


Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		Código:	IT-4.2.3-CD-01	
		Revisión:	3-2	
Elaboró:	Coordinador de Calidad	Autorizó:	Delegado Estatal	
Firma:		Firma:		
Fecha de autorización: 20 de Octubre de 2010				

1.0 PROPÓSITO

Establecer los lineamientos que se deben seguir en la delegación de CONAFE Michoacán para la elaboración de los documentos internos necesarios para la operación y seguimiento de los procesos, procedimientos y actividades del SGC.

2.0 ALCANCE

Los documentos a los que aplica este instructivo son: Manual de la Calidad, Procedimientos Gobernadores, Planes de Calidad, Procedimientos Operativos, Instructivos de trabajo, Formatos y otros Documentos Internos; de acuerdo a la pirámide de estructura documental.

3.0 INSTRUCCIONES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

3.1 LEGIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS

- El nombre del documento debe escribirse con letra tamaño 12, tipo arial, en negritas y con mayúsculas, asegurando se distinga del resto de la información mostrada.
- Los documentos deben ser elaborados en computadora, con tamaño de letra 11 y tipo arial.
- Las tablas de encabezado deben presentarse en negritas, según el caso en que apliquen los títulos: Nombre del documento, Código, Revisión, Elaboro y Firma, Autorizó y Firma, Fecha de autorización.
- Las tablas y los diagramas de flujo deberán presentarse en tamaño de letra mínimo a siete, para asegurar su legibilidad.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La primera hoja de los documentos del SGC, a excepción de los formatos, debe contar con un encabezado como el que se muestra en la tabla 1.



Nombre del Documento:		Código:	(c)	
(b)		Revisión:	(d)	
Elaboró:	(e)	Autorizó:	(f)	
Firma:	(e)	Firma:	(f)	
Fecha de autorización: (g)				

Tabla 1: Tabla que se aplica a la primera hoja de los documentos del SGC, con excepción de los formatos.

- a) Logotipo: Se emplea el logotipo vigente respetando las características de diseño del CONAFE.
- b) Nombre del Documento: El nombre debe orientar sobre la naturaleza del documento, identificando el tipo de documento del que se trate.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

- En el caso de los Procedimientos Gobernadores, se debe iniciar con las palabras: Procedimiento Gobernador para...
 - En el caso de los Procedimientos Operativos, se debe iniciar con las palabras: Procedimiento Operativo de/para...
 - En el caso de los planes de calidad, se debe iniciar con las palabras: Plan de Calidad para...
 - En el caso de los Instructivos se debe iniciar con las palabras: Instructivo para...
 - Los Formatos y los Documentos Internos, deberán llevar sólo el nombre de dichos documentos.
- c) Código: Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente (ver sección 3.5).
- d) Revisión: Se indica el número de revisión o versión correspondiente al documento. Para el caso de los formatos, instructivos y documentos internos se debe incluir el número de la revisión del plan o del procedimiento al que corresponde; escribiendo primeramente el número de revisión o versión que le corresponde al documento y enseguida el número de revisión del plan o procedimiento al que corresponde separadas de un guión. Por ejemplo: un formato cambia de la revisión uno a la revisión dos y el plan al que corresponde presenta la revisión 5; debe escribirse en el apartado de revisión del formato así 2-5.
- e) Elaboró y Firma: Puesto y firma del autor del documento, sólo en la primera página.
- f) Autorizó y Firma: Puesto y firma del responsable de autorización, sólo en la primera página.
- g) Fecha de autorización: Se enuncia la fecha en que es autorizado el documento.

A partir de la segunda página y en los Formatos desde la primera, el encabezado se integra por los incisos a), b) c) d) y h) descritos anteriormente, tal como aparece en la tabla 2:

Nombre del Documento: (b)	Código:	(c)	(a)
	Revisión:	(d)	
	Fecha de Autorización:	(h)	


Tabla 2: Tabla aplicable a los documentos internos del SGC a partir de la segunda hoja, desde la primera en el caso de los Formatos.

El nombre del Documento debe escribirse con letra de tamaño 8, tipo arial y con mayúsculas, a excepción de la primera página de los formatos, en el cual debe escribirse con letra de tamaño 12, tipo arial, en negritas y con mayúsculas.

