
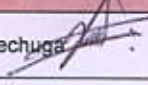
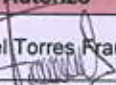

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS PR-CAL-01

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano 	Itzi Sarai Mateo Lechuga 	Raquel Torres Frausto 
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para la elaboración, manejo y control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que regulen su codificación, aprobación, expedición, distribución, difusión, revisión y actualización, modificación, disponibilidad, identificación, cancelación y archivo de los mismos.


2. Alcance.

Todos los documentos de origen internos y externos relacionados con los procesos operativos y de Gestión de la Calidad del SGC del **Centro de Atención a Usuarios**.

3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Alta Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Autorizar la política y los objetivos de la calidad, así como el manual de calidad y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. 	Total y completa en todo el Sistema de Gestión de la Calidad.
Representante de la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la aplicación total y correcta de este procedimiento. Convocar al Grupo de Trabajo para la revisión periódica de la documentación del Sistema. Aprobar el manual de calidad y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. 	Autoridad para solicitar a las áreas correspondientes el cumplimiento de los requisitos establecidos en este procedimiento.
Responsable de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> Administrar y controlar los cambios en la documentación, así como revisar toda la documentación que se genere en el sistema de gestión de la calidad. 	Autoridad para solicitar los cambios, mejoras y adecuación de documentos de cualquier nivel dentro del Sistema.
Grupo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la documentación y periódicamente su efectividad, aplicación y vigencia. Apoyar en la publicación y difusión de la documentación vigente de acuerdo a cada procedimiento en la página web. 	Autoridad para emitir recomendaciones para la elaboración o adecuación de los documentos.
Dueños de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar la documentación correspondiente a sus áreas y procesos. 	Autoridad para solicitar la información y medios necesarios para elaborar los documentos.
Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requisitos de este procedimiento. 	Autoridad pertinente de acuerdo a sus funciones.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

4. Diagrama de flujo.- No Aplica.

5. Descripción de actividades.

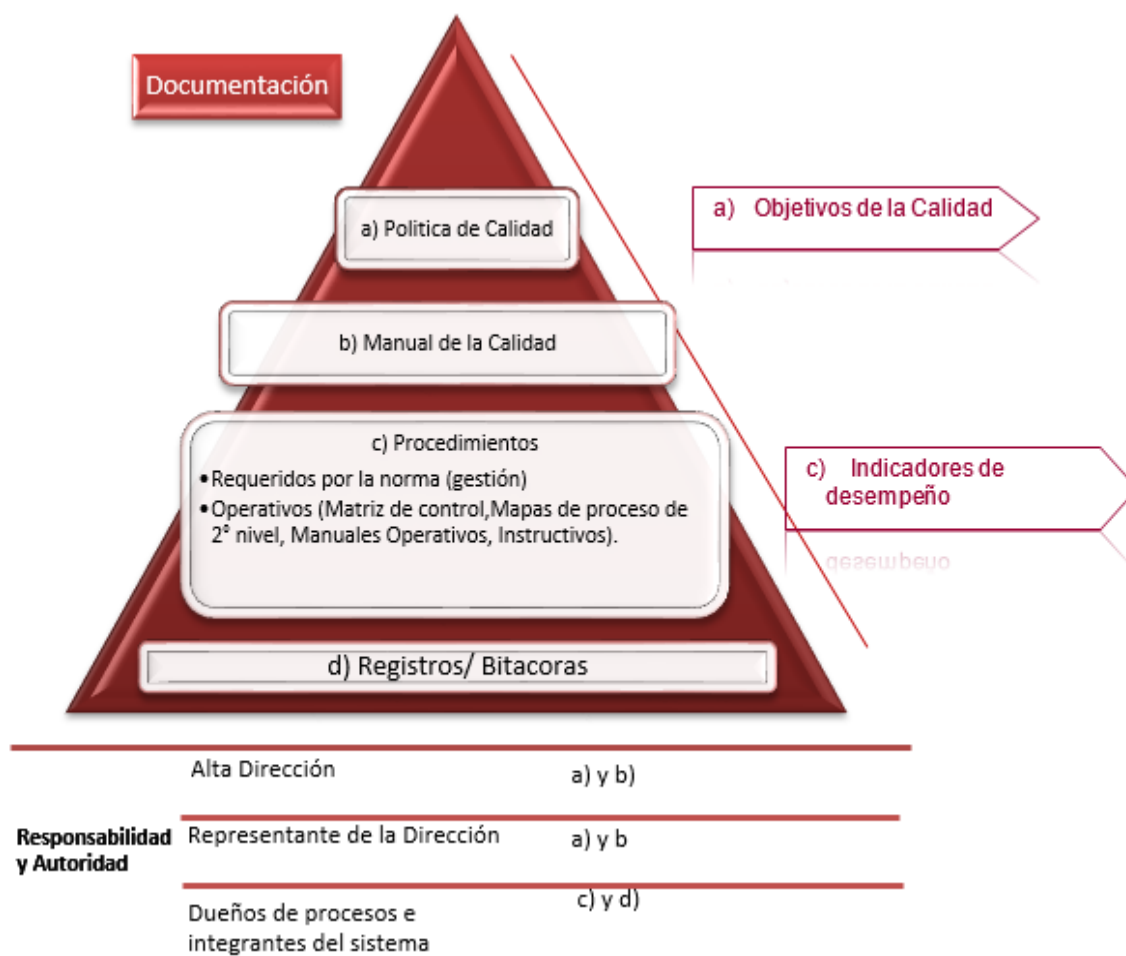
5.1. Elaboración de Documentos.

5.1.1. Estructura jerárquica de la documentación del SGC


Para facilitar la distribución, conservación y entendimiento de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en el **Centro de Atención a Usuarios**, se establece la siguiente estructura jerárquica documental:

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

-PERSPECTIVA JERÁRQUICA-



Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

- a) Política de la calidad y sus objetivos. La política de la calidad incluye el propósito y compromiso del **Centro de Atención a Usuarios** para cumplir con el SGC, proporcionando el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- b) Manual de calidad. Describe el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la política y los objetivos de la calidad establecidos, así como los elementos que conforman el sistema y la interacción de sus procesos.
- c) Procedimientos, Matrices, Mapas y Manuales. Procedimientos de gestión.- Los que describen las actividades necesarias para la Gestión de la Calidad y que son solicitados de manera **obligatoria** por la Norma ISO 9001:2008.

Procesos operativos.- Los que describen las actividades necesarias mediante los cuales se desarrolla la prestación de los servicios y todas aquellas actividades de apoyo de los mismos. Estos documentos pueden incluir instructivos si es necesario.

Matriz de control.- Documento cuyo contenido establece los parámetros mediante el cual se rige, controla y evalúa un proceso específico.

Mapas de proceso de segundo nivel.- Documentos que establecen los elementos de planeación de los procesos principales del Sistema.

Manuales Operativos.- Los que describen operativamente la forma de ejecutar los procesos en los sistemas informáticos a través de pantallas de captura.

Instructivos. - Los que describen operativamente la forma de ejecutar subprocesos o actividades específicas derivadas de los procedimientos.


- d) Registros y bitácoras. Evidencia de cumplimiento de los documentos anteriores.

Los documentos antes mencionados forman parte de la estructura del SGC. Cuando es necesario se indican referencias cruzadas con otros documentos tales como procesos o procedimientos externos, manuales y registros externos, listas de verificación, leyes, etc.

El dueño del proceso es responsable de codificar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para controlar y dar seguimiento a la realización de los productos y/o servicios, de acuerdo a lo indicado en el apartado 5.2 del presente procedimiento, con el propósito de cumplir con el principio de trazabilidad (7.5.3 Identificación y trazabilidad de la Norma ISO 9001:2008).

5.1.2. Elaboración de Documentos.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

5.1.2.1. Estructura. Los responsables de la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben aplicar en la estructura del documento los siguientes formatos:

Portada:

Encabezado

- Logotipo
- Nombre del área responsable y nombre del área operativa
- Tipo de Documento (Manual de la Calidad, proceso o procedimiento, Matriz de control, formato, etc.)
- Número de revisión corresponde al número consecutivo en que se revisa la vigencia del documento pudiendo tener o no cambios.
- Fecha de emisión corresponde a la fecha en que se revisó por última vez, actualizó o modificó el documento.
- Número de Versión en que se modifica la estructura de los registros únicamente.
- Codificación (clave).

