



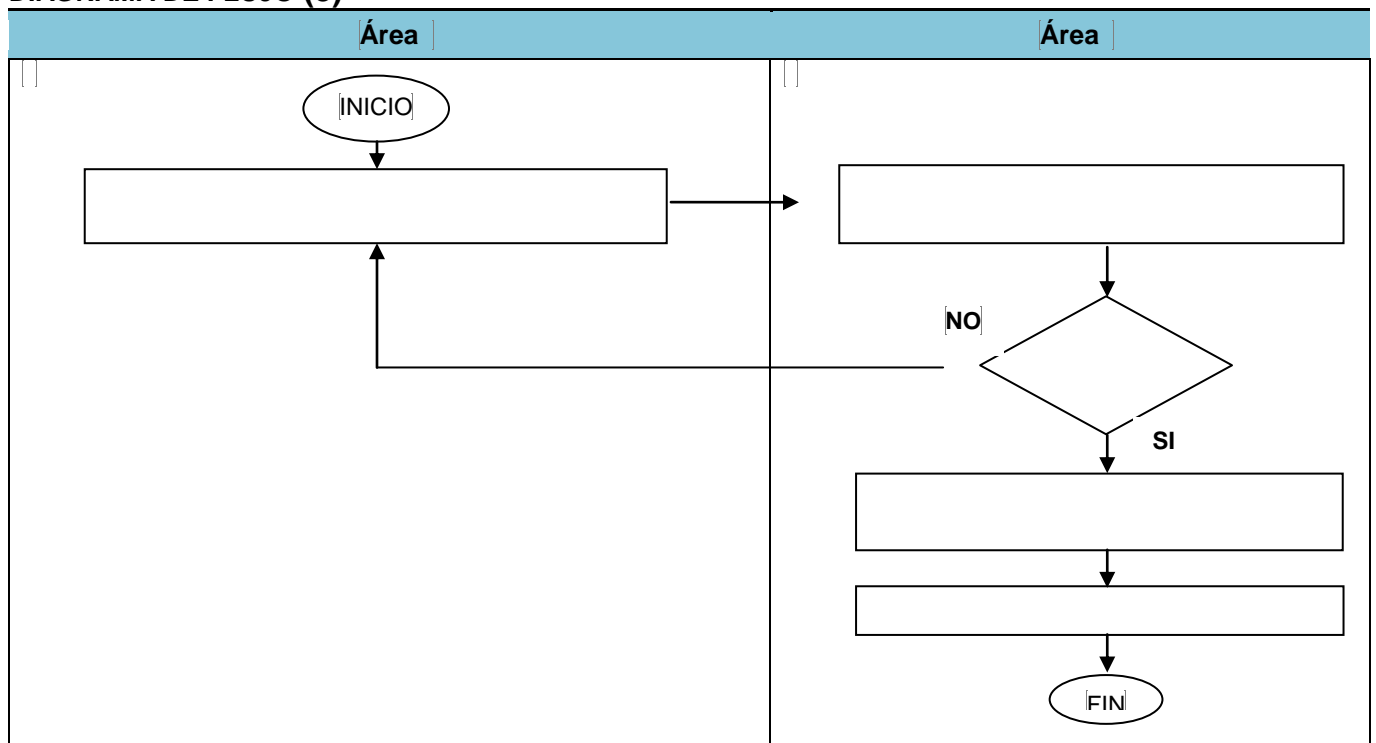
# PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO

OBJETIVO:		ALCANCE:	
(1)		(2)	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
• (3)	• (4)	• (5)	• (6)

## DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO (7)

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
[[	[[	[[
[[	[[	[[
[[	[[	[[

## DIAGRAMA DE FLUJO (8)





## PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO

### TIPO DE PROCESO (9)

--

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
(11)	(11)

### REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
(12)	(12)

### TABLA DE REVISIONES

Punto de la Norma ISO 9001:2008	Código:	Revisión:	Fecha
(13)	(14)	(15)	(16)

### AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
(17)	(17)

FORMA DE LLENADO																
(1) <b>OBJETIVO</b>	Indica el propósito del procedimiento o instructivo, empieza con un verbo y satisface algún requerimiento de la norma.															
(2) <b>ALCANCE</b>	Define el campo de aplicación del procedimiento o instructivo. El alcance puede estar definido en función de áreas, servicios, situaciones o personal, ejemplos: Áreas: Aplica al área de compras. Personal: Aplica para todo el personal de la Dirección. Situaciones: Aplica cuando surgen quejas del cliente.															
(3) <b>PROVEEDOR(ES)</b>	Organización o persona que proporciona producto(s) o insumos(s), pudiendo ser bienes tangibles (tales como equipo, materiales o componentes) o intangibles (tal como energía o información).															
(4) <b>ENTRADAS</b>	Identifica los insumos necesarios para llevar a cabo el procedimiento o instructivo que se esta documentando.															
(5) <b>SALIDAS</b>	Identifica los productos que son el resultado del procedimiento o instructivo que se está documentando.															
(6) <b>CLIENTE</b>	Organización, área o persona que recibe un producto, puede ser interno o externo.															
(7) <b>DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO</b>	Describe detalladamente cada una de las actividades necesarias para conseguir el objetivo del procedimiento o instructivo. Se enuncian además los responsables directos de cada actividad y la tarea que estos desempeñan. Redacta los procedimientos o instructivos con un lenguaje sencillo de forma clara y precisa (tiempo presente y tercera persona). Si la actividad requiere de algún formato de registro o tabla, mencionar en el texto su nombre y código de referencia.															
(8) <b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	De acuerdo a lo establecido en el documento ISO/TC 176/SC 2/N 525R con fecha marzo de 2001, "Orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma"; en el apartado No. 4 "Orientación acerca del apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2008 inciso d), se hace referencia a los "documentos necesitados para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos", entre los que se mencionan: Mapas de proceso, diagramas de flujo de proceso y descripciones de proceso. <b>(Se recomienda que se elabore en forma concreta y sencilla, únicamente aplica en caso de que el área así lo determine y bajo consideración del Representante de la Dirección)</b>															
(9) <b>TIPO DE PROCESO QUE PERTENECE</b>	Se indica el tipo de proceso a que pertenece el procedimiento o instructivo que se esta documentado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>NOMBRE DEL PROCESOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Gestión de Servicios y Trámites</td></tr> <tr><td>Operación de Redes de Agua Potable y Drenaje</td></tr> <tr><td>Tratamiento de Aguas Residuales</td></tr> <tr><td>Gestión de Estudios y Proyectos</td></tr> <tr><td>Construcción de Infraestructura Hidráulica</td></tr> <tr><td>Gestión Presupuestal</td></tr> <tr><td>Gestión de Compras y Almacenamiento</td></tr> <tr><td>Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica</td></tr> <tr><td>Mantenimiento de Infraestructura Informática</td></tr> <tr><td>Mantenimiento de Instalaciones y oficinas</td></tr> <tr><td>Gestión de Competencias del Personal</td></tr> <tr><td>Análisis y mejora</td></tr> <tr><td>Planificación del Sistema de Gestión de Calidad</td></tr> <tr><td>Revisión por la Dirección</td></tr> </tbody> </table>	NOMBRE DEL PROCESOS	Gestión de Servicios y Trámites	Operación de Redes de Agua Potable y Drenaje	Tratamiento de Aguas Residuales	Gestión de Estudios y Proyectos	Construcción de Infraestructura Hidráulica	Gestión Presupuestal	Gestión de Compras y Almacenamiento	Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica	Mantenimiento de Infraestructura Informática	Mantenimiento de Instalaciones y oficinas	Gestión de Competencias del Personal	Análisis y mejora	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión por la Dirección
NOMBRE DEL PROCESOS																
Gestión de Servicios y Trámites																
Operación de Redes de Agua Potable y Drenaje																
Tratamiento de Aguas Residuales																
Gestión de Estudios y Proyectos																
Construcción de Infraestructura Hidráulica																
Gestión Presupuestal																
Gestión de Compras y Almacenamiento																
Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica																
Mantenimiento de Infraestructura Informática																
Mantenimiento de Instalaciones y oficinas																
Gestión de Competencias del Personal																
Análisis y mejora																
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad																
Revisión por la Dirección																
(10) <b>INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO</b>	Medida de desempeño del procedimiento, en cuanto a su eficacia y eficiencia, que determina la necesidad de implantar acciones correctivas o de mejora.															
(11) <b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Establece la referencia a procedimiento(s), reglamentos y demás documentos involucrados en el desarrollo del procedimiento o instructivo.															
(12) <b>REGISTROS DE CALIDAD</b>	Documentos, formatos y demás medios y herramientas de <b>información</b> que colaboran a la comunicación y <b>evidencia de conformidad</b> .															
(13) <b>REQUERIMIENTO ISO 9001:2008</b>	Anota el requerimiento de la Norma ISO 9001:2008, en donde aplica el procedimiento o instructivo. Ejemplo: Control de Documentos corresponde al 4.2.3															
(14) <b>CÓDIGO</b>	Identifica la clave del documento: La asignación del código de identificación del documento estará generada de acuerdo al ANE-PSG-01-A Claves y Codificaciones. La codificación aplica a los documentos internos. Los externos sólo se identifican por el nombre, no aplica un código para su control.															
(15) <b>REVISIÓN</b>	Indica el número de revisión del procedimiento o instructivo. Cuando un procedimiento o instructivo es emitido por primera vez se le asigna un número de revisión "00", el cual debe de ser consecutivo en cada revisión															
(16) <b>FECHA</b>	Indica el día, mes y año (DD-MES-AA) a partir de que el documento es implementado. Ejemplo 25-ENERO-10.															
(17) <b>APROBACIÓN</b>	Elaboró: Nombre y firma de la persona que elaboró el documento. Autorizó: Nombre y firma. (dueño de proceso)															