

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SGC/M-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 1 DE 14</b>

## 1. PROPÓSITO.

Establecer las directrices a seguir para el control de los documentos de Gestión de Calidad, así mismo todo documento de carácter externo. Asegurándose del adecuado manejo y disponibilidad de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, para la revisión, aprobación, distribución y control.

## 2. ALCANCE

A NIVEL INTERNO: Dirección General de Desarrollo Institucional, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

A NIVEL EXTERNO: Responsables de controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y los documentos de origen externo de las dependencias o entidades que sean parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Declaraciones:

- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad (SSGC) es la encargada de realizar las actividades de administración, registro y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y cada dependencia o entidad dentro del alcance es responsable de generar, resguardar y difundir al personal pertinente, los procedimientos, manuales instructivos y registros de sus actividades que dan cumplimiento a los objetivos del SGC.
- Para solicitar información, dar de alta, realizar modificaciones o cancelar algún documento, acceder a copias controladas y consultar documentos obsoletos pertenecientes al SGC, dicha solicitud deberá ser por oficio, a reserva de las indicaciones de esta.
- Cada dependencia o entidad es responsable de mantener actualizada la estructura documental y archivos electrónicos del SGC, por lo tanto, si se requiere realizar alguna modificación, deberá solicitar a la SSGC el archivo editable, quien proporcionará la información, así como los lineamientos autorizados.

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SGC/M-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 2 DE 14</b>

### Validación Digital

- La validación digital se podrá implementar en el caso de que, por cuestiones extraordinarias, como, por ejemplo, alguna contingencia o la determinación de algunas disposiciones administrativas, no se pueda realizar la recopilación de firmas autógrafas en los documentos de manera inmediata y la documentación sellada de manera digital, se conservará en la dependencia o entidad hasta que se pueda seguir el procedimiento natural de las validaciones.

### Sellado Digital

La SSGC será la encargada de realizar los sellados digitales para llevar a cabo las validaciones.

- Sellado para validación digital: La SSGC será la encargada de aplicar el sello digital a los documentos, para su validación solo en aquel documento que pueda evidenciar por correo electrónico u otro medio, el vo.bo. de la persona que autoriza dicho documento (cuadro control de firmas).
- Sellado para copia no controlada: El Sello de copia controlada se utilizará para aquellos documentos terminados, que cuentan con código de identificación y que ya fueron aprobados por los responsables de la información.
- Proteger documento: Al aplicar algún sello digital es necesario que este sea protegido contra alguna edición que se le pueda realizar al documento, la SSGC tendrá el resguardo de la contraseña aplicada a los documentos.



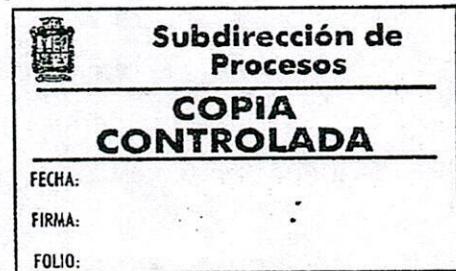
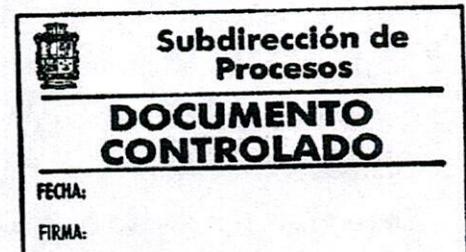
ORIGINAL

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SGC/M-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 3 DE 14</b>

### Sellado físico

La SSGC será la encargada de realizar los sellados de manera física para llevar a cabo las validaciones.

- Se sellará con la leyenda "ORIGINAL" todo procedimiento que contenga firmas autógrafas y rúbricas que indiquen su validación.
- Se sellará con la leyenda "DOCUMENTO CONTROLADO" todo aquel documento emitido y autorizado por la SSGC que contenga firmas autógrafas y sea necesario identificarlo de esta manera.
- Se sellará de "COPIA CONTROLADA" la documentación que sea una copia de un documento original, que se encuentre controlado en la SSGC.
- Se sellará de "DOCUMENTO OBSOLETO" al documento que deje de tener validez ya sea por cuestiones de actualización de versión o bien cuando sea dado de baja.