Cuerpo

- Título del documento.
- Contenido (secciones del documento).
- Nombre y firma de los responsables de la elaboración, revisión, aprobación y autorización del documento y fecha cuando aplique (en el caso de documentos almacenados en archivos electrónicos las firmas no son necesarias).
- Número de página como pie de página.

Paginas subsecuentes:

Encabezado


- Logotipo
- Nombre del área
- Tipo de Documento (Manual de la Calidad, proceso o procedimiento, Matriz de control, formato, etc.)
- Número de revisión
- Fecha de emisión, actualización o modificación del documento
- Codificación (clave)

Cuerpo

- Desarrollo de cada sección del documento

5.1.2.2. Reglas de codificación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad respetan la siguiente codificación:

XX-	Tipo de elemento:	MA Manuales; PR Procedimiento; IN Instructivo; FO Formato; MC Matriz de Control; MP Mapa de proceso de segundo nivel, OR Organigrama, DP Descripción de Puesto.
YYY-	Áreas	DGL DIRECCIÓN GENERAL CAU CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS CAL GESTIÓN DE CALIDAD
00	Numero consecutivo del documento dos campos:	Se enumeran de 1 a n... (Procedimiento, formato, manual, anexo, etc.)

Ejemplo:

Manual de la Calidad. Para su registro se codifica como a continuación se indica:

MA-CAL-01: **MA** Manual; **CAL** Gestión de calidad; **01** Manual número 1 (Consecutivo del Documento).

En el caso de los formatos e instructivos que se derivan de un procedimiento de gestión se sigue la estructura indicada para su codificación, con la única diferencia de que al final se agrega otro número consecutivo para identificar el número de formatos o instructivos que se derivan de un mismo procedimiento.


FO-CAL-01-01: **FO** Formato; **CAL** Gestión de Calidad; **01** Procedimiento número 1; **01** Formato número 1.

5.1.3 Contenido de los documentos

5.1.3.1 Manual de Calidad. El **Centro de Atención a Usuarios** cuenta con 1 Manual de la Calidad que incluye la información que a continuación se señala:

- Título y Tabla de contenidos. Incluye el número y título de cada sección.
- Revisión, aprobación y autorización. Estos datos corresponden a los encabezados de las páginas y cuadros señalados en el punto 5.2 del presente procedimiento.
- Introducción. Describe la naturaleza del **Centro de Atención a Usuarios** y una breve descripción de su historia.
- Objeto y alcance. Indica el nombre y las áreas de la organización a las cuales aplica el Manual y especifica el nombre de las Normas ISO en la cual se basa el presente Sistema de Gestión de la Calidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	


- e) Organización, responsabilidad y autoridad. Describe la estructura de la organización y los niveles de autoridad a través de un organigrama.
- f) Glosario. Definiciones de los términos utilizados dentro del manual de calidad.
- g) Alcance del SGC. Define el alcance y producto intencionado del sistema de gestión de la calidad, así como las exclusiones aplicables a requisitos de la norma ISO 9001:2008 y el marco legal y reglamentario que aplica a la organización.
- h) Descripción del sistema de gestión de la calidad. Describe el SGC y su implantación en el **Centro de Atención a Usuarios**; nombre de los procesos y su interrelación entre ellos, nombre de los procedimientos, manuales y referencias; jerarquía de la documentación del SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008, asimismo, muestra los métodos empleados por el **Centro de Atención a Usuarios**, para satisfacer la política y los objetivos de la calidad.
- i) Política y objetivos de la calidad. La alta dirección incluye en el apartado anterior del manual la declaración de la Política y los objetivos de la calidad que señalan el compromiso del **Centro de Atención a Usuarios**, para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar de manera continua la eficacia del SGC.

5.1.3.2. Mapa de Proceso documentados.

Los mapas de procesos contienen las siguientes secciones:

- I. **Objetivo.-** Describe los propósitos a los que se dirigen las actividades del proceso.
- II. **Indicador de proceso.** Métrica utilizada para evaluar el cumplimiento del objetivo.
- III. **Proveedores.-** Aquellos que proporcionan los insumos para las entradas del proceso, pueden ser internos o externos.
- IV. **Entradas.-** Requerimientos del cliente, legales o aquellos necesarios para el producto o servicio.
- V. **Control de entrada.-** Método de comparación utilizado para asegurar que las entradas cumplen con los requisitos para ser procesadas.
- VI. **Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que convierten las entradas en salidas.
- VII. **Control de salida.-** Método de comparación utilizado para asegurar que las salidas cumplen con los requisitos para ser liberadas o entregadas.
- VIII. **Salidas.-** Productos o servicios que son el resultado del proceso.
- IX. **Clientes.-** Aquellos quienes reciben el producto o servicio.
- X. **Documentos.-** De origen interno y externo involucrado en el desarrollo del proceso, así como registros derivados de la realización del mismo.
- XI. **Recursos.-** Infraestructura, recursos humanos y financieros necesarios para el desarrollo del proceso.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

Los Procedimientos Operativos, de Gestión (Obligatorios de la norma ISO 9001:2008) y Manuales Operativos deben tener las siguientes secciones:

- I. **Objetivo.-** Describe la razón por la cual se crea el documento.
- II. **Alcance.-** Indica a quien o a qué proceso aplica el proceso o procedimiento.
- III. **Responsabilidad y autoridad.-** Indica los niveles jerárquicos involucrados en el proceso o procedimiento, así como la responsabilidad y autoridad que poseen en dicho proceso o procedimiento.
- IV. **Diagrama de Flujo¹.**- Representación gráfica del flujo de las diferentes etapas del procedimiento, motivo del documento, que incluye los elementos: Responsables de la actividad, Actividades y Registros (Ver anexo I “Diagramas de Flujo” de este procedimiento).
- V. **Descripción de actividades.-** Describe a manera de texto, explicando detalladamente la realización de las actividades de un procedimiento en específico.

Ejemplo:

“XX Descripción de actividades


XX.X El responsable de la dirección y los dueños de los procesos son los responsables de elaborar, revisar y actualizar y/o modificar la documentación necesaria para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo señalado en este procedimiento y el Apéndice A (D-XXXX).

XX.X.X. Los dueños de los procesos aprueban y definen la vigencia de la documentación elaborada, revisada, actualizada y/o modificada. El responsable de la dirección es quien la revisa y autoriza, previo a su emisión y difusión al personal de Arias y Asociados vigilando su aplicación y cumplimiento. La difusión y disposición de la documentación se realiza de manera oportuna.

- VI. **Anexos, documentos y referenciales.-** En este apartado se enlistan todos los documentos internos o externos que se utilizan como apoyo para la mejor comprensión de los elementos descritos en el proceso o procedimiento, estos anexos pueden estar contenidos en el mismo documento o tener la referencia de su ubicación.
- VII. **Registros.-** Lista de los registros generados por la aplicación de las actividades del proceso o procedimiento descrito. Los registros son un tipo especial de documentos que se utilizan para evidenciar las acciones que se realizan para cumplir con los objetivos del proceso o procedimiento.
- VIII. **Control de cambios.-** Registro del historial de los cambios que se llevan a cabo en el documento, como consecuencia de mejoras y ajustes derivados de acciones correctivas o cualquier otro motivo. Se registra el número de revisión, página(s) en la(s) que se realiza el cambio, razón, fecha y responsable del cambio.

¹ Los procedimientos de Gestión-obligatorios de la Norma ISO, no contienen diagramas de flujo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

5.1.3.3. Formatos.

Estos documentos son elaborados sin un contenido específico, el contenido depende de la información que sea pertinente y relevante para cumplir su objetivo, por lo que deberá respetarse lo establecido en el punto 5.1.2.1 del presente documento.

5.2. Control de Documentos.

5.2.1. Elaboración y/o modificación de Documentos.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben elaborarse y/o modificarse siguiendo las reglas establecidas en la sección 5.1 de este procedimiento en cuanto a formato y siguiendo las actividades subsecuentes a esa sección.

