



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 1 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Mostrar los requerimientos para la elaboración, aprobación y control de todos los documentos que integran el SGC de la CGTI de la UACH, para ayudar al personal involucrado a entender de manera clara la forma de realizar, aprobar y controlar un procedimiento, documento o formato que sea necesario para ejecutar una actividad que impacte a la calidad de los servicios de la Coordinación.

1.2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la documentación de la CGTI e impacta en las responsabilidades de los involucrados en el desarrollo y aprobación de cualquier procedimiento, documento, o formato de su SGC, por lo que deberán apegarse a él en todo momento, incluyendo los de carácter externo de acuerdo al apartado que lo describe en el cuerpo del presente procedimiento.

1.3 INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Los procedimientos, documentos e instrucciones contienen al menos, los títulos, quien los aprueba y emite, así como una codificación alfanumérica, las fechas de emisión y revisión así como el número de páginas.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS. Son palabras de uso especial dentro de la CGTI que se prestan a confusión por alguna razón, o que tienen significado que solamente personas especializadas pueden comprender. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en **ISO-9000**

Documento	Datos que poseen significado y su medio de soporte podrá ser en papel o archivo electrónico.
Estructura Documental	Forma en que la documentación del sistema calidad se presenta en 4 niveles: I- Manuales, II-Procedimientos, III-Instrucciones y IV-Formatos.
Elemento	Es un requisito al cuál hace referencia la norma ISO 9001
Coordinación	Agrupación que actúa de forma organizada.
Política de calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Registro	Formato que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 2 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

3.0 RESPONSABILIDADES Encargados de la elaboración, aprobación y ejecución del procedimiento. Generalmente se denominarán indistintamente Coordinador, Jefes de Departamento u otros adjetivos que permitan su fácil identificación en documentos, diagramas y descripciones de puesto de manera general.

CGE	Coordinador General
CNO	Coordinador de Normatividad
CSC	Coordinador de Seguridad en Cómputo
COD	Control de Documentos
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador
CECG	Cualquier empleado de la CGTI

4.0 PROCEDIMIENTO.

4.1 CNO Define procedimiento

- 4.1.1 El CNO es el responsable de la creación de este procedimiento y el control de los demás documentos, su distribución y obsolescencia dentro del sistema de gestión de calidad. Los registros de calidad quedan bajo responsabilidad del área que los genera y los cambios a la estructura documental serán notificados a COD en los días hábiles de lunes a viernes de cada mes, exceptuando los días festivos y períodos vacacionales.
- 4.1.2 La solicitud de modificación de documentos (**FOR 4.2 CNO 01**), se encuentra de manera electrónica y por su naturaleza no tendrá nomenclatura de codificación, sin embargo el formato en original estará a cargo del Control de Documentos con el código correspondiente y cualquier cambio al mismo será realizado por este procedimiento.
- 4.1.3 Los manuales, procedimientos, documentos e instrucciones invariablemente tendrán un título, código, número y fecha de revisión, quién lo elabora y aprueba.
- 4.1.4 La lista de las abreviaturas por área o departamento se muestran en el **anexo A**, podrán ser de tres a cinco letras; los documentos del sistema se codifican con las tres primeras letras por tipo de documento, seguido por la cláusula que cubre la norma, la abreviatura del área o departamento elaborador y el número consecutivo. Ver **anexo A**; las únicas excepciones de codificación son: **MPC 4.2 CGTI, MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD y MOR 5.5 CGTI MANUAL DE ORGANIZACIÓN.**
- 4.1.5 El CGE o CNO están autorizados para aprobar altas y/o cambios de documentos de los niveles I, II y III.
- 4.1.6 Se deberán guardar por el CNO o COD los cambios a este procedimiento y sólo podrán ser aprobados por el CGE o por el CNO. Los niveles II, III y IV del SGC (exceptuando los procedimientos y diagramas de interacción), podrán ser aprobados por CJDC, previo aviso de cambio a COD.



