

## **NOMBRE**

### **CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

## **OBJETIVO**

Controlar los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

## **ALCANCE**

El presente procedimiento es de observación y aplicación a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental desde su revisión hasta su difusión y control.

## **PROCESO**

### **PLANEACIÓN DE LA CALIDAD**

## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Documento externo.-** Documento emitido por otra entidad diferente a la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental y sus Direcciones Generales, que se utilizan como apoyo para el desarrollo de las actividades, tales como leyes, reglamentos, acuerdos, normas y demás documentos legales.

**Documento no controlado.-** Cualquier impresión que se realice de los documentos del SGC, disponibles en el Foro de Gestión de la Calidad.

**Documento obsoleto.-** Información que ha dejado de ser vigente y su medio de soporte.

**Foro de Gestión de la Calidad.-** Plataforma de comunicación electrónica que permite administrar, controlar, organizar, difundir e informar, al personal de la SGPA, respecto a la documentación relacionada con el SGC.

**Instrucciones de trabajo.-** Descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

**Manual de Gestión de la Calidad:** Documento que proporciona información específica del Sistema de Gestión de la Calidad de la SGPA.

**Procedimiento.-** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (ISO 9000:2005).

NOTA 1: Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2: Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".

**Procedimiento de Gestión de Trámites.-** Es el documento que describe los pasos que se siguen para la atención de un trámite, desde su ingreso, hasta su conclusión y entrega de la respuesta a la o el promovente.

**Responsable del proceso.-** Persona o área que tenga asignada, dentro de sus metas, la responsabilidad de atender en tiempo y forma, la realización de trámites.

**ACRÓNIMOS:**

**ISO.-** International Organization for Standardization.

**MGC.-** Manual de Gestión de la Calidad.

**PC.-** Procedimiento de Calidad.

**RD.-** Representante de la Alta Dirección.

**SGC.-** Sistema de Gestión de la Calidad.

**SGPA.-** Subsecretaría de la Gestión para la Protección Ambiental.

**SEMARNAT.-** Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

**UR.-** Unidad Responsable.



## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El control de los documentos del SGC de la SGPA se realiza a través del Foro de Gestión de la Calidad de la dependencia.
- Para dicho control se cuenta con una o un administrador del Foro quien a su vez cuenta con el apoyo de las o los Enlaces de Gestión de la Calidad para subir, mover y eliminar los documentos.
- El presente procedimiento previene el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- Cualquier impresión que se realice de los documentos del SGC, disponibles en el Foro de Gestión de la Calidad, se considera como un documento no controlado.
- En la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se deben observar los *"Lineamientos para el uso no sexista del lenguaje en la redacción de textos"*, emitidos por la Secretaría de Gobernación.
- Es responsabilidad de la o el Enlace de Gestión de la Calidad de cada UR asegurarse que la versión vigente de sus instrucciones de trabajo se ubique en el Foro de Gestión de la Calidad.
- El Foro de Gestión de la Calidad es el único medio donde se dan a conocer: criterios de aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, disposición, legibilidad e identificación y control de los documentos.
- Es responsabilidad del personal de la SGPA apegarse a este procedimiento para el control de documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo siguiente:

### a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión:

⇒ **Manual de Gestión de la Calidad, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.**

Las adecuaciones necesarias al Manual, a la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad, son presentadas por la o el Representante de la Alta

Dirección (RD) a la Alta Dirección para su aprobación mediante la firma correspondiente.

⇒ **Procedimientos soporte del SGC y Procedimientos de Gestión de Trámites**

Las adecuaciones a los procedimientos soporte del SGC y los procedimientos de gestión de trámites son presentados por el Comité de Gestión de la Calidad a la o el Representante de la Alta Dirección (RD) para su aprobación mediante la firma correspondiente.

⇒ **Instrucciones de trabajo**

Las adecuaciones a las instrucciones de trabajo son presentados por las o los responsables del proceso al superior jerárquico para su aprobación mediante la firma correspondiente.

**b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.**

⇒ **Manual de Gestión de la Calidad, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.**

La revisión y actualización del Manual, la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad, son responsabilidad de la Alta Dirección por conducto de la o el RD y solo se realizará cuando sea necesario en virtud de los cambios organizativos y normativos.

⇒ **Procedimientos soporte del SGC.**

La revisión y actualización de los procedimientos soporte del SGC son responsabilidad de la o el RD por conducto del Comité de Gestión de la Calidad y se realizará cuando sea necesario en virtud de los cambios organizativos, normativos y operativos, así como por los resultados de auditorías.

⇒ **Procedimientos de Gestión de trámites.**

La revisión y actualización de los procedimientos de gestión de trámites son responsabilidad de la Alta Dirección por conducto de la o el RD y el Comité de Gestión de la Calidad, así como, de las o los funcionarios que sean designados





para el efecto. De igual forma podrá participar personal involucrado en los procesos, trámites y actividades de los mismos. Y se realizará cuando sea necesario, en virtud de los cambios organizativos, normativos y operativos, así como por los resultados de auditorías.