5.2.1.1 Cuando exista la necesidad de elaborar, modificar o dar de baja un documento o dato relacionado con la Gestión de la Calidad, éste deberá solicitarse al Responsable de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para su elaboración, o bien para su asignación a la persona adecuada.

En caso de que el documento esté relacionado con los procesos operativos o de apoyo, éste será solicitado al responsable del proceso en cuestión para su elaboración o modificación.

Cuando se realice un cambio en la política de calidad, objetivos, misión o visión, se deberá anexar el documento donde se realizó la modificación, en el formato de control de cambios.


5.2.2. Revisión de Documentos antes de su aprobación.

Una vez elaborado o modificado el documento, el responsable remite la propuesta del documento, mediante solicitud de Creación y/o Modificación de Documentos FO-CAL-01-02 debidamente requisitada, al Grupo de Trabajo para el caso de documentos del SGC y a su jefe inmediato superior para el caso de documentos operativos (instructivos de trabajo). Lo anterior, con el propósito de que revise la propuesta y emita los comentarios pertinentes y en su caso se hagan las modificaciones que apliquen antes de su emisión.

5.2.3. Aprobación de Documentos.

Si la propuesta no es aprobada, el Responsable de la documentación informa al responsable de la elaboración la razón por la que no procede la autorización y solicita una nueva propuesta.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

5.2.3.1 Una vez que los responsables de la elaboración ya han realizado los cambios pertinentes de los documentos y estos han sido revisados, se solicita su aprobación al responsable de acuerdo con lo señalado en la siguiente tabla.

Documento	Elabora	Revisa	Autoriza
Política	Coordinador CAU	Grupo de trabajo	Coordinador de gestión
Objetivos	Coordinador CAU	Grupo de trabajo	Coordinador de gestión
Manual de Calidad	Representante de la Dirección	Grupo de trabajo	Coordinador de gestión
Procedimientos de Gestión	Representante de la Dirección	Grupo de trabajo	Coordinador de gestión
Formatos de Gestión	Dueño del proceso	Grupo de trabajo	Coordinador de gestión
Procesos Operativos o de Apoyo	Dueño del proceso	Coordinador CAU	Coordinador de gestión
Matriz de Control	Representante de la Dirección	Grupo de trabajo	Coordinador de gestión
Mapas de proceso	Dueño del proceso	Coordinador CAU	Coordinador de gestión
Formatos	Dueño del proceso	Coordinador CAU	Coordinador de gestión

Nota: Las firmas de elaboración, revisión y autorización podrán ser autógrafas o por sello, el cuál será controlado por el representante de la dirección para garantizar su correcto manejo.


5.2.3.2 Revisión y Actualización de Documentos.

El Grupo de Trabajo se reúne cada año para llevar a cabo una revisión general de la documentación correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad y los diversos documentos de apoyo con el fin de verificar su vigencia, aplicación y efectividad. En caso de que el comité decida que un documento requiere cambios éstos se solicitan de acuerdo a lo señalado en el punto 5.2.1 de este procedimiento.

Una vez concluida la revisión, los documentos se vuelven a aprobar para su emisión, indicando el nuevo número de revisión que le corresponda a cada documento. Otros motivos por los cuales los responsables de los procesos pueden solicitar la modificación de los documentos son los siguientes:

- Cambios derivados de la detección de no conformidades de los procesos relacionados.
- Cambios derivados de cambios en los procesos motivo de la documentación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

- Cambios derivados de hallazgos de auditoría.
- Cambios derivados por la aplicación de los procesos de mejora.

5.2.5 Distribución y Control de Documentos.

5.2.5.1 Publicación y difusión de documentación.

El Responsable de la documentación verifica que los documentos que son aprobados, se actualicen en la lista maestra control de documentos y/o registros, indicando la fecha en que se publica en la página del CAU www.soporte.ipn.mx y una vez publicados en la página se notifica al grupo de trabajo mediante un correo electrónico de los cambios hechos en la documentación, para su consulta.

El documento original es resguardado en el servidor destinado para ello y controlado por el Responsable de la documentación, cuando es requerido se reproduce en copias controladas colocando un sello que determina el parámetro “**copia controlada**”, estas copias se manifiestan en la Lista de Distribución de Documentos FO-CAL-01-03.

5.2.5.2 Disponibilidad.


La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está disponible para su consulta a todo el personal del **Centro de Atención a Usuarios** en sus versiones digitales vigentes en la red interna, al igual que los formatos necesarios para la aplicación de los mismos. Las versiones vigentes se registran en Lista Maestra de Control de Documentos FO-CAL-01-01.

El responsable de la documentación es el encargado de resguardar la documentación generada o solicitada en la carpeta “Documentos de la Norma ISO 9001:2008 L00100/8c.26/18” en un lugar accesible dentro del CAU, que garantice la preservación de los documentos, es decir, libre de humedad, polvo excesivo y/o deterioro por la propia consulta.

La legibilidad de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad será segura a través de la digitalización a archivos con extensión .PDF, respaldada con archivos electrónicos con extensión .doc. Controlados por el Responsable de la documentación.

5.2.5.3 Control de Documentos. Debido a que el mecanismo de manejo de documentos se lleva a cabo en medios impresos y electrónicos, el Responsable de la documentación es el único encargado y autorizado de controlarlos a través de la distribución de copias y actualización de la lista Maestra, así como el documento electrónico manifestado en Sistema de Gestión de la Calidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

Cuando sea necesaria una copia impresa de la documentación para efectos de consulta por partes externas, ésta deberá ser solicitada por escrito al **Centro de Atención a Usuarios** y previa autorización se generará una copia impresa con la leyenda “Solo para Información”.

El responsable de la documentación debe realizar un respaldo en medios electrónicos de las últimas versiones de la documentación de la norma una vez al año, al igual que los formatos vigentes, cuando se realicen modificaciones significativas al SGC o a los procesos operativos del CAU, dicho respaldo deberá ser etiquetado con la fecha en que se realiza y resguardado en la gaveta asignada para respaldos de CD’s y DVD’s dentro del CAU y se debe conservar en este medio la versión anterior y la vigente de la documentación.

5.2.6. Estado de Revisión y Control de Cambios.


Cuando se aprueba una revisión, modificación y/o actualización de la documentación del SGC, el Responsable de la documentación, destruye los documentos obsoletos, excepto el documento original anterior, el cual es identificado con la leyenda de “obsoleto” e integrado en la carpeta DIGITAL “**Documentos** de la norma ISO 9001:2008 Archivo muerto” o “**Formatos** de la norma ISO 9001:2008 Archivo muerto”, esto incluye a los documentos retenidos para efectos legales y/o de preservación. El Responsable de la documentación es el responsable de archivar los documentos obsoletos cuando son reemplazados y deben mantener un estricto control de los mismos. Estos documentos obsoletos se conservan hasta que se dé otra modificación del mismo documento y sea sustituido. Para distinguirlos se les estampa un sello de “OBSOLETO” con el propósito de evitar su uso no intencionado.

Las justificación de las modificaciones en los documentos se registran en el cuadro de control de cambios al final de cada documento (en caso de que aplique) según lo establecido en la sección 5.1.2.3 Control de Cambios.

5.2.7. Control de Documentos Externos.

Todos los documentos de origen externo necesarios para la Gestión de Calidad del **Centro de Atención a Usuarios** son custodiados por los dueños de los procesos que los utilizan y son registrados en la Lista Maestra de Control de Documentos con el FO-CAL-01-01. Los documentos de origen externo no requieren de codificación de acuerdo a las reglas establecidas en este procedimiento, su actualización y distribución es responsabilidad de los dueños de los procesos de acuerdo a la propia dinámica del

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

documento, así como el aviso para su registro en la lista maestra de control de documentos, actividad que debe realizar el Responsable de la documentación.

6. Anexos y referenciales

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Sistema de Gestión de la Calidad.	No Aplica.
Anexo 1	No aplica


7. Registros

Registros	Clave	Responsable
Lista Maestra de Control de Documentos.	FO-CAL-01-01	Representante de la Dirección.
Solicitud de creación y/o Modificación de documentos.	FO-CAL-01-02	Representante de la Dirección.
Lista de distribución de documentos.	FO-CAL-01-03	Representante de la Dirección.

