

	PROCEDIMIENTO		
	Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	1 de 10

1. Objetivo:

Definir y establecer los lineamientos para la elaboración de procedimientos, así como la identificación, aprobación, distribución y control de cambios de todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance:

Todos los Responsables de Área.

3. Definiciones:

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Proceso: Conjunto de actividades coordinadas y controladas, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos.

Procedimiento Obligatorio: Forma especificada para llevar a cabo un proceso que exige la Norma ISO 9001 en dicho formato.

Procedimiento o Instructivo de Trabajo: Documento que describe un proceso particular de la UNO o que se requiere para describir el cumplimiento con algún requisito específico de la Norma ISO 9001

Lista Maestra: Documento que indica o describe el total de manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formatos y registros que contiene el Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo indica el nivel de revisión de cada uno de ellos, con el objetivo de utilizar siempre la última versión.

Formato: Hoja impresa en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información contenida se convierte en documento o registro.

Plan de Calidad: Tipo de documento que especifica por cada etapa, los insumos, productos, especificaciones, controles y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proceso.

Documento Controlado: Es aquél que cuando se modifica cambia su nivel de revisión y se encuentra en formato PDF en la red de la UNO.

Documento Obsoleto: Son los documentos que perdieron vigencia al cambiar de revisión o darse de baja.

Documento Externo: Son documentos que emiten entidades externas a UNO, que por ley o de forma voluntaria sirven de consulta para la correcta implementación de los procesos.

Documento No Controlado: Las copias de los documentos que solicitan personas o entidades fuera del alcance del SGC, se entregan con la autorización del Representante de la Dirección, sólo para información y no requieren ser actualizadas.

Registro: Es la evidencia de la realización de una actividad controlada.

4. Referencias:

Norma ISO 9001:2008. Requisitos 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4.

Elaboró: Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	2 de 10

5. Descripción de Actividades

No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto																																														
1	Coordinador de Calidad	<p>Estructura Documental.</p> <p>Los tipos de documentos y códigos que se utilizan en el SGC de la UNO son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Documento</th> <th>Código 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manual de Calidad</td> <td>MC</td> </tr> <tr> <td>Manual de Organización</td> <td>MO</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento Obligatorio (1)</td> <td>PO</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento de Trabajo (2)</td> <td>PT</td> </tr> <tr> <td>Instructivo</td> <td>IT</td> </tr> <tr> <td>Plan de Calidad</td> <td>PC</td> </tr> <tr> <td>Formato (3)</td> <td>FR</td> </tr> <tr> <td>Documentos Externos</td> <td>DE</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>(1) Procedimiento Obligatorio</th> <th>Código 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Control de Documentos y Registros</td> <td>CDYRE</td> </tr> <tr> <td>Control de Correcciones y Producto No Conforme</td> <td>PCORN</td> </tr> <tr> <td>Auditoria Interna</td> <td>AIN</td> </tr> <tr> <td>Acciones Correctivas y Preventivas</td> <td>ACP</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>(2) Procedimiento de Trabajo</th> <th>Código 2</th> <th>Consecutivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recursos Humanos</td> <td>RHU</td> <td>XX</td> </tr> <tr> <td>Rectoría</td> <td>REC</td> <td>XX</td> </tr> <tr> <td>Administración</td> <td>ADM</td> <td>XX</td> </tr> <tr> <td>Coordinación</td> <td>COR</td> <td>XX</td> </tr> <tr> <td>Académica</td> <td>ACA</td> <td>XX</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) A los formatos se les agrega el código del procedimiento al que pertenecen y un número consecutivo de dos dígitos.</p> <p>Ejemplo: FRPTREC-01(Formato 01 del Procedimiento de Trabajo de Rectoría)</p>	Tipo de Documento	Código 1	Manual de Calidad	MC	Manual de Organización	MO	Procedimiento Obligatorio (1)	PO	Procedimiento de Trabajo (2)	PT	Instructivo	IT	Plan de Calidad	PC	Formato (3)	FR	Documentos Externos	DE	(1) Procedimiento Obligatorio	Código 2	Control de Documentos y Registros	CDYRE	Control de Correcciones y Producto No Conforme	PCORN	Auditoria Interna	AIN	Acciones Correctivas y Preventivas	ACP	(2) Procedimiento de Trabajo	Código 2	Consecutivo	Recursos Humanos	RHU	XX	Rectoría	REC	XX	Administración	ADM	XX	Coordinación	COR	XX	Académica	ACA	XX		
Tipo de Documento	Código 1																																																	
Manual de Calidad	MC																																																	
Manual de Organización	MO																																																	
Procedimiento Obligatorio (1)	PO																																																	
Procedimiento de Trabajo (2)	PT																																																	
Instructivo	IT																																																	
Plan de Calidad	PC																																																	
Formato (3)	FR																																																	
Documentos Externos	DE																																																	
(1) Procedimiento Obligatorio	Código 2																																																	
Control de Documentos y Registros	CDYRE																																																	
Control de Correcciones y Producto No Conforme	PCORN																																																	
Auditoria Interna	AIN																																																	
Acciones Correctivas y Preventivas	ACP																																																	
(2) Procedimiento de Trabajo	Código 2	Consecutivo																																																
Recursos Humanos	RHU	XX																																																
Rectoría	REC	XX																																																
Administración	ADM	XX																																																
Coordinación	COR	XX																																																
Académica	ACA	XX																																																