El pie de página de los documentos del SGC (a excepción de los formatos) debe mostrar, el número de página y total de páginas en la parte **inferior central** de cada hoja, de acuerdo a la Tabla 3.

<i>Página</i>
<i>x de y</i>

Tabla 3: Tabla aplicable a todos los documentos del SGC.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

Los formatos tienen su propio pie de página, como se muestra en la siguiente tabla:

Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Disposición	Página
(Tiempo en que los registros estarán en poder del usuario para su consulta).	(Indica el puesto de quien ejerce el control del registro).	(Destino del registro una vez terminado el tiempo de conservación)	

Tabla 4: Tabla aplicable a todos los formatos del SGC.

Los documentos de emisión masiva, como pueden ser documentos internos, instructivos, pósteres, trípticos y volantes, entre otros; en los que por su apariencia o uso no se quiera mostrar el encabezado o pie de pagina, se debe mostrar en la parte superior el nombre del documento (cuando aplique) y en la parte inferior el código del documento, número de revisión de acuerdo a las orientaciones escritas en el apartado de identificación de los documentos contenido en este instructivo, el número de página y el total de éstas que contiene el documento de referencia, de acuerdo a Tabla 5.

<i>Código</i>	<i>Revisión</i>	<i>Página</i>
x	x	x de y


Tabla 5: Tabla aplicable a todos los documentos del SGC de emisión masiva, a excepción de los formatos.

Cuando se reproducen formatos de manera masiva para generar registros, deberá de mantenerse el diseño original descrito anteriormente en esta misma instrucción.

3.3 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de la Calidad debe contener cuando menos las siguientes secciones:

- 1.0 GENERALIDADES.
 - 1.1 Antecedentes de CONAFE
 - 1.2 Misión de CONAFE.
 - 1.3 Visión de CONAFE.
- 2.0 ALCANCE.
 - 2.1 Alcance.
 - 2.2 Exclusiones.
- 3.0 INTEGRACIÓN DEL SGC
 - 3.1 Política de calidad.
 - 3.2 Objetivos de calidad.
 - 3.3 Productos y Características
 - 3.4 *Mapa de Procesos*
 - 3.4.1 *Descripción de los procesos*
- 4.0 ESTRUCTURA DOCUMENTAL
 - 4.1 *Estructura documental*
- 5.0 GLOSARIO
- 6.0 REFERENCIAS NORMATIVAS
- 7.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

3.4 DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC


Los documentos internos del SGC deben contener las secciones listadas en la tabla 6, según el tipo de documento del que se trate, entendiéndose por obligatoria la marcada con ✓, opcional la marcada con CA (Cuando Aplique), y como no necesaria la marcada con NA (No Aplica).

No.	Sección	Plan de Calidad	Procedimiento o Gobernador / Operativo	Instructivo	Formatos
	<i>Encabezado</i>	✓	✓	✓	CA
1.0	<i>Responsable</i>	✓	✓	NA	NA
2.0	<i>Propósito</i>	NA	✓	✓	NA
3.0	<i>Alcance</i>	✓	✓	CA	NA
4.0	<i>Objetivo e Indicadores del proceso</i>	✓	NA	NA	NA
5.0	<i>Beneficiario, requisitos del beneficiario</i>	✓	NA	NA	NA
6.0	<i>Requisitos legales y reglamentarios</i>	✓	NA	NA	NA
7.0	<i>Producto y requisitos del producto</i>	✓	NA	NA	NA
8.0	<i>Políticas de operación</i>	✓	✓	NA	NA
9.0	<i>Diagrama de flujo</i>	✓	✓	CA	NA
10.0	<i>Descripción</i>	✓	✓	✓	✓
11.0	<i>Recursos, requisitos de los recursos y proveedores</i>	✓	NA	NA	NA
12.0	<i>Documentos de referencia</i>	✓	✓	CA	NA
13.0	<i>Puntos de control</i>	✓	NA	NA	NA
14.0	<i>Registros</i>	✓	✓	CA	NA
15.0	<i>Glosario</i>	✓	✓	CA	NA
16.0	<i>Cambios en esta versión</i>	✓	✓	CA	NA
	<i>Pie de página</i>	✓	✓	✓	✓

Tabla 6: Secciones de los documentos internos del SGC

Al elaborar un documento se deben numerar o listar de forma ascendente las secciones contenidas en el mismo, de acuerdo a la tabla anterior, comenzando desde el número 1.0 sin contar encabezado ni pie de página.