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 3 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

- 4.1.7 CECG que esté contemplado en la matriz de responsabilidades (**DOC 5.5 CGE 01**) podrá elaborar un procedimiento; la elaboración del procedimiento se hará por mandato del jefe del departamento o del coordinador responsable y con la colaboración de quien designe.

4.2 CJDC/COD Altas, Bajas y Modificaciones a la documentación

- 4.2.1 El sistema UNIQ, tiene habilitada la opción para dar de alta, modificar y dar de baja los documentos de manera automatizada de acuerdo a la estructura documental establecida.
CJDC podrá llenar las solicitudes de cambio correspondientes. Los medios de notificación para comenzar con la autorización serán vía correo electrónico institucional, la COD se asegurará de revisar que el llenado de la solicitud esté de acuerdo a los criterios establecidos para el llenado de la misma (Anexo B), si la solicitud no cumple con los requisitos pasará al estado de cancelada.
- 4.2.2 Una solicitud podrá ser cancelada cuando alguno de los involucrados vote en desacuerdo del cambio solicitado.
- 4.2.3 Cuando una solicitud es cancelada el responsable, podrá contactarse con él o los involucrados con el fin de aclarar las dudas, si se llega a un acuerdo CJDC notificará a COD por cualquier medio de comunicación y COD llenará en la parte de las observaciones el fallo en relación a la solicitud y esta pasará al estado de proceso, de lo contrario la solicitud quedará como cancelada. Los responsables podrán revisar el estado de las solicitudes (Autorización, en Proceso, Terminadas y Canceladas) en cualquier momento.

Se necesitará el 50% de la aprobación de los involucrados en una solicitud para que ésta se considere como aprobada (de acuerdo) y pase al estado de proceso.

Nota: La utilización del sistema como medio de información para notificar cambios en la documentación no exenta a que CJDC convoque a una reunión previa para informar a los involucrados y revisar el impacto en el SGC; cuando éste lo considere necesario.

- 4.2.4 COD tendrá la responsabilidad de verificar antes de la liberación del documento que esté se haya realizado de conformidad a lo solicitado, de lo contrario deberá corregir los errores detectados.

4.3 COD/CNO/ CJDC Liberación de los documentos

- 4.3.1 Cuando la solicitud se encuentra ya en el estado de proceso, se realizan los cambios solicitados, se colocan las firmas de aprobación y elaboración; la leyenda de **ORIGINAL (azul)**, la de **COPIA NO CONTROLADA** (verde) y **OBSOLETO** (negro), según sea el caso; se guarda en la carpeta electrónica correspondiente y se lleva un control de las versiones de la documentación que forma el SGC.
- 4.3.2 El documento con la leyenda de **COPIA NO CONTROLADA** se convertirá a formato PDF, para colocarlo en <http://uniq.uach.mx>.



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 4 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

- 4.3.3 Los documentos se consideran liberados y aprobados al momento en que se publican en el sistema de enlace a la calidad UNIQ. El sistema envía correo electrónico con la notificación de la liberación del documento a los participantes que aparecen en la solicitud realizada.
- 4.3.4 Una vez liberado el documento en caso de alta o modificación será responsabilidad de CJDC revisar que esté haya sido publicado en el Uniq de conformidad con lo solicitado previamente, de lo contrario deberá notificar a COD para corregir cualquier error detectado, esto deberá realizarlo antes de que termine el periodo de estabilización del documento (ver punto 4.3.6).
- 4.3.5 Es responsabilidad de CJDC de informar al personal a su cargo y de nuevo ingreso, el estado actual o modificaciones de la documentación del área con el fin de prevenir cualquier situación que pueda originar algún incumplimiento con la norma ISO 9001 o con los requisitos propios de la organización.
- 4.3.6 Cualquier documento liberado contará con 15 días hábiles de estabilización para la realización de los ajustes que el responsable del mismo requiera. Al exceder el tiempo estipulado será necesario iniciar con el punto 4.2.1
- 4.3.7 COD actualiza la lista maestra (**FOR 4.2 CNO 07**) cada vez que exista un cambio en la documentación.
- 4.3.8 Todos los Jefes de Departamento y Coordinadores firmarán al menos una vez al mes la lista de distribución **FOR 4.2 CNO 02** como enterados de los documentos que han sido liberados, exceptuando aquellas ocasiones en que no se presenten cambios.