Elaboró: Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	3 de 10

No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto																								
		<p>El número consecutivo de procedimientos de trabajo y formatos lo asigna el Coordinador de Calidad según el orden de la Lista Maestra de Documentos o Registros.</p> <p>Las revisiones inician a partir del "01".</p> <p>Reglas Generales. La creación o modificación de un documento (excepto formatos) se lleva a cabo conforme a los siguientes criterios:</p> <p>Tipografía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Letra Arial 10 de preferencia. • Encabezado para Manuales, Planes y Procedimientos (no es obligatorio para Formatos): <ul style="list-style-type: none"> ○ Logotipo ○ Código ○ Revisión ○ Título del documento ○ Paginación <p>Los procedimientos e instructivos contienen la siguiente estructura:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Contenido</th> <th>Procedimientos</th> <th>Instructivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encabezados</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Objetivo (Propósito General)</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alcance (Áreas o puestos involucrados)</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Definiciones (si aplica)</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Descripción de Actividades con Responsable, Referencia Documental y Registros</td> <td>X</td> <td>X (actividades solamente)</td> </tr> <tr> <td>Historial de Cambios</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Firmas</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los formatos son flexibles en cuanto al tipo de letra y encabezado. La descripción de los cambios se reflejará en el documento al que pertenece.</p>	Contenido	Procedimientos	Instructivos	Encabezados	X	X	Objetivo (Propósito General)	X		Alcance (Áreas o puestos involucrados)	X		Definiciones (si aplica)	X	X	Descripción de Actividades con Responsable, Referencia Documental y Registros	X	X (actividades solamente)	Historial de Cambios	X	X	Firmas	X	X		
Contenido	Procedimientos	Instructivos																										
Encabezados	X	X																										
Objetivo (Propósito General)	X																											
Alcance (Áreas o puestos involucrados)	X																											
Definiciones (si aplica)	X	X																										
Descripción de Actividades con Responsable, Referencia Documental y Registros	X	X (actividades solamente)																										
Historial de Cambios	X	X																										
Firmas	X	X																										