8. Control de cambios


No. De revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha de cambio	Responsable del Cambio
0	No Aplica.	Inicia su uso		No Aplica.
01	06 08 09 12	Cambios derivados de hallazgos de auditoria. Concepto de DGL. Nota aclaratoria de diagramas de flujo. Especificación de los documentos externos. Se especifica la ubicación de los documentos del SGC.	27-02-13	RD
02	12 13	Se especifica la forma en que se realiza el resguardo de la información del SGC y respaldo.	15-08-13	RD

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

		Se especifica el nombre de las carpetas para el tratamiento de los documentos obsoletos.		
03	05	Se revisa vigencia y se especifica a que se refiere la revisión y fecha de emisión en el encabezado de los documentos.	26-03-14	RD
04	12	Se establece que la carpeta de archivo muerto también se encuentra de manera digital.	09-01-15	RD
05	-	Revisión anual mantiene su vigencia.	3-11-15	RD
06	2,11	Se establece Que, Quien y como se realizará la publicación de los documentos del SGC en la página WEB.	19-02-2016	RD y RPS
	9	Se especifica que cuando se realice algún cambio en la política de calidad, objetivos, misión o visión, se deberá anexar el documento donde se realizó la modificación, en el formato de control de cambios.		
07	Todo	Se actualiza nombre del Representante de la Dirección y Grupo de Trabajo en los pies de página.	24-05-2016	RD
	10	Se modifica Jefe de Área por Coordinador CAU, en la tabla de Aprobación de Documentos.		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

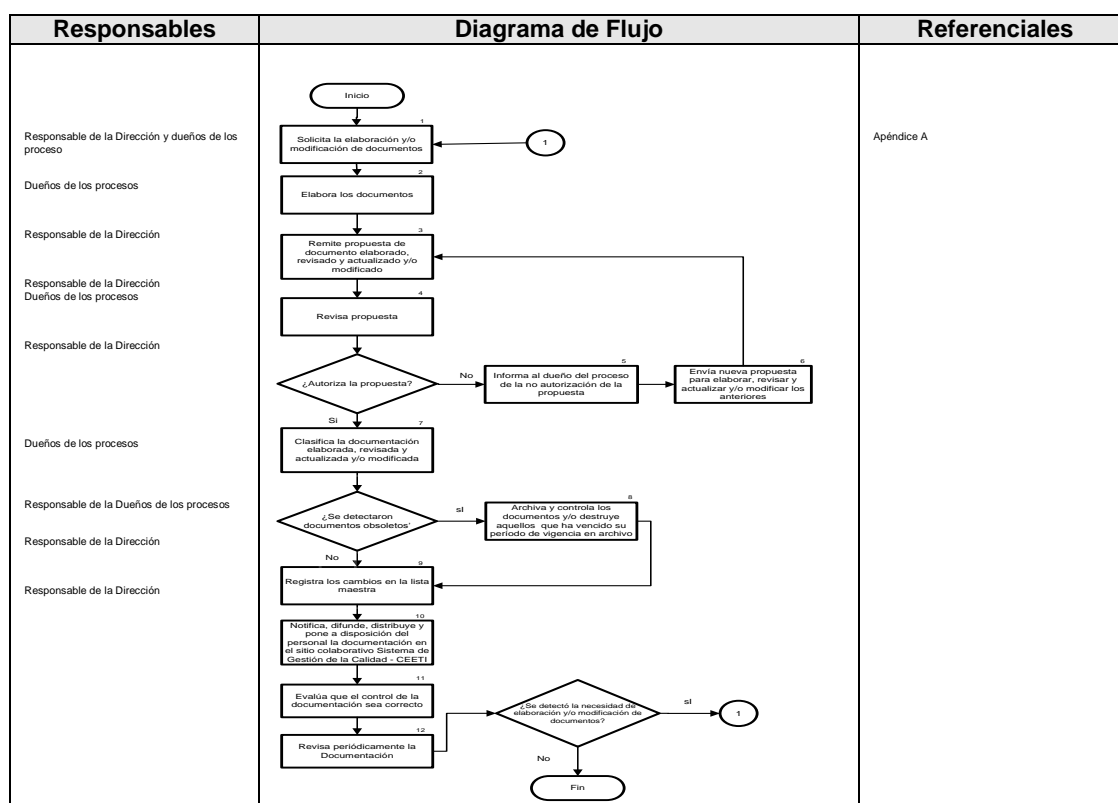
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

ANEXO 1

Símbolos utilizados por **Centro de Atención a Usuarios** para la elaboración de diagramas de flujo.