4.4 COD/CNO Conservación y protección documental

- 4.4.1 Los documentos liberados y aprobados deberán contar con respaldo electrónico, según **PRO 7.5 CSC 01** Procedimiento general de respaldo de información institucional.
- 4.4.2 Ningún documento controlado podrá salir de la CGTI sin autorización del CGE, coordinador responsable o jefe de departamento.

4.5 CJDC Legibilidad e identificación de los documentos.

- 4.5.1 Todos los niveles de la documentación deberán permanecer legibles y fácilmente identificables por los medios que cada responsable designe. Estos pueden ser; sin estar limitados a:
1. Cubre hojas
 2. Carpetas
 3. Cajas contenedoras de archivos
 4. Mantener la documentación libre de factores que alteren su contenido (humedad, polvo, gotas de tinta, residuos de comestibles, pintura entre otros).
 5. Los registros deberán estar llenos en electrónico o con tinta.
 6. La documentación tendrá que tener un tipo y tamaño de letra legible, para Procedimientos, Instrucciones, Documentos y Rutinas de trabajo, la CNO en cualquier momento podrá determinar el tipo y tamaño de letra a utilizar con el fin de mantener la estandarización de la documentación.



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 5 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

7. Asegurarse que la información contenida en medios electrónicos pueda ser consultada después de su período reglamentario de retención (siempre y cuando esta sea útil para el área correspondiente).

4.6 CJDC Implantación y mantenimiento de los documentos en las áreas

- 4.6.1 Después que se ha liberado un documento, todas las actividades relacionadas con él, deberán ajustarse estrictamente al mismo.
- 4.6.2 Cuando una persona cambia de puesto o se integra a la CGTI, es comunicado de las responsabilidades y de la documentación necesaria para el desempeño de su puesto.

4.7 CJDC Identificación y control de documentos externos

- 4.7.1 Son identificados y controlados por el Jefe de Departamento o coordinador que los utilice y no se generan copias. CJDC tiene la obligación de mantener informada al área de COD cuando lo considere necesario, actualizando a su vez la lista maestra.
- 4.7.2 Sólo en el caso del juego de normas UNE EN ISO 9000, 9001, 9004 y 19011 existe evidencia de entrega y distribución de Copias Controladas a CJDC.

"CUALQUIER COPIA EMITIDA DESDE <http://unig.uach.mx> SERA CONSIDERADA COMO COPIA NO CONTROLADA, SOLAMENTE CNO TENDRÁ EL RESPALDO DEL SISTEMA COMPLETO (ORIGINAL) EN ELECTRÓNICO."

5.0 REFERENCIAS Se hace mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento General de Respaldos de Información Institucional

PRO 7.5 CSC 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Política de Calidad
Matriz de Responsabilidades
Diagrama de Interacción para la elaboración, aprobación y control de documentos

MPC 4.2 CGTI
DOC 5.5 CGE 01
DOC 4.1 CNO 01



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 6 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

6.0 FORMATOS Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo en que deberán quedar retenidos.

Solicitud de Modificación a Documentos	FOR 4.2 CNO 01	1 año
Lista de Distribución	FOR 4.2 CNO 02	1 año
Lista Maestra	FOR 4.2 CNO 07	3 meses

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES.- Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha.

No. Revisión	Descripción de la revisión	Fecha de revisión
1	Liberación	12/03/2003
2	Adecuación de puestos y modificación para la liberación del procedimiento	13/05/2003
3	Cambio de distribución de documentos y publicación en la INTRANET	13/08/2003
4	Manera en que se obsoletizan los doctos, sellos que se utilizan, formato de lista maestra.	30/11/2003
5	Cambio de días de estabilización de doctos y se agrega correo enviado a CJDC al subir documentos	10/06/2004
6	Aclaración referente a los documentos ext.	06/07/2004
7	Cambio de papel a electrónico del SGC	18/10/2004
8	Mejora al proceso de cambios	09/11/2004
9	Cambios sobre las solicitud de modificación y copias no controladas del MOR	15/09/2005
10	Adecuación del punto 4.6	15/12/2005
11	Cambio en el punto 4.6.3 para una mejor ejecución del proceso.	24/03/2006
12	Se agrego el punto 4.10 acerca de la identificación y legibilidad de los documentos	15/08/2006
13	Liberación de la segunda versión del UNIQ, la cuál incluye la realización de solicitudes de cambio en línea.	01/09/2006
14	Adecuación de redacción en el punto 4.6.2	10/10/2006



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 7 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

15	Reestructuración de la documentación de Normatividad, en cuanto al proceso y redacción.	02/03/2007
16	Eliminación de la referencia a las normas ISO	04/05/2007
17	Cambio de firma por personal que elabora el documento.	11/09/2007
18	Cambios de redacción en los puntos 4.1.1, 4.1.5, 4.1.6, 4.1.7, 4.2.2, 4.3.7, 4.6.2 y 4.7.2.	15/01/2008
19	Adecuación de redacción en el punto 4.2.1, 4.2.3 , se agregan el punto 4.2.2, 4.2.4, 4.3.4 y el anexo B.	08/08/2008
20	Modificación en la definición de Elemento del punto 2.0 y cambio de redacción al punto 4.1.1	08/03/2010

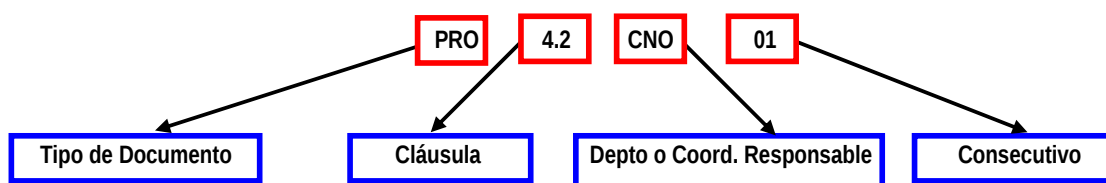


Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 8 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

ANEXO A

Los códigos de todos los documentos del sistema de calidad se componen de la siguiente manera.



Tipo de Documento.- Son las primeras letras (de tres a cinco) del tipo de documento a que se refiere; es decir **PRO**= Procedimiento, **DOC**= Documento, **ITR**= Instrucción y **FOR**= Formato.

Cláusula.- Es el número de la cláusula de la norma ISO 9001:2000 a la que se refiere.

Departamento o Coordinación Responsable.- Es la abreviatura del nombre del Departamento o Coordinación responsable de la elaboración del documento.

Nota: Las siglas que se presentan a continuación podrán también representar a la persona que ocupe el puesto de Jefe de Departamento o Coordinador de área.

Nombre del Departamento o Coordinación	Abreviatura
Coordinador/Coordinación General	CGE
Coordinador/Coordinación de Proyectos	CPY
Coordinador/Coordinación de Normatividad	CNO
Coordinador/Coordinación Administrativo	CAD
Coordinador/Coordinación de Seguridad en Cómputo	CSC
Jefe del Departamento/Departamento de Redes y Telecomunicaciones	DRT
Jefe del Departamento/Departamento de Sistemas de Información	DSI
Jefe del Departamento/Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	DSE
Jefe del Departamento/Departamento de Atención a Usuarios	DAU
Coordinación General de Tecnologías de Información.	CGTI
Cualquier jefe de departamento o coordinador	CJDC



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 9 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

ANEXO B

CRITERIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN A DOCUMENTOS EN EL UNIQ

1. Sobre el llenado de la solicitud:

- a. Para quien elabore una solicitud de modificación se debe asegurar de llenar todos los espacios en blanco que corresponden al usuario.
- b. Deberá elegir el tiempo que desea que su solicitud esté disponible para revisión y autorización en el UNIQ.
- c. En la causa debe de redactar el motivo por el cual es creado, modificado o dado de bajo el documento. En caso de que su origen sea una no conformidad o un reporte de acción hacer mención del folio de las mismas.
- d. En el **DICE** deberá incluir los puntos con la redacción que se encuentran en la última versión del documentos que desea modificar. En caso de ser un nuevo documento esta opción no estará disponible y automáticamente el sistema incluirá un NO APLICA.
Si el cambio que se desea elaborar implica más del 50% incluirá la siguiente redacción:
"Ver (agregar nombre del documento, formato, instrucción de trabajo o procedimiento) actualmente publicado en el UNIQ versión # XX."
- e. En el **DEBE DICIR** deberá incluir los puntos con la redacción como desea que se actualicen. En caso de ser un nuevo documento esta opción no estará disponible y automáticamente el sistema incluirá un NO APLICA. Si el cambio que se desea elaborar implica más del 50% del documento el sistema da la opción de agregarlo, sólo será necesario indicar con otro color de fuente la nueva redacción para que los involucrados lo identifiquen e incluir la siguiente redacción:
"Ver documento propuesto con los cambios señalados"
- f. Debe de asegurarse de incluir a los participantes que serán afectados por el cambio del documento en cuestión; el CGE, CNO y su propia área se anexaran sin excepción alguna.
- g. Quien elabore la solicitud es quien debe aceptar el uso de su firma en la parte inferior del formato, ya que ahí mismo se da la autorización para el uso de la firma digitalizada a control de documento.

2. Sobre el estado de autorización, proceso y terminada

- a. El sistema enviará una notificación a los involucrados para revisar y votar a favor o en contra del cambio solicitado.
- b. Al termino de ese tiempo y si la mayoría de los involucrados a emitido su voto, la solicitud pasará al estado de proceso; es ahí cuando Control de Documentos se ocupará de realizar el cambio solicitado.
- c. Cuando el cambio haya sido realizado y publicado en el UNIQ con la nueva fecha y el número de revisión el UNIQ enviará notificación de la modificación, alta o baja de documentos.
- d. Una vez publicados los cambios solicitados en el UNIQ, los responsables de los documentos tienen la obligación de revisar que los documentos estén dados de alta en UNIQ, con el nombre, código, fecha de revisión y número



Código: PRO 4.2 CNO 01	Página 10 de 10
Fecha de Emisión: 12/03/2003	Fecha de Rev.: 08/03/2010 Núm. Rev.: 20
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

de revisión correctos, así como las modificaciones al documento. Y dar a conocer a COD los errores encontrados para corregirlos inmediatamente.

- e. Los responsables de los documentos contarán con 15 días naturales llamados de estabilización para realizar cualquier otra modificación que el documento recién modificado y liberado requiera.

3. Sobre la cancelación de las solicitudes

- a. Control de documentos tendrá la facultad de cancelar las solicitudes de modificación si estas no cumplen con los requisitos, así como si las mismas muestran confusión en la redacción de la causa.
- b. Las solicitudes tienen un periodo de autorización previamente señalado por quien realiza una solicitud de modificación, si al término del periodo no ha sido autorizado por el 50% de los involucrados el sistema cancelara la solicitud. Para este caso existen dos opciones para continuar:
 - 1. El usuario responsable de la documentación en proceso de modificación tendrá la responsabilidad de entablar comunicación con los involucrados para llegar a un acuerdo para que la solicitud pueda transferirse a proceso. Para ello notificará de la solución a control de documentos agregando el acuerdo al que llegaron y las áreas que lo hayan aceptado.
 - 2. Realizar otra solicitud de modificación.

NOTA: Para cualquier modificación es necesario solicitar a COD los documentos que desean modificar para que se les sean entregados vía correo electrónico.