



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**



**CONTROL DE EMISIÓN**

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
<b>Elaboró</b>	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	28/10/2016	El documento es manejado en versión electrónica a través de la página web
<b>Revisó</b>	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	01/02/2017	
<b>Autorizó</b>	César Amador Díaz Pelayo	Coordinador de Servicios Académicos / Representante de la Dirección	01/02/2017	

**CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
13	01/02/2017	Todos	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se modificó el título del procedimiento así como su formato según el Instructivo de Creación de Información Documentada.
14	31/agosto/2018	Todos	Se actualiza el procedimiento al incluir a CTA como un ejecutor de actividades y definir lineamientos de entrega de solicitudes y aplicación en página web.



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



### 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para asegurar que la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se encuentre vigente, disponible, preparada para su uso y protegida, a través de controles para su revisión, aprobación, distribución, acceso, recuperación, almacenaje, preservación, actualización, retención y disposición.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas que generen información documentada para el Sistema de Gestión de Calidad del Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR).

### 3. ELEMENTOS DEL PROCESO

<b>3.1 Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de generar o actualizar la información documentada del SGC.</li> </ul>	<b>3.3 Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información documentada aprobada.</li> </ul>		
<b>3.2 Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal involucrado en el SGC.</li> </ul>	<b>3.4 Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal involucrado en el SGC.</li> </ul>		
<b>3.5 Recursos</b>	Personal involucrado en el proceso, equipo de cómputo, servidor para la página web.				
<b>3.6 Tipo de proceso</b>	Directivo <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>	Soporte <input checked="" type="checkbox"/> Control <input type="checkbox"/>		
<b>3.7 Proceso / Subproceso al que pertenece</b>	Soporte / Control de Información Documentada				
<b>3.8 Áreas involucradas</b>	Unidad de calidad, así como todo el personal involucrado en el SGC				
<b>3.9 Responsable del proceso</b>	Jefe de Unidad de Calidad				
<b>3.10 Indicadores de medición</b>					
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Fórmula (en caso aplicable)</b>	<b>Meta</b>	<b>Fuente de datos (registros)</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Puesto responsable</b>
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

### 4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

#### 4.1 Personal involucrado en el SGC:

- 4.1.1 Elaborar y mantener actualizada la información documentada dentro de su área de competencia, según el alcance del SGC.
- 4.1.2 Cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento.



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código
PR-MC-01
Revisión No.
14
Fecha de revisión
31 de agosto de 2017
Nivel de confidencialidad
1



### 4.2 Líderes de los procesos / responsables de los subprocesos o de los procedimientos:

- 4.2.1 Autorizar el contenido de la información documentada del SGC dentro de su área de competencia.
- 4.2.2 Asegurar que los documentos de su área de competencia sean coherentes, consistentes y adecuados a las necesidades del área o áreas de trabajo involucradas.
- 4.2.3 Difundir los documentos de su área de competencia al personal a su cargo.
- 4.2.4 Determinar los controles que estime pertinentes para los registros generados en su área de competencia.
- 4.2.5 Asegurar la integridad de los registros que se generen en su área de competencia, según lo establecido en este procedimiento.

### 4.3 Jefe de Unidad de Calidad :

- 4.3.1 Mantener actualizado y difundir este procedimiento.
- 4.3.2 Retirar la documentación obsoleta para evitar su uso no intencionado.
- 4.3.3 Realizar respaldos mensuales de la información documentada que está dada de alta en el SGC.
- 4.3.4 Mantener actualizada la **Lista Maestra de Control**.
- 4.3.5 Verificar la funcionalidad de los vínculos de los documentos dados de alta en el SGC.

### 4.4 CTA / Jefe de Unidad de Multimedia / Personal de apoyo de la web del SGC :

- 4.4.1 Aplicar las altas, cambios o bajas de documentos en la página web del SGC.
- 4.4.2 Mantener actualizadas las carátulas de procesos del SGC
- 4.4.3 Mantener actualizada la **Lista Maestra de Control**.
- 4.4.4 Asegurar la funcionalidad de los vínculos de los documentos dados de alta en el SGC.