A continuación se presenta un ejemplo de un diagrama de flujo, para el caso de los procedimientos o interacción de procesos.

Cuadro 1



A toda actividad del diagrama de flujo le corresponde un **Responsable**. En caso que utilice algún documento como referencia o registro se enlista en **Referenciales**, del lado derecho de la columna a la misma altura de la actividad. Estas columnas aplican para los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las actividades del diagrama inician con verbos conjugados en tiempo presente y en tercera persona, con enunciados breves, claros y sencillos: ejemplo “Recibe solicitud”, “Verifica la validez de la información”, etc. Para el caso de la interacción de los

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

procesos, el verbo aparece en sustantivo: “Elaboración de solicitud”, “Aprobación de constancias”, etc.

Las actividades del diagrama de flujo se enumeran cronológicamente de forma descendente después de la actividad de inicio o entrada del proceso o procedimiento en la primera columna de este flujo, continuando con la siguiente columna en caso de haber un rombo de decisiones. Al terminar las actividades de la decisión NO, la numeración continúa en la primera columna. Lo anterior se repite si aparece otro rombo. El inicio, fin del proceso o procedimiento o conector de página, así como los rombos de decisiones no se enumeran (ver ejemplo cuadro 1).


Al conector de salida con el símbolo le corresponde otro de entrada, anotándose en cada uno de ellos el número del conector de salida, dándole un número consecutivo de 1 a n.

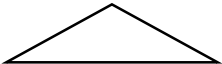


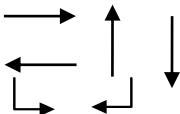
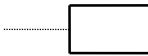




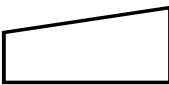

Los conectores de página de salida tienen uno correspondiente a página de entrada y se ordenan con la misma literal A, B, C, dependiendo del número de páginas. Esto significa que el flujo del diagrama continúa en la siguiente página.

La elaboración del diagrama de flujo para los procesos y procedimientos, se realiza a partir de los símbolos que se presentan en la siguiente tabla:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio/fin	Indica el inicio o terminación del flujo.
	Interconexión o referencia	Representa la conexión o referencia con otro proceso o procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un proceso o procedimiento
	Decisión	Indica las alternativas dentro del flujo del procedimiento (sí y no)
	Documento	Representa cualquier documento que se genere o emita en la actividad del proceso, procedimiento o manual
	Archivo definitivo	Indica el resguardo de un documento en un archivo de manera permanente

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAL-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	EMISIÓN: 24-05-2016	

	Archivo temporal	Indica el resguardo de un documento en un archivo temporal
	Conector de actividad	Es un enlace o conexión dentro del diagrama de flujo, con una parte lejana del mismo.
	Conector de página	Representa una conexión con otra página diferente en la que continuará el diagrama de flujo
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta símbolos señalando el orden en que deben realizarse las diferentes actividades (conectores)
	Nota aclaratoria	Se utiliza como un elemento de explicación adicional a una operación.
	Operación con Teclado	Indica una actividad que utiliza dispositivo informático, captura en sistemas, diskette, cinta magnética o cassette
	Almacenamiento	Indica el archivo en línea contenido en disco magnético que está en línea.
	Cinta Magnética	Indica el archivo contenido en este tipo de dispositivos.
	Disco compacto/disco 3 1/2	Indica la información contenida en este tipo de dispositivos de microcomputadoras.
	Terminal	Representa en el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora u obtenerla de ella.
	Demora	Indica un periodo de espera para la realización de alguna actividad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión