


## 1. OFICIALIZACIÓN

  
**Copia NO  
 Controlada**  
*(Para su difusión)*

  
 Autorizó  
**Guadalupe Esparza Méndez**  
 Directora General

  
 Validó  
**Javier I. Peña González**  
 Director de Administración y Gestión del Capital Humano

  
 Validó Metodología  
**José Daniel Madriz Torres**  
 Consultor Sr. de Comunicación y Gestión Estratégica

  
**Documento Original**

## 2. CONTROL DE VERSIONES

DOCUMENTO ANTERIOR	VERSIÓN	DOCUMENTO ACTUAL	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	N/A	PR-GA-UPP-001	001	- Documento de nueva creación.
PR-GA-UPP-001	001	PR-DA-CCG-001	002	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes en la codificación de puestos emisores de procesos y subprocesos.</li> <li>- Se actualiza el puesto del responsable de la administración de la información documentada.</li> <li>- Actualización en el código de los formatos derivados del presente Procedimiento.</li> <li>- Actualización del código del procedimiento.</li> <li>- Se detalla el concepto de "Fecha de vigencia".</li> <li>- Se añaden lineamientos de continuidad en la administración de la información documentada en el supuesto de contingencia sanitaria, ambiental o desastre natural.</li> </ul>

### 3. OBJETIVO

Establecer las actividades y lineamientos para la elaboración, validación, autorización, publicación y control de la información documentada y no documentada de DCH knowwho.



**Copia NO  
Controlada**  
(Para su difusión)

### 4. ALCANCE

Aplica para DCH knowwho y sus Razones Sociales y Centros de Trabajo.



**Documento  
Original**

### 5. TERMINOLOGÍA

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Oficialización</b>	Apartado dentro de un instrumento normativo, que asegura que el documento es válido y oficial para su ejecución.
<b>Control de Versiones</b>	Apartado dentro de un instrumento normativo, que permite visualizar las actualizaciones y la trazabilidad del documento desde su primer versión.
<b>Objetivo</b>	Define el propósito fundamental de la implementación del documento.
<b>Alcance</b>	Apartado dentro de un instrumento normativo que define los límites y aplicabilidad del documento.
<b>Cuadro de Responsabilidades</b>	Apartado dentro de un Manual de Procesos que describe los límites de responsabilidades de cada uno de los involucrados en el documento.
<b>Terminología</b>	Conjunto de definiciones de palabras y acrónimos citados dentro de un Instrumento Normativo.
<b>Diagrama Nivel 0</b>	Tipo de información gráfica que se caracteriza incluir grandes bloques de operación de una actividad para comprimir la representación gráfica.
<b>Diagrama Nivel 1</b>	Tipo de información gráfica que se caracteriza por explotar todas las actividades de un proceso, incluyendo todas las excepciones y variantes.
<b>Documentos de Referencia</b>	Documentos que están relacionados con la naturaleza del Instrumento Normativo, ya sea de forma interna o externa.
<b>Dueño del Proceso</b>	Responsable de gestionar la creación, implementación, aplicación, actualización y aseguramiento de un Proceso.
<b>Fecha de vigencia</b>	Corresponde a la fecha en la que entra en vigor un instrumento normativo. A partir de esa fecha habrá un período de 2 años para volver a actualizarse.
<b>Anexo</b>	Documento complementario que está estrictamente relacionado a las actividades descritas en un Instrumento Normativo.
<b>Manual</b>	Documento Normativo que describe las actividades de un proceso o actividad analizando detalladamente a los proveedores, las entradas los procesos, las salidas y los usuarios.
<b>Política</b>	Enunciado de carácter mandatorio y obligatorio, principalmente incluidos en Documentos Normativos.
<b>Procedimiento</b>	Descripción de actividades de un proceso o actividad que define el paso a paso y donde se puede visualizar quienes son los responsables de ejecutar cada etapa del proceso.