Pueden existir otros documentos internos diferentes a los mencionados, en tal caso tan solo se exige que contengan el encabezado y pie de página, dejando que el contenido se ordene de manera libre, según convenga para su comprensión y aplicación.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

A continuación se describe el contenido de cada una de las secciones listadas en la tabla 6.

1.0 Responsable

En esta sección se nombra el puesto de la persona con la responsabilidad formal del proceso, procedimiento ó actividad a la que hace referencia el documento.

2.0 Propósito

Indica la finalidad del proceso o actividad a la que hace referencias el documento.

3.0 Alcance

En este apartado se determinan las áreas donde es aplicable el documento, o de un proceso se pueden enunciar la primera actividad y la última.

4.0 Objetivo e Indicadores del proceso.

En esta sección se muestran los principales objetivos del proceso que sirven para realizar la medición de la eficacia de los procesos de acuerdo a su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Para documentar esta sección primero se redacta el objetivo de manera clara y después se llena la tabla 7 para definir la forma en que se debe calcular el cumplimiento del o los objetivos.

<i>Indicador</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Meta</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Responsable</i>
a)	b)	c)	d)	e)

Tabla 7: Se usa para definir la forma en que se calcula el cumplimiento del o los objetivos.

- Indicador. Se redacta brevemente el o los aspectos a evaluar para determinar el cumplimiento del objetivo.
- Frecuencia. Se menciona la frecuencia en tiempo con que se debe calcular el valor de cada indicador
- Meta. Se indica cual es el valor esperado de cada indicador.
- Fórmula. Se muestra la ecuación por medio de la cual se calcula el valor de cada indicador, mostrando la unidad de medición, sea esta porcentaje, días, pesos, o cualquier otra.
- Responsable. Se menciona el puesto al cual se atribuye la responsabilidad de que el indicador sea calculado.

5.0 Beneficiario, requisitos del beneficiario.


En esta sección se identifica al cliente del proceso, al cual se le llama beneficiario, mostrándose también sus requisitos determinados, haciendo uso de la tabla 8 para ello.

<i>Beneficiario</i>	<i>Requisitos del beneficiario</i>

Tabla 8: Identifica al cliente del proceso y sus requisitos.

6.0 Requisitos legales y reglamentarios

En este apartado se describen los requisitos legales relacionados con el producto, o se hace referencia al documento que contenga la información completa al respecto.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

7.0 Producto y requisitos del producto.

En esta sección, se menciona el producto que se logra con este proceso o actividad y se hace un listado de sus requisitos llenando la tabla 9 que se muestra a continuación.

<i>Producto</i>	<i>Requisitos del producto</i>

Tabla 9: Identifica al producto y sus requisitos.

8.0 Políticas de operación

En esta sección se escriben criterios y lineamientos con el fin de orientar en la realización de una actividad. Éstos deben conocerse antes de aplicar un método o procedimiento, ya que pueden servir como guía en la toma de decisiones. En caso de que dichos criterios y lineamientos se encuentren previamente documentados, se debe hacer referencia al documento de origen, como puede ser: reglamento, normatividad, requisitos y políticas institucionales, entre otros.

9.0 Diagrama de flujo

En esta sección se muestra, mediante representación gráfica, el procedimiento para llevar a cabo un proceso o actividad, utilizando para ello la simbología descrita en la tabla 10.

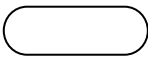

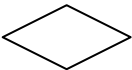
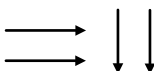



SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	TERMINAL	Se utiliza para determinar el inicio o fin de un proceso.
	ACTIVIDAD	Dentro de este recuadro se describen las etapas o actividades generales, que integran el proceso o actividad en cuestión. Procurando hacerlo de forma breve y que describa claramente la actividad de la que se trata.
	DECISIÓN	Representa una toma de decisión en el desarrollo del proceso o actividad, planteando una pregunta dentro del rombo, la cual se responde con un "Sí" o un "No", después se une con la siguiente actividad por medio de una flecha, dependiendo de la decisión tomada.
	INDICADOR DE DIRECCIÓN O LÍNEA DE FLUJO	Se utilizan para unir una actividad con otra, representando el orden y la secuencia en que estas deben realizarse.
	CONECTOR DE DIFERENTE PÁGINA	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.
	CONECTOR MISMA PÁGINA	Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Uno de los fines de éste, es no atravesar ó cruzar las líneas de flujo.

Tabla 10: Simbología aplicada para un diagrama de flujo.

10.0 Descripción

En esta sección se redacta de manera detallada, la forma en que se debe llevar a cabo el proceso o actividad, valiéndose de la tabla 11, en esta se especifican, las etapas enunciadas en el diagrama de flujo. En el apartado de Actividad deberá aparecer toda la información que sea necesaria para su realización, con excepción del responsable de realizar dicha actividad. En la

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

columna de Responsable es importante registrar, de ser posible, a uno sólo. No incorporar en este apartado los participantes de la actividad, sólo al responsable.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Se retoma del diagrama de flujo	En este apartado se detallan las actividades, tratando de contestar las preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? ¿Con quién? En el caso la toma de decisiones, se deben especificar las acciones a seguir, dependiendo de la decisión tomada.	Es quien está a cargo de realizar ésta etapa.

Tabla 11: Etapas enunciadas en un diagrama de flujo

En el caso de los instructivos, la descripción consiste en las instrucciones mismas, reemplazando el título de la sección por el de “Instrucciones para...” dependiendo del asunto del que se trate.

En el caso de los formatos la sección de descripción consiste en el formato mismo y no es necesario titular la sección.

11.0 Recursos, requisitos de los recursos y proveedores

En esta sección se enlistan los recursos necesarios para la operación del proceso y el cumplimiento de los requisitos, especificando cuáles son las características requeridas de cada uno de ellos y quiénes son sus proveedores. Utilizando para ello la tabla 12.

Recursos	Requisitos de los recursos	Proveedores

Tabla 12: En esta se especifica cuáles son los recursos necesarios, los requisitos y proveedores de estos.

12.0 Documentos de referencia

En esta sección se listan los documentos que hayan sido citados en cualquiera de la otras secciones y que sirven como referencia para la realización de las actividades, incluyendo los formatos.

No.	Nombre y/o identificación	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)


Tabla 13: Enlista los documentos de referencia.

13.0 Puntos de control.

En esta sección se describen las actividades planificadas para la inspección de los productos durante su realización y a su término, tal como se muestra en la tabla 14.

Nº de Punto de control	1	2	3
No. de Actividad			
Producto			
Requisitos del Producto			
Frecuencia de Inspección			
Muestra			
Método de Inspección			
Registro de Inspección			
Quién Inspecciona			
Plan de Reacción			

Tabla 14: Puntos de control.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

14.0 Registros

Se listan, valiéndose de la tabla 15, los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos.

<i>Registro</i>	<i>Tiempo de conservación</i>	<i>Responsable de conservación</i>	<i>Lugar de almacenamiento</i>	<i>Código (cuando aplique)</i>	<i>Disposición</i>
<i>a)</i>	<i>b)</i>	<i>c)</i>	<i>d)</i>	<i>d)</i>	<i>e)</i>

Tabla 15: Enlista los registros necesarios para el documento.

- a) Registro: nombre del registro, en caso de obtenerse por medio del uso de un formato prediseñado el nombre del registro es el mismo del formato.
- b) Tiempo de conservación: tiempo en que los registros estarán en poder del usuario.
- c) Responsable de conservación: Indica el puesto de quien ejerce el control del registro.
- d) Código: indica el código del formato que se utilizó para generar el registro, cuando se haya usado uno.
- e) Disposición: destino del registro una vez terminado el tiempo de conservación.

15.0 Glosario

En esta sección se muestra el significado de palabras clave o palabras comunes usadas en el documento.

16.0 Cambios en ésta versión

Cuando se modifica un documento se registran los cambios sufridos respecto a la versión autorizada inmediata anterior, utilizando para ello la tabla 16.


<i>Número de revisión inmediata anterior</i>	<i>Fecha de autorización de la versión inmediata anterior</i>	<i>Descripción del cambio</i>
<i>(a)</i>	<i>(b)</i>	<i>(c)</i>

Tabla 16: Tabla designada para especificar los cambios que se haga cada revisión de los documentos.

- a) Número de revisión inmediata anterior: Anotar número de revisión inmediata anterior.
- b) Fecha de autorización de la versión inmediata anterior: Se escribe la fecha en que fue autorizada la versión inmediata anterior.
- c) Descripción del cambio: Indican los apartados y las modificaciones realizadas en la nueva versión.

3.5 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos internos del SGC (manual de la calidad, procedimientos gobernadores, planes de calidad, procedimientos operativos, instructivos de trabajo, formatos y otros documentos internos) deben ser marcados con un código que los distinga entre sí.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

El código se compone de tres o cuatro segmentos, según aplique, cada uno representado por las siglas o números mostrados en la tabla 17.


1) Tipo de documento		2) Referencia a la norma	3) Nombre del Proceso o actividad a que hace referencia		4) Número consecutivo
Siglas	Significado	Número de requisito de la norma ISO 9001:2000 al cual da cumplimiento o hace referencia el documento.			El número consecutivo sólo se aplica en los documentos cuyos primeros tres segmentos del código sean iguales al de otro documento. En tal caso se deben distinguir entre sí asignándoles el número consecutivo.
			RD	Responsabilidad de la Dirección (Manual de la Calidad)	
			CD	Control de Documentos	
			CR	Control de Registros	
MC	Manual de Calidad		APEC	Med. de la Satisfacción de la APEC ... de Quejas (Asociación Promotora de Educación Comunitaria)	
			PNC	Producto No Conforme	
PG	Procedimiento o Gobernador		AC	Acciones Correctivas	
			AP	Acciones Preventivas	
PC	Plan de Calidad		AI	Auditorías Internas	
			AQ	Atención de Quejas	
PO	Procedimiento o Operativo		CE	Control Escolar	
			FFD	Formación de Figuras Docentes	
IT	Instructivo de Trabajo		PC	Promoción y Captación de Aspirantes a Instructor Comunitario	
			PIE	Para Infraestructura y Equipamiento	
			DM	Planeación y Distribución de Materiales y Mobiliario	
DI	Otro Tipo de Docto. Interno	RH	Recursos Humanos		
		AD	Adquisiciones		
FO	Formatos	AE	Apoyos Económicos		
		AT	Ambiente de Trabajo		

Tabla 17: Muestra cómo deben ser codificados los documentos para su codificación

Los segmentos que componen el código deben ser separados entre sí por un guión.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

No.	Nombre y/o identificación	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
1	Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos	Coordinador de Calidad	Todo el personal	PG-4.2.3-CD

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	IT-4.2.3-CD-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	3-2	
	Fecha de Autorización:	20 de octubre de 2010	

5.0 GLOSARIO.

Documento: Datos que poseen significado y su medio de soporte.

Documento interno: Es todo aquél documento que se elabora dentro de la Delegación y está relacionado con el SGC.

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

Procedimiento Gobernador: Documento que especifica la forma de llevar a cabo una actividad o proceso obligatorio por la norma ISO 9001:2000 para el despliegue del Sistema de Gestión de la Calidad.

Plan de Calidad: Documento de un proceso declarado en el SGC, en el que se especifica su alcance, producto, actividades, puntos de control, indicadores de eficacia, recursos asociados, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse.

Procedimiento Operativo: Documento que muestra la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

Instructivo de Trabajo: Documento en el que se muestra la descripción detallada de una actividad. Generalmente se aplica para actividades cotidianas y repetitivas.

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

6.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN.

Número de revisión inmediata anterior	Fecha de autorización de la versión inmediata anterior	Descripción del cambio
2	06 de febrero de 2007	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica la estructura del documento, en el apartado "Legibilidad de los documentos" dividiéndose en viñetas que contienen instrucciones claramente identificables para la elaboración de documentos. Así como el formato en que deben ser presentados los títulos: Nombre del documento, Código, Revisión, Elaboro y Firma, Autorizó y Firma, Fecha de autorización. • En el apartado de Identificación de los Documentos; se modificó el formato para referir la revisión, así también el paginado de los documentos del SGC cambia en cuanto a su ubicación, a la parte inferior central de cada hoja y se precisa sobre las orientaciones a tomar en cuenta para el formato en el apartado de revisión cuando se trata de documentos de emisión masiva. • En la tabla de codificación de documentos; se incorporan las siglas PIE y AQ; de los documentos para Infraestructura y Equipamiento, y Atención de Quejas respectivamente.