Elaboró:  Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	4 de 10

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto									
		Los perfiles y descripciones de puestos están contenidos en el Manual de Organización y bajo resguardo de la Oficina de Planeación Institucional.											
2	Coordinador de Calidad / Responsables de Área	<p>Emisión, Modificación y Baja de un Documento</p> <p>Los puestos responsables de la documentación (emisión o modificación) y de la autorización o baja se muestran a continuación:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Emite, Modifica o da de Baja</th> <th>Aprueba</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefes de Departamento</td> <td rowspan="2">Representante de la Dirección</td> </tr> <tr> <td>Coordinadores</td> </tr> <tr> <td>Dirección Administrativa</td> <td rowspan="3">Rector</td> </tr> <tr> <td>Dirección Académica</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Planeación Institucional</td> </tr> </tbody> </table> <p>Una vez que el documento ha sido elaborado y revisado, solicitan la aprobación de la Dirección de Planeación Institucional o de Rectoría según corresponda.</p> <p>Realizados todos los ajustes que consideren necesarios lo envían por correo electrónico al Coordinador de Calidad para que actualice la carpeta de originales y revise lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar la estructura y legibilidad del documento. ▪ Asignar consecutivo y número de revisión del Documento. ▪ Revisar el Historial de Cambios y la fecha de emisión. ▪ <u>Solicitar las firmas de elaboración, revisión y aprobación en la primera hoja únicamente.</u> ▪ Guardar el archivo en su PC en formato PDF y lo protege como "solo lectura" en esta ruta: <p style="margin-left: 40px;">Documentación ISO 9000 / Documentos Vigentes.</p> <p>Cada archivo se va a nombrar así: código (espacio) título del documento (espacio) R (número de revisión).</p> <p>Ejemplo: FRPTREC-01 Listado Maestro de Documentos R01</p> <p>Si se requiere dar de baja el documento, lo borra de la ruta anterior y lo traspasa a la carpeta de documentos</p>	Emite, Modifica o da de Baja	Aprueba	Jefes de Departamento	Representante de la Dirección	Coordinadores	Dirección Administrativa	Rector	Dirección Académica	Dirección de Planeación Institucional	Borrador	Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de Registros
Emite, Modifica o da de Baja	Aprueba												
Jefes de Departamento	Representante de la Dirección												
Coordinadores													
Dirección Administrativa	Rector												
Dirección Académica													
Dirección de Planeación Institucional													

Elaboró: Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	5 de 10

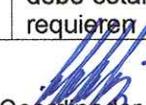
No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<p>obsoletos (paso 3), además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar el Listado Maestro de Documentos o Registros, ▪ Notificar la emisión, modificación o baja del documento al personal involucrado a través del correo electrónico. <p>Coordinador de Calidad conserva una carpeta con los documentos originales impresos y firmados y conserva los archivos en su computadora, asegurándose de respaldarlos semestralmente.</p> <p>Si un documento es modificado, repite los mismos pasos y describe el motivo del cambio de una revisión a otra en el Historial de Cambios.</p> <p>Nota 1: La revisión de documentos para asegurar su vigencia es responsabilidad de la Dirección, Jefatura o Coordinación que emite el documento y se garantizará esta práctica a través de los resultados que arrojen las auditorías internas.</p> <p>Nota 2: Los formatos van relacionados en el Listado Maestro de Registros</p> <p>Nota 3: Las modificaciones a los documentos pueden originarse por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la normatividad. • Resultado de auditorías internas y externas • Planificación de acciones correctivas o preventivas • Resultados de revisiones por la dirección • Recomendaciones de mejora de parte de los usuarios. <p>Nota 4: Tanto la Lista Maestra de Documentos como la Lista Maestra de Registros se revisan trimestralmente para asegurar que contengan todos los documentos y formatos con sus versiones vigentes y datos de control como responsable de su resguardo, tiempo de retención y disposición. En dichos formatos queda la evidencia de dicha revisión.</p>		
3	Coordinador de Calidad	<p>Distribución y difusión de documentos</p> <p>Actualiza los archivos PDF de la documentación del SGC</p>	Lista Maestra de Documentos	Correos electrónicos con

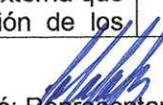
Elaboró:  Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh

	PROCEDIMIENTO		
	Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	6 de 10

No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<p>en la Página Oficial de la UNO conforme a la siguiente ruta:</p> <p>http://www.uno.edu.mx/index.php?pag=1&sec=7&id=26</p> <p>Notifica por correo electrónico a los Responsables de Área la emisión o actualización de documentos utilizando la opción de confirmación de entrega y lectura para evidenciar su distribución.</p> <p>Nota 1: El Coordinador de Calidad conserva los correos electrónicos que sirvan como evidencia de la distribución y difusión.</p> <p>Nota 2: Para las áreas que lo soliciten, imprime una copia que sella a color como documento controlado y solicita su firma en acuse de recibo. Cuando dicho documento sea modificado lo retira y sustituye con la nueva versión, destruyendo la copia obsoleta</p>		<p>confirmación de entrega y lectura</p> <p>Lista de Distribución de Documentos Controlados impresos</p>
4	Soporte Técnico	<p>Legibilidad</p> <p>Los documentos originales se mantienen protegidos con micas en una carpeta blanca de argollas identificada como "Documentos Originales del SGC".</p> <p>Los archivos electrónicos en red están protegidos contra virus y se respaldan cada cuatrimestre por parte del área de Soporte Técnico.</p>		
5	Coordinador de Calidad	<p>Control de Documentos Obsoletos</p> <p>Se conserva en medio electrónico como mínimo la revisión anterior de cada documento del SGC en la PC del Coordinador de Calidad identificada con la siguiente ruta:</p> <p style="text-align: center;">Documentación ISO 9000 \ Documentos Obsoletos.</p>		<p>Archivo electrónico en carpeta de "Documentos Obsoletos"</p>
6	Coordinador de Calidad y Jefes de Área	<p>Control de Documentos Externos vigentes y obsoletos.</p> <p>Cuando aplique a determinado proceso, el Jefe de Área debe estar pendiente de la documentación externa que requieren como apoyo para la implementación de los</p>		<p>Listado Maestro de Documentos</p>