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Formato</b>	Instrumento Normativo orientado a controlar y mantener un registro sobre una actividad específica.
<b>Información Documentada</b>	Conjunto de Instrumentos Normativos que regulan la administración y operación de una organización.
<b>Instructivo de Trabajo</b>	Descripción detallada de tareas o actividades específicas de la operación de un proceso, que puede ir acompañado de ayudas visuales (imágenes).
<b>Instrumento Normativo</b>	Término utilizado para hacer referencia a documentos que sirven como ejes rectores para la operación y administración de la organización (Manuales, Políticas, Procedimientos, Formatos, Instructivos de Trabajo, etc.). También podrán ser referidos como Documentos Normativos o Normatividad.
<b>Copia Controlada</b>	Documento Normativo impreso del original entregado a las y los dueños del proceso, mediante un registro puntual (control).
<b>Abrogación</b>	Anulación o modificación de un Instrumento Normativo.
<b>Sobrerregulación</b>	Exceso de Normatividad o Instrumentos Normativos.
<b>Mejora Regulatoria</b>	Práctica que impulsa el desarrollo de Instrumentos Normativos claros y simplificados, orientados a obtener describir el funcionamiento óptimo de las actividades comerciales, industriales, productivos y de servicios.
<b>Simplificación Regulatoria</b>	Práctica que impulsa la reducción de Instrumentos Normativos.

## 6. POLÍTICAS

6.1. La Dirección General, Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano, son los únicos que pueden establecer, modificar o eliminar lineamientos en el presente Instrumento Normativo.

### 6.2. CONDICIONES GENERALES

6.2.1. La información documentada solo puede ser creada y actualizada previa autorización del dueño del proceso.

6.2.2. La única información documentada autorizada será la siguiente:



- a. Manual.
- b. Política.
- c. Procedimiento.
- d. Instructivo de trabajo.
- e. Formato.



Cualquier Instrumento Normativo que no esté considerado en los incisos anteriores y que por necesidades del servicio sea muy necesario, deberá ser autorizada su creación e implementación por el Área encargada de la gestión de la Administración de la Información Documentada, sin necesidad de actualizar el presente Instrumento Normativo, pero si asignándole código y opcionalmente versión y fecha de vigencia.

6.2.3. El Control de la Información Documentada será responsabilidad de la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica, señalando que el medio de soporte puede variar (electrónico o físico) pero los controles no.



**Copia NO Controlada**  
(Para su difusión)

6.2.4. Para el caso de Información no documentada orientada a la descripción de las actividades de la operación y/o administración de DCH knowwho, será controlada por el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica, el cual asignará código y opcionalmente fecha de vigencia y versión.

6.2.5. La información documentada debe contar con un número de versión consecutivo según los cambios y actualizaciones que vayan teniendo en el tiempo.

6.2.6. Todo Instructivo debe nacer de un Procedimiento, es decir que no podrán existir Instructivos que no estén vinculados a un Procedimiento.

6.2.7. Todo Formato debe nacer de un Procedimiento o Instructivo, es decir no podrán existir Formatos que no estén vinculados a un Procedimiento o Instructivo. Toda excepción será avalada por el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica.

6.2.8. Es responsabilidad de las y los Dueños del proceso la implementación en sus respectivas Áreas.

6.2.9. El Área de Comunicación y Gestión Estratégica debe asegurar la integridad de la información documentada en los medios que considere necesarios.


6.2.10. Todas las Políticas y Manuales de Proceso, deberán ir autorizados por la Dirección General debido a su nivel de aplicación. Para el caso de excepciones a este numeral será el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica quien avale la oficialización (firmas-autorizaciones)

6.2.11. Los Anexos derivados de una Política, Manual o Procedimiento, tendrán el mismo código de su documento fuente.

### 6.3. ESTRUCTURA Y DENOMINACIÓN DOCUMENTAL

6.3.1. El contenido de la información documentada de acuerdo a su tipo, así como el orden de elementos descritos, será el siguiente:

