



Código: GTI-CMC-01	Referencia: ISO 9001:2015 – 7.5 ISO 14001:2015 – 7.5 ISO 50001:2018 – 7.5	Revisión: 04	Página: 1 de 9	Responsable: Controlador de Documentos del CMC
------------------------------	---	------------------------	--------------------------	--

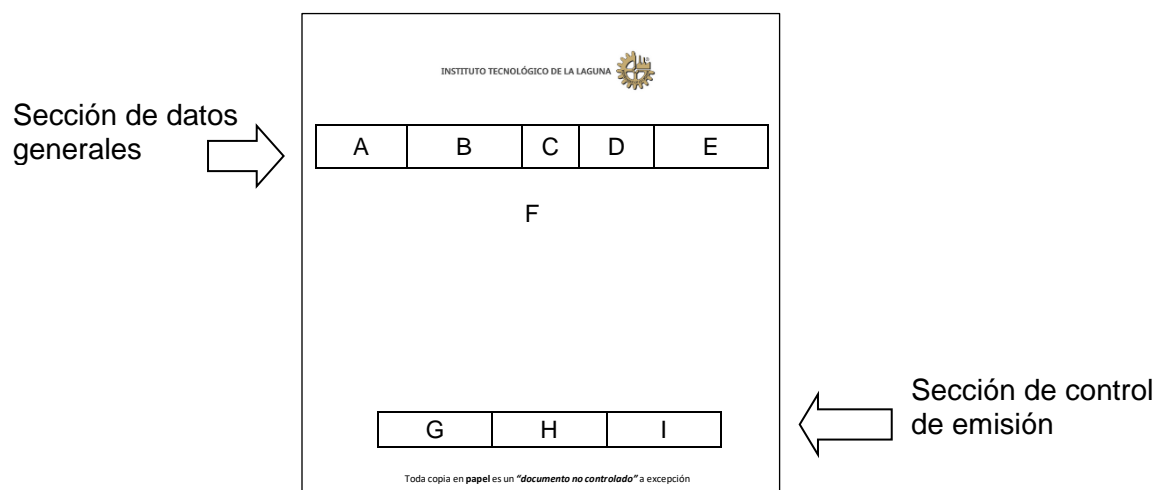
GUÍA DE TRABAJO PARA ELABORAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

1. OBJETIVO.

Definir la estructura de procedimientos del Sistema de Gestión Integral conforme a las normas de referencia.

2. ESQUEMA GENERAL.

En base al siguiente esquema que se situará solo en la primera página, se identificarán los diversos elementos de los procedimientos e instructivos.



- A. **Código del documento:** Es la secuencia de letras y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en el punto 3 de esta guía.
- B. **Referencia:** Contiene la referencia a la Norma del Sistema de Gestión Integral al cual cumple el documento y el criterio que aplica.
- C. **Número de revisión:** Es el número consecutivo de revisiones y/o modificaciones que se han hecho al procedimiento o instructivo.
- D. **Paginación** de la información documentada respecto al número total de páginas.
- E. **Responsable:** Área o proceso que es directamente responsable de la aplicación del procedimiento o instructivo.
- F. **Título de la información documentada.**

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Control de documentos	Coordinación del SGI	Subdirección de Planeación y Vinculación.

- G. **Elaboró:** Puesto y firma de la persona que haya elaborado el documento atendiendo a la responsabilidad e impacto de la información.
- H. **Revisó:** Puesto y firma de la persona responsable del área.
- I. **Autorizó:** Puesto y firma de la persona que aprueba y autoriza la información documentada.

3. CÓDIGO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

El código es una secuencia de letras y números asignada a la información documentada dependiendo de su nivel dentro del Sistema de Gestión Integral.

Para **procedimientos** se utilizarán las siglas:
PGI-XX-YY

Para **instructivos** se utilizarán las siglas:
ITI-XX-YY

Para **registros** se utilizarán las siglas:
RGI-XX-YY

Dónde:

- ☀ PGI = Procedimiento de Gestión Integral.
- ☀ ITI = Instructivo de Trabajo de Gestión Integral.
- ☀ RGI = Registro de Gestión Integral.
- ☀ XX = Iniciales del proceso de aplicación que genera el documento.

Pueden ser:

CMC= Centro de Mejora Continua
D= Dirección
DAE= Departamento de Actividades Extraescolares
DCC= Departamento de Centro de Computo
DCD= Departamento de Comunicación y Difusión
DCI= Departamento de Centro de Información
DDA= Departamento de Desarrollo Académico
DEP= División de Estudios Profesionales
DME= Departamento de Mantenimiento de Equipo
DQB= Departamento de Química y Bioquímica
DRF= Departamento de Recursos Financieros
DRH= Departamento de Recursos Humanos
DRMS= Departamento de Recursos Materiales y Servicios
DSE= Departamento de Servicios Escolares
GTYV= Gestión Tecnológica y Vinculación
PPP= Planeación, Programación y Presupuestación
SAC = Subdirección Académica
SPYV= Subdirección de Planeación y Vinculación
SSA= Subdirección de Servicios Administrativos

- ☀ YY = Número consecutivo del procedimiento, instructivo o registro.

4. CONTENIDO

4.1 DE PROCEDIMIENTOS.

1. OBJETIVO.

Es el resultado cuantificable bajo indicadores, derivado de la aplicación del procedimiento, que asegura la conformidad y el valor para las partes interesadas. Su redacción debe ser breve y precisa, iniciando con un verbo en infinitivo y especificando el propósito (para qué) y el método (cómo). Se evitará el uso de gerundios y adjetivos calificativos para garantizar la objetividad y trazabilidad del desempeño.

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. Es importante la demarcación de los límites y la aplicabilidad del procedimiento, especificando los procesos, áreas, unidades organizativas o actividades sobre los que se tiene control o influencia. Debe definir claramente dónde inicia y dónde termina la aplicación del documento para asegurar la integridad de la operación.

3. POLÍTICAS.

3.1 Aquí se registra el compendio de políticas internas y externas 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 y actividades entre los individuos en una organización.
- ☀ Marcan responsabilidades y límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizan legítimamente las actividades en distintas áreas de acción.
- ☀ Dan orientaciones claras hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- ☀ Facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias.

3.2 Las políticas de operación deberán redactarse en tiempo futuro del modo imperativo.

3.3 Considerar como política o requisitos de cliente en los procedimientos, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, que regula cómo se controla y resguarda la información que contiene datos de estudiantes y personal en los registros.

3.4 Presentar las políticas en una lista numerada.

4. DEFINICIONES.

Este apartado presenta los conceptos y el lenguaje técnico necesario para entender el procedimiento específico. Para lo cual se anotará el término, en “negritas” y “cursiva”, así como su definición sin los anteriores atributos. De igual manera, presentar las definiciones en una lista numerada.

5. PARTES INTERESADAS.

Teniendo en cuenta que una parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la institución, identificar a las personas u organizaciones que influyen o reciben el impacto de nuestras actividades. Luego definir qué necesitan y qué esperan de nosotros.

6. REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y REGLAMENTARIOS.

Tomando en cuenta las siguientes definiciones:

- ☼ Requisito del cliente: "Básicamente, es lo que quiere y espera de nosotros quien va a usar nuestro producto o servicio; un cliente puede ser interno o externo a la organización.

- ☼ Requisito legal: Son las leyes, decretos y reglas oficiales del gobierno que la institución está obligada a cumplir por mandato legal.

- ☼ Requisito reglamentario: Es una regla de trabajo u obligación administrativa que nos exige una autoridad oficial de nuestro sector.

Establecer y registrar los requisitos del cliente, legales y reglamentarios que rigen las actividades, sirviendo como base obligatoria para asegurar la calidad del servicio. Presentar los requisitos bajo una lista numerada.

7. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO.

Expresión cuantitativa que permite medir el comportamiento, rendimiento o resultado de un proceso. Por lo que se deberá identificar el indicador del procedimiento de tal manera que sirva para evaluar el nivel de eficacia y/o cumplimiento de los objetivos establecidos, escribiendo: El nombre del indicador, el objetivo de la medición, la unidad de medida, la fórmula, la meta a alcanzar y la frecuencia de medición.



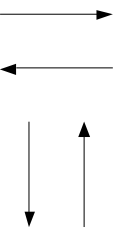




8. RIESGO DEL PROCEDIMIENTO.

Un riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos y resultados esperados del proceso, caracterizado por la posibilidad de que ocurran eventos que afecten negativamente la conformidad del servicio. Por lo que se deberá identificar el o los riesgos, su descripción, el impacto (alto, medio o bajo) y alguna acción de mitigación de los impactos adversos que asegure la continuidad operativa. Presentar los riesgos bajo una lista numerada.

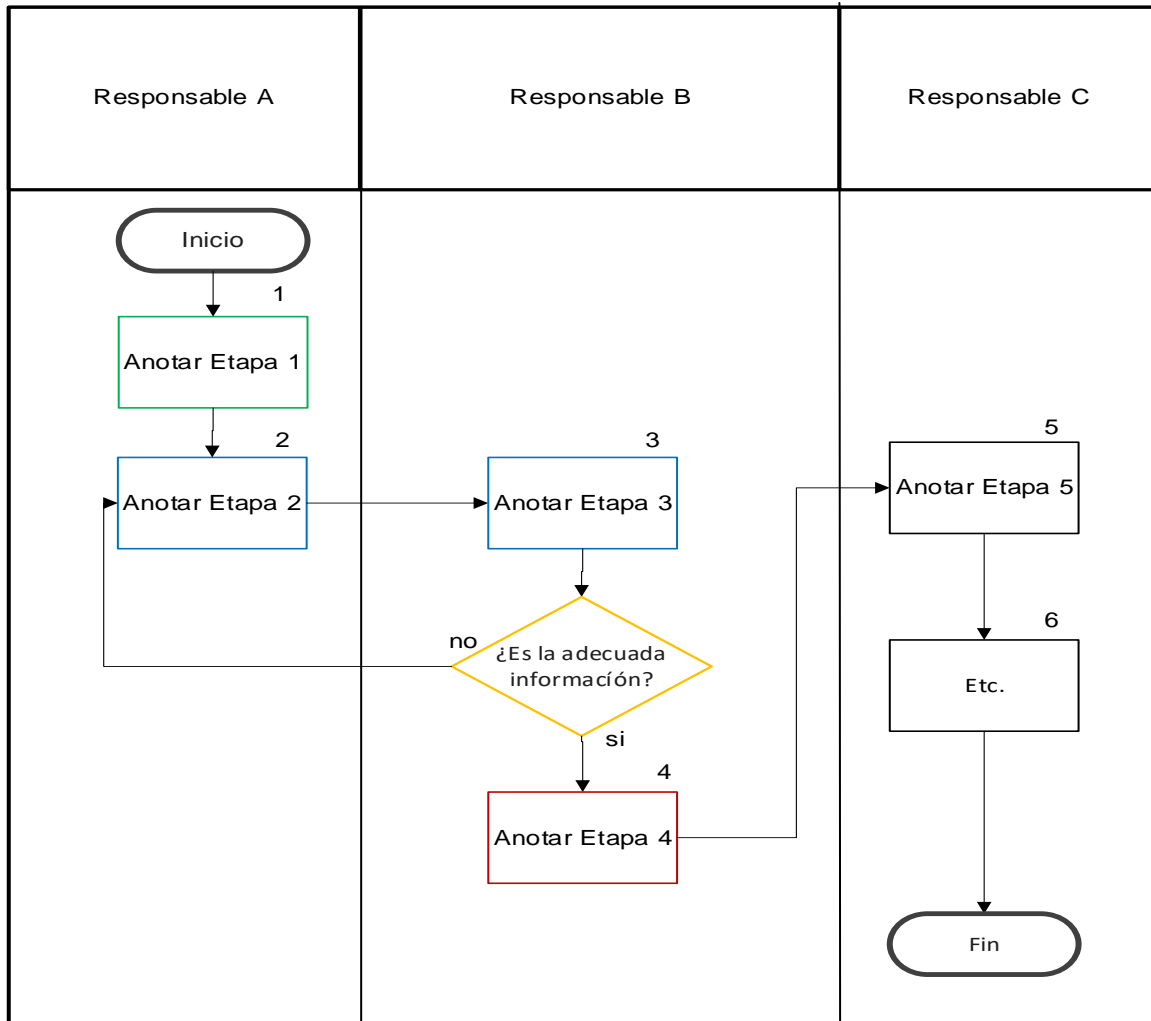
9. PROCESO.

- a) Es la representación gráfica de la secuencia de las etapas y puestos.
 - ☼ En cada una de las columnas se registra el nombre del área responsable que interviene y se elabora con base en la descripción de las actividades del procedimiento.
 - ☼ 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; el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.

- b) El diagrama de flujo a utilizar es el de procesos, incluyendo tantas columnas como puestos que intervienen en el procedimiento.
- c) Identificar las etapas de planear, hacer, verificar y actuar.
- d) Identificar las partes interesadas.
- e) Identificar los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.
- f) Identificar el o los indicadores.
- g) Identificar el o los riesgos.
- h) Los símbolos básicos a utilizar en el diagrama son:

Símbolo	Concepto	Descripción
	Inicio o Fin	Cada vez que se inicia o finaliza un diagrama de flujo de procesos.
	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 anota un número para que se identifique en qué página continúa y de que página viene.
	Dirección de flujo	Las líneas de dirección de flujo (o flechas) sirven principalmente para conectar los símbolos y marcar el camino exacto que sigue el trabajo. 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. Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo a excepción del símbolo de decisión, el cual podrá tener hasta tres.
	Actividad	Etapa Planear (Fase de definición): Establecimiento de objetivos, metas, partes interesadas, requisitos del cliente, legales y reglamentarios, indicadores y riesgos. Redactar el nombre de la actividad de forma concisa.
	Actividad	Etapa Hacer (Fase de ejecución): Ejecutar las actividades según lo planeado. Redactar el nombre de la actividad de forma concisa.
	Decisión	Etapa Verificar (Fase de control y decisión): Monitorear y medir los resultados obtenidos. Indica un punto de bifurcación donde se evalúa una condición (pregunta) con al menos dos resultados posibles: Sí/Verdadero o No/Falso. La pregunta debe ser clara; debiendo mostrar las palabras "Sí" o "No" para determinar el flujo a seguir.
	Actividad	Etapa Actuar (Fase de ajuste y cierre de ciclo): Dependiendo de la salida del rombo de decisión, el flujo se divide en dos rectángulos (procesos): Opción SI (Estandarizar/Finalizar). Opción NO (Corregir).

Ejemplo:



10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Guía detallada para estandarizar el proceso. Cada paso debe especificar sus recursos, resultados y registros, manteniendo el mismo nombre exacto en la tabla y en el diagrama. En la columna de Descripción de la actividad, identificar si corresponde a la etapa de Planear, Hacer, Verificar o Actuar.

El formato es el siguiente:

Etapa	Descripción de la actividad	Responsable
1		
2		
3		
n		

11. REFERENCIAS.

Anotar que documentos se requieren para tener un mejor entendimiento del procedimiento o completar la ejecución. Presentar las referencias bajo una lista numerada.

12. REGISTROS.

Se deben relacionar los formatos que sirven de evidencia para mostrar que el procedimiento está siendo aplicado.

Nombre del registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
a	b	c	d

- a) Nombre del registro: Anotar el nombre del formato de registro.
- b) Tiempo de conservación: Tiempo que debe conservarse como evidencia.
- c) Responsable de conservarlo: Anotar el nombre del área o departamento responsable de mantener los registros.
- d) Código de registro: Letras y números asignados al formato.

13. HISTORIAL.

En este apartado se llevará una relación de todos los cambios realizados al procedimiento, así como la fecha en que se realizaron dichas modificaciones.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
a	b	c	d

- a) *Nivel anterior*: Anotar el número (arábigo) correspondiente a la revisión del documento antes de haber realizado las modificaciones.
- b) *Nivel actual*: Anotar el número (arábigo) correspondiente a la revisión del documento después de haber realizado las modificaciones.
- c) *Fecha de revisión*: Fecha en la cual se realizaron las modificaciones.
- d) *Modificación*: Mencionar en forma breve las razones que motivaron el cambio de revisión del procedimiento.

Todas las secciones del procedimiento deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase "No Aplica".

4.2 DE INSTRUCTIVOS.

1. OBJETIVO.

Garantizar la ejecución consistente y segura de una actividad operativa mediante pasos estandarizados que prevengan desviaciones de calidad, seguridad y medio ambiente y así cumplir con los requisitos integrales del SGI.

2. INSTRUCCIONES.

Serie de indicaciones detalladas establecidas para llevar a cabo una actividad determinada. Presentar las instrucciones en una lista numerada.

3. REGISTROS.

Se deben relacionar los formatos que sirven de evidencia para mostrar que el instructivo está siendo aplicado.

Nombre del registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
a	b	c	d

- a) Nombre del registro: Anotar el nombre del formato de registro.
- b) Tiempo de conservación: Tiempo que debe conservarse como evidencia.
- c) Responsable de conservarlo: Anotar el nombre del área o departamento responsable de mantener los registros.
- d) Código de registro: Letras y números asignados al formato.

4. HISTORIAL.

En este apartado se llevará una relación de todos los cambios realizados al instructivo, así como la fecha en que se realizaron dichas modificaciones.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
a	b	c	d

- a) *Nivel anterior*: Anotar el número (arábigo) correspondiente a la revisión del documento antes de haber realizado las modificaciones.
- b) *Nivel actual*: Anotar el número (arábigo) correspondiente a la revisión del documento después de haber realizado las modificaciones.
- c) *Fecha de revisión*: Fecha en la cual se realizaron las modificaciones.
- d) *Modificación*: Mencionar en forma breve las razones que motivaron el cambio de revisión del instructivo.

Todas las secciones del instructivo deben llenarse, en caso de la omisión de alguna de ellas se indicará la frase "No Aplica".

5. PRESENTACIÓN:

Configuración de página:

- ☼ Tamaño carta.
- ☼ Orientación vertical.
- ☼ Los márgenes superior e inferior 2.25 centímetros.
- ☼ Márgenes izquierdo y derecho de 2.5 centímetros.

Formatos:

- ☼ Títulos con Arial 14 puntos en “negritas”.
- ☼ Subtítulos con Arial 12 puntos, en “negritas”.
- ☼ Párrafos e información general con Arial de 12 puntos, sin “negritas”, alineación justificada e interlineado sencillo con 1.0 pts.
- ☼ El texto del diagrama de bloques con Arial de 10 puntos.
- ☼ La Sección de datos generales en Arial 11 puntos y en “negritas” el texto a adecuar; la Sección de control de emisión con Arial 11 puntos sin “negritas”.
- ☼ Como pie de página, a partir de la 2da hoja, se ubicarán tres elementos:
 - a) El código del documento.
 - b) La leyenda: Toda copia en **papel** es un “**documento no controlado**” a excepción del original.
 - c) La paginación.Ejemplo:

PGI-CMC-02	Página 2 de 5
Toda copia en papel es un “ documento no controlado ” a excepción del original.	

6. REGISTROS.

Nombre del registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Procedimientos	Actualización vigente en la página Web	Coordinación de control de documentos	N/A
Formato para Instructivos	Actualización vigente en la página Web	Coordinación de control de documentos	N/A

7. HISTORIAL.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
00	00	17/01/2011	Elaborado por primera vez.
00	01	12/09/2013	Rediseño al incluir el objetivo, así como el contenido de un instructivo de trabajo.
01	02	02/02/2016	Se integran los sistemas de gestión de calidad y ambiental.
02	03	07/09/2018	Se integra referencia de ISO 50001:2011
03	04	01/06/2026	Reingeniería de procesos: Se revisan todos los elementos para mejorar las definiciones, se agregan nuevos apartados y sus datos explicativos.