



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

1. Propósito

- Establecer los lineamientos para documentar las actividades que afectan a la calidad e implantar eficazmente la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Describir el método para controlar la documentación generada en el Sistema de Gestión de la Calidad que garantice su aprobación, revisión e identificación legible.
- Establecer las autoridades, responsabilidades e interrelaciones en la elaboración, control e implementación de documentos de calidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal que requiera elaborar, modificar, actualizar o mejorar documentos de calidad relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, aplica a toda la documentación que describa actividades que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y a los procesos identificados en el Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.

3. Referencias

- Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo (MGC-500.00-01),
- Procedimiento para el control de registros (PR-500.00-02).
- Procedimiento para auditorías internas (PR-500.00-05)
- Instructivo para la Elaboración de los Documentos de Calidad (IT-500.00-01).
- Instructivo para la Documentación de Planes de Calidad (IT-500.00-02).

4. Definiciones y acrónimos

A.S.C.E.C.: Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad.

P.C.C.: Presidente del Comité de Calidad.

R.A.C.C.: Responsable del Área del Comité de Calidad.

R.A.S.C.: Responsable del Área del Subcomité de Calidad.

R.D.C.C.: Representante de la Dirección del Comité de Calidad.

R.D.C.E.C.: Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.

R.D.S.C.: Representante de la Dirección del Subcomité de Calidad.

S.A.M.C: Subdirector de Apoyo a la Mejora Continua.

S.E.C.E.C.: Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.

V.S.C.: Vicepresidente del Subcomité de Calidad del proceso.

Además de las que se mencionan en la norma ISO 9000:2000 aplicables a este procedimiento.



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

5. Responsabilidades

- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo, será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo, será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo , será el responsable de:
 - Elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.
 - Compilar las listas maestras de documentos de todos los procesos del Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad.
- El Representante de la Dirección de cada Comité o Subcomité de Calidad deberá controlar los documentos de calidad para la operación y el control del proceso de la Unidad Administrativa, identificados en el Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad.
- Es responsabilidad de todas aquellas personas que emitan un documento de calidad, aplicar y cumplir con todos los lineamientos tanto de contenido como de forma indicados en este procedimiento.
- El personal encargado de la elaboración del procedimiento deberá conocer, realizar la actividad a documentar y tener conocimiento del presente procedimiento.

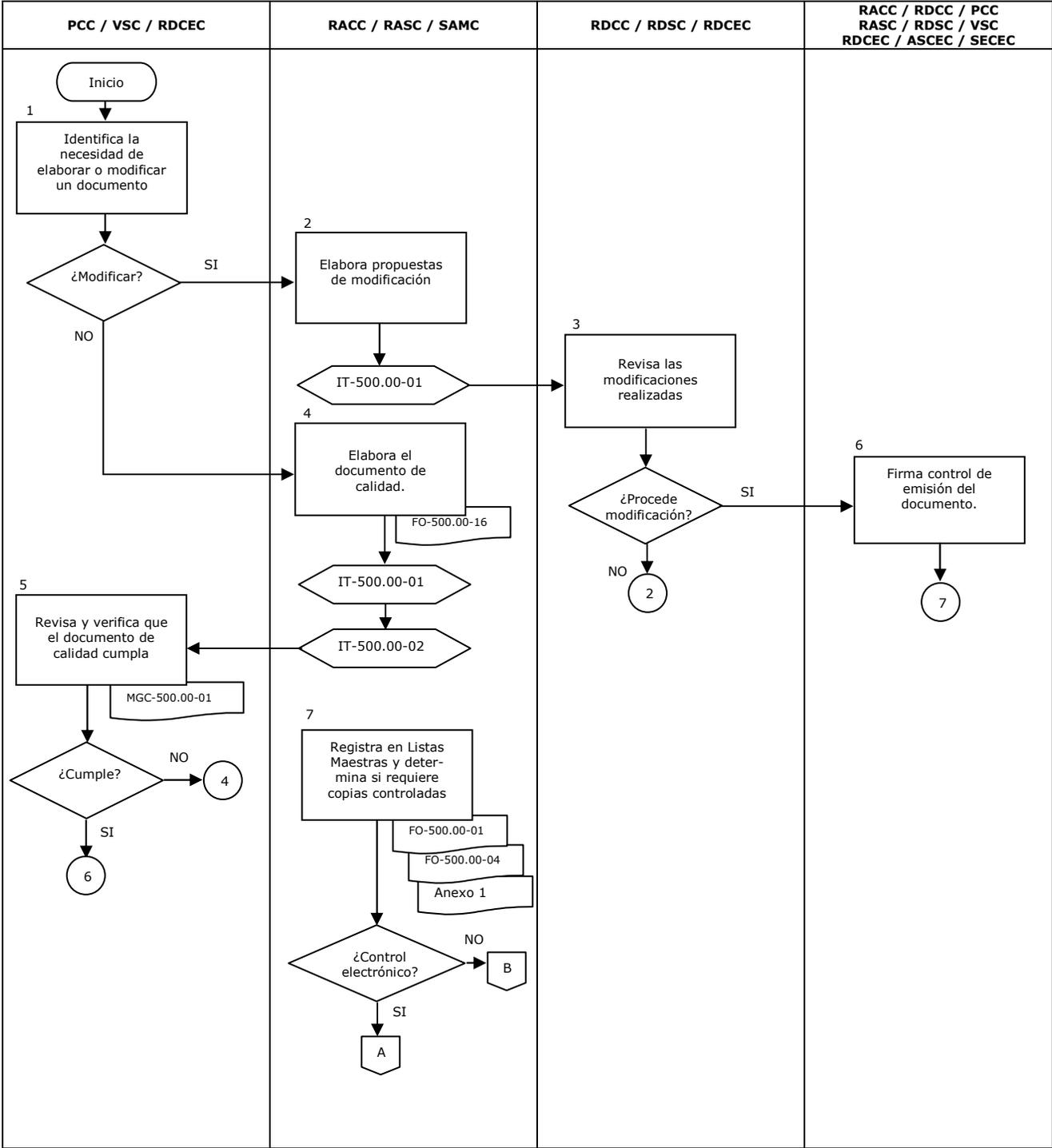


Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

6. Método de trabajo

6.1. Diagrama de flujo

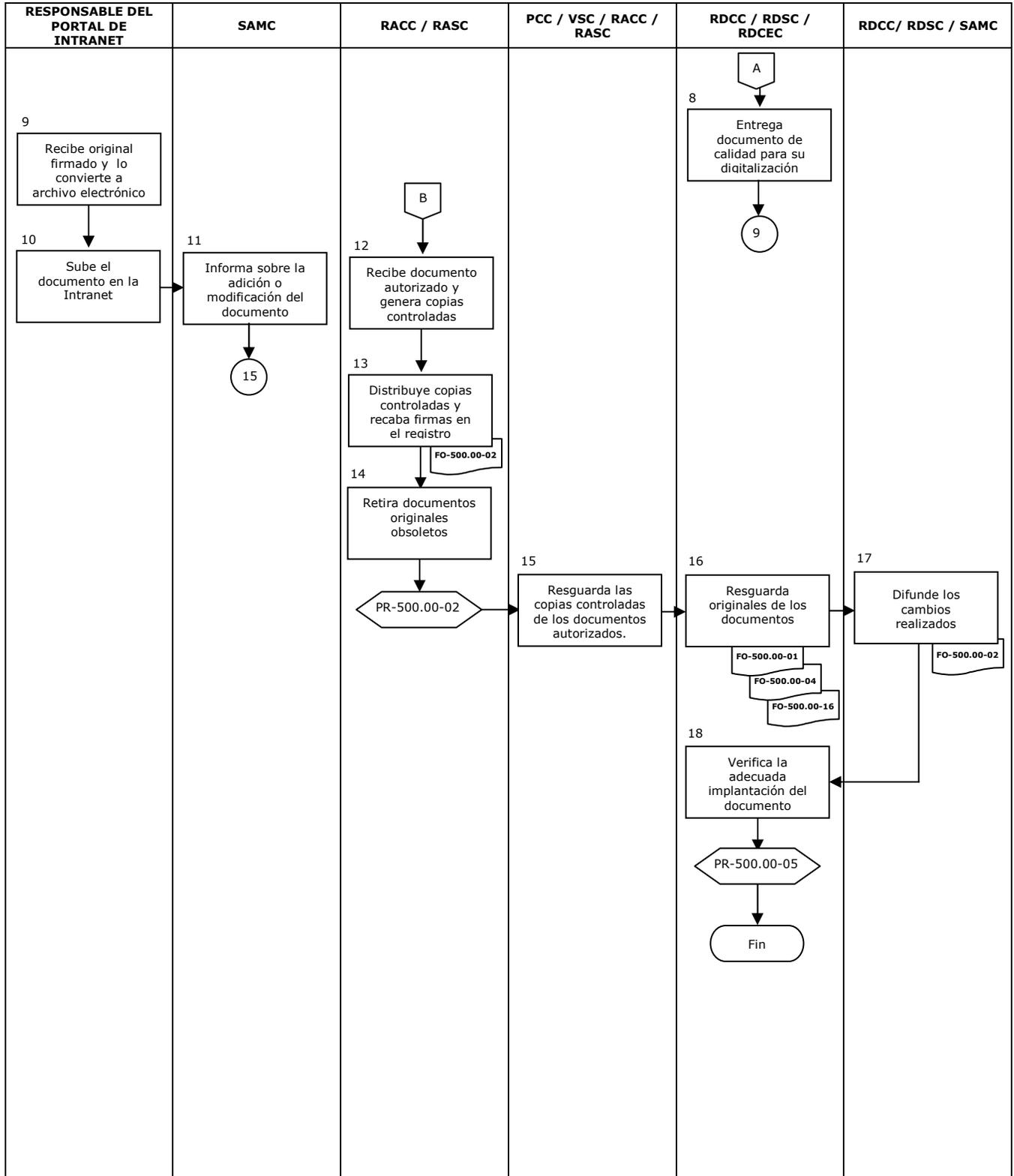




SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01





Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

6.2. Descripción de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento
1	PCC VSC RDCEC	<p>Identifica la necesidad de elaborar o modificar un documento de calidad (procedimiento del sistema de gestión de calidad, procedimiento del proceso, instructivo, catalogo de formatos e instructivo de llenado y formatos).</p> <p>Determina al responsable de la elaboración o modificación del documento, quien deberá reunir a todos los afectados para tomar la decisión de su realización.</p> <p>Para el caso de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Manual de Calidad, Procedimientos exigibles por la norma e instructivos aplicables) el RDCEC será el responsable de determinar los cambios o modificaciones que requerirán tales documentos.</p>	
		<p>¿El documento de calidad se va a modificar? Si, continúa en la actividad No. 2. No, entonces el documento se va a elaborar, continúa en la actividad No. 4.</p>	
2	RACC RASC SAMC	<p>Elabora propuesta de modificación del documento de calidad considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cambios no deben modificar la integridad del sistema de gestión de la calidad. • Identifica los cambios en la sección de "control de cambios". • Utiliza los formatos para procedimientos o instructivos de calidad establecidos en el IT-500.00-01 • La modificación de un documento de calidad implica un cambio del número de revisión del mismo. • Diseña los formatos como se establece en el IT-500.00-01 • Los números de revisión de los formatos son independientes al del procedimiento del cual se deriven. <p>En caso de que los documentos de calidad, cuenten con una antigüedad de más de dos años, estos deberán revisarse y emitirse una nueva revisión.</p> <p>Las modificaciones al Manual de Gestión de la Calidad y a los procedimientos que exige la norma ISO 9001:2000 solo podrán realizarse por el RDCEC o SAMC</p>	<p>Instructivo de trabajo para la Elaboración de los Documentos de Calidad (IT-500.00-01)</p>
3	RDCC RDSC RDCEC	<p>Revisa las modificaciones realizadas al documento de calidad, tomando en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normatividad aplicable al proceso. • Conservar la integridad del sistema de gestión de la calidad. • En caso de dar de baja un documento, revisar que 	



