1. **PROPÓSITO.**

Establecer las directrices para elaborar los documentos del sistema de calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos de la Secretaría de Educación Pública y Cultura, su estructura y formato, con el fin de estandarizar su edición de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008

1. **ALCANCE.**

Esta instrucción de trabajo aplica, a la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos, de la Secretaría de Educación Pública y Cultura.

Esta Instrucción de trabajo, inicia con la necesidad de elaborar un documento para evidenciar una operación tomando en cuenta su estructura, formato y termina con el documento elaborado y controlado.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Todo formato nuevo debe contener: Nombre de registro, código, fecha de vigencia, revisión, y unidad responsable.

Para la impresión de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, pueden utilizarse hojas de rehúso, las cuales deben invalidarse antes de su uso.

No es obligatorio el uso del logotipo de la institución. Y en caso de que se realice un cambio, no afecta en absoluto,

el nivel de revisión en ninguno de los niveles de documentación establecidos en la actividad 3.5.

Debido a los cambios que se hacen constantemente en la matriz de documentos, a ésta no se le hacen solicitudes de cambio debido a que se reflejan en la vigencia de la misma.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| Manual de Gestión de Calidad | MDGSA |
| Control de Documentos | PSP-01 |
| Control de Registros | PSP-02 |
| Matriz de Documentos | DSP-01.01 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | | |
| **Elaboró:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** | |
| firma | firma | |  |  | |

**5. REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| No aplica | ------------- | ------------- | ------------- | ------------- |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

**Estructura documental:** Lineamientos generales respecto a la organización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, normalmente es piramidal de cuatro niveles, el primer nivel es el manual de calidad, el segundo nivel son los procedimientos, el tercer nivel son las Instrucciones de trabajo y el cuarto nivel son los registros.

**Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

**Instrucción de trabajo:** Documento que describe de manera detallada una actividad, normalmente se lleva a cabo por un solo departamento o una sola función, es utilizada para describir cualquier tipo de actividad, operativa o administrativa a detalle.

**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**Código:** Conjunto de signos y reglas que permiten identificar un documento o registro.

