento.

2.2 Elementos para procedimientos.

Todas las secciones del procedimiento deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase "no aplica (N/A)".

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; y especificar los resultados o condiciones que se desean lograr.

La redacción del propósito se estructura a partir de las siguientes cuestiones:

		JUSTIFICACIÓN/ RAZÓN DE SERVICIO	
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 alcance del proceso, es decir, a quiénes afecta o qué límites o influencia tiene.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Código: ITS LP-SGI-IT-001
		Revisión: 4
		Página 5 de 13

3. Políticas de Operación

3.1 Aquí se registra el compendio de políticas aplicables al documento, 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 de la Institución 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.
- En caso de que el documento que se esté desarrollando no las requiera se coloca la leyenda "NO APLICA".

En su presentación, las políticas deberán presentarse en el punto 3 del procedimiento 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, iniciado con 1.

4. Referencias Normativas

En este apartado se describe la referencia normativa de ISO 9001:2015 aplicable al procedimiento

5. Análisis de Riesgos

Se hace referencia al análisis de riesgo trabajado en el formato anexo y de acuerdo con el procedimiento del mismo nombre.

6. Diagrama de Flujo

6.1 Es la representación gráfica de la secuencia de las etapas y de los órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

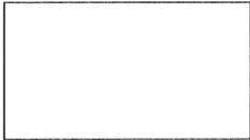
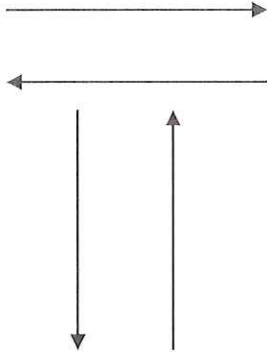
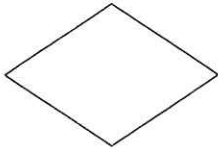
- El diagrama se elabora con base en una descripción general de la participación en el procedimiento.
- En cada una de las columnas se registra el nombre del órgano de la estructura autorizada o unidad responsable que interviene, y en su caso el nombre de los puestos de autorización por norma y los cargos.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

6.2 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITSLP-SGI-IT-001
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Revisión: 4
		Página 6 de 13

6.3 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.
	Descripción de la etapa	Describir dentro del símbolo la etapa brevemente. 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. Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo	Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones. 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. Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente.  Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo a excepción del símbolo de decisión, el cual podrá tener hasta tres.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o tres opciones alternativas. Por lo regular se indicará la procedencia hacia la parte de abajo del símbolo y la no procedencia hacia un lado (SI-NO).



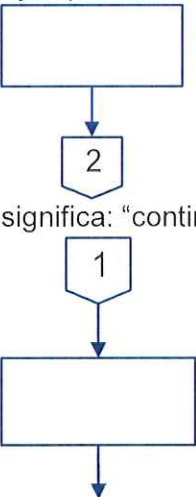
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