## 5. POLÍTICAS

- 5.1 Los documentos controlados del SGC (o información documentada) deben elaborarse según lo previsto en el **Instructivo de Creación de Información Documentada**, el cual establece los lineamientos para su identificación, descripción y formato, incluyendo la asignación de niveles de confidencialidad para su protección.
- 5.2 La documentación del SGC debe revisarse una vez al año como mínimo, por el personal involucrado. La evidencia de esta revisión debe establecerse en el formato de Lista Maestra de Control de Documentos.  
**Nota:** La revisión de los documentos también podrá efectuarse en el caso de (entre otros): planeación de cambios en las actividades o aspectos incluidos en el documento; solicitud de las personas involucradas; resultados de auditorías; cambios en la normatividad aplicable.
- 5.3 Los registros no están sujetos al control de revisiones, pero sí su formato, de acuerdo con lo establecido en el **Instructivo de Creación de Información Documentada**. Cabe señalar que no todos los registros surgen de un formato predeterminado.
- 5.4 El personal responsable del uso de los registros del SGC debe mantenerlos legibles, recuperables y a salvo de cualquier pérdida, daño o deterioro, según los lineamientos establecidos en el presente documento.
- 5.5 Los registros deben ser fácilmente identificados y de manera única de acuerdo con lo establecido en el **Instructivo de Creación de Información Documentada**.



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN  
DOCUMENTADA**

Código
PR-MC-01
Revisión No.
14
Fecha de revisión
31 de agosto de 2017
Nivel de confidencialidad
1



- 5.6 Para garantizar la legibilidad de los registros, deben cumplirse los siguientes criterios:
- 5.6.1 Utilizar tinta y letra de molde si los registros son llenados a mano;
  - 5.6.2 En caso de necesitar corregir algún dato al momento de su llenado, marcar este con una línea central, escribir el dato correcto y firmar a un lado.
  - 5.6.3 Anular los espacios en blanco de los registros colocando las siglas N/A (no aplica) o una raya horizontal, vertical o diagonal en todo el espacio.

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

No.	Puesto responsable	Actividades
<b>6.1 Documentos Internos</b>		
6.1.1	Personal involucrado en el SGC	Identifica la necesidad de generar un nuevo documento en su área de competencia, modificar un documento existente o dar de baja un documento, dentro del alcance del SGC.
6.1.2		Tratándose de un nuevo documento, lo elabora con base en los lineamientos establecidos en el <b>Instructivo de Creación de Información Documentada</b> , y lo entrega al responsable que corresponda para su autorización. El proceso continúa en la actividad 6.1.5. <b>Nota:</b> Ver Tabla de Autorización de Documentos anexa a este procedimiento.
6.1.3		En caso de modificaciones a un documento, realiza los cambios que estime pertinentes (con su justificación) y entrega el documento al responsable que corresponda para su autorización. El proceso continúa en la actividad 6.1.5.
6.1.4		Para la baja de un documento, solicita la autorización al responsable que corresponda. El proceso continúa en la actividad 6.1.5.
6.1.5	Líder del Proceso, Responsable del Subproceso o del Procedimiento	Revisa los documentos para determinar si los autoriza (de nueva creación o modificados): a) En caso de no aprobarlos, los regresa al personal involucrado para que realice los ajustes necesarios y presente nuevamente los documentos hasta su aprobación. b) En caso de aprobación, firma los documentos en el control de emisión (portada) y los entrega al personal solicitante. El proceso continúa en la actividad 6.1.6. <b>Nota:</b> En caso de solicitud de baja de un documento, notifica la autorización de esta al personal solicitante para que llene el formato correspondiente en línea (actividad 6.1.6)