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

No.	Responsable	Actividad	Documento
		<p>los requerimientos sean incorporados adecuadamente en otros documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cambios deben implicar simplificación y en su caso mejoras al proceso. • Cuando se modifique la estructura organizacional, se evaluará si se desarrolla un cambio al documento de calidad, en función del impacto que genere al sistema de gestión de calidad del proceso. • En caso del ingreso de personal nuevo al área, cuyo puesto esté involucrado con las firmas de la sección "Control de emisión", no será necesario actualizar el procedimiento o instructivo, a menos que se incorporen mejoras al proceso. 	
		<p>¿Procede modificación al documento de calidad? Sí, continúa en la actividad No. 6 No, regresa a la actividad No. 2</p>	
4	RACC RASC SAMC	<p>Elabora el documento de calidad, asigna codificación y número de revisión conforme a lo establecido en el Instructivo (IT-500.00-01) y para planes de calidad al Instructivo (IT-500.00-02). Turna el documento al RDCC o RDSC o RDCEC para su revisión.</p> <p>Es deseable que el documento resultante exprese el consenso de todos los que participan en el análisis de la propuesta.</p> <p>En el caso de identificar un documento externo, utilizar el formato Identificación y control de documentos externos (FO-500.00-16).</p>	<p>Instructivo para Elaboración de Documentos de Calidad (IT-500.00-01)</p> <p>Instructivo para la documentación de Planes de Calidad (IT-500.00-02)</p> <p>Identificación y control de documentos externos (FO-500.00-16)</p>
5	VSC PCC RDCEC	<p>Revisa y verifica que el documento de calidad cumpla con los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión de la Calidad MGC-500.00-01, en el presente procedimiento y en los instructivos IT-500.00-01 e IT-500.00-02.</p> <p>En el caso de procedimientos derivados de los procesos del Anexo A del Manual de Calidad MGC-500.00-01, verificar que se describan la realización de actividades en forma correcta desde el punto de vista operativo.</p>	<p>Manual de Gestión de la Calidad de la SECTUR (MGC-500.00-01)</p> <p>Instructivo para Elaboración de Documentos de Calidad (IT-500.00-01)</p> <p>Instructivo para la documentación de Planes de Calidad (IT-500.00-02)</p>
		<p>¿El documento de calidad cumple con lo establecido? Si, continúa en la actividad No. 6.</p>	



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

No.	Responsable	Actividad	Documento
		No, regresa a la actividad No. 4.	
6	RACC / RDCC / PCC RASC / RDSC / VSC RDCEC / ASCEC / SECEC	Firma el apartado de "Elaboró" (RACC o RASC), "Revisó" (RDCC o RDSC) y "Aprobó" (PCC o VSC) de la sección de control de emisión del documento de calidad. Los documentos de calidad como son Manual de Calidad, procedimientos exigibles por la norma serán firmados por el RDCEC, ASCEC y SECEC como elaboró, revisó y aprobó respectivamente.	
7	RACC RASC SAMC	Registra el documento en las Listas Maestras de Documentos (FO-500.00-01) y determina si el documento requiere copias controladas impresas o en archivo electrónico. Ver Anexo 1 "Guía para generación de copias controladas impresas o en archivo electrónico".	Listas Maestras de Documentos (FO-500.00-01) Anexo 1 "Guía para generación de copias controladas impresas o en archivo electrónico"
		¿El documento de calidad requiere copias controladas electrónicas? Si, continúa en la actividad No. 8. No, en este caso el documento se controlara a través de copias controladas impresas, por lo que se debe continuar en la actividad No. 12.	
8	RDCEC RDCC RDSC	Entrega el documento de calidad autorizado al Responsable del portal de Intranet para su digitalización y posterior publicación. El documento deberá contar con las firmas de autorización correspondientes.	
9	Responsable del portal de Intranet	Recibe el documento de calidad original firmado y lo convierte en archivo electrónico. Esta versión electrónica deberá contar con los controles necesarios para evitar que puedan ser modificados o alterados y no se podrán imprimir.	
10	Responsable del portal de Intranet	Sube el documento de calidad en la Intranet de la Dependencia. Retira y guarda el archivo electrónico de la versión inmediata anterior del documento controlado y lo envía por correo electrónico al SAMC. Una vez que se ha convertido en versión electrónica, regresa el documento original en perfectas condiciones al RDCEC o RDCC o RDSC.	
11	SAMC	Informa a todas las áreas a través de correo electrónico, la adición del nuevo documento o la modificación realizada a	



