



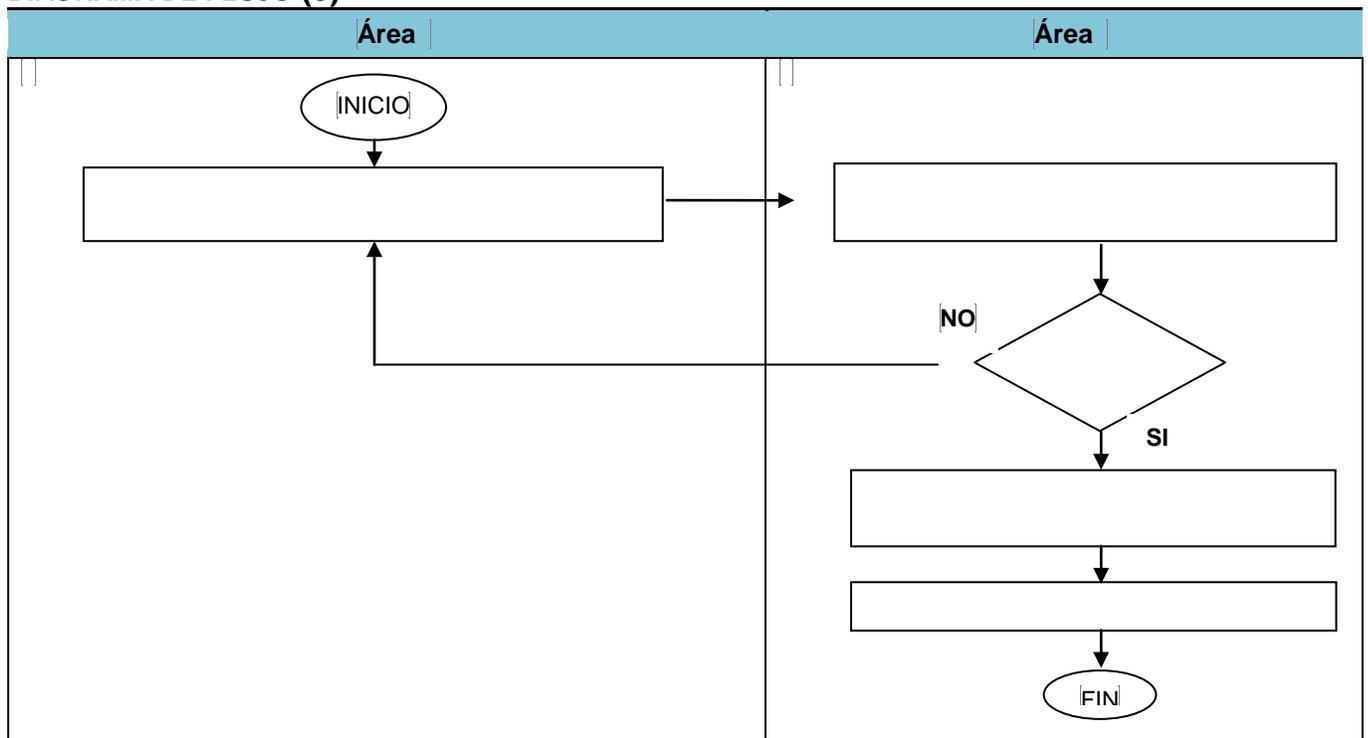
PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO

| 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 REGISTROS DE CALIDAD

| Código | Título del documento | Código | Título del Documento |
|--------|----------------------|--------|----------------------|
| (11) | (11) | (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) OBJETIVO | Indica el propósito del procedimiento o instructivo, empieza con un verbo y satisface algún requerimiento de la norma. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) ALCANCE | 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) PROVEEDOR(ES) | 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) ENTRADAS | Identifica los insumos necesarios para llevar a cabo el procedimiento o instructivo que se esta documentando. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (5) SALIDAS | Identifica los productos que son el resultado del procedimiento o instructivo que se está documentando. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (6) CLIENTE | Organización, área o persona que recibe un producto, puede ser interno o externo. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (7) DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO | 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) DIAGRAMA DE FLUJO | 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. (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) | | | | | | | | | | | | | | | |
| (9) TIPO DE PROCESO QUE PERTENECE | 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) INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO | Medida de desempeño del procedimiento, en cuanto a su eficacia y eficiencia, que determina la necesidad de implantar acciones correctivas o de mejora. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (11) DOCUMENTOS DE REFERENCIA | Establece la referencia a procedimiento(s), reglamentos y demás documentos involucrados en el desarrollo del procedimiento o instructivo. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (12) REGISTROS DE CALIDAD | Documentos, formatos y demás medios y herramientas de información que colaboran a la comunicación y evidencia de conformidad . | | | | | | | | | | | | | | | |
| (13) REQUERIMIENTO ISO 9001:2008 | 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) CÓDIGO | 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) REVISIÓN | 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) FECHA | Indica el día, mes y año (DD-MES-AA) a partir de que el documento es implementado. Ejemplo 25-ENERO-10. | | | | | | | | | | | | | | | |
| (17) APROBACIÓN | Elaboró: Nombre y firma de la persona que elaboró el documento. Autorizó: Nombre y firma. (dueño de proceso) | | | | | | | | | | | | | | | |