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**



6.1.6	Personal involucrado en el SGC	<p>Llena, a través del formato FR-SGC-01 Formato de creación, baja o cambio de documentos, adjuntando en su caso los documentos nuevos o modificados, según corresponda vía correo electrónico a: <a href="mailto:torre@cucsur.udg.mx">torre@cucsur.udg.mx</a> . Entrega el documento en físico a la Unidad de Calidad y recibe una copia como seguimiento a su trámite.</p> <p>Los días destinados para recibir las solicitudes de cambio en la Unidad de Calidad serán los <b>martes y jueves</b>, y se atenderá conforme al número consecutivo en que se recibió atendiéndose en un periodo de 24 a 48 horas.</p>
6.1.7		<p>Revisa los datos de la solicitud para identificar si se trata de la creación, baja o cambio de documentos para su actualización en la <b>Lista Maestra de Control</b>.</p>
6.1.8		<p>Recibe la solicitud y le asigna un número consecutivo para su atención; registra este número en el formato de <b>Bitácora de Control de Documentos</b> para asegurar su seguimiento.</p>
6.1.9	Jefe de Unidad de Calidad	<p>Actualiza la <b>Lista Maestra de Control</b>. Realiza el alta, baja o actualización de los documentos, así como asegurar que la versión actual se encuentre en la <b>Lista Maestra de Control</b> actualizando con la fecha del último cambio, según corresponda, en la carpeta <b>SGC_página_web</b> y lo guarda como respaldo actual en la PC.</p>
6.1.10		<p>El Jefe de la Unidad de Calidad, compartirá la información de la solicitud de creación, baja o cambio de documentos en la <b>Bitácora de Control de Documentos</b> para asegurar su seguimiento a través del <b>Drive</b> para realizar la petición de actualización a la <b>Coordinación de Tecnologías del Aprendizaje</b> a través de la <b>Unidad de multimedia</b>.</p>
6.1.11	Jefe de Unidad de Multimedia	<p>El Jefe de la Unidad de Multimedia, revisará la información de la solicitud de creación, baja o cambio de documentos en la <b>Bitácora de Control de Documentos</b> y la turnará al personal de apoyo técnico para realizar la petición solicitada: <b>alta, baja, cambio de documentos y la actualización de la Lista maestra de control</b>.</p> <p><b>Nota:</b> Los días destinados para recibir las solicitudes de cambio en la Unidad de Calidad serán los <b>martes y jueves</b>, y la Unidad de multimedia los recibirá conforme al número consecutivo en que se atendió la solicitud conforme a lo establecido en la <b>Bitácora de control de documentos</b> atendiendo en un periodo de 24 a 48 horas.</p> <p>Los documentos que se encuentren en la página web deben estar protegidos contra cambios de edición.</p>



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**



6.1.12	Jefe de Unidad de Calidad	En su caso, y junto con el personal involucrado, retira los documentos obsoletos para evitar su uso. <b>Nota:</b> Para los documentos obsoletos, el Jefe de Unidad de Calidad o el Controlador de Documentos crea una carpeta electrónica para tal fin. Solamente se guardará la versión inmediata anterior del documento.
6.1.13		Notifica al personal involucrado, por correo electrónico, sobre el alta, baja o cambio de documentos, para su conocimiento.
6.1.14		Difunde los documentos (nuevos o actualizados) al personal a su cargo, para asegurar su comprensión y que las actividades se lleven a cabo según lo establecido en la documentación correspondiente.
<b>6.2 Documentos Externos</b>		
6.2.1	Personal involucrado en el SGC	Identifica los documentos externos aplicables a su área de trabajo y Llena, a través del formato FR-SGC-01 Formato de creación, baja o cambio de documentos, adjuntando en su caso los documentos nuevos o modificados, según corresponda vía correo electrónico a: <a href="mailto:rtorre@cucsur.udg.mx">rtorre@cucsur.udg.mx</a> .  Entrega el documento en físico a la Unidad de Calidad y recibe una copia como seguimiento a su trámite. Los días destinados para recibir las solicitudes de cambio en la Unidad de Calidad serán los <b>martes y jueves</b> , y se atenderá conforme al número consecutivo en que se recibió atendiéndose en un periodo de 24 a 48 horas
6.2.2		Revisa los datos de la solicitud para identificar si se trata del alta, baja o actualización de documentos externos.
6.2.3	Jefe de Unidad de Calidad	Actualiza la <b>Lista Maestra de Control</b> . Realiza el alta, baja o actualización de los documentos, así como asegurar que la versión actual se encuentre en la <b>Lista Maestra de Control</b> actualizando con la fecha del último cambio, según corresponda, en la carpeta <b>SGC_página_web</b> y lo guarda como respaldo actual en la PC.
6.2.3		El Jefe de la Unidad de Calidad, compartirá la información de la solicitud de creación, baja o cambio de documentos en la <b>Bitácora de Control de Documentos</b> para asegurar su seguimiento a través del <b>Drive</b> para realizar la petición de actualización a la <b>Coordinación de Tecnologías del Aprendizaje</b> a través de la <b>Unidad de multimedia</b> .
6.2.4	Jefe de Unidad de Multimedia	El Jefe de la Unidad de Multimedia, revisará la información de la solicitud de creación, baja o cambio de documentos en la <b>Bitácora de Control de Documentos</b> y la turnará al personal de apoyo técnico para realizar la petición solicitada: <b>alta, baja, cambio de documentos y la actualización de la Lista maestra de control</b> .



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**



		<p><b>Nota:</b> Los días destinados para recibir las solicitudes de cambio en la Unidad de Calidad serán los <b>martes y jueves</b>, y la Unidad de multimedia los recibirá conforme al número consecutivo en que se atendió la solicitud conforme a lo establecido en la <b>Bitácora de control de documentos</b> atendándose en un periodo de 24 a 48 horas.</p> <p>Los documentos que se encuentren en la página web deben estar protegidos contra cambios de edición.</p>
6.2.5	Jefe de Unidad de Calidad	Notifica al personal involucrado, por correo electrónico, sobre el alta, baja o actualización de documentos externos, a fin de que se utilice la versión vigente.
<b>6.3 Registros</b>		
6.3.1		Determina los registros que se requieren para proporcionar evidencia de la realización de las actividades de cada proceso del SGC, de acuerdo con las necesidades de su área, los servicios proporcionados por la misma y lo solicitado por la norma adoptada para el SGC.
6.3.2		Define el método de almacenamiento de los registros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar: espacio en donde serán almacenados;</li> <li>• Medio: electrónico o papel;</li> <li>• Tipo de archivo: orden consecutivo, alfabético, cronológico o en la forma que mejor convenga a los usuarios de los registros.</li> </ul>
6.3.3		Establece los medios para recuperar la información de los registros, en caso de pérdida o daño.
6.3.4	Líder del Proceso / Responsable del Subproceso o del Procedimiento	En función de la naturaleza de la información, determina las medidas necesarias de protección de los registros, considerando el tipo de acceso. <b>Nota:</b> Todas las áreas pueden tener acceso a los registros del SGC, pero solamente personal autorizado puede hacer modificaciones, además de que se tiene un responsable asignado para la protección de los registros.
6.3.5		Define el tiempo durante el cual se conservarán los registros, considerando, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo requerido para analizar la información del registro;</li> <li>• Requisitos de la normatividad aplicable.</li> </ul>
6.3.6		Especifica la disposición final que se dará a los registros una vez que concluya su tiempo de retención, tomando en cuenta los lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y la Ley de Transparencia. Ver <b>Procedimiento de Ingreso y Consulta de Documentos al Archivo de Concentración</b> .