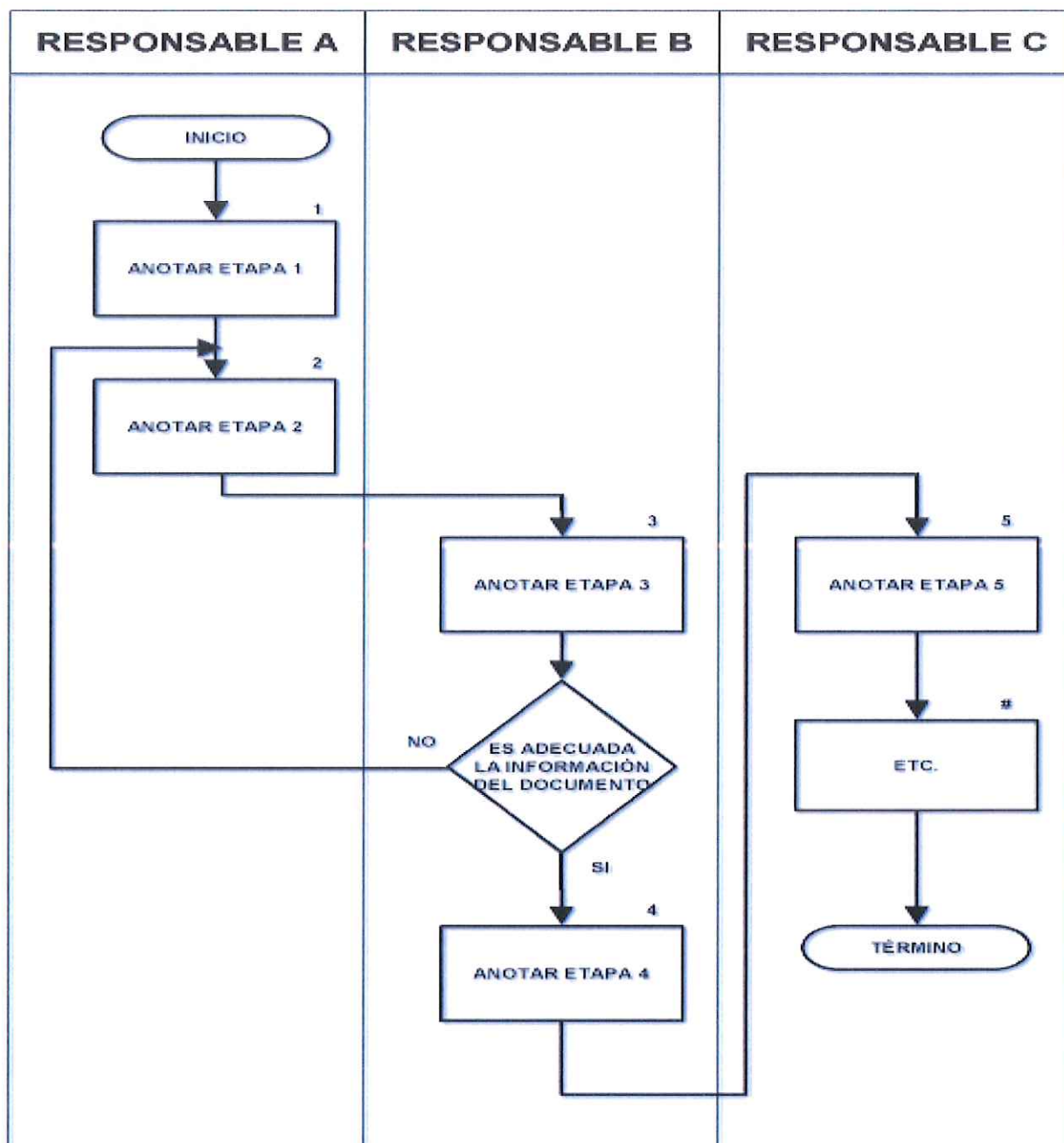
INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA
ELABORAR DOCUMENTOS

Código: ITSLP-SGI-IT-001

Revisión: 4

Página 7 de 13

Símbolo	Concepto	Descripción
	Conector de etapa	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. De ser necesario, también cuando se enlace físicamente con otra parte lejana del mismo diagrama. Dentro del símbolo se deberá anotar una letra mayúscula, siguiendo el orden alfabético, para que se identifique la etapa en que continúa. 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)
	Unión de página	Se utilizará como conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento, siempre y cuando exista dificultad. Dentro del símbolo se deberá anotar un número para que se identifique en qué página continúa y de qué página viene. Ejemplos:  significa: "continúa en la página 2" significa: "viene de la página 1"



7. Descripción del Procedimiento

7.1 Secuencia de etapas

- 7.1.1 Son las partes en que se divide el procedimiento, y cada una de ellas integra un conjunto afín de actividades.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Código: ITSLP-SGI-IT-001
		Revisión: 4
		Página 9 de 13

7.1.2 El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la numeración de la secuencia plasmada en el diagrama del procedimiento.

7.1.3 La redacción de la etapa, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular.

7.2 Descripción

7.2.1 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.

7.2.2 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.

7.2.3 La redacción de la actividad, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular.

7.2.4 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,

7.2.5 Deberá considerarse en la redacción de las actividades, los elementos necesarios para su realización; así como los productos que se generen.

7.3 Responsable

7.3.1 Se refiere a los órganos o puestos de la estructura autorizada responsables de la ejecución y cumplimiento de las actividades del procedimiento.

7.3.2 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 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

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	Código: ITSLP-SGI-IT-001
		Revisión: 4
		Página 10 de 13

8. Documentos de Referencia

8.1 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

9. Registros

Se deben relacionar la información documentada que sirve de evidencia de que el procedimiento está siendo aplicado, evidenciando su aplicación, interpretación y uso.

Para detalles sobre el llenado de esta tabla de registros, referirse al procedimiento, Información Documentada y Control de Registros.

