

PROPÓSITO: Asegurar que el conocimiento requerido por el proceso y la documentación que lo soporta está actualizada, distribuida, visible y controlada.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Planeación, medición y revisión	Modelo del SG (y sus cambios)	PLANEAR	1. Identificación del conocimiento requerido 2. Elaboración/modificación de documentos	Conocimiento y documentación controlada	Todos los procesos
	FODA (y sus cambios)	HACER	3. Revisión y aprobación 4. Distribución de documentos		
Gestión de riesgos	Riesgos identificados (y sus cambios)	VERIFICAR	5. Control de documentos obsoletos 6. Control de documentos externos 7. Control de registros		
Mejora continua	No conformidades y acciones correctivas	ACTUAR			

INDICADORES DEL DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO DEL PROCESO		
No aplica. Ver PC-14 Mejora continua.	TIPO	INTERNO	EXTERNO
	Consulta	PCs, ITs - IT-01-01 Control de registros generados y mantenidos por el proveedor	Bibliografía Normatividad Manuales Material didáctico Documentación de conferencias, exposiciones
	Registros	FR-01-01 Listado de documentos	Registros de clientes Registros de proveedores Registros de la autoridad

RECURSOS HUMANOS	REQUISITOS NORMATIVOS	
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Líder del Sistema de Gestión OPERADORES DEL PROCESO Todo el personal	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento organizacional 7.5 Información documentada	AS9100C 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
1. Identificación del conocimiento requerido		Con base en el modelo del sistema de gestión, el análisis FODA y los riesgos evaluados, identifica el conocimiento necesario para la eficacia del proceso.	Dueño de proceso	Nota 1	
		Registra tipos de documentación requeridos en carátula del procedimiento.	Dueño de proceso		
		¿El conocimiento requiere un documento interno?	Dueño de proceso		
2. Elaboración/modificación de documentos		Elabora/modifica documento en plantilla.	Dueño de proceso	Plantillas, Nota 2	
		¿Es documento nuevo?	Dueño de proceso		
		Registra cambios en nueva edición y actualiza número de edición del documento.	Dueño de proceso		
3. Revisión y aprobación		Entrega documento para revisión.	Dueño de proceso	Nota 3	
		¿El documento es adecuado?	Líder del SG		Firma de revisión
		Entrega documento para aprobación.	Líder del SG	Nota 3	
		¿El documento es adecuado?	Líder del SG		Firma de aprobación
		Entrega documento al Coordinador del SG para su distribución.	Líder del SG		
4. Distribución de documentos		Registra documento en listado de documentos internos.	Líder del SG		FR-01-01
		Distribuye documento.	Líder del SG	Nota 4	

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
4. Distribución de documentos (continuación)	<pre> graph TD C((C)) --> D43{4.3} D43 -- N --> D((D)) D43 -- S --> T44[4.4] T44 --> T45[4.5] T45 --> D </pre>	¿Requiere copias físicas?	Líder del SG		
		Identifica copias en listado de distribución, genera copias físicas e identifica con número de copia.	Líder del SG		Listado de distribución
		Distribuye copias físicas.	Líder del SG		
5. Control de documentos obsoletos	<pre> graph TD D((D)) --> D51{5.1} D51 -- N --> S((S)) D51 -- S --> T52[5.2] T52 --> T53[5.3] T53 --> S </pre>	¿Existen versiones obsoletas?	Líder del SG		
		Recopila versiones electrónicas y físicas obsoletas y destruye.	Líder del SG		
		Verifica el uso de documentación sea la vigente	Líder del SG		
6. Control de documentos externos	<pre> graph TD A((A)) --> T61[6.1] T61 --> T62[6.2] T62 --> T63[6.3] T63 --> T64[6.4] T64 --> S((S)) </pre>	Identifica documentos externos requeridos.	Dueño de proceso		
		Registra documentos externos en listado y define controles.	Dueño de proceso		FR-01-01
		Controla vigencia y distribución del documento externo.	Dueño de proceso		
		Confirma que los documentos externos se controlan.	Líder del SG		
7. Control de registros	<pre> graph TD E3((E3)) --> T71[7.1] T71 --> T72[7.2] T72 --> T73[7.3] T73 --> S((S)) </pre>	Identifica registros de su proceso en listado de registros y define los controles necesarios.	Dueño de proceso	Notas 5 y 6	FR-01-01
		Controla registros de acuerdo a criterios establecidos.	Dueño de proceso		
		Confirma que los registros se controlan.	Líder del SG		

Nota	Descripción
1	<p>El conocimiento requerido por un proceso incluye:</p> <p>INTERNO Documentos de consulta: Manual, procedimientos e instrucciones Registros: Datos sobre los resultados de una actividad, pueden ser electrónicos o físicos, normalmente están documentados en un formato (FR)</p> <p>EXTERNO Documentos de consulta: Manuales, leyes, normas, bibliografía, instructivos, material didáctico Registros: Datos sobre los resultados de una actividad de una parte externa, por ejemplo: de clientes (pedidos, especificaciones), de proveedores (fichas técnicas, cotizaciones), de personal (documentación para expediente, etc.</p> <p>Cuando se requiera, el dueño de proceso debe confirmar que el conocimiento definido para su proceso es adecuado y vigente, para detectar cambios requeridos en el conocimiento del proceso se deben considerar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios legales y normativos 2. Avances tecnológicos o nuevos métodos 3. Cambios en el sistema de gestión 4. Cambios en los riesgos y oportunidades 5. Cambios en la estructura organizacional (organigrama y puestos) 6. Benchmark (análisis de la competencia y mercado) 7. Mejoras al proceso 8. Nuevos objetivos, indicadores o metas 9. Capacitaciones externas o internas 10. Requerimiento de partes interesadas
2	<p>La codificación de procedimientos sigue la estructura:</p> <p>PC-XX</p> <p>En donde:</p> <p>PC es el identificador de todos los procedimientos XX es el número consecutivo correspondiente al procedimiento de acuerdo a la lista de procedimientos del manual de gestión</p> <p>Las instrucciones de trabajo y formatos se codifican:</p> <p>FR-XX-YY IT-XX-YY</p> <p>En donde:</p> <p>IT es el identificador de todas las instrucciones de trabajo FR es el identificador de todos los formatos XX es el número de procedimiento que hace referencia a la instrucción o formato YY es el número consecutivo correspondiente a la instrucción o formato</p>

Nota	Descripción
3	<p>La revisión debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Uso de plantilla adecuada b. Revisión técnica del contenido c. Concordancia con requisitos generales del sistema de gestión d. Concordancia con procesos y documentación relacionada e. Mantenimiento de la integridad del sistema de gestión f. Numeración y codificación siguiendo el estándar del sistema de gestión <p>La aprobación debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Alineación del documento con la estrategia de la organización b. Mantenimiento de la integridad del sistema de gestión
4	<p>La documentación se distribuye:</p> <p>ELECTRÓNICAMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Coloca documento en edición vigente en la carpeta electrónica compartida correspondiente 2. Confirma que las versiones obsoletas han sido retiradas 3. Difunde el cambio al personal involucrado de acuerdo al procedimiento de comunicación 4. Confirma la disponibilidad del documento para todos los interesados <p>FÍSICAMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Registra copias físicas requeridas en listado de distribución del documento 2. Genera copias del documento original 3. Identifica en el documento: a) que se una copia y 2) el número de copia en la portada o carátula, es decir en la primera página del documento 4. Entrega copia al responsable de su utilización y obtiene firma de recepción sobre el documento original 5. En caso de ser una sustitución, retira las copias obsoletas y las destruye

Nota	Descripción
5	<p>Los registros FÍSICOS se controlan mediante los siguientes criterios:</p> <p>IDENTIFICACIÓN - Se identifican mediante el código y nombre del formato (FR). En caso de requerirlo, al diseñar el formato, el autor debe asignar un campo para registrar un número único de registro o folio. Preferentemente, el nombre y código del documento deberán encontrarse en el encabezado del formato.</p> <p>ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN - Se deben mantener en carpetas plásticas bajo resguardo del dueño de proceso o a quien éste designe. Cuando se trate de documentos de acceso restringido o confidenciales, se deberán archivar bajo llave y el responsable del resguardo podrá ponerlos a disposición únicamente del personal autorizado al archivo. Las carpetas deben identificar el tipo de registros que se mantienen dentro.</p> <p>ACCESO Y RECUPERACIÓN - Deben estar acomodados en orden cronológico con el último registro en primer lugar, a menos que por conveniencia del archivo se determine otro orden (por ejemplo: alfabético o cualquier otra clasificación).</p> <p>RETENCIÓN - Los archivos se retendrán por el tiempo designado en el listado de documentos. Típicamente, el tiempo de retención se establecerá en un periodo de tiempo (en años o meses) o con una condición, es decir, cuando se cumple dicha condición, el registro podrá disponerse (por ejemplo; el tiempo de vida de un proyecto). La depuración de los archivos deberá realizarse al final de cada año calendario, por ejemplo: si se estableciera un tiempo de retención de 1 año para un registro, al final del 2015 se dispondrían los registros acumulados del 2014 y se mantendrían en el archivo los registros del 2015 y los que se vayan generando durante el 2016.</p> <p>DISPOSICIÓN - Es la acción a realizar una vez que el tiempo de retención ha culminado y se depura el archivo. Las acciones a tomar incluyen:</p> <p>a) Archivo muerto - En este caso, los archivos deberán ser entregados para su archivo indefinido fuera de una carpeta de registros del sistema de gestión. Dichos archivos deberán ser almacenados en una caja o bolsa y destinados a un área. La caja o bolsa deberán ser identificadas con el tipo y periodo de registros que contiene.</p> <p>b) Reutilización - En este caso, las hojas que contienen los registros podrán ser reutilizadas.</p> <p>c) Destrucción - En este caso, los registros depurados deberán ser destruidos por la naturaleza de la información que contienen. El dueño del archivo será responsable de confirmar que los registros hayan sido destruidos y la información contenida no pueda ser utilizada para otros fines.</p>

Nota	Descripción
6	<p>Los registros ELECTRÓNICOS se controlan mediante los siguientes criterios:</p> <p>REGISTROS EN BASE DE DATOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS</p> <p>IDENTIFICACIÓN - Se identifican mediante la nomenclatura propia del sistema informático o base de datos. Preferentemente, deberán llevar el código asignado en el procedimiento, por la dificultad técnica que esto representa, no es obligatorio.</p> <p>ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN - Se conservan en la base de datos. El personal puede acceder de acuerdo a los permisos establecidos en el propio sistema.</p> <p>ACCESO Y RECUPERACIÓN - Se acceden y recuperan de acuerdo a la propia funcionalidad del sistema.</p> <p>RETENCIÓN - Se conservan permanentemente, sin embargo, el Director General en conjunto con el Líder del Sistema de Gestión pueden solicitar una depuración de la base de datos.</p> <p>DISPOSICIÓN - Es la acción a realizar una vez que el tiempo de retención ha culminado y se depura el archivo. Las acciones a tomar incluyen:</p> <p>a) Archivo muerto - En este caso, los archivos de respaldo de la base de datos, deberán ser archivados por una persona designada.</p> <p>b) Destrucción - En este caso, los registros depurados serán eliminados.</p> <p>OTROS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS</p> <p>IDENTIFICACIÓN - Se identifican mediante el código y nombre del formato (FR). En caso de requerirlo, al diseñar el formato, el autor debe asignar un campo para registrar un número único de registro o folio. Preferentemente, el nombre y código del documento deberán encontrarse en el encabezado del formato.</p> <p>ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN - Se deben mantener en carpetas electrónicas bajo resguardo del dueño de proceso o a quien éste designe. Cuando se trate de documentos de acceso restringido o confidenciales, se deberán archivar con permisos de acceso limitados y el responsable del resguardo podrá ponerlos a disposición únicamente del personal autorizado al archivo. Las carpetas deben identificar el tipo de registros que se mantienen dentro.</p> <p>ACCESO Y RECUPERACIÓN - Deben estar acomodados en orden lógico con la funcionalidad de filtros y acomodados del sistema operativo o de almacenamiento de archivos.</p> <p>RETENCIÓN - Los archivos se retendrán por el tiempo designado en el listado de documentos. Típicamente, el tiempo de retención se establecerá en un periodo de tiempo (en años o meses) o con una condición, es decir, cuando se cumple dicha condición, el registro podrá disponerse (por ejemplo; el tiempo de vida de un proyecto). La depuración de los archivos deberá realizarse al final de cada año calendario, por ejemplo: si se estableciera un tiempo de retención de 1 año para un registro, al final del 2015 se dispondrían los registros acumulados del 2014 y se mantendrían en el archivo los registros del 2015 y los que se vayan generando durante el 2016.</p> <p>DISPOSICIÓN - Es la acción a realizar una vez que el tiempo de retención ha culminado y se depura el archivo. Las acciones a tomar incluyen:</p> <p>a) Archivo muerto - En este caso, los archivos de respaldo deberán ser archivados por una persona designada en el medio establecido para ello (por ejemplo: disco duro externo, servidor de respaldo, etc.)</p> <p>b) Destrucción - En este caso, los registros depurados serán eliminados.</p>