**DGSA:** Dirección General de Servicios Administrativos.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**



**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| DIRECTORES DE ÀREA | **1.Generar los documentos** | **1.1Generar los documentos.** Los directores de área de la DGSA determinan la necesidad de generar un documento para evidenciar una operación que asegure la eficaz planeación, operación y control de sus procesos, lo cual puede responder a:  - Necesidades del Sistema de la Dirección General de Servicios Administrativos,  - Acciones correctivas y preventivas implantadas y;  - Hallazgos de auditorías internas o externas, entre otros.  La extensión de la documentación estará en función al tamaño de la organización, tipo de actividades, complejidad de los procesos y sus interacciones y la competencia del personal. |  |
| SUPERVISOR DE PROCEDIMIENTOS | **2.Tipo de documento** | **2.1 Tipo de documento.** Con base en las definiciones, el supervisor de procedimientos determina el tipo de documento y a que nivel de la estructura documental pertenece, con base a la siguiente tabla:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nivel** | **Concepto** | **Definición** | | Nivel I | Manual de calidad | Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra organización y las responsabilidades hacia el mismo. | | Nivel II | Procedimiento | Documento que detalla como llevar a cabo una actividad de forma especifica. | | Nivel III | Instrucción de trabajo | Documento que describe de manera detallada una actividad y registrar las tareas. | | documento | Documento que presenta lineamientos e ilustra patrones para realizar alguna actividad | | Nivel IV | Registros | Presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. |   Los registros son un tipo especial de documentos, por lo que solo le aplican esta actividad y la 8.3 de esta instrucción de trabajo, y para su elaboración y control se aplicará el procedimiento PSP-02 control de registros. |  |
| SUPERVISOR DE PROCEDIMIENTOS | **3.Asignación de código** | **3.1. Asignación de código.**En función del tipo de documento, el supervisor de procedimientos le proporciona un código.  Los códigos proporcionados están en función al tipo de documento, el área responsable y el número consecutivo.  Código= sección 1 + sección 2 + guión + sección 3 |  |
| **3.2. Sección 1 – tipo de documento.** El tipo de los documentos se codifica conforme a su nivel como sigue:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nivel** | **Documento** | **Sección 1** | | **Nivel I** | Manual | M | | **Nivel II** | Procedimiento | P | | Instrucciones de trabajo | I | | **Nivel III** | Registro | R | |
| **3.3. Sección 2 – Área responsable.** Dependiendo del área responsable del documento, se utilizan los siguientes dígitos:   |  |  | | --- | --- | | ***Área*** | ***Codificación procedimiento*** | | Alta Dirección/ Director General de Servicios Administrativos | DGSA | | Representante de la Dirección | RD | | Supervisor de Calidad | SC | | Supervisor de Procedimientos | SP | | Dirección de Recursos Humanos | DRH | | Dirección de Recursos Materiales y Servicios | DRMS | | Dirección de Infraestructura Educativa | DIE | |
| **3.4. Sección 3 – Número consecutivo.**  El número consecutivo se establece de acuerdo al último documento de ese tipo que se haya generado en su área.  Para el manual de calidad y procedimientos, se utilizan dos dígitos, los cuales marcan el número consecutivo que genera cada área de este tipo de documento.  En instrucciones de trabajo, documentos y registros, se utilizan primeros dos dígitos que se refieren al número consecutivo del procedimiento del cual emana, seguido por un punto y enseguida dos dígitos que se refieren al número consecutivo. |
| **3.5. Sección 4 - Integración del código.** Los códigos documentados para cada nivel se muestran como siguen:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nivel** | **Sección 1** | **Sección 2** | **Guión** | **Sección 3** | | **Nivel I** | M | XX | - | 00 | | **Nivel II** | P | XX | - | 00 | | **Nivel III** | I  D | XX  XX | -  - | 00.00  00.00 | | **Nivel IV** | R | XX | - | 00.00 | |
| EMISOR DEL DOCUMENTO  EMISOR DE DOCUEMENTO  EMISOR DEL DOCUMENTO  EMISOR DEL DOCUMENTO | **4.Elaboración del documento** | **4.1. Elaboración de documento.** El director del área que genera el documento, nombra a una persona que describa el documento conforme al nivel requerido y a las especificaciones de la presente instrucción de trabajo. |  |
| **4.2. Tipo de escritura.** Los títulos se escriben con letra mayúscula y negrita, los subtítulos con mayúsculas y minúsculas, y el contenido con mayúsculas y minúsculas sin sangría respecto al título. |
| **4.3. Viñetas y numeración.** Se documenta de acuerdo con el siguiente orden:  N. TITULO  N:N Subtítulo  N:N:N Contenido   * Donde N es el numero consecutivo |
| **4.4. Puntos de control.**  El encabezado y el pie de página de los documentos son sectores para controlar los documentos. Los elementos a contemplar en ellos son:  **4.4.1. Encabezado.**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Encabezado** | | | | **1)** | Nombre | Nombre de procedimiento | | **2)** | Código | Señalar el código del documento | | **3)** | Fecha de vigencia | Escribir la fecha de inicio de vigencia del documento | | **4)** | Revisión | Señalar el nivel de revisión del documento a través de dos dígitos. La emisión inicial el 00, y conforme cambie el documento se incrementará un dígito en forma consecutiva. | | **5)** | Unidad responsable | Escribir el nombre de la dirección responsable de la certificación. | | **6)** | Subproceso | Gestión de la Calidad |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **Procedimiento:**  (1) | | | |  | | **Código**  (2) | **Fecha de vigencia** (3) | | **Revisión**  (4) | | **Unidad responsable:**  (5) | | **Macroproceso:**  SEPyC | | | **Proceso Sustantivo:**  Gestión de Servicios Administrativos | | **Subproceso:**  (6) | |   **Encabezado** |
| **5.Pie de página** | **5.1. Pie de página.**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Pie de página** *(sólo en la primera página)* | | | | **1)** | Sello | Escribir el número de copia y sello. Aplica únicamente a la portada del manual. | | **2)** | Elaboró | Escribir el puesto, nombre y firma electrónica y/o manual de la persona que haya elaborado el documento. | | **3)** | Revisó | Escribir el puesto, nombre y firma electrónica y/o manual del Supervisor de Procedimientos. | | **4)** | Validó | Escribir el puesto, nombre y firma electrónica y/o manual del Representante de la Dirección. | | **5)** | Aprobó | Escribir el puesto, nombre y firma electrónica y/o manual de la Alta Dirección. |   **Manual**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **SELLO** |  | **ELABORÓ** |  | **APROBÓ** | |  |  | Puesto: Representante de la Dirección |  | Puesto: Alta Dirección | |  |  |  |  | | Número de Copia: | Nombre: | Nombre: | |   **Procedimientos, Instrucciones y Documentos**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ELABORÓ** |  | **REVISÓ** |  | **VALIDÓ** |  | **APROBÓ** | | Puesto: |  | Puesto: Supervisor de Procedimientos |  | Puesto: Representante de la Dirección |  | Puesto: Alta Dirección | |  |  |  |  |  |  | | Nombre: | Nombre: | Nombre: | Nombre: | |   **Formatos**   |  | | --- | | Contiene tres secciones:   * **Archivo:** Es el área donde queda archivado el registro al final del procedimiento. * **Retención:** Tiempo en que es necesario que el área resguardará el registro. * **Revisión:** Señalar el nivel de revisión del documento a través de dos dígitos. La emisión inicial es 00, y conforme cambie el formato, se incrementará un dígito en forma consecutiva. | | Archivo:…… Retención:……… Revisión:…………... | |
| **6.Documentar contenido** | **6.1. Documentar contenido.** Una vez establecidos los datos anteriores, el emisor documenta de manera secuencial cada una de sus actividades, indicando claramente quien es el responsable de llevarla a cabo, que, como, cuando, donde y de ser posible por qué se lleva a cabo, describiendo las actividades en tiempo presente, y señalando los registros que se deben aplicar.   |  |  | | --- | --- | | ***Contenido*** | | | **Propósito** | Describir el objetivo del procedimiento a tratar, mismo que debe reflejar el fin pretendido con su aplicación. Debe ser claro, su redacción deberá ser concisa sin precisar actividades que se desarrollen para el logro del objetivo. No incluir gerundios, adjetivos calificativos, abreviaturas y palabras indefinidas como etcétera. | | **Alcance** | Señalar y describir el alcance del procedimiento en cuestión, esto es: delimitar responsabilidades y servicios, describir ¿a qué le aplica?, ¿A quiénes les aplica?, ¿Hasta dónde aplica? (personas, documentos, operaciones, acciones, zona geográfica). Mencionar con que actividad inicia y con cual termina el procedimiento. Finalmente describir si el procedimiento o documento da cumplimiento a algún elemento de la Norma ISO 9001:2008. | | **Políticas de Operación** | Establecer las políticas del procedimiento que se describe, las cuales se definen comocriterios que guiarán una o varias de las actividades descritas, que aunque no seannormas formalmente establecidas, deben seguirse para obtener un resultadosatisfactorio una vez concluido el procedimiento o durante su ejecución. | | **Documentos de Referencia** | Mencionar los documentos con los cuales el procedimiento tiene relación o vínculo, pero no forman parte del mismo. Los documentos de referencia pueden ser:  − Externos, tales como leyes, reglamentos, manuales, guías, catálogos, y cualquier otra disposición necesaria para desarrollar o comprender el procedimiento.  − Internos, tales como procedimientos e instructivos emitidos por la propia dependencia con los cuales se relaciona o existe alguna vinculación. | | **Registros** | Son la evidencia de la aplicación del procedimiento. | | **Términos y definiciones** | Mencionar aquellas palabras utilizadas en el documento las cuales pueden ser: desconocidas, especializadas, abreviaciones que faciliten la lectura y estrechamente vinculadas al procedimiento. | | **Diagrama de Flujo** | Es una representación gráfica de los procedimientos o interacción de actividades.   |  |  | | --- | --- | |  | Inicio y término, abre y/o cierra el diagrama. | |  | Actividad, representa la ejecución de una o más actividades. | |  | Decisión, formula una pregunta, con opción SI y NO. | |  | Indica el inicio de un procedimiento determinado mencionado en alguna actividad del procedimiento. | |  | Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página. | |  | Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes. | |  | Indica la secuencia del diagrama de flujo, es decir, para indicar el sentido de las actividades dentro del mismo. | | | **Descripción del procedimiento** | Se compone de tres secciones:  a) Responsable: Puesto responsable de realizar las actividades del procedimiento  b) Descripción de actividades: Narración escrita en orden cronológico y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan  c) Registros: Formularios a llenar en cada una de las actividades. | | **Productos** | Son los bienes o servicios que genera el Ente Público o cualquiera de sus unidades para satisfacer las necesidades de sus usuarios externos o internos. Es también el resultado de la realización de un proceso, subproceso y/o procedimiento | | **Control de cambios** | Se compone de 5 secciones como lo muestra la tabla siguiente:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción**  **del cambio** | |  |  |  |  |  |   Donde,  a) Revisión: Nivel de revisión del documento a través de dos dígitos. La emisión inicial es 00, y conforme cambie el documento, se incrementará un dígito en forma consecutiva.  b) Fecha: Escribir la fecha de inicio de vigencia del documento.  c) Revisó: El Representante de la Dirección es quien revisa y valida el documento.  d) Aprobó: La Alta Dirección es la encargada de aprobar el documento.  e) Descripción del cambio: Anotación breve de cuáles fueron los cambios que se realizaron al documento. | | **Anexos** | De ser necesario, se incluyen en esta sección diagramas, catálogos, dibujos, tablas, listas, organigramas y demás documentos. De igual manera pueden anexarse los formatos utilizados por la dependencia (sección 5).Como parte relevante de esta sección se incluye la identificación de lServicio o Producto No Conforme del procedimiento, así como su tratamiento. Los SNC no listados serán referenciados al Procedimiento de SNC del SGC. | | Escribir las leyendas “ninguno”, “ninguna” o “no aplica” en las secciones de referencias, términos y definiciones, indicadores, flujos de proceso y anexos que carezcan de algún contenido.  La redacción del contenido del documento deberá ser clara y legible. | | |
| **7.Establecer la estructura** | **7.1. Establecer la estructura.** La información contenida en el documento, dependerá del tipo de documento de que se trate, y se estructurarán de la siguiente manera:  **7.2. Manual de calidad.**   |  |  | | --- | --- | | **Sección** | **Título** | | **Portada** |  | | **0.1** | Contenido temático | | **0.2** | Lista de circulación controlada | | **0.3** | Introducción | | **0.4** | Antecedentes y Estructura Orgánica | | **0.5** | Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad | | **0.6** | Matriz de responsabilidades | | **1.0** | Alcance del Sistema de Gestión de Calidad | | **1.1** | Declaración de la política de calidad | | **1.2** | Objetivos de calidad | | **2.0** | Normas de referencia | | **3.0** | Glosario y terminología | | **4.0** | Sistema de Gestión de la Calidad | | **5.0** | Responsabilidad de la Dirección | | **6.0** | Gestión de los recursos | | **7.0** | Realización del producto | | **8.0** | Medición, análisis y mejora | | **9.0** | Interacción de los procesos | | **10.0** | Registro de enmiendas |   **7.2 Procedimiento, Instrucción de trabajo y Documento.**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Procedimiento** | **Instrucción de trabajo** | **Documento** | | **Propósito** | 1. | 1. | No aplica | | **Alcance** | 2. | 2. | No aplica | | **Políticas de Operación** | 3. | 3. | No aplica | | **Documentos de Referencia** | 4. | 4. | No aplica | | **Registros** | 5. | 5. | No aplica | | **Términos y Definiciones** | 6. | 6. | No aplica | | **Diagrama de Flujo** | 7. | 7. | No aplica | | **Descripción del Procedimiento** | 8. | 8. | No aplica | | **Productos** | 9. | 9. | No aplica | | **Control de Cambios** | 10. | 10. | No aplica | | **Anexos** | 11. | 11. | 1. |   **Nota.** En el caso del Documento Matriz de Documentos (DSP-01.01), los cambios que se reflejaran en Revisión y Control de Cambios será únicamente cuando haya cambio de formato o de algún responsable del Sistema de Gestión de Calidad. |  |
| DIRECTORES DE ÀREA Y EMISORES DEL DOCUMENTO | **8.Revisión del documento** | **8.1. Revisión del documento.** Una vez elaborados los documentos del sistema de calidad, estos son revisados por el Director de área. En caso de que existan observaciones, el Responsable solicitará al emisor del documento se realicen las actualizaciones pertinentes.  Una vez identificados, elaborados y revisados los documentos, se controlará mediante el Procedimiento PSP-01 Control de Documentos. |  |
| **FIN DE PROCEDIMIENTO** | | | |

**9. PRODUCTOS.**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Documentos del Sistema de Gestión de Calidad para su aprobación |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 02/05/2012 | RD/SP | AD | Emisión Inicial |
| 01 | 02/08/2012 | RD/SP | AD | En la política de operación se agregó que debido a los cambios que se hacen constantemente en la matriz de documentos a esta no se le hacen solicitudes de cambio debido a que se reflejan en la vigencia de la misma. |
| 02 | 28/06/2013 | RD/SP | AD | Se elimina de la tarea **6.1. Documentar contenido**, la parte de *9. Indicadores*, por consecuente se modifica la estructura de los procedimientos.  Así como en la tarea **7.2** Se elimina el elemento *9.Indicadores* y se recorre la numeración. |
| 03 | 14/07/2014 | RD/SP | AD | Se sustituye a la C. Yadira del Carmen López Aguilar de supervisora de procedimientos por la Lic. Sinaí Burgueño Bernal.  Se elimina el apartado Anexos y cuadro de servicio no conforme. |
| 04 | 16/012016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Inzunza Firma el  Procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 05 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| Donde RD: es Representante de la Dirección/ SP: es Supervisor de Procedimientos y AD: es Alta Dirección. | | | | |