⇒ **Instrucciones de trabajo.**

La revisión y actualización de las instrucciones de trabajo son presentadas por las o los responsables del proceso o trámite al superior jerárquico para su aprobación mediante la firma correspondiente y se realizará cuando sea necesario en virtud de los cambios organizativos, normativos y operativos, así como por los resultados de auditorías.

**c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.**

⇒ Los cambios en:

- **El Manual de Gestión de la Calidad**
- **La Política de Calidad**
- **Los Objetivos de Calidad**
- **Los Procedimientos Soporte del SGC**
- **Los Procedimientos de Gestión de Trámites**

Se identificarán por medio del número de versión del "Registro de revisiones (control de cambios)".

**d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.**

⇒ Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, en sus versiones pertinentes, se encuentran disponibles en el Foro de Gestión de la Calidad, al cual el personal de la SGPA debe tener acceso.

**e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.**

⇒ Los documentos del sistema serán identificados de acuerdo a la siguiente codificación:

| Nombre                                                                        | Código         |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Política de Calidad                                                           | No aplica      |
| Manual de Gestión de la Calidad                                               | MGC-SGPA-4.2.2 |
| Objetivos de Calidad                                                          | No aplica      |
| <b>Procedimientos del SGC:</b>                                                |                |
| Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad                       | PC-SGPA-4.2.3  |
| Control de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad                     | PC-SGPA-4.2.4  |
| Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección                | PC-5.6         |
| Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora                                 | PC-SGPA-8.5.2  |
| Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad                       | PC-SGPA-8.2.2  |
| Control de Documentos No Conformes                                            | PC-SGPA-8.3    |
| Satisfacción del/la Usuario/a mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio | PC-SGPA-8.2.1  |

Donde: MGC- es Manual de Gestión de la Calidad

PC- es procedimiento de calidad

SGPA- Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

El numeral corresponde al capítulo de la norma que le da origen

Nota: Tanto en el Manual de Gestión de la Calidad, como en los procedimientos, Seguimiento del código se inscribe el número de revisión del procedimiento.

⇒ El aseguramiento de la legibilidad e identificación de los documentos impresos originales se realiza durante la revisión previa a su aprobación. Asimismo, cuando estos se suben al Foro de Gestión de la Calidad, la o el funcionario que lo realiza se asegura que los documentos queden legibles e identificables.

**f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.**

⇒ Los documentos externos utilizados para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la gestión de los trámites, están relacionados con la normatividad, cuya consulta se realiza en el Foro de Gestión de la Calidad, en el apartado de "Sitios de Interés".

⇒ La expedición de la normatividad, incluyendo sus modificaciones son difundidas al personal de la SGPA través del correo institucional.





**g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.**

⇒ Para el control de los documentos obsoletos y para prevenir el uso no intencionado de éstos, cuando se realiza el cambio de algún documento del SGC, el documento vigente se ubicará en la carpeta correspondiente; y el que no sea vigente se reubicará en la carpeta “Documentos Obsoletos”, y se comunica al personal.

**Enlaces:**

Foro de Gestión de la Calidad (<http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-sgpa>)



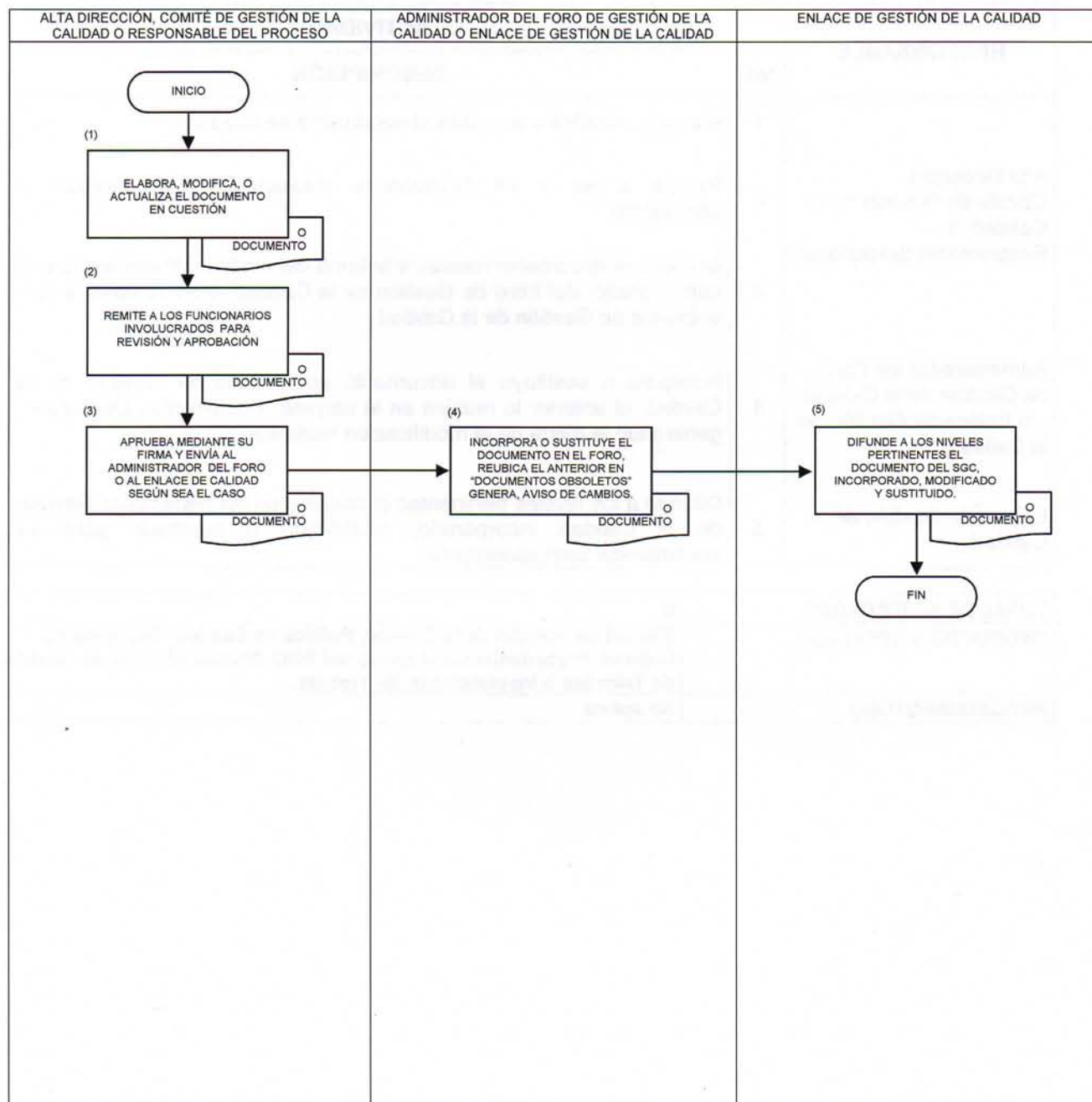
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| RESPONSABLE                                                                                  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                            |
| Alta Dirección,<br>Comité de Gestión de la<br>Calidad o<br>Responsable del proceso           | 1         | Elabora, modifica o actualiza el documento en cuestión.                                                                                                                                |
|                                                                                              | 2         | Remite a las o los funcionarios involucrados para revisión y aprobación.                                                                                                               |
|                                                                                              | 3         | Aprueba el documento mediante la firma del mismo y lo envía a la o el administrador del Foro de Gestión de la Calidad, o en su caso, a la o el Enlace de Gestión de la Calidad.        |
|                                                                                              | 4         | Incorpora o sustituye el documento en el Foro de Gestión de la Calidad, el anterior lo reubica en la carpeta "Documentos Obsoletos", generando la alerta de la modificación realizada. |
|                                                                                              | 5         | Difunde a los niveles pertinentes el documento del Sistema de Gestión de la Calidad incorporado, modificado o sustituido para su implantación correspondiente.                         |
| Administrador del Foro<br>de Gestión de la Calidad<br>y/o Enlace de Gestión de<br>la Calidad |           |                                                                                                                                                                                        |
| Enlace de Gestión de la<br>Calidad                                                           |           |                                                                                                                                                                                        |

|                              |                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b> | <b>5</b>                                                                                                                                                                             |
| <b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>  | <b>Manual de Gestión de la Calidad, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Procedimientos Soporte del SGC, Procedimientos de Gestión de Trámites e Instrucciones de Trabajo.</b> |
| <b>PROCEDIMIENTO(S):</b>     | <b>No aplica</b>                                                                                                                                                                     |



### DIAGRAMA DE FLUJO



## REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 8

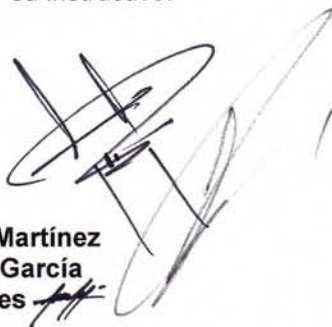
**FECHA:** México, D.F. a 31 de octubre de 2014

**DESCRIPCIÓN:**

Se realizó la revisión general del procedimiento, ajustándolo al punto 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008, se eliminó la lista maestra de documentos, así como el anexo correspondiente y su instructivo.

**ELABORÓ**

**Firma:**



**Nombre:**

José Guadalupe Meza Martínez  
Miguel Ángel Figueroa García  
Alejandro Vargas Montes

**Cargo:**

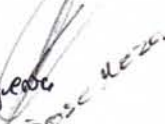
Jefe de Departamento de Gestión y Manejo Documental DGVS  
Enlace de Procesos y Capacitación DGZOFEMATAC  
Técnico Superior DGGCARETC

**REVISÓ**

**Firma:**







**Nombre:**

Luis Flore  
Pedro Roberto Henares  
Gisel Guzmán Pérez  
Miguel A. Figueroa  
José de la Cruz

**Cargo:**

Comité de Gestión de la Calidad

**APROBÓ**

**Firma:**



**Nombre:**

Adriana Michel López

**Cargo:**

Representante de la Alta Dirección