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



6.3.7		Una vez establecidos los controles para los registros, los informa al Jefe de Unidad de Calidad, Controlador de Documentos o Asistente Administrativo para que los señale en la <b>Lista Maestra de Control</b> , por medio del formato de <b>Solicitud de Creación, Baja o Cambio de Documentos</b> .
6.3.8	Jefe de Unidad de Calidad	Mantiene una relación de los registros para su identificación a través de la <b>Lista Maestra de Control</b> .
6.3.9	Personal involucrado en el SGC	Utiliza los registros aplicables a las funciones que realiza, para efectos de control y medición del desempeño de los procesos.
6.3.10	Líder del Proceso / Responsable del Subproceso o del Procedimiento	Asegura la integridad de los registros de su área de competencia: que estén completos conforme a su contenido, además de que sean legibles (claros y entendibles; ver política 5.6 con los criterios que deben seguirse para asegurar la legibilidad) y que puedan consultarse sin dificultad
6.3.11	Jefe de Unidad de Calidad	Realiza una revisión quincenal de la <b>Lista Maestra de Control</b> para verificar la funcionalidad de los vínculos de los documentos dados de alta en el SGC. En su caso, solicita las modificaciones a la Unidad de Multimedia a través de la Bitácora de control de documentos para que realice los ajustes que estime convenientes.
6.3.12	Jefe de Unidad de Multimedia	Respalda semestralmente la información del SGC que está dada de alta en el servidor.

## 7. GLOSARIO

- 7.1 **Disposición:** El destino que se le da al registro después de cumplir con el tiempo de retención (por ejemplo, archivo muerto, reciclaje o destrucción).
- 7.2 **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- 7.3 **Documento Externo:** Aquel que no es generado por el Centro Universitario de la Costa Sur, pero que es utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad y se encuentra referido en la **Lista Maestra de Control**. Comprende, entre otros, leyes, normas, reglamentos.
- 7.4 **Documento Interno:** Aquél generado por el Centro Universitario de la Costa Sur, dentro del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad, y que se encuentra referido en la **Lista Maestra de Control**.
- 7.5 **Formato:** Documento utilizado para registrar los datos requeridos. Se transforma en un registro cuando se le incorporan los datos.
- 7.6 **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación) y la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- 7.7 **Protección:** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.
- 7.8 **Recuperación:** Facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización.





**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN  
DOCUMENTADA**

Código	PR-MC-01
Revisión No.	14
Fecha de revisión	31 de agosto de 2017
Nivel de confidencialidad	1



**7.9 Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**7.10 Tiempo de Retención:** Periodo que el registro permanece en el área para su consulta antes de su disposición o destino final.

**8. REFERENCIAS**

- 8.1 Norma ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 8.2 Norma ISO 9000 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 8.3 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (texto vigente).
- 8.4 Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal (texto vigente).
- 8.5 Manual de la Calidad del CUCSUR.
- 8.6 Instructivo de Creación de Información Documentada.
- 8.7 Procedimiento de Ingreso y Consulta de Documentos al Archivo de Concentración.

**9. REGISTROS**

Título	Código	Tiempo de retención	Puesto responsable de su resguardo
Solicitud de Creación, Baja o Cambio de Documentos	FR-SGC-01	3 años	Jefe de Unidad de Calidad
Lista Maestra de Control	FR-MC-04	Permanente	Jefe de Unidad de Calidad
Bitácora de Control de Documentos	FR-SGC-02	3 años	Jefe de Unidad de Calidad

**10. ANEXOS**

**TABLA DE REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC**

Tipo de documento	Revisa	Autoriza
Información Documentada de carácter general: Manual de Calidad Procedimientos Instructivos	Jefe de Unidad de Calidad	Representante de la Dirección
Procesos	Líder del Proceso	Líder del Proceso



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN  
DOCUMENTADA**

Código
PR-MC-01
Revisión No.
14
Fecha de revisión
31 de agosto de 2017
Nivel de confidencialidad
1



Sub procesos	Responsable del Sub proceso	Líder del Proceso
Procedimientos Operativos	Responsable del Procedimiento	Líder del Proceso
Instructivos de Trabajo	Responsable del Procedimiento / Responsable del Sub proceso / Líder del Proceso	Líder del Proceso
Formatos	Responsable del Procedimiento / Responsable del Sub proceso / Líder del Proceso	Líder del Proceso
Reglamentos	Líder del Proceso	Líder del Proceso
Políticas	Líder del Proceso	Líder del Proceso
Externos	Líder del Proceso	Líder del Proceso

***Término del documento***