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

No.	Responsable	Actividad	Documento
		<p>documentos ya incorporados.</p> <p>Las versiones obsoletas de los documentos en versión electrónica, se guardan en archivos electrónicos conforme lo indicado en el procedimiento PR-500.00-02. Continúa en la actividad No. 16.</p>	
12	RACC RASC	<p>Recibe el documento de calidad original impreso con las firmas de autorización y genera las copias controladas necesarias para su distribución.</p> <p>Los originales de los documentos de calidad no llevan sello de documento controlado únicamente las copias.</p> <p>Las copias llevarán el sello azul con la leyenda "DOCUMENTO CONTROLADO" en la parte inferior izquierda de cada hoja que integra el documento.</p> <p>El sello es de diseño libre y deberá contener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área a la que pertenece. • Logotipo vigente de la Dependencia. • La leyenda "DOCUMENTO CONTROLADO". <p>Queda estrictamente prohibido fotocopiar documentos con las leyendas "DOCUMENTO CONTROLADO" y "DOCUMENTO OBSOLETO", ya que no garantizan la vigencia del documento y puede usarse erróneamente.</p>	
13	RACC RASC	<p>Distribuye las copias controladas de los documentos de calidad y solicita la firma en la sección de "Entrega" del formato FO-500.00-02.</p> <p>Sólo serán validas las copias controladas que cuenten con el sello azul de "DOCUMENTO CONTROLADO" y que coincidan con el número de revisión y fecha registradas en la Lista Maestra (FO-500.00-01)</p>	<p>Entrega y difusión de documentos (FO-500.00-02)</p> <p>Listas Maestras de Documentos (FO-500.00-01)</p>
14	RACC RASC	<p>Retira los documentos originales obsoletos, coloca el sello en tinta roja con la leyenda "DOCUMENTO OBSOLETO" en cada una de las páginas que integran el documento y resguarda en una carpeta.</p> <p>El sello es de diseño libre y deberá contener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área a la que pertenece. • Logotipo vigente de la Dependencia. • La leyenda "DOCUMENTO OBSOLETO". <p>Las copias controladas de los documentos obsoletos deben ser destruidas al momento de retirar los documentos originales obsoletos.</p> <p>La conservación de los documentos originales obsoletos en</p>	<p>Procedimiento Control de Registros de Calidad (PR-500.00-02).</p>



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

No.	Responsable	Actividad	Documento
		cuanto a tiempo de retención, protección, almacenamiento y disposición se realizará conforme al Procedimiento Control de Registros de Calidad (PR-500.00-02).	
15	PCC VSC RACC RASC	Resguarda las copias controladas de los documentos de calidad vigentes e integrarlos junto con los demás documentos en una carpeta identificada con la siguiente información: Logotipo de la Dependencia, nombre del documento, nombre de la persona y cargo. Ver Anexo 2 Recomendaciones para la integración de carpetas de documentos de calidad de los procesos.	Anexo 2 Recomendaciones para la integración de carpetas de documentos de calidad de los procesos.
16	RDCC RDSC RDCEC	Resguarda los originales de la última versión del documento de calidad autorizado en una carpeta que contenga todos los documentos originales controlados internos en su versión vigente. Esta carpeta deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> • Los originales de la última versión de los documentos aprobados. • La última versión de la Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01) del área. • La última versión de la Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04) de los registros de calidad aplicables al área. • La última versión de la Identificación y control de documentos externos (FO-500.00-16) 	Listas Maestras de Documentos (FO-500.00-01) Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04) Identificación y control de documentos externos (FO-500.00-16)
17	RDCC RDSC SAMC	Difunde los cambios realizados en el documento de calidad, clarifica cualquier duda, reafirma la necesidad de no utilizar documentos obsoletos y solicita la firma de los participantes en la sección "Difusión" del formato FO-500.00-02. La difusión se deberá realizar en presencia del PCC, RDCC, VSC, RDSC, y personal involucrado en el proceso, quienes también deberán firmar en el formato FO-500.00-02. Cuando el RDCEC lo considere conveniente también deberán asistir los integrantes del Consejo Estratégico para la Calidad mencionados en el Anexo B del Manual de Gestión de la Calidad (MGC-500.00-01).	Entrega y difusión de documentos (FO-500.00-02)
18	RDCC RDSC RDCEC	Verifica la adecuada implantación del documento de calidad a través de auditorías, con base en lo establecido en el Procedimiento para Auditorías de Calidad (PR-500.00-05).	Procedimiento para Auditorías de Calidad (PR-500.00-05)



