



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Hoja de instrucción: Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción

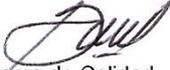
Código del documento: CA01H01-05

Efectivo: 2008-03-11

Fecha de emisión: 2002-11-07

Vigencia: 3 años

ELABORADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|---|---|
| Responsable: Bibiana Borja Blanco |  Asistente del Programa de Calidad Encargada del Control de Documentos |

REVISADO Y APROBADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|--------------------------------|---|
| Ing. Julio César Fierro Alonso |  Administrador del Programa de Calidad Institucional |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | | |
|---|---|--|------------------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | |
| | Hoja de instrucción: | Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción | | |
| | Código del documento: | CA01H01-05 | Efectivo: | 2008-03-11 |
| | Fecha de emisión: | 2002-11-07 | Vigencia: | 3 años |

OBJETIVO: Definir las actividades necesarias para documentar un proceso ya sea a nivel procedimiento u hoja de instrucción, así como los pasos a seguir para su elaboración, actualización, revisión y aprobación.

DEFINICIONES:

Actualización: Son los cambios que se le deben hacer a un documento cuando existen razones tales como: cambio de requerimientos, de responsabilidades o actividades del proceso, mejoras, etc. o cuando se presenten cambios en la organización o en el funcionamiento de la unidad administrativa o bien por modificación de disposiciones jurídicas que lo regulen.

APC: Administrador del Programa de Calidad Institucional.

CD: Control de Documentos.

Diagrama de Flujo: Es la representación gráfica de la secuencia de las etapas y de los responsables que intervienen en el proceso a documentar.

ECD: Encargado del Control de Documentos.

Equipo de Trabajo: personal designado por el APC, que debido a su conocimiento de un área o proceso, participa en las actividades a ejecutar para documentar un proceso.

Hoja de Instrucción: documento que define los pasos a seguir para llevar a cabo una función, operación o actividad específica, generalmente para documentar una parte de un proceso más largo.

Mapear: Consiste en contemplar el proceso completo y sus interacciones con otras áreas o funciones y dibujarlo mediante un diagrama de flujo de bloque.

Procedimiento: Es un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer un determinado trabajo. Involucra el uso de recursos materiales y tecnológicos y de la aplicación de métodos de trabajo y de control para el logro de su objetivo. En él se describen además los puestos que intervienen y se precisa su responsabilidad.

Responsable: persona designada por el APC debido a su conocimiento e involucramiento en el proceso a documentar, encargada de mantener actualizado el documento.

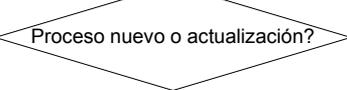
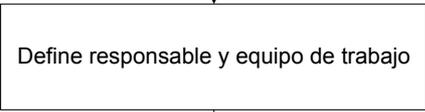
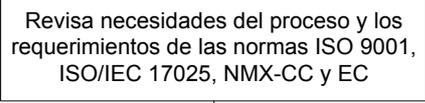
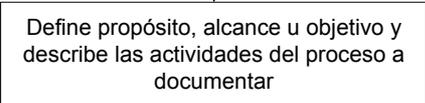
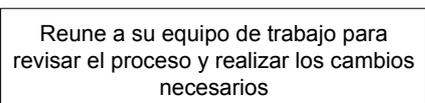
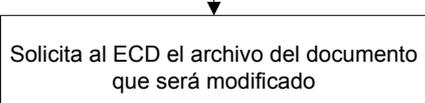
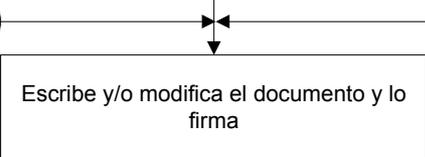
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

Esta hoja de instrucción consta de dos secciones, la sección A muestra las actividades para generar, actualizar, revisar y aprobar un procedimiento o una hoja de instrucción; la sección B indica elemento por elemento la información que debe contener el documento.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | | |
|---|---|------------|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | |
| | Hoja de instrucción: | | Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción | |
| | Código del documento: | CA01H01-05 | Efectivo: | 2008-03-11 |
| | Fecha de emisión: | 2002-11-07 | Vigencia: | 3 años |

SECCIÓN A

| DIAGRAMA DE FLUJO | RESPONSABLE | COMENTARIOS |
|---|---|--|
|  | Cualquier empleado del CIMAV | Dirigirse con el APC |
|  | APC | |
|  | APC | En la elaboración de los documentos participará personal directamente involucrado en los mismos, independientemente de su nivel jerárquico |
|  | APC y Responsable | |
|  | Coordina: Responsable Participa: Equipo de trabajo y APC | Ver definiciones en la Sección B. Cuando se documente un procedimiento se levanta una Lista de Asistencia CA01F03. |
|  | Responsable | El código se asigna de acuerdo a la hoja de instrucción CA01H02 |
|  | Responsable | Cuando se documente un procedimiento se levanta una Lista de Asistencia CA01F03. |
|  | Responsable | |
|  | Responsable | Ver sección B de esta hoja de instrucción |
|  | | |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Hoja de instrucción: Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción

Código del documento: CA01H01-05

Efectivo: 2008-03-11

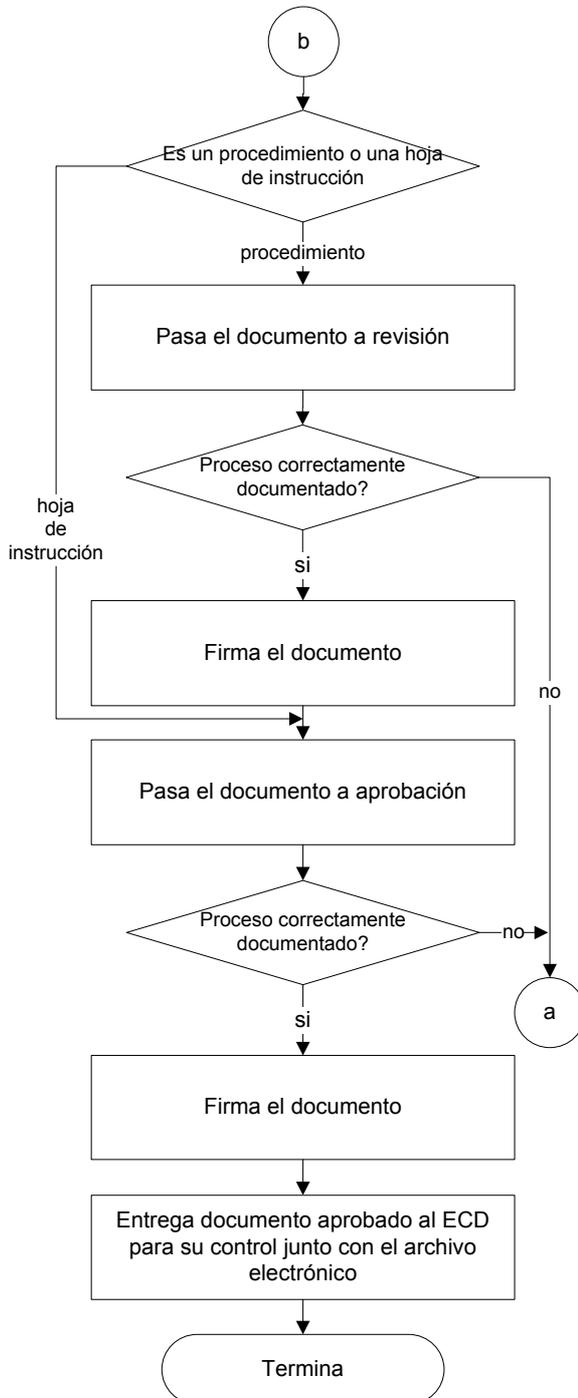
Fecha de emisión: 2002-11-07

Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Responsable

Formatos
Procedimiento CA01F01
Hoja de instrucción CA01F02

Responsable

Se anexa la lista de asistencia CA01F03 cuando el documento sea un procedimiento

APC y Áreas involucradas

Puede ser necesario volver a juntar al equipo de trabajo

APC y Áreas involucradas

Responsable

Direcciones involucradas

Puede ser necesario volver a juntar al equipo de trabajo

Direcciones involucradas

Responsable

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | | |
|---|---|--|------------------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | |
| | Hoja de instrucción: | Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción | | |
| | Código del documento: | CA01H01-05 | Efectivo: | 2008-03-11 |
| | Fecha de emisión: | 2002-11-07 | Vigencia: | 3 años |

SECCIÓN B: a continuación se presenta una explicación de lo que debe contener cada uno de los elementos requeridos en los formatos para elaborar procedimientos CA01F01 y hojas de instrucción CA01F02.

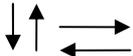
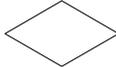
- **IDENTIFICACIÓN:** este recuadro aparece como encabezado en todas las páginas del documento y se integra de los siguientes elementos.
 - **Logotipo del CIMAV:** es parte del formato NO BORRAR.
 - **Leyenda SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:** es parte del formato NO BORRAR.
 - **Nombre del procedimiento** (formato CA01F01) u **Hoja de instrucción** (formato CA01F02): debe iniciar con un verbo que indique claramente el fin que se persigue mediante la aplicación del documento. Por ejemplo evaluar, calcular, aprobar, etc.
 - **Código del documento:** es el asignado por el Encargado de Control de Documentos, cuando se esté actualizando el documento los últimos dos números que son los del nivel de revisión deberán pasar al número consecutivo siguiente. Ver hoja de instrucción CA01H02.
 - **Fecha de emisión:** fecha en la que el documento fue generado, elaborado por primera vez. Escribir la fecha en el siguiente orden: cuatro dígitos para el año, dos dígitos para el mes y dos dígitos para el día. Entre los dígitos para el año-mes-día puede ir un guión o dejarse un espacio. Ejemplo: 2006-01-06 (6 de enero de 2006).
 - **Efectivo:** fecha a partir de la cual el documento entra en vigencia. Utilizar el mismo formato de la fecha de emisión.
 - **Vigencia:** tiempo durante el cual el documento estará en uso. Debe realizarse una revisión al término de la vigencia, en caso de que el documento no haya sido actualizado durante este periodo por otras causas.
- **PIE DE PÁGINA:** información que deberá aparecer en la parte inferior de cada página del documento.
 - **Leyenda:** "El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET". Es parte del formato NO BORRAR.
 - **Responsable del formato:** persona que generó el formato y es la única autorizada para realizarle modificaciones.
 - **Página x de y:** anotar el número consecutivo de la(s) página(s), así como el número total de páginas de las que consta el documento. Insertar la fórmula del software para esta función.
 - **Formato:** es el asignado por el Encargado de Control de Documento de acuerdo a la hoja de instrucción CA01H02, este código sólo puede ser modificado por el responsable del formato NO MODIFICAR.
- **ELABORADO POR:** en el caso de los procedimientos (formato CA01F01) este recuadro se compone de dos partes, la de COLABORADORES donde deben incluirse las personas que participaron en la documentación del proceso y la de RESPONSABLE quien es el encargado de generar y actualizar el documento y fue asignado por el APC (ver procedimiento CA01). Indicar el nombre y el cargo de cada una de las personas.
- **REVISADO POR:** indicar los cargos y nombres del responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área que revisará el documento antes de su aprobación.
- **APROBADO POR:** indicar los cargos y nombres de las personas que aprueban y autorizan la aplicación del documento. Para el caso de los procedimientos la aprobación estará dada por las máximas autoridades jerárquicas como el Director General, Director de Planeación y Asuntos Estratégicos, Director de Administración y Finanzas o puesto similar dependiendo del área a la que corresponde el documento. Las hojas de instrucción serán aprobadas por la jefatura involucrada.
- En las secciones de elaborado, revisado y aprobado los cargos serán dados por el organigrama actual al momento de la elaboración del documento, la fecha deberá ponerla cada persona y debe ser la del día en que firma el documento.
- **PROPÓSITO** (formato CA01F01): es el resultado que debe ser alcanzado y mantenido con la aplicación del procedimiento. El propósito debe redactarse en forma breve y concisa e iniciar con un verbo en infinitivo.
- **ALCANCE** (formato CA01F01): describir el área o el campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o que límites o influencia tiene.
- **OBJETIVO** (formato CA01F02): redactar la forma o fin que se persigue con la aplicación de las instrucciones de la hoja.
- **DEFINICIONES:** describir los términos necesarios para la comprensión y operación del proceso. Anotar el término y su definición.
- **ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):** describir paso a paso las actividades que se deberán realizar para la completa ejecución y logro del propósito u objetivo del documento. Utilizar un diagrama de flujo preferentemente para la descripción de las actividades y/o describirlas en texto según resulte más conveniente para su interpretación.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | | |
|---|---|--|------------------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | |
| | Hoja de instrucción: | Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción | | |
| | Código del documento: | CA01H01-05 | Efectivo: | 2008-03-11 |
| | Fecha de emisión: | 2002-11-07 | Vigencia: | 3 años |

- **Primera columna “Diagrama de flujo”:** poner con el símbolo correspondiente la actividad a realizar.
- **Segunda columna “Responsable”:** registrar la(s) posición(es) oficial(es) de la(s) persona(s) encargada de realizar la actividad. No debe haber actividad mencionada sin responsable.
- **Tercera columna “Comentarios”:** poner formatos a usar, criterios de decisión, puntos importantes o aclaratorios que nos sirven para ejecutar la actividad.

Los símbolos básicos y su representación se definen a continuación.

| Símbolo | Concepto | Descripción |
|---|--------------------|--|
|  | Inicio o término | Anotar el detonador del proceso, por ejemplo “Identifica la necesidad”, si corresponde al principio o la conclusión del proceso, si corresponde a su término. |
|  | Actividad | Anotar la actividad a realizarse. Procurar que este símbolo mantenga un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo. |
|  | Dirección de flujo | Unir los símbolos de inicio, término, actividad, decisión o conector señalando la secuencia en que se realizarán las distintas operaciones. Utilizar únicamente líneas horizontales o verticales, no inclinar. Los símbolos no deben tener más de una línea de dirección de flujo a excepción del símbolo de decisión. |
|  | Decisión | Indica alternativas que se pueden tomar en la ejecución de la actividad. |
|  | Conector | Se utilizará un conector cuando el diagrama continúe en otra página u en otra secuencia, poner una letra adentro para identificar dónde continúa la siguiente actividad. |

- **REFERENCIAS:** anotar qué documentos se requieren a través de la aplicación del documento, para completar su ejecución o para un mejor entendimiento. Ejemplo: otro procedimiento, alguna hoja de instrucción, alguna reglamentación, ley, etc. Poner NO APLICA cuando no haya referencias.
- **REGISTROS DE CALIDAD:** formatos generados a partir del procedimiento u hoja de instrucción. Describir los siguientes elementos:
 - **Nombre:** anotar el documento utilizado en las actividades del proceso.
 - **Código.** Asignado al formato por el Encargado de Control de Documentos.
 - **Tiempo de conservación:** el lapso que se deberá conservar el registro, ver procedimiento CA02
 - **Responsable de conservarlo:** persona encargada de archivar y mantener en lugar seguro el registro.
Poner NO APLICA en cada recuadro cuando no haya registros.
- **ANEXOS:** documentos de referencia y/o registros de calidad que se requieren consultar para la ejecución del documento. Cuando el documento no tenga código que lo identifique, los anexos deberán nombrarse a partir del anexo A, B, C ... y así sucesivamente. Poner NO APLICA cuando no haya anexos.

Quando haga REFERENCIA a algún documento o REGISTRO DE CALIDAD con CÓDIGO, NO INDIQUE los dígitos del nivel de revisión (últimos dos dígitos). Esto aplica también para el listado de anexos.

- **CONTROL DE MODIFICACIONES:** descripción histórica de las modificaciones que se le han hecho al documento.
 - **Número de revisión:** anotar el número correspondiente a la revisión del documento (dos últimos números del código del documento)
 - **Fecha de actualización:** fecha en la cual se concluyen las modificaciones al documento.
 - **Descripción del cambio:** mencionar en forma breve las modificaciones realizadas al documento, indicando, de ser posible, lo que agregó y/o removió.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | | |
|---|---|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Hoja de instrucción: Elaborar o actualizar un procedimiento o una hoja de instrucción | | |
| | Código del documento: CA01H01-05 | Efectivo: | 2008-03-11 |
| | Fecha de emisión: 2002-11-07 | Vigencia: | 3 años |

REFERENCIAS:

| | | |
|---------------------|----------------------------------|---------|
| Procedimiento | Control de documentos | CA01 |
| Hoja de instrucción | Asignar códigos a los documentos | CA01H02 |
| Procedimiento | Control de registros | CA02 |
| Formato | Lista de asistencia | CA01F03 |

REGISTROS DE CALIDAD:

| Nombre | Código | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo |
|-----------|-----------|------------------------|----------------------------|
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

ANEXOS:

Formato para Procedimiento CA01F01
 Formato para Hoja de instrucción CA01F02

CONTROL DE MODIFICACIONES:

| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|--|
| 01 | No aplica | Emisión del documento |
| 02 | 2005-04-15 | Se revisó el procedimiento y se cambió la fecha al formato año-mes-día |
| 03 | 2006-02-28 | Se revisó la Hoja de Instrucción para verificar que cumpliera con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025: 2005. En los encabezados de las páginas que conforman la Hoja de Instrucción se cambió el título de Sistema de Calidad a Sistema de Gestión de la Calidad. |
| 04 | 2007-04-27 | Se cambió en la portada del procedimiento el nombre del ECD por el nombre de la actual responsable. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el logo anterior de CIMAV por el que actualmente se encuentra vigente. |
| 05 | 2008-03-11 | Se actualizó el puesto del Responsable del documento. |

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.