10. Anexos

Se recomienda colocar en esta sección a los 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 8 (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.: 8.1 Formato para el Control de Instalación de Documentos Electrónicos ITGA-CA-PG-001-01

10.1 Elementos para un Instructivo de Trabajo.

Instrucciones de trabajo: En este apartado se describen de manera lógica y secuencial las actividades. Cuando se describe una actividad y es necesario hacer mención a un documento, se anotará el título y/o su código correspondiente, así como al código del formato en el que se registra la información que resulte de la ejecución de la actividad. Las instrucciones de trabajo deberán ser numerados a partir del 1 en adelante.

10.2 Elementos para Formatos.

Recuadro de Instrucciones de llenado: Este recuadro acompaña al formato que servirá de registro para mostrar evidencia, con el objetivo de que el usuario llene correctamente el registro. Al momento de llenar el registro este recuadro desaparece.

- Número: Número consecutivo de los campos de llenado del formato.
- Descripción: Se describe la instrucción para el campo a llenar.

	Sistema de Gestión Integral	Código: ITSLP-SGI-IT-001
		Revisión: 3
		Página 11 de 13

Instructivo de Llenado

Número (A)	Descripción (B)
1	
.	
.	
N	

3.- Se recomienda que el documento se presente con las siguientes características en el software que aplique:

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 10 puntos, en "negritas"; párrafos con Arial de 10 puntos, alineación justificada e interlineado sencillo.

4.- El jefe de departamento o área después de haber elaborado el contenido del documento, identifica el proceso dentro del diagrama de mapa de procesos al que pertenece el documento y tipo de documento, de acuerdo a la siguiente tabla de asignación de códigos, y pasa documento al Jefe del sistema de Gestión Integral para su revisión.

Unidad Responsable	Clave	ÁREA	Clave	Tipo de documento	Clave	Consecutivo	Formato
Instituto Tecnológico de San Luis Potosí	ITSLP	Dirección General	DIR	Manual de Calidad	MC	001 a 00n	01 a 0n
		Subdirección Académica	SAC	Manual Ambiental	MA		
		Subdirección de Planeación y Vinculación	SPV	Manual de Organización	MO		
		Subdirección de Servicios Administrativos	SSA	Manual de Procedimientos	MP		
		Sistema de Gestión Integra	SGI	Procedimiento General	PG		
				Instructivo de trabajo	IT		
				Catálogos y manuales	Nombre Propio		
			Otros documentos	Nombre propio			

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

	Sistema de Gestión Integral	Código: ITS LP-SGI-IT-001
		Revisión: 3
		Página 12 de 13

5.- El (la) Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral revisa el documento y si no existe ninguna observación procede a desarrollar el código con el cual será identificado en el Sistema de Gestión de Calidad. La codificación de todos los documentos del Sistema de Gestión constará de un máximo de 5 campos descritos a continuación:

Código: (1)-(2)-(3)-(4)-(5)

Se anotará la abreviatura usada por el Instituto Tecnológico de San Luis Potosí

Ejemplo: ITS LP

Se anotará la clave del área correspondiente al cual esté relacionado el documento

a. Dirección General	Clave	DIR
b. Subdirección Académica	Clave	SAC
c. Subdirección de Planeación y Vinculación	Clave	SPV
d. Subdirección de Servicios Administrativos	Clave	SSA
e. Sistema de Gestión Integral	Clave	SGI

Ejemplo: ITS LP-CA

Se anotará la clave por tipo de documento de acuerdo a lo siguiente:

a. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave	MC
b. PROCEDIMIENTOS GENERAL	Clave	PG
c. REGISTROS SIN PROCEDIMIENTO	Clave	R
d. INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Clave	IT

Ejemplo: ITS LP-SGI-PG

Consecutivo por tipo de documento (001, 002, etc.) Ejemplo: ITS LP-CA-PG-001

Consecutivo para registros derivados de procedimientos (01, 02, etc.) Ejemplo: ITS LP-CA-PG-001-01

Ejemplo de un Procedimiento para el SGI	
Procedimiento del SGC para el Control de Documentos	ITS LP-SGI-PG-001
Ejemplo de un Formato que pertenece a un Procedimiento	
Formato para calificación de auditores	ITS LP-SGI-PG-003-01
Ejemplo de un Instructivo de Trabajo	

	Sistema de Gestión Integral	Código: ITS LP-SGI-IT-001
		Revisión: 3
		Página 13 de 13

Instructivo de Trabajo del SGI para la Realización de Compras ITS LP- SAD-IT-01
Ejemplo de Catálogos y manuales u otros documentos
Manual de organización de los Institutos Tecnológicos

11. Principales cambios:

Se reflejarán los tres últimos cambios que se realizaron en los documentos.

Ejemplo:

Fecha	Cambio	Razón del Cambio	No. de Párrafo	No. de Página