Elaboró: 
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó: 
Juan de la Cruz Pool Noh

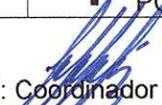


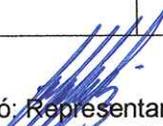
PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	7 de 10

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<p>procesos y los debe referenciar en los documentos del SGC.</p> <p>La referencia se identificará preferentemente con un "link" de la página web, asegurando de esta forma su actualización permanente. Si el documento no está disponible en este medio, deberá mantenerse una copia vigente en medio impreso.</p> <p>Estos documentos están relacionados en el Listado Maestro de Documentos.</p> <p>Los documentos externos impresos se conservan en un lugar plenamente identificado y al alcance del personal que requiere consultarlo, no se distribuyen copias adicionales.</p> <p>Los documentos externos impresos obsoletos (si se requiere) se archivan e identifican en un lugar especial con la leyenda en la primera página de "Documento Obsoleto".</p>		
7	Coordinador de Calidad / Responsables por departamento	<p>Control de Registros</p> <p>La Lista Maestra de Registros contiene las claves, nombres y números de revisión de los formatos, así como algunos controles que se mencionan en este procedimiento.</p> <p>Responsable: Puesto encargado de proteger, clasificar y archivar los registros del sistema de calidad.</p> <p>El medio de almacenamiento puede ser en medio electrónico o impreso.</p> <p>En medio impreso deben estar identificados y archivados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carpeta; ▪ Cajón (con o sin llave); ▪ Fólder; ▪ Archivero. <p>En medio electrónico deben estar identificados y ordenados de forma clara en carpetas y contenidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC (Disco Duro); 		Listado Maestro de Registros

Elaboró:  Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh



PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	8 de 10

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ CD. <p>Los registros en medio electrónicos que tengan que ver directamente con el servicio al cliente deben protegerse con claves de seguridad o llave si están en medio impresos.</p> <p>Ordenamiento: Los registros se pueden ordenar de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cronológico ascendente o descendente; ▪ Alfabético (por cliente); ▪ Consecutivo, o; ▪ Según lo defina el responsable de su resguardo, siempre y cuando respete el orden y sea consistente. 		
8	R.D. / Responsables por departamento	<p>Controles aplicables a todos los registros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Legibilidad: El llenado de los formatos podrá realizarse a mano o en computadora y deben contener la información clara para su lectura, sin tachaduras. • Tiempo de Retención: Todos los registros se conservarán por un año, salvo los que correspondan a contabilidad o expedientes de alumnos que deberán resguardarse por cinco años y los que corresponden a la competencia del personal indefinidamente mientras estén activos. • Disposición Final: Al término del tiempo de retención el responsable de su resguardo podrá destruirlos o resguardarlos en un medio electrónico o impreso debidamente identificado. 		Listado Maestro de Registros

Elaboró:  Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh

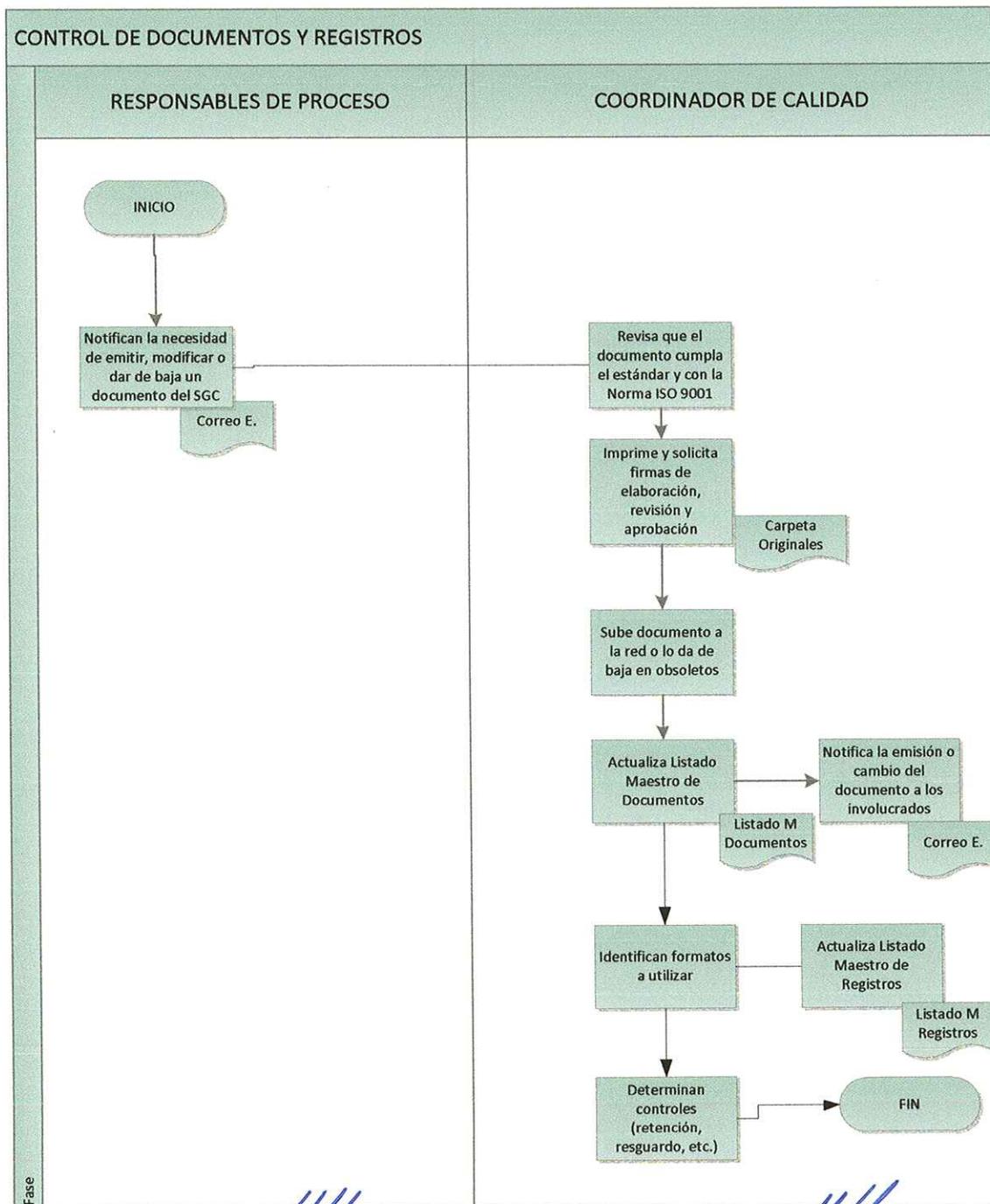


PROCEDIMIENTO

Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	9 de 10

6. Flujograma



Elaboró: 
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó: 
Juan de la Cruz Pool Noh

	PROCEDIMIENTO		
	Elaboración, Modificación y Control de Documentos y Registros.		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POCDYRE	Octubre de 2010	05	10 de 10

7. Historial de Cambios:

Revisión	Fecha	Resumen del cambio con respecto a la revisión anterior
01	Octubre de 2010	Alta de documento
02	Junio de 2011	Modificación en la actividad 2 de la aprobación y por cambio de firmas
03	Febrero de 2013	Se incluye una nota en la sección de distribución para permitir la impresión y distribución de copias controladas impresas de procedimientos. Se anexa flujograma
04	Abril de 2016	Se incluye una nota en la Actividad 4 indicando que se llevará a cabo una revisión trimestral para cotejar las listas maestras de documentos y registros con las versiones vigentes aprobadas en el SGC
05	Mayo de 2017	Actualización de responsables, de la ruta de resguardo y consulta de la Información, así como la omisión de la descripción 9.

Elaboró:  Coordinador de Calidad
Juan de la Cruz Pool Noh

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección
Juan de la Cruz Pool Noh