MANUAL	POLÍTICA	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	FORMATO
1. Oficialización.	1. Oficialización.	1. Oficialización.	1. Oficialización.	La estructura de este tipo de Instrumentos Normativos variará conforme a la naturaleza u origen de cada documento.
2. Control de Versiones.	2. Control de Versiones.	2. Control de Versiones.	2. Control de Versiones.	
3. Cuadro de Responsabilidades	3. Objetivo.	3. Objetivo.	3. Objetivo.	
4. Objetivo.	4. Alcance.	4. Alcance.	4. Alcance.	
5. Alcance.	5. Terminología.	5. Terminología.	5. Terminología.	
6. Terminología.	6. Políticas.	6. Políticas.	6. Instructivo.	
7. Políticas.	7. Documentos de Referencia.	7. Procedimiento.	7. Diagrama (0 o 1).	
8. Diagrama General del Proceso	8. Anexos.	8. Diagrama (0 o 1).	8. Documentos de Referencia.	
9. Subprocesos (Descripción de		9. Documentos de Referencia.	9. Anexos.	

actividades diagrama).	y		10. Indicadores.		 <b>Documento Original</b>
10. Documentos Referencia.	de		11. Anexos.		
11. Indicadores.					
12. Anexos.					



**Copia NO Controlada**  
(Para su difusión)

Invariablemente todos los Instrumentos Normativos deberán contener encabezado (nombre, código, fecha de vigencia y versión) y pie de página (código del formato y número de páginas).

6.3.2. Para elaborar la información documentada solo se podrán usar los siguientes formatos:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	USO
Formato para la Elaboración de Manuales	FO-GA-CCG-001	Elaboración de Manuales
Formato para la Elaboración de Políticas	FO-GA-CCG-002	Elaboración de Políticas
Formato para la Elaboración de Procedimientos	FO-GA-CCG-003	Elaboración de Procedimientos
Formato para la Elaboración de Instructivos de Trabajo	FO-GA-CCG-004	Elaboración de Instructivos de Trabajo

Para el caso de los Formatos estos solo cumplirán con el encabezado (nombre, código, fecha de vigencia y versión).

6.3.3. La Información documentada debe identificarse mediante un código asignado por el Área de Comunicación y Gestión Estratégica, el cual será integrado conforme a lo siguiente:

TIPO DE DOCUMENTO	CLAVE DEL PROCESO EMISOR	CLAVE DEL SUBPROCESO EMISOR		NUMERO CONSECUTIVO
		NOMBRE	CLAVE	
Manual (MA) Política (PO) Procedimiento (PR) Instructivo de Trabajo (IT) Formato (FO)	Dirección General (DG)	Dirección General	DG	001 002 003 ... ...
	Dirección de Operaciones (DO)	Gerencia Comercial	GCO	
		Subgerencia de Operaciones	SGO	
		Coordinación de Reclutamiento en Campo	CRC	
		Coordinación de Servicio al Cliente	CSC	
		Unidad Legal	ULE	
	Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano (DA)	Consultoría de Recursos Materiales y Desarrollo	CRM	
		Consultoría de Administración y Gestión de capital Humano	CAG	
		Consultoría de Atracción de Talento	CAT	
		Consultoría de Comunicación y Gestión Estratégica	CCG	
	Dirección de Nóminas y Facturación (DN)	Subgerencia de Nóminas	SNO	
		Coordinación de Facturación	CFA	
	Dirección de Finanzas y Fiscal	Unidad de Análisis de Cobranza	UCO	
		Unidad de Análisis Cuentas por	UCP	

TIPO DE DOCUMENTO	CLAVE DEL	CLAVE DEL SUBPROCESO EMISOR		NUMERO
	(DF)	Pagar		
		Unidad de Análisis de Contabilidad	UAC	
	Coordinación de TI (CT)	Coordinación de Tecnología e Información	CTI	
		Unidad de Análisis de Soporte	UAS	

Ejemplo: El Procedimiento de Administración de Información Documentada sería nombrado PR-DA-CCG-001.



