



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

Elaboró	Revisó	Aprobó
CRUZ PEREZ JOSE IVAN Coordinador de Sistemas de Gestión	GONZÁLEZ LÓPEZ JESÚS Consejo Directivo	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

### A. OBJETIVO

Establecer la metodología y los lineamientos generales para asegurar la estandarización en la elaboración, control y resguardo de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) incluyendo los de origen externo de manera que los documentos puedan usarse como herramienta básica de consulta, durante y después de la gestión de procesos, asegurando su actualización, disponibilidad, resguardo, protección, consulta, conservación y disposición.

### B. ALCANCE

Este procedimiento da alcance a todos los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de QUALITY SERVICE, desde su elaboración, aprobación, actualización, asignación de código hasta la publicación de estos.

Este procedimiento da alcance a las siguientes razones sociales que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de QUALITY SERVICE:

- Quality Service Consultores en Selección y Administración de Personal S.A. de C.V.
- Calidad en Transportación de Personal Metepec S.A. de C.V.
- CSYAP, Soluciones empresariales S.A. de C.V.
- In Web Training S.A. de C.V.
- Mexbanking S.A. de C.V.

### C. RESPONSABILIDADES

#### C.1 Todo el Personal

- Asegurar la aplicación de este procedimiento y la disponibilidad de los documentos necesarios en revisión vigente.
- Elabora documentos de acuerdo con los lineamientos del presente procedimiento.
- Solicita al Coordinador de Sistemas de Gestión el código correspondiente para el registro del documento.
- Da a conocer el documento nuevo y/o su actualización.

#### C.2 Coordinador de Sistemas de Gestión

- Mantener actualizado y difundir este procedimiento a todo el personal que integra el Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar su aplicación en la elaboración, aprobación y distribución de documentos del SGC.





## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

- Asigna el código a los procedimientos, formatos, programas, etc., para identificación y control de estos.
- Informar a todo el personal acerca del cambio de revisión de los documentos actualizados.
- Verifica que los archivos electrónicos de formatos actualizados sean los vigentes.
- Mantiene actualizada el listado de documentos.
- Revisa todos los documentos que se van a elaborar y/o actualizar.
- Resguarda toda la documentación autorizada.

### C.3 Soporte TI

- Asegurar el acceso continuo a los documentos y datos del sistema que se encuentren en medio electrónico, así como aplicar las medidas de contingencia en caso de falla del sistema de acceso a los documentos y datos en medio electrónico.

### C.4 Dirección

- Revisar y autorizar documentos que se van a actualizar/elaborar
- Asegurarse del cumplimiento del presente procedimiento.

## D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

**Documento:** Para el Sistema de Gestión de la Calidad en QUALITY SERVICE, es todo escrito, físico o virtual, que plasma las características de un proceso o sus registros, que detalla ¿QUÉ actividades se hacen?, ¿QUIENES son responsables de su ejecución? y CÓMO se desempeñan los particulares hasta el rango y detalle requeridos.

**Evidencia:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Formato:** Es el conjunto de características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales.

**Información:** Los datos en el Sistema de Gestión de la Calidad son la información documentada requerida para ejecutar actividades, esta información puede ser de origen interno o de origen externo. Algunos datos del Sistema de Gestión de la Calidad se administran de acuerdo con los lineamientos establecidos en este procedimiento y otros datos de acuerdo con lo establecido en el mismo documento que lo genera.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Registro:** Documento físico o virtual donde se deja constancia de un hecho o resultados obtenidos que proporciona evidencia de la realización de una actividad, o el acto de hacer lo mismo.

**Instrucción de trabajo o Instructivo:** Documento que describe los lineamientos para llevar a cabo una actividad técnica.

**Código:** Secuencia alfanumérica para identificar un formato como único y trazable.

**Solicitante:** Persona que va a dar de alta, actualización o modificación de un documento del Sistema de Gestión de Calidad.

**N/A:** No aplica.

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

**PNO:** Procedimiento Normalizado de Operación





## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

### E. GENERALIDADES

1. En los casos que no se utilicen espacios en registros o subtítulos colocar la leyenda "NA" o "No Aplica" con una diagonal.
2. Existe la posibilidad de consultar documentos, datos o registros de origen externo por Internet, siempre y cuando los sitios sean de organizaciones o instituciones oficiales.
3. El tipo de letra a utilizar en los documentos es Futura Lt BT.
4. Para los documentos en los que se encuentre la firma de personas que ya no laboren o se modifiquen los puestos de acuerdo con el organigrama, este permanecerá vigente hasta su fecha de vigencia o hasta que el documento se modifique.
5. Las instrucciones para el llenado de procedimientos o formatos del Sistema de Gestión de la Calidad se identificarán en color gris, dicha descripción se deberá eliminar para su alta (color gris).
6. En la Intranet se encuentran los documentos vigentes aprobados para su uso o consulta.
7. Mediante el Sistema de Gestión de la Calidad nos aseguramos de que los documentos permanezcan legibles sobre los documentos ya aprobados (Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones por mencionar algunos).

### F. DESARROLLO

F.1 El sistema de documentación se clasifica en 4 niveles, como se indica en la figura 1.

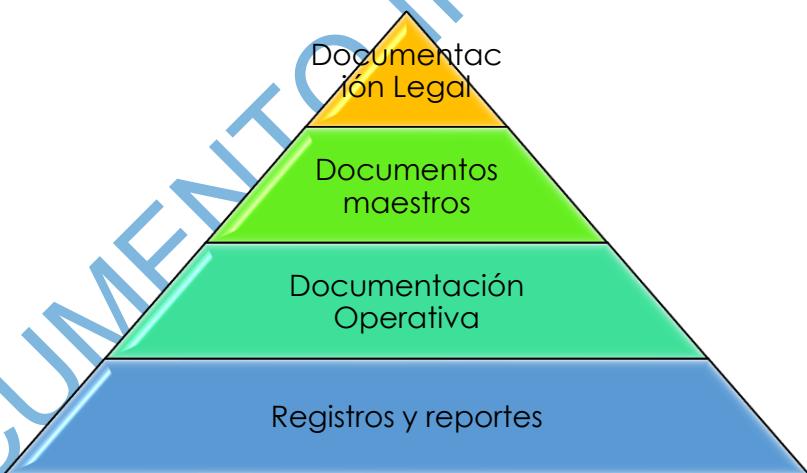


Figura 1. Pirámide documental de Quality Service S.A. de C.V.

#### Nivel 1: Documentación legal.

La documentación legal es aquella emitida por una entidad regulatoria como secretaría del trabajo, secretaría de salud, secretaría de hacienda etc., donde se encuentre plasmada toda aquella información con la cual la autoridad nos permite ofrecer servicios especializados.





## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

### Nivel 2: Documentos maestros.

En este nivel se considera al Manual de calidad, ya que este documento describe todo el sistema de gestión de la calidad de Quality Service, desde su gestión, implementación, mantenimiento y mejora continua de la eficacia de este, así como las políticas, objetivos de calidad y descripción de la empresa.

### Nivel 3: Documentación operativa.

Son documentos que sirven para guiar y controlar operaciones específicas. Los documentos de este nivel contienen lineamientos o instrucciones precisas para describir las operaciones de servicios especializados, consultoría y desarrollo del capital humano.

Estos documentos que se consideran confidenciales, su uso es restringido al igual que su reproducción.

### Nivel 4: Registros y reportes.

Son documentos que sirven como evidencia de las acciones realizadas y muchos de ellos se derivan de los documentos del tercer nivel.

Los formatos y registros permiten demostrar el cumplimiento de las actividades o instrucciones de acuerdo con las buenas prácticas. Su uso y reproducción no están restringidos, pero sí se controlan mediante este procedimiento.

La gestión de estos documentos la realiza cada departamento, quien se encarga de archivar los formatos y registros durante su vigencia.

### F.2 Identificación de la necesidad para elaborar o actualizar un documento.

La identificación de la necesidad surge entre otros, a partir de:

- Documentar requerimientos normativos y legales; cuando aplique.
- Asegurar que las actividades o funciones de un sistema o proceso se llevan a cabo de la misma forma.
- Estandarizar un proceso u operación.
- Detallar y plasmar un proceso a modo que este pueda ser entendido y replicado por cualquier persona.

### F.3 Elaboración.

El logo oficial para uso en documentos y formatos es:



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL</b>	Área: <b>CALIDAD</b> Código: <b>PNO-CA-01</b> Revisión: <b>01</b> Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b> Vigencia: <b>JUN-27</b>
--	--	---

En documentos o formatos que se utilicen por razón social, se podrá sustituir el logo correspondiente de acuerdo con la razón social que aplique de acuerdo con los siguientes logos:

Logo:				
SOLEM	MEXBANKING	INWEB TRAINING	CALIDAD EN TRANSPORTACIÓN	QUALITY SERVICE INSPIRED BY PEOPLE
Razón Social:				
CSYAP, Soluciones Empresariales S.A. de C.V.	Mexbanking S.A. de C.V.	In Web Training S.A. de C.V.	Calidad en Transportación de Personal Metepec S.A. de C.V.	Quality Service Consultores en Selección y Administración de Personal S.A. de C.V.

Utilizar las plantillas según se requiera para el tipo de documento a dar de alta y llenar de acuerdo con lo requerido:

- F1PNO-CA-01.01** "Formato para procedimientos" vigente.
- F2PNO-CA-01.01** "Formato para formatos" vigente.
- F3PNO-CA-01.01** "Formato para instructivos" vigente.
- F4PNO-CA-01.01** "Formato para programas" vigente.
- F5PNO-CA-01.01** "Formato para lista o listado" vigente.
- F6PNO-CA-01.01** "Formato para política" vigente.

Las instrucciones para el llenado de procedimientos o formatos del Sistema de Gestión de la Calidad se identificarán en color gris, dicha descripción se deberá eliminar para su alta (color gris).

El elaborador del procedimiento o formato solicita al Coordinador de Sistemas de Gestión el código del nuevo documento mediante correo electrónico, indicando al menos lo siguiente: nombre, tipo de documento, área, alcance y justificación.

Los documentos deben ser elaborados por los responsables, ejecutantes y dueños de los procesