



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	28/10/2016	
Revisó	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	28/10/2016	
Autorizó	César Amador Díaz Pelayo	Coordinador de Servicios Académicos / Representante de la Dirección	01/02/2017	

### CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
4	01/02/2017	Todos	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se modificó el título del instructivo.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### 1. PROPÓSITO

Describir los lineamientos para unificar y formalizar la elaboración de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara (CUCSUR).

### 2. PROCESO / SUBPROCESO AL QUE PERTENECE

Control / Control de Información Documentada.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### 3.1 Diseño del formato de manuales, procedimientos e instructivos

##### 3.1.1 Portada

Contiene una tabla para el control de emisión y de cambios de los documentos, tal como la que se muestra en este instructivo. La información contenida en esta tabla debe capturarse en fuente Arial Narrow 12, regular, mayúsculas y minúsculas, alineada de acuerdo con el formato preestablecido en las plantillas electrónicas correspondientes:

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	Nombre completo	Puesto según organigrama vigente	dd/mm/aaaa	
Revisó	Nombre completo	Puesto según organigrama vigente	dd/mm/aaaa	
Autorizó	Nombre completo	Puesto según organigrama vigente	dd/mm/aaaa	

#### CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
No.	dd/mm/aaaa	No.	Resumen de los cambios realizados al documento.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### Notas:

- 1) La primera edición de los documentos se considera revisión 0 (cero). En este caso, debe aparecer la leyenda: "Emisión inicial del documento" en el campo destinado a la descripción de los cambios del mismo, y en el campo de apartado(s) afectado(s) debe indicarse "Todos" debido a que se trata de la creación del documento.
- 2) Las instancias para la revisión y aprobación de los diferentes documentos del SGC se encuentran establecidas en el Anexo no. 1 del **Procedimiento de Control de Información Documentada**.
- 3) Tratándose de instructivos cortos o cuyo contenido sea muy puntual o específico (por ejemplo, instructivos que puedan utilizarse como ayudas visuales), no es necesario que incluyan la portada del control de emisión y de cambios.

### 3.1.2 Encabezado

Contiene los siguientes elementos, tal como se muestra en el encabezado de este instructivo:

Elemento	Características
1) Escudo de la Universidad de Guadalajara	El tamaño del escudo estará preestablecido en las plantillas electrónicas para cada tipo de documento.
2) Nombre de la institución	Ubicado a la derecha del escudo, en fuente Arial Narrow 12.
3) Título del documento	Arial Narrow 12, mayúsculas, negritas, centrado. <b>Nota:</b> El título del documento debe dar una idea clara de su contenido.
4) Código	Arial Narrow 8, mayúsculas, centrado. <b>Nota:</b> El código debe integrarse conforme lo indicado en el apartado 3.4 de este instructivo.
5) Revisión	Número consecutivo de revisión del documento, comenzando con cero (0). Formato: Arial Narrow 8, centrado.
6) Fecha de revisión	Día, mes y año de aprobación del documento (día y mes con 2 dígitos; año con 4 dígitos: dd/mm/aaaa). A partir de esta fecha, el documento entra en vigencia. Formato: Arial Narrow 8, centrado.
7) Nivel de confidencialidad	Arial Narrow 8, centrado. <b>Nota:</b> El nivel de confidencialidad debe determinarse conforme lo señalado en el apartado 3.5 de este instructivo.

### 3.1.3 Pie de página

Consiste en una tabla con los siguientes elementos (como la que se muestra en este instructivo):

Elemento	Características
1) Leyenda de confidencialidad y de copia no controlada	Arial Narrow 8, mayúsculas y minúsculas, alineación justificada.
2) Página X de Y	Arial Narrow 8, alineada a la derecha.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### 3.1.4 Hojas de contenido

Fuente: Arial Narrow	Alineación	Estilo de la fuente
Títulos	Izquierda	Negritas, mayúsculas, numeración de primer nivel con sangría de 1 cm.
Subtítulos	Izquierda	Negritas, mayúsculas y minúsculas, numeración de segundo nivel con sangría de 1 cm.
Apartados del subtítulo	Izquierda	Negritas, mayúsculas y minúsculas, numeración de tercer nivel con sangría de 1.25 cm.
Contenido	Justificada	Regular, mayúsculas y minúsculas, alineado al título o subtítulo que corresponda.
Interlineado	Sencillo	
Espacios	Un espacio entre título, subtítulo y bloque de texto. Un espacio entre párrafos.	
Márgenes	Superior 5.5 cm. Inferior 2 cm. Izquierdo 2 cm. Derecho 2 cm. Encabezado 1.2 cm. Pie de página 1.2 cm.	

#### Notas:

- 1) Cuando dentro de los párrafos se haga referencia a documentos controlados (manuales, procedimientos, instructivos, entre otros) se indica su nombre o código con letras negritas, por ejemplo: **Procedimiento de Control de Información Documentada**.
- 2) Cuando se cambie o se agregue texto en los documentos, se subraya lo redactado para identificar las modificaciones realizadas.
- 3) Los niveles a emplear en la capitulación de un documento son los siguientes: 1. Título; 1.1 Subtítulo; 1.1.1 Apartado del subtítulo; a) Sub-apartado del subtítulo. La numeración de los subtítulos, apartados y sub-apartados también puede utilizarse a nivel de párrafos. En caso de que el sub-apartado requiera mayor sangría, incrementar por múltiplos de 0.25 cm.
- 4) El formato para las tablas contenidas en los documentos estará preestablecido en las plantillas electrónicas.

### 3.2 Diseño del formato de políticas, guías, glosario y formularios o formatos

Tratándose de este tipo de documentos, el responsable de elaborarlos decidirá las características de su formato atendiendo a su diseño y uso funcional. Sin embargo, deben incluir los elementos del encabezado (el pie de página es opcional).



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### 3.3 Contenido de los documentos

#### 3.3.1 Manual de la Calidad

Apartados	Descripción
0. Índice	Muestra las secciones que integran el manual.
1. Introducción	Antecedentes y presentación de las características generales del CUCSUR.
2. Presentación	Propósito, alcance, norma aplicable, referencias normativas y definiciones.
3. Control del manual de la calidad	Distribución, revisión y aprobación del manual.
4. Capítulos de la norma de requisitos adoptada para el SGC.	Lineamientos correspondientes a los capítulos de la norma adoptada para el SGC.
5. Anexos	Aquellos documentos que sean necesarios para aclarar, ejemplificar o facilitar el entendimiento del contenido del manual. <b>Este apartado es opcional.</b>

#### 3.3.2 Procedimientos generales

Apartados	Descripción
1. Propósito	La razón general por la que se elabora el documento, incluyendo los resultados que se esperan con la implementación del proceso o procesos descritos.
2. Alcance	Límite o campo de aplicación del proceso: actividades, funciones y áreas donde opera el proceso.
3. Elementos del proceso	<b>3.1 Entradas:</b> El señalamiento de los insumos necesarios para llevar a cabo el proceso. <b>3.2 Proveedores:</b> Los puestos y/o entidades externas que proporcionan las entradas. <b>3.3 Salidas:</b> Los resultados esperados del proceso. <b>3.4 Clientes:</b> Los puestos y/o entidades externas que reciben las salidas. <b>3.5 Recursos:</b> Los recursos necesarios para la operación del proceso (o la referencia al documento que describa estos recursos). <b>3.6 Tipo de proceso:</b> El señalamiento de la categoría a la que pertenece el proceso según el mapa general de interrelación de los procesos del SGC: <b>Directivo:</b> Proceso que es responsabilidad de la Alta Dirección; produce salidas que regulan o determinan lineamientos para otros procesos.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



	<p>Ejemplos: planeación estratégica, gestión de riesgos, revisión del SGC.</p> <p><b>Operativo:</b> Produce salidas directamente relacionadas con la misión de la organización. Ejemplos: control escolar, servicios tecnológicos.</p> <p><b>Soporte:</b> Produce salidas que dan soporte o apoyo a los procesos operativos. Ejemplos: administración del personal, administración de infraestructura, administración de recursos financieros.</p> <p><b>Control:</b> Proceso dirigido a dar seguimiento, medir los procesos y contribuir a la toma de acciones correctivas y de mejora del desempeño. Ejemplos: auditorías internas, acciones correctivas, control de no conformidades.</p> <p><b>3.7 Proceso/subproceso al que pertenece:</b> La identificación del proceso/subproceso al que pertenece el procedimiento. Por ejemplo: Operativo - Control Escolar / Permanencia.</p> <p><b>3.8 Áreas involucradas:</b> El señalamiento de las áreas o departamentos que participan en la ejecución del proceso.</p> <p><b>3.9 Responsable del proceso:</b> Puesto o función que es responsable de asegurar el efectivo desempeño del proceso de su área de competencia; tiene la facultad de autorizar los cambios en la documentación controlada relacionada con este último.</p> <p><b>3.10 Indicadores de medición:</b> La relación de los indicadores relacionados con el cumplimiento de objetivos y metas de CUCSUR y el desempeño de los procesos. Deben indicarse los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nombre del indicador.</b> Por ejemplo, eficacia de acciones correctivas.</li><li>• <b>Fórmula</b> (de ser aplicable). Por ejemplo: cantidad de acciones correctivas eficaces / cantidad total de acciones correctivas.</li><li>• <b>Meta.</b> Por ejemplo, 100%</li><li>• <b>Fuente de datos.</b> Los registros que proporcionan los datos para la obtención del indicador. Por ejemplo, Tratamiento de No Conformidades o Seguimiento de Acciones Correctivas.</li><li>• <b>Frecuencia de medición.</b> Por ejemplo, mensual.</li><li>• <b>Puesto responsable.</b> El puesto encargado de hacer las mediciones y/o de analizar el indicador.</li></ul> <p><b>Nota:</b> Para aquellos procedimientos donde no se tengan indicadores (por ejemplo, <b>Procedimiento de Control de Información Documentada</b>), señalar “no aplica”.</p>
4. Responsabilidades y autoridades	Indicar de quién y cuáles son las principales responsabilidades y autoridades de acuerdo al proceso.
5. Políticas	Lineamientos generales que regulan las actividades señaladas en el procedimiento. Redactarlas utilizando la palabra “debe”. <b>Este apartado es opcional.</b>



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



6. Descripción del proceso	<p>La descripción de la secuencia lógica (paso a paso) de las actividades del proceso, de forma narrativa, y de considerarse necesario, a través de un diagrama de flujo. El guión narrativo debe ser detallado, nombrando los puestos responsables que intervienen (no registre nombres de personas), qué actividad realiza, cómo y cuándo debe verificarse y cuál es el resultado obtenido en cada paso (lo entregable o autorizado). Debe cuidar la redacción sencilla y clara.</p> <p><b>Nota:</b> Ver anexos 1 y 2 con recomendaciones para la descripción narrativa de las actividades y con la simbología sugerida para los diagramas de flujo respectivamente.</p>
7. Glosario	La descripción de los conceptos clave que se considere necesario definir para evitar confusiones, así como el señalamiento de las abreviaturas empleadas en el procedimiento (en orden alfabético). <b>Este apartado es opcional.</b>
8. Referencias	Relaciones con otros documentos internos o externos, como procedimientos, instructivos, normas y leyes aplicables al CUCSUR, que hayan servido de referencia para la elaboración del procedimiento.
9. Registros	El señalamiento de los registros que dan evidencia de las actividades o de los resultados descritos en el procedimiento. Debe indicarse su título, código (en caso aplicable), tiempo de retención y el puesto responsable de su resguardo. <b>Nota:</b> Para aquellos registros que no tengan código, indicar "no aplica" en el campo destinado para este fin, y señalar al final del nombre del documento, entre paréntesis: "formato sin control de edición".
10. Anexos	Información y/o documentos que se consideren necesarios para aclarar, ejemplificar o facilitar la comprensión del contenido del procedimiento. <b>Este apartado es opcional.</b>

### Notas:

- 1) Cuando algún apartado no sea aplicable, puede anotarse la leyenda: "No aplica", o bien, omitirse dicho apartado. Este lineamiento aplica también para los instructivos de trabajo.
- 2) Al finalizar el documento, debe anotarse la leyenda: "Término del documento", en letra cursiva y negrita, alineada al centro. Este lineamiento aplica también para los instructivos de trabajo y para cualquier otro documento en el que se considere necesario.
- 3) Los procedimientos operativos se elaborarán en una plantilla particular de Excel que contiene los siguientes elementos: propósito, alcance, responsabilidades (descripción narrativa y mediante un diagrama de flujo), referencias, registros.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### 3.3.3 Instructivos de trabajo

Apartados	Descripción
1. Propósito	La razón general por la que se elabora el documento, incluyendo los resultados que se esperan con la implementación del proceso o procesos descritos. <b>Este apartado es opcional.</b>
2. Proceso / Subproceso al que pertenece	La identificación del proceso/subproceso al que pertenece el instructivo. Por ejemplo: Operativo - Servicios Tecnológicos / Servicios Multimedia. <b>Este apartado es opcional.</b>
3. Descripción del proceso	La descripción de la secuencia lógica (paso a paso) de las actividades del proceso, de forma narrativa, con el apoyo de imágenes en su caso, (fotografías, ilustraciones) para un mejor entendimiento de las actividades. <b>Nota:</b> Ver anexo 1 con recomendaciones para la descripción narrativa de las actividades.
4. Glosario	La descripción de los conceptos clave que se considere necesario definir para evitar confusiones, así como el señalamiento de las abreviaturas empleadas en el instructivo (en orden alfabético). <b>Este apartado es opcional.</b>
5. Referencias	Relaciones con otros documentos internos o externos, como procedimientos, instructivos, normas y leyes aplicables al CUCSUR, que hayan servido de referencia para la elaboración del instructivo. <b>Este apartado es opcional.</b>
6. Anexos	Información y/o documentos que se consideren necesarios para aclarar, ejemplificar o facilitar la comprensión del contenido del instructivo. <b>Este apartado es opcional.</b>

### 3.3.4 Instructivos para el llenado de formatos (este documento es opcional)

Apartados	Descripción
Campos del formato	Señalamiento de la información que debe registrarse en los campos que integran el formato.

**Nota:** El instructivo para el llenado de formatos se elaborará cuando el responsable del proceso lo considere necesario, según su complejidad y la necesidad de estandarizar.

### 3.3.5 Políticas, guías, glosario y formatos

El contenido de este tipo de documentos controlados, excepto en cuanto al encabezado, (el pie de página es opcional), no sigue ningún patrón en cuanto a los apartados que deben incluir. El personal responsable de generarlos define la información que contendrán.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



Código	IT-SGC-01
Revisión No.	4
Fecha de revisión	01/02/2017
Nivel de confidencialidad	1

### 3.4 Codificación de Documentos

El código de los documentos del SGC se integra como sigue:

Tipo de documento	Codificación	Ejemplos
Manuales	1) Iniciales del manual. 2) Iniciales del proceso al cual pertenece.	Manual de la Calidad: MC-SGC.
Procesos	<p>1) Iniciales del tipo de documento: PC.</p> <p>2) Iniciales de los procesos que forman parte del SGC del CUCSUR:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planeación Estratégica: PE</li><li>• Medición, Análisis y Mejora: MAM</li></ul> <p><b>Procesos Directivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planeación Estratégica: PE</li><li>• Gestión de Riesgos: GR</li><li>• Revisión por la Dirección: RD</li><li>• Mejora Continua: MC</li></ul> <p><b>Procesos de soporte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administración del Personal: APR</li><li>• Administración de Ambiente de Trabajo: AMT</li><li>• Administración de Infraestructura: AIN</li><li>• Administración de Recursos Financieros: ARF</li><li>• Administración de Adquisición de Materiales y Servicios: AMS</li><li>• Administración de la comunicación: ACN</li></ul> <p><b>Procesos operativos o de servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Biblioteca “Antonio Alatorre”: BAA</li><li>• Control Escolar: CE</li><li>• Servicios Tecnológicos: STN</li><li>• Servicio Social: SS</li><li>• Servicios Académicos: SAC</li></ul> <p><b>Procesos de Control:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación Satisfacción de Usuarios</li><li>• Visitas Bimestrales</li><li>• Control de Información Documentada</li><li>• Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</li></ul>	Procesos de la Dirección: PC-DIR Medición, Análisis y Mejora: PC-MAM Adquisición de Materiales y Servicios: PC-AMS Administración de Recursos Financieros: PC-ARF Administración de Infraestructura: PC-AIN Administración del Personal: PC-APR Ambiente de Trabajo: PC-AMT Control Escolar: PC-CE Biblioteca Antonio Alatorre: PC-BAA Servicios Tecnológicos: PC-STN Servicios Académicos: PC-SAC Servicio Social: PC-SS



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Control de No Conformidades</li><li>• Auditorías Internas</li><li>• Acciones Correctivas</li></ul>	
Sub-procesos	<p>1) Iniciales del tipo de documento: SPC.</p> <p>2) Iniciales del proceso al que pertenecen.</p> <p>3) Iniciales de los subprocesos de los cuales forman parte.</p>	<p><b>Subprocesos de Administración del Personal</b> Subproceso de Personal Administrativo: SPC-APR-ADM Subproceso de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico: SPC-APR-ADM</p> <p><b>Subprocesos de Administración de Recursos Financieros</b> Subproceso de Ejercicio y Comprobación de Recursos: SPC-ARF-ECR</p> <p><b>Subprocesos de Administración de Infraestructura</b> Mantenimiento Preventivo y Conservación de Infraestructura CSG: SPC-AIN-MP-CSG Mantenimiento Correctivo de Bienes CSG: SPC-AIN-MCB Obras y Proyectos: SPC-AIN-OP</p> <p><b>Subprocesos de Servicios</b> <b>Biblioteca “Antonio Alatorre”</b> Subproceso de Desarrollo de Colecciones: SPC-BAA-DC</p> <p><b>Control Escolar</b> Ingreso: SPC-CE-IGR Permanencia: SPC-CE-PRM Egreso: SPC-CE-EGR</p> <p><b>Servicios Tecnológicos</b> Cómputo y Telecomunicaciones para el Aprendizaje: SPC-STN-CTA Operaciones y Servicios: SPC-STN-OS</p> <p><b>Servicios Académicos</b> Subproceso de CENEVAL: SPC-SAC-CEN Subproceso de Becas e Intercambio Estudiantil: SPC-SAC-BEC Subproceso de Desarrollo Académico y Movilidad Universitaria: SPC-SAC-DAMU</p> <p><b>Servicio social</b> <b>Planeación Estratégica</b> Planeación: SPC-PE-PLA</p>
Procedimientos	<p>1) Iniciales del tipo de documento: PR</p> <p>2) Iniciales del proceso y/o subproceso al cual pertenece.</p>	<p>Control de Información Documentada: PR-SGC-01 Auditorías Internas: PR-MAM-01</p>



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



	3) Consecutivo por procedimiento.	Acciones Correctivas: PR-MAM-02 Evaluación de Proveedores: PR-AMS-01 Requisición de Materiales y Servicios: PR-AMS-02 Compras: PR-AMS-03
Instructivos de Trabajo	1) Iniciales del tipo de documento: IT 2) Iniciales del proceso y/o subproceso al cual pertenece. 3) Consecutivo por instructivo.	Instructivo de Creación de Información Documentada: IT-SGC-01
Políticas	1) Iniciales del tipo de documento: PL 2) Iniciales del proceso y/o subproceso al cual pertenece. 3) Consecutivo por políticas.	Políticas de Selección y Adquisición: PL-SAD-01
Guías	1) Iniciales del tipo de documento: G 2) Iniciales del proceso y/o subproceso al cual pertenece. 3) Consecutivo por guía.	Guía de Uso del Sistema de Gestión de Calidad: G-SGC-01
Glosario	1) Iniciales del tipo de documento: GL 2) Iniciales del proceso y/o subproceso al cual pertenece. 3) Consecutivo por glosario.	Glosario Técnico del SGC: GL-SGC-01
Formatos	1) Iniciales del tipo de documento: FR 2) Iniciales del proceso y/o subproceso al cual pertenece. 3) Consecutivo por formato.	Programa de Auditoría: FR-MAM-01 Reporte de Comprobación Económica: FR-ARF-CMP-01

**Nota:** Los ejemplos anteriores son ilustrativos. De acuerdo a cada proceso, podrán existir otros tipos de documentos.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### 3.5 Confidencialidad de Documentos

El nivel de confidencialidad de un documento debe asignarse de acuerdo con estos criterios:

Nivel de confidencialidad	Descripción		
	Disponibilidad	Acceso	Seguridad
1 Mínimo	Información que está disponible para personal interno y partes interesadas que requieran tener conocimiento de la misma debido a sus actividades y su interrelación con el CUCSUR. Por ejemplo: políticas, reglamentos, procedimientos de carácter general.	Personal: En medio electrónico (servidor) o en papel como copia no controlada. Partes interesadas: A solicitud de parte. Acceso por correo electrónico (información de sólo lectura).	Protección y preservación por parte del responsable del documento o persona autorizada.
2 Medio	Información que está disponible para personal y partes interesadas (previa autorización) que requieran tener conocimiento de la misma debido a sus actividades. Por ejemplo: procedimientos operativos, instrucciones específicas de trabajo.	Personal: En medio electrónico (servidor) con contraseña asignada, o en papel como copia no controlada. Partes interesadas: A solicitud de parte. Acceso de forma impresa dentro de las instalaciones del CUCSUR.	Protección y preservación por parte del responsable del documento o persona autorizada.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



<b>3 Máximo</b>	<p>Información que está disponible solamente para personal interno y para partes interesadas (previa autorización) que requieran tener conocimiento de la misma debido a sus actividades. Debe existir un compromiso por escrito (firmado) de privacidad y confidencialidad de la información. Por ejemplo: directrices estratégicas.</p>	<p>A solicitud de parte. Entrega directa (en electrónico o en papel), previa firma del compromiso de privacidad y confidencialidad.</p>	<p>Protección y preservación por parte del responsable del documento o persona autorizada. El equipo de cómputo que contenga la información debe tener un nivel de seguridad alto y con acceso sólo a la(s) persona(s) autorizada(s).</p>
---------------------	---	---	---

## 4. GLOSARIO

- 4.1 Diagrama de Flujo:** Representación esquemática, sistemática y específica de la secuencia de etapas de un proceso y de su interacción.
- 4.2 Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- 4.3 Especificación:** Documento que establece requisitos.
- 4.4 Formulario o Formato:** Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema de Gestión. Se convierte en un registro cuando se le incorporan los datos.
- 4.5 Guía:** Documento que describe orientaciones o lineamientos específicos relativos a alguna actividad particular.
- 4.6 Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación) y la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- 4.7 Instructivo de Trabajo:** Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas, respondiendo al cómo se ejecutan y cómo se controlan.
- 4.8 Manual de la Calidad:** Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- 4.9 Mapa de Proceso:** Representación esquemática general de uno o varios procesos, que incluye la secuencia e interrelación entre los mismos.
- 4.10 Objetivo:** Documento que establece los resultados que se esperan obtener; debe ser cuantificable, es decir, incluir una meta o indicador.
- 4.11 Política:** Documento que establece lineamientos generales de actuación.
- 4.12 Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Documento que proporciona información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente. Permite establecer el marco regulador de cada proceso de la cadena de valor, así como de otros procesos de apoyo.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



- 4.13 Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 4.14 Reglamento:** Documento que establece lineamientos de carácter obligatorio.

## 5. REFERENCIAS

- 5.1 Norma ISO 9000 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 5.2 Norma ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 5.3 Norma ISO 10013 vigente. Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 5.4 Manual de la Calidad del CUCSUR.
- 5.5 Procedimiento de Control de Información Documentada.

## 6. ANEXOS

### 1) Recomendaciones para la descripción narrativa de las actividades

- 1.1) Numerar cada una de las actividades; seguir una secuencia lógica y ordenada.
- 1.2) Iniciar la descripción de la actividad con un verbo conjugado en tiempo presente, del indicativo, en tercera persona del singular (o del plural, según aplique). Por ejemplo: recibe, elabora, entrega, verifica, etcétera. En el caso de los instructivos, las actividades podrán redactarse en infinitivo (revisar, elaborar, etcétera).
- 1.3) Cuidar que no haya errores ortográficos.
- 1.4) Evitar, en la medida de lo posible, la utilización del pronombre “se”, ya que en cada actividad estaría indicado el puesto responsable de su realización.
- 1.5) Si el inicio de un documento indica la recepción de documentos, mencionar de quién se reciben.
- 1.6) Describir las actividades de forma clara y concisa, que incluyan el qué y el cómo son realizadas. Pueden incluirse dos o tres actividades en un párrafo, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- 1.7) Cuando en el desarrollo del documento se mencione por primera vez un formato, anotar su título completo. En las actividades subsecuentes se puede mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- 1.8) Evitar la utilización de adjetivos y de adverbios, así como términos vagos e imprecisos, que provoquen confusión o demeriten la claridad en la descripción de las actividades.
- 1.9) Cuando se describan actividades que impliquen revisiones, verificaciones o validaciones, señalar los pasos derivados del “sí” (cumple, correcto) y los que correspondan al “no”, así como los registros que se emplean para dar evidencia del resultado.
- 1.10) Cuando se incluyan aspectos que no sean pasos o actividades del proceso, pero que se considere necesario destacar, identificarlos por separado como “nota”.
- 1.11) Si hay documentos de diferentes áreas que comparten términos o definiciones, procurar que la definición sea la misma en estos documentos.



## INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



**Nota:** Las recomendaciones de los puntos 1.1) al 1.9) aplican también en la redacción de los textos contenidos en los diagramas de flujo.

### 2) Simbología recomendada para la elaboración de diagramas de flujo

Símbolo / Color	Descripción
Negro	Indica el inicio y el fin del proceso.
Azul marino	Indica operación o actividad del proceso. Cuando se trate de la actividad de entrega de un documento indicar el símbolo de documento y señalar los números de copias que correspondan.
Rojo	Indica decisión. Le antecede un símbolo de revisión, análisis o verificación. Colocar Sí o No en la parte inferior del símbolo depende de cual secuencia sea más corta. Utilizar signos de interrogación al principio y al final del texto.
Azul marino	Indica líneas de secuencia de flujo.
Azul marino Entrada:       Salida:	Símbolo de conector. Los números que llevan estos conectores deben de ser arábigos y en consecutivo. Se utiliza cuando el flujo continúa con un actor colocado al lado izquierdo o cuando la operación retrocede y repite la acción otro actor. Los conectores no se utilizan en la misma columna.
Azul marino A      Viene de la pág. A      Pasa a la pág.	Indica conector de página. Se utiliza para conectar el flujo de una hoja a otra. Siempre y cuando se repita una actividad o la secuencia del flujo ya descrito, se escriben en su interior con una letra mayúscula y con la secuencia del alfabeto que le corresponda.
Amarillo	Indica "proceso".
Gris	Indica "subproceso".
Azul	Indica "procedimiento".

### Término del documento