**Copia NO Controlada**  
(Para su difusión)

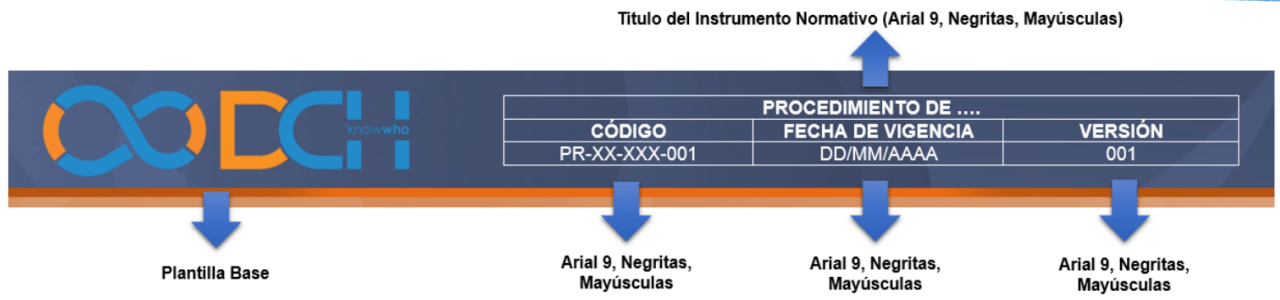
- PR: Corresponde al prefijo de Procedimiento.
- DA: Corresponde a la clave asignada para la Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano.
- CCG: Corresponde a la clave asignada para el Área de Consultoría en Comunicación y Gestión Estratégica.
- 001: Corresponde al número consecutivo asignado para los Instrumentos Normativos de cada Departamento.

#### 6.4. TIPOLOGÍA

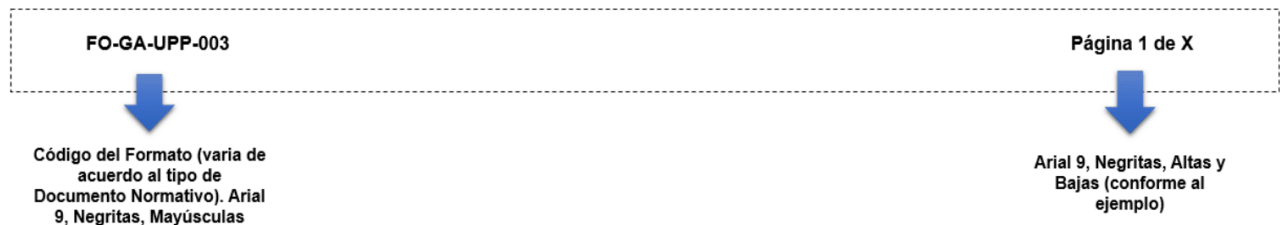
6.4.1. La información documentada debe ser elaborada con la siguiente tipografía:



##### a. Encabezado.



##### b. Pie de Página



##### c. Contenido.

CONCEPTO	EJEMPLO	TIPOLOGÍA
Títulos	1. OFICIALIZACIÓN 2. CONTROL DE VERSIONES	- Arial 12. - Negritas.

	<b>3. OBJETIVO</b> <b>4. ALCANCE</b> 5. ... 6. ... 7. ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayúsculas.</li> <li>- Justificado.</li> </ul>						
Subtítulos	<b>6. POLÍTICAS</b>  6.1. CONDICIONES GENERALES 6.2. ... 6.3. ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arial 11.</li> <li>- Mayúsculas.</li> <li>- Justificado.</li> </ul>						
Contenido	<b>3. OBJETIVO</b>  Determinar las actividades para...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arial 11.</li> <li>- Mayúsculas y minúsculas.</li> <li>- Justificado.</li> </ul>						
Interlineado	...Aplica para DCH knowwho y sus Razones Sociales y Centros de Trabajo...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo 1.15.</li> <li>- Máximo 1.5.</li> </ul>						
Tablas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>CLAVE</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ejemplo</td> <td>XX-XX-000</td> <td>Ejemplo</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO	CLAVE	DESCRIPCIÓN	Ejemplo	XX-XX-000	Ejemplo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Títulos de la tabla: Arial 10, negritas, mayúsculas, sombreado gris claro).</li> <li>- Contenido de la tabla: Arial 10, mayúsculas y minúsculas.</li> </ul>
TIPO	CLAVE	DESCRIPCIÓN						
Ejemplo	XX-XX-000	Ejemplo						
Numeración y viñetas	<b>6. POLÍTICAS</b>  6.1. CONDICIONES GENERALES  6.1.1. Las y los usuarios deberán... <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejemplo...               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplo...                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ejemplo...                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejemplo...</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arial 11.</li> <li>- Mayúsculas y minúsculas.</li> <li>- La numeración solo llegará a hasta el tercer nivel, a partir de ahí se usarán viñetas de acuerdo a lo ejemplificado.</li> <li>- De acuerdo a las características de cada documento normativo se podrá omitir el nivel 3 de numeración por incisos (a, b, c, etc.). La regla anteriormente descrita también aplica para las viñetas.</li> </ul>						



Documento Original

## 6.5. VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN

6.5.1. Una vez elaborado o actualizado el documento por parte del Área de Comunicación y Gestión Estratégica, será sometido a validación y autorización las y los dueños de los procesos, los cuales contarán con 5 días hábiles a partir de la notificación para ratificar o rectificar la información del Instrumento Normativo, en caso de no hacerlo, será considerado como afirmativa ficta.



**Copia NO Controlada**  
(Para su difusión)

6.5.2. La validación realizada por el Área de Comunicación y Gestión Estratégica y la Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano, se efectúa de conformidad a las mejores prácticas de documentación, así como la homologación de los formatos para documentar información.

6.5.3. El Área de Comunicación y Gestión Estratégica debe comunicar el Instrumento Normativo a todo el personal involucrado mediante los medios idóneos para tal fin (electrónicos y/o físicos).

6.5.4. Ningún Documento Normativo será oficial hasta que la Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano en conjunto con su Área de Comunicación y Gestión Estratégica oficialice la entrega de la Copia Controlada o lo publique en su Sistema de Control de Documentos.

6.5.5. Para aquellos casos donde por razones extraordinarias sea imposible recabar la firma en los Instrumentos Normativos por razones de contingencia sanitaria, ambiental o desastre natural; se procederá a recabar el visto bueno vía correo electrónico y precisando dicha situación con la siguiente leyenda en el cuadro de firmas:

*Autorizado vía electrónica por motivos de (precisar el motivo) (fecha y hora).*

En los períodos anteriormente señalados, queda exento el uso del Formato de Distribución Documental (FO-DA-CCG-005), quedando oficializado el documento con la validación electrónica, su comunicación correspondiente y carga en la lista maestra de documentos.

## 6.6. CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ABROGACIÓN

6.6.1. La o El Titular del Área de Comunicación y Gestión Estratégica podrá decidir si la solicitud de creación de un Instrumento Normativo, procede o no conforme a las mejores prácticas de simplificación regulatoria. Lo anterior a efecto de no motivar la sobre-regulación en la empresa.

6.6.2. Es responsabilidad del Área de Comunicación y Gestión Estratégica atender un requerimiento de actualización o creación en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir de que es enviada toda la información soporte por el dueño del proceso.

6.6.3. La o el Dueño del Proceso en conjunto con el Área de Comunicación y Gestión Estratégica debe revisar y actualizar los Instrumentos Normativos cuando menos una vez cada 2 años, utilizando como base para su modificación los siguientes criterios:



**Copia NO  
Controlada**  
*(Para su difusión)*

- Resultados de revisiones previas que avalen y sustenten la mejora correspondiente.
- Revisiones por la Dirección General.
- Otorgamiento de nuevos servicios y/o productos.
- Cambios en la Estructura de la Organización.
- Cambios en las Operaciones de la Organización.
- Cambios en la normatividad de referencia.
- Como resultado de auditorías internas.
- Por notificaciones, revisiones y sugerencias de clientes internos y/o externos.



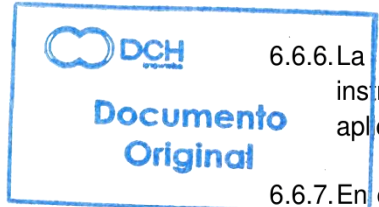


- Mejores prácticas identificadas en proyectos de mejora continua y regulatoria.



6.6.4. Cuando por alguna razón la o el Dueño del Proceso requiera información documentada de forma impresa, deberá solicitarlo al Área de Comunicación y Gestión Estratégica a efecto de firmar su respectiva hoja de distribución.

6.6.5. La o el Titular del Área de Comunicación y Gestión Estratégica en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano podrán decidir la abrogación de documentos normativos a efecto de contribuir con la simplificación regulatoria.



6.6.6. La simplificación regulatoria será realizada con respecto a estudios e instrumentos de análisis que permitan visualizar la obsolescencia o falta de aplicabilidad de un Instrumento Normativo.

6.6.7. En cada cambio de versión la copia controlada obsoleta será recogida por la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica y sustituida por la nueva versión.

## 6.7. AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

6.7.1. La o El Titular del Área de Comunicación y Gestión Estratégica deberá programar auditorías por lo menos una vez al año a efecto de revisar la correcta implementación de la información documentada.

6.7.2. El equipo auditor será conformado por mismo personal de la empresa conforme a lo definido por la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica, previa autorización de La o El Director de Administración y Gestión del Capital Humano.

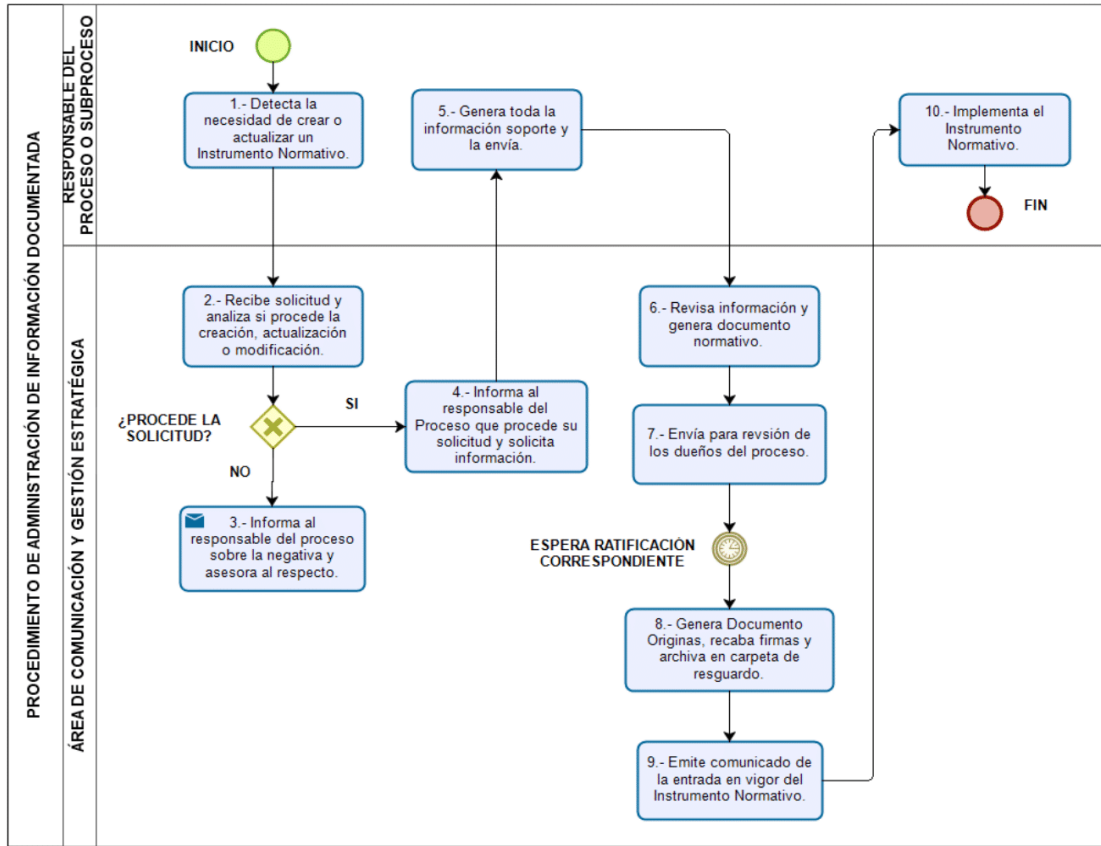
## 7. PROCEDIMIENTO

Paso	Quién realiza	Descripción
1.	Responsable del Proceso o Subproceso	<p>Detecta la necesidad de crear o actualizar un Documento Normativo, y envía solicitud.</p> <p>La solicitud de creación o actualización de un Instrumento Normativo podrá ser vía telefónica, correo electrónico o bien de forma presencial con la o el Director de Administración y Gestión del Capital Humano y/o la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica.</p>
2.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica	<p>Recibe solicitud y analiza si procede la creación, actualización o modificación del Documento Normativo.</p> <p><b>¿Procede la creación o actualización del Documento Normativo?</b></p> <p><b>No</b></p>
3.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica	<p>Informa al Responsable del Proceso o Subproceso sobre la negativa de la solicitud y asesora sobre como solventar normativamente su solicitud.</p> <p><b>Si</b></p>

Paso	Quién realiza	Descripción
4.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica	Informa al Responsable del Proceso o Subproceso que procede su solicitud y recaba toda la información soporte para poder estructurar el Instrumento Normativo de forma conjunta con los Responsables del Proceso y Subprocesos.
5.	Responsable del Proceso o Subproceso	<p>Genera toda la información soporte y la envía a la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica.</p> <p><b>Información Soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo del Instrumento Normativo.</li> <li>- Alcance.</li> <li>- Lineamientos o reglas de operación aplicables al proceso.</li> <li>- Descripción de actividades donde se pueda visualizar quien realiza la actividad y una descripción de como la realiza.</li> </ul>
6.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica	<p>Revisa información, genera documento normativo en cualquiera de los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FO-DA-CCG-001 Formato para la Elaboración de Manuales.</li> <li>- FO-DA-CCG-002 Formato para la Elaboración de Políticas.</li> <li>- FO-DA-CCG-003 Formato para la Elaboración de Procedimientos.</li> <li>- FO-DA-CCG-004 Formato para la Elaboración de Instructivos de Trabajo.</li> </ul> <p>Cuando la información soporte resulte insuficiente, la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica solicitará reuniones de trabajo, entrevistas y cualquier otra medida que considere necesaria para recabar toda la información disponible.</p>
7.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica	<p>Envía para su ratificación o rectificación correspondiente de las y los Dueños del Proceso.</p> <p>Una vez ratificado el Instrumento Normativo se procede a la oficialización obteniendo las firmas correspondientes de las y los involucrados.</p>
8.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica	<p>Genera Documento Original, recaba firmas y archiva en la carpeta de resguardo correspondiente el documento original y entrega una copia controlada a las y los dueños del proceso recabando su firma en el FO-DA-CCG-005 Formato de Distribución Documental y Actualiza el FO-DA-CCG-006 Lista Maestra de Información Documentada con la información del Instrumento Normativo creado o actualizado.</p> <p>Cuando haya cambio de versión, la copia controlada será recogida y sustituida por una nueva versión.</p>
9.	Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica / Responsable del Proceso o Subproceso	Emite comunicado de la entrada en vigor del Instrumento Normativo, señalando los temas principales.
10.	Responsable del Proceso o Subproceso	Implementa el Instrumento Normativo que respalda la operación y administración de los procesos involucrados.
		<b>Fin de Procedimiento</b>




### 8. DIAGRAMA NIVEL 1



### 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
INTERNOS	FO-DA-CCG-001	Formato para la Elaboración de Manuales.
	FO-DA-CCG-002	Formato para la Elaboración de Políticas.
	FO-DA-CCG-003	Formato para la Elaboración de Procedimientos.
	FO-DA-CCG-004	Formato para la Elaboración de Instructivos de Trabajo.
	FO-DA-CCG-005	Formato de Distribución Documental.
	FO- DA-CCG-006	Lista Maestra de Información Documentada.
EXTERNOS	N/A	

### 10. INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	META
Información documentada vigente	(Documentación vigente / Total de documentación) X 100	90%

### 11. ANEXOS

Sin anexos.