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad PR-500.00-01

7. Registros de calidad

Código	Título	Responsable de su custodia	Retención	Disposición
FO-500.00-01	Lista Maestra de Documentos.	SAMC / RDCC / RDSC	Hasta que se actualice.	Desechar
FO-500.00-02	Entrega y Difusión de Documentos.	SAMC / RDCC / RDSC	Hasta que se actualice.	Desechar
FO-500.00-16	Identificación y control de Documentos Externos.	SAMC / RDCC / RDSC	Hasta que se actualice.	Desechar

8. Control de cambios

Revisión	Fecha	Cambios
0	15-07-2002	Se emite el presente procedimiento de observancia general para cada Comité de Calidad que alcance en el anexo A del Manual de la Gestión de la Calidad para la SECTUR.
1	29-10-2002	Cambios en la descripción de actividades, en el diseño de los sellos (puntos 10 y 11) se elimina entregar al R.D.C.E.C. disco magnético (punto9). Cambio en el punto 16 decía en las carpetas Listas Maestras de Documentos y se modificó a Listas Maestras, en las carpetas decía Documentos de Calidad y se cambia el nombre al que pertenece el proceso. Se modifica la paginación de este procedimiento.
2	01/06/2008	Se incluyó el logotipo oficial de la Dependencia en el formato del procedimiento. Se omitió la introducción, incluyendo los datos contenidos en ésta en la sección de responsabilidades y descripción de actividades. Se cambió la presentación del diagrama de flujo, incluyendo columnas para identificar fácilmente a los responsables de cada actividad. Se cambió la redacción de la descripción de actividades, para hacer más sencilla, clara y explícita la forma de realizar este procedimiento. Se omitió la parte de la verificación de la implantación de documentos, mencionando que esta se realizará a través de auditorías internas. Se revisaron y actualizaron los formatos: Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01), Entrega y Difusión de Documentos (FO-500.00-02) e Identificación y control de Documentos Externos (FO-500.00-16). Se incluyeron los anexos 1 Guía para generación de copias controladas impresas o en archivo electrónico y 2 Recomendaciones para la integración de carpetas de documentos de calidad de los procesos.



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

9. Anexos

Anexo No.	Descripción	Código
1	Guía para generación de copias controladas impresas o en archivo electrónico.	No aplica.
2	Recomendaciones para la integración de carpetas de documentos de calidad de los procesos.	No aplica
3	Catálogo de Formatos e Instructivos de llenado de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la SECTUR.	CF-500.00-01
4	Lista Maestra de Documentos	FO-500.00-01
5	Entrega y difusión de documentos	FO-500.00-02
6	Identificación y control de documentos externos	FO-500.00-16
7	Instructivo para elaboración de Documentos de Calidad.	IT-500.00-01
8	Instructivo para la Documentación del Plan de Calidad.	IT-500.00-02

10. Control de emisión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Alberto Herrera Zárate Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	Lic. José Luis Montemayor Jasso Administrador del Sistema del Consejo Estratégico par la Calidad.	Lic. Roberto Isaac Hernández Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

ANEXO 1

Guía para generación de copias controladas impresas o en archivo electrónico

	Tipo de documento	Puesto	Distribución del documento		
			Original	Copia controlada impresa	Copia controlada electrónica
Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Manual de calidad	RDCEC	✓		
		PCC / VSC			✓
		RDCC / RDSC			✓
		RACC / RASC			✓
		Organismo Certificador			✓
	Procedimientos exigibles por la norma ISO 9000	RDCEC	✓		
		PCC / VSC			✓
		RDCC / RDSC			✓
		RACC / RASC			✓
	Instructivos relacionados con los procedimientos exigibles por la norma ISO	RDCEC	✓		
		PCC / VSC			✓
		RDCC / RDSC			✓
		RACC / RASC			✓
	Catálogo de formatos e instructivos de llenado derivados de los procedimientos exigibles por la norma ISO	RDCEC	✓		
		PCC / VSC			✓
		RDCC / RDSC			✓
		RACC / RASC			✓
	Formatos relacionados con los procedimientos exigibles por la norma ISO	RDCEC	✓		
		PCC / VSC			✓
		RDCC / RDSC	✓		
		RACC / RASC			✓
		Personal involucrado			✓
	Listas maestras de documentos de calidad	RDCEC	✓		
		PCC / VSC			✓
		RDCC / RDSC		✓	
		RACC / RASC			✓
		Personal involucrado			✓
	Listas maestras de registros de calidad	RDCEC	✓		
PCC / VSC				✓	
RDCC / RDSC			✓		
RACC / RASC				✓	
Personal involucrado				✓	
Identificación y control de documentos externos	RDCEC	✓			
	PCC / VSC			✓	
	RDCC / RDSC		✓		
	RACC / RASC			✓	
	Personal			✓	



SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

		Distribución del documento				
	Tipo de documento	Puesto	Original	Copia controlada impresa	Copia controlada electrónica	
Procesos del Anexo A del MGC-500.00-01		involucrado				
	Procedimientos del proceso	RDCEC				✓
		PCC / VSC			✓	
		RDCC / RDSC	✓			
		RACC / RASC			✓	
		Personal involucrado				✓
	Planes de calidad del proceso	RDCEC				✓
		PCC / VSC			✓	
		RDCC / RDSC	✓			
		RACC / RASC			✓	
		Personal involucrado				✓
	Instructivos del proceso	RDCEC				✓
		PCC / VSC			✓	
		RDCC / RDSC	✓			
		RACC / RASC			✓	
		Personal involucrado				✓
	Catálogo de formatos e instructivos de llenado del proceso	RDCEC				✓
		PCC / VSC			✓	
		RDCC / RDSC	✓			
		RACC / RASC			✓	
Personal involucrado					✓	
Formatos del proceso	RDCEC				✓	
	PCC / VSC				✓	
	RDCC / RDSC	✓				
	RACC / RASC	✓				
	Personal involucrado	✓				

Nota:

Los siguientes registros de calidad no requieren emitirse con copias controladas:

- Cronograma anual de Planeación del proceso
- Exclusiones del proceso
- Atribuciones y responsabilidades del Comité o Subcomité de calidad
- Política de Calidad Contributiva del proceso
- Objetivos del Calidad del proceso
- Indicadores de Objetivos de Calidad del proceso
- Estructura orgánica
- Sistegramas o definiciones del proceso ya que estos ya están incluidos en el Anexo A del MGC-500.00-01



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

- Estadísticas de resultados del proceso
- Bitácora de cambios al sistema de gestión de calidad del proceso
- Informes de revisión por la dirección
- Planes de mantenimiento y mejora del ambiente de trabajo

Estos documentos solamente deben resguardarse por el RDCC o RDSC en original, ya que como su nombre lo indica son registros de calidad del proceso.

Para el caso de Política de Calidad Contributiva y Objetivos de Calidad del proceso, es necesario mostrarlos a todo el personal involucrado en el proceso utilizando los medios que considere necesarios el PCC o VSC para garantizar su difusión y entendimiento.



Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad

PR-500.00-01

ANEXO 2

Recomendaciones para la integración de carpetas de documentos de calidad de los procesos

Los documentos de calidad que conforman cada uno de los procesos, se integran en una o varias carpetas, las cuales pueden contar con lo siguiente:

Documentos de calidad

Contenido

1. Lista maestra de documentos de calidad
2. Lista maestra de registros de calidad
3. Identificación y control de documentos externos
4. Mapeo de procesos
5. Planes de calidad
6. Procedimientos
7. Instructivos (en su caso)
8. Catalogo de formatos e instructivos de llenado (en su caso)
9. Formatos

Evidencias de la responsabilidad de la dirección

Contenido

1. Plan anual de actualización o mejora del Sistema de Gestión de Calidad del proceso
2. Exclusiones (opcional). *En caso de que el proceso tenga exclusiones adicionales a las mencionadas en el presente Manual, siempre y cuando estén relacionadas con el punto 7.0 Realización del producto y/o prestación del servicio.*
3. Atribuciones y responsabilidades del Comité o Subcomité de calidad
4. Organigrama específico del área dueña del proceso (opcional)
5. Matriz de responsabilidades (opcional)
6. Interacción de procesos
7. Política de calidad contributiva
8. Objetivos de calidad del proceso
9. Indicadores del desempeño de los objetivos de calidad
10. Informes de revisiones de la dirección

Evidencias de la medición, análisis y mejora

Contenido

1. Estadísticas o resultados relacionados con:
 - a. Cumplimiento de objetivos de calidad
 - b. Evaluación de proveedores (si aplica)
 - c. Satisfacción del cliente
 - d. Seguimiento y medición de los procesos
 - e. Seguimiento y medición del producto
2. Informes de Auditorías internas y externas
3. Solicitudes de Acciones correctivas y preventivas