### Creación actualización e incorporación de documentos

- Cuando se crea algún documento o se realiza alguna modificación, se deberá dar aviso a la SSGC, quien podrá realizar las revisiones necesarias a fin de asegurarse de que este cumpla con los lineamientos establecidos. Así mismo, que no tenga incongruencia o incompatibilidades con otros documentos del SGC, y podrá proporcionar comentarios o sugerencias.
- Una vez realizado los cambios al documento, la SSGC dará forma de acuerdo a los lineamientos autorizados y entregará un tanto a la dependencia o entidad ya sea



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:  
PR-SGC/M-01****DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL****REV. 09****PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS****HOJA: 4 DE 14**

impreso o en PDF, esto con la finalidad de que la dependencia o entidad recabe rúbricas en cada hoja y firmas en el control de emisión.

- Una vez que los documentos sean sellados con la leyenda "ORIGINAL", se deberán entregar la documentación vía oficio, y registrarlos en la bitácora de control de documentos (FO-DGDI/DAP/SSGC-CD03). Para los documentos de administración del sistema solo se registrarán en la bitácora ya que es de origen interno.
- Cuando se requiera realizar alguna corrección mínima por algún error de dedo etc., esta se podrá realizar sin necesidad de actualizar el procedimiento, siempre y cuando esta sea una frase corta, máximo de 4 palabras, se deberá testar, realizar la corrección con pluma negra y poner una rúbrica de quien realiza el cambio. Y posteriormente cuando se tenga la necesidad de realizar una adecuación mayor al documento, se deberá incluir el cambio y registrarlo.
- Es recomendable que para el llenado de formatos no se realice con lápiz.
- Todo documento deberá tener asignado un código diferente a los demás para su identificación y control, el cual deberá ser revisado y autorizado por la SSGC.

**ORIGINAL****Asignación de Código**

Asignación de Código	
Proceso	P
Procedimiento	PR
Manual de Calidad	MC
Lineamientos	LI
Instructivo	IN
Formato	FO

- Cada registro deberá ser identificado con un código siempre y cuando este sea posible.
- Cuando exista un cambio de versión de procesos y procedimientos, la dependencia o entidad deberán de entregar a la SSGC el documento que antecede al vigente para que sea sellado con la leyenda de DOCUMENTO OBSOLETO.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SGC/M-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 5 DE 14</b>

#### Registro (formalización de la documentación)

- Es deber de cada dependencia o entidad actualizar el formato de la lista maestra de control de registros y documentos internos/ externos (FO-DGDI/DAP/SSGC-CD01) y notificar a la SSGC.
- Los documentos vigentes para el SGC, son las que se encuentran declaradas en la lista maestra de control de registros y documentos internos/ externos (FO-DGDI/DAP/SSGC-CD01) así como en el sitio web, <http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>.
- Los documentos de origen externo son identificados por su nombre y fecha de emisión, se controlan a través del responsable de cada área.

#### Almacenamiento

- El resguardo de los documentos controlados que son los originales con firma autógrafa, y sellados, quedan a resguardo de cada dependencia o entidad correspondiente.
- La información del SGC que sea vigente, se conservara en el sitio web, <http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/> como copia no controlada.

#### Acceso

- Los permisos y accesos para las modificaciones del sitio web <http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>, estarán a cargo de la SSGC.
- Las dependencias o entidades tendrán un enlace asignado mismo que podrá acceder al contenido del sitio web, <http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>, con una contraseña general, que le permite ver y descargar información, sin acceso a modificaciones.
- Todo aquel documento que no se encuentre en la web y que sea requerido por alguna dependencia o entidad; deberá ser solicitado a la dependencia o entidad responsable.
- En caso de extravío de algún documento original por parte de las dependencias o entidades, podrán solicitar a la SSGC una copia controlada, la cual se entregará sellada con la leyenda de COPIA CONTROLADA y se registrará en la FO-DGDI/DAP/SSGC-CD03.

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR-SGC/M-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 6 DE 14</b>

Trazabilidad

- Cada responsable de área debe identificar, controlar y conservar los registros del SGC, así como vigilar su resguardo en forma ordenada, para presentar como evidencias en las auditorías internas de calidad, y evidenciando la trazabilidad de las actividades, mediante sus registros.

Disposición

- Cada dependencia o entidad será responsable de la disposición y tratamiento de la documentación obsoleta y de aquellos registros que necesiten un proceso de archivo, así como identificar los tiempos de conservación de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- La SSGC, determina que todo aquel documento interno y/o externo que presente información que afecta la calidad de los servicios proporcionados por la presidencia municipal y que no tenga la validez, ya que fue remplazado por alguna otra revisión y sea identificado con el sello de "Documento obsoleto", pasará a un proceso de archivo y se conservará solo el tiempo identificado, esto de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- Se podrá retener y resguardar físicamente los documentos sellados como OBSOLETO, en un plazo de un año.


**ORIGINAL**



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:**  
**PR-SGC/M-01****DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL****REV. 09****PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS****HOJA: 7 DE 14****4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	
1. Generación de documentos y/o registros	1.1. Elabora y/o modifica el documento o registro.	Enlace designado para dar seguimiento al SGC	
	1.2. Realiza el registro y en la Lista maestra de control de Registros y Documentos internos /externos <b>(FO-DGDI/DAP/SSGC-CD01)</b> .		
2. Validación de documentos	1.3. Solicita revisión por parte de la SSGC	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	
	1.4. Revisa que la documentación cumpla con los requisitos establecidos. Así mismo, que no tenga incongruencia o incompatibilidades con otros documentos del SGC.		
	1.5. ¿Se realiza retroalimentación? SI: Pasa al punto 1.6 NO: Pasa al punto 1.7		
	1.6. Realiza las observaciones convenientes y da aviso al enlace, pasa al punto 1.1.		
	1.7. Dará forma al documento y se convertirá a PDF o bien imprimir para solicitar seguimiento al protocolo de firmas.		
	1.8. ¿Se requiere validación digital? SI: Pasa al punto 2.1 NO: Pasa al punto 2.4		
	2.1. Solicita la evidencia de la persona que autoriza.		Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad
	2.2. Gestiona el vo.bo. Y envía evidencia.		Enlace designado para dar seguimiento al SGC
2.3. Revisa evidencia, proporciona sello digital y comparte documento (pasa al punto 3.1).	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad		
2.4. Solicita se recaben firmas en el documento.	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad		

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:**  
**PR-SGC/M-01****DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL****REV. 09****PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS****HOJA: 8 DE 14**

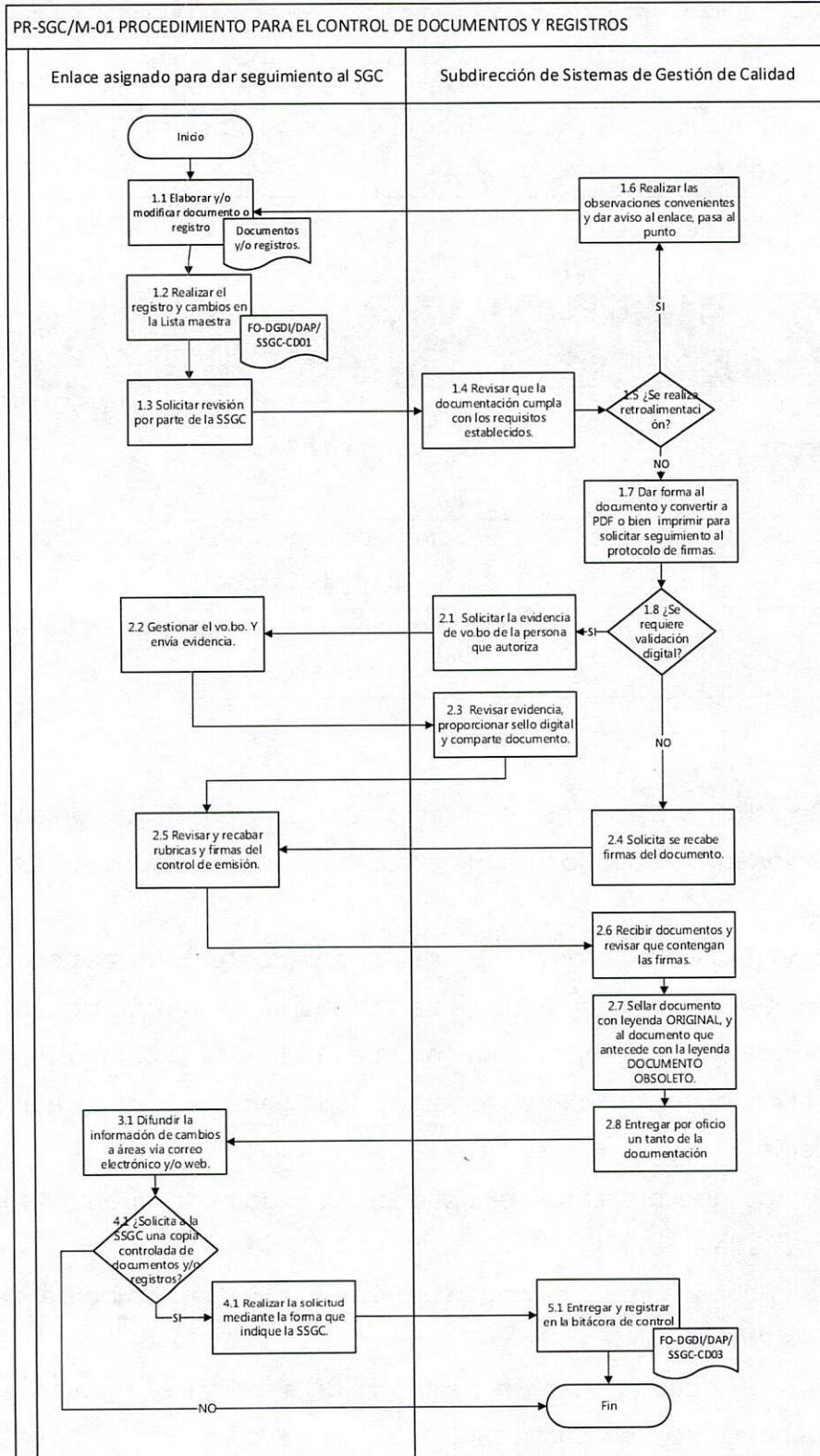
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	2.5. Revisa y recaba rúbricas y firmas del control de emisión, y enviar a la SSGC.	Enlace designado para dar seguimiento al SGC
	2.6. Recibe documento y revisa que esté rubricado y firmado.	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad
	2.7. Sella la documentación con leyenda "Original" el cual quedó aprobado, así como el documento que va a reemplazar "Documento obsoleto" (en dado caso que sea un documento nuevo esta última parte no aplica) Se realiza la entrega del documento sellado de original mediante oficio a su respectiva dirección, para su resguardo, y se registra en la bitácora de control de documentos <b>(FO-DGDI/DAP/SSGC-CD03)</b> .	
Control de cambios	3.1. Difunde la información de cambios a áreas vía correo electrónico y/o web.	Enlace designado para dar seguimiento al SGC
Solicitud de copia	4.1. ¿Solicita a la SSGC una copia controlada de documentos y/o registros? SI: pasa al punto 5.1 NO: Pasa al fin del procedimiento. 4.2 Realiza la solicitud mediante la forma que indique la SSGC.	Enlace designado para dar seguimiento al SGC
Registro	5.1. La SSGC entrega y registra en la bitácora de control <b>(FO-DGDI/DAP/SSGC-CD03)</b> y sella documento con la leyenda copia controlada.  Termina procedimiento	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad

**ORIGINAL**





### 5. DIAGRAMA DE FLUJO



ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR-SGC/M-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 10 DE 14</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Manual de calidad	MC-SGC-01
Norma ISO 9001:2015	N/A
Lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procesos y procedimientos de la Administración del SGC.	LI-DGDI/DAP-01

## 7. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Lista maestra de control de Registros y Documentos internos /externos	1 años	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO-DGDI/DAP/SSGC-CD01
Bitácora de control de documentos	1 años	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO-DGDI/DAP/SSGC-CD03
Sitio web del SGC	1 años	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	<a href="http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/">http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/</a>

## 8. GLOSARIO.

Lista Maestra de Registros y Documentos Externos e Internos: Registro de calidad en donde se encuentran relacionados todos los documentos controlados que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

Información documentada: La información documentada es información que debe ser controlada, mantenida y el medio en el que está contenida. La información documentada se puede utilizar para comunicar, proporcionar pruebas objetivas o compartir conocimientos. Permite preservar el conocimiento, experiencias y puede generar valor para apoyar la mejora de trámites y servicios.

Registros: Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

SSGC: Siglas para identificar a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Procesos de gestión de documentos: Se compone de siete fases; incorporación, registro, clasificación, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición.

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-SGC/M-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 09</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>HOJA: 11 DE 14</b>

Incorporación de documentos: La forma en que se da de alta un documento que para formar parte del SGC.

Registro: Formalización de la incorporación de un documento.

Clasificación: identificación de la categoría de un documento

Documento original y/o Controlado: Todo aquel documento perteneciente al SGC, que contenga firmas autógrafas, rúbricas que esté sellado con la leyenda original, y que sea solicitado por las dependencias o entidades bien que emita la SSGC.

Documento original y/o Controlado: Todo aquel documento perteneciente al SGC, que contenga firmas autógrafas, rúbricas que esté sellado con la leyenda original, y que sea solicitado por las dependencias o entidades bien que emita la SSGC.

Documento no controlado: Todo aquel documento interno y/o externo que presente información que no afecte a la calidad de los servicios proporcionados por la presidencia municipal.

Copia no controlada: Todo documento descargado de la página del SGC e impreso (identificado con la leyenda copia no controlada), o bien la copia fotostática del documento original.

Copia controlada: Copia identificada y expedida por la SSGC.

Documentos obsoletos: Todo aquel documento interno y/o externo que presenta información que afecta la calidad de los servicios proporcionados por la presidencia municipal y que no tenga la validez, ya que fue remplazado por alguna otra revisión y sea identificado con el sello de "Documento obsoleto".

Almacenamiento: Mantenimiento y preservación de un documento asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante un periodo de tiempo necesario.

Acceso: Regulación de quien permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento.

Trazabilidad: Regulación de documentos que garanticen la localización y el seguimiento del "rastros" de un documento y que permite mantener un control adecuado desde su incorporación hasta su disposición final.

Disposición: Identificación del plazo de conservación establecido para un documento determinado.

**ORIGINAL**







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:  
PR-SGC/M-01

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

REV. 09

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

HOJA: 13 DE 14

Sitio web del SGC  
<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
Municipal

Inicio Certificado Manual de Calidad R.4 y R.5 R.6 R.7 R.8 R.9 R.10 Galeria

### BIENVENIDO AL SITIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MUNICIPIO DE LEÓN

#### 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Rev. 0	29 de junio de 2015	Definición y codificación de formatos.
Rev. 1	22 de Noviembre 2016	Actualización de actividades y diagrama de flujo, modificación con base en los lineamientos establecidos, se agrega el punto de medición. Se realizó una fusión con el procedimiento de control de registros.
Rev. 2	26 de septiembre del 2017	Actualización documental.
Rev. 3	15 de Enero del 2018	Actualización documental.
Rev. 4	19 de septiembre del 2018	Se complementan las políticas de operación. Se realizan cambios en la codificación de los formatos. Se cambia la actividad donde se establece el llenado de la bitácora de control de documentos ya que se enviarán los documentos sellados vía oficio.
Rev. 5	10 de Enero del 2020	Actualización de las políticas de operación Eliminación del formato FO-SGC-DGDI/DMA-CD-02, Hoja de control de cambios. Actualización de actividades y diagrama de flujo.

ORIGINAL



Handwritten signature

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:**  
PR-SGC/M-01**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL****REV. 09****PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS****HOJA: 14 DE 14**

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Rev. 6	2 de junio 2020	Se actualizan las políticas de operación para validaciones digitales, así como los cambios en las actividades y diagrama de flujo.
Rev. 7	15 de enero del 2021	Actualización en códigos de registros.
Rev. 8	29 de octubre del 2021	Actualización de algunas políticas de operación, así como en los registros.
Rev. 9	10 de febrero del 2022	Se actualizan las políticas de operación, estableciendo la generación de un tanto físico de cada procedimientos ya que esté quedara a resguardo de la dependencia.

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
<b>Puesto</b>	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de febrero del 2022	10 de febrero del 2022	10 de febrero del 2022

**Fecha de baja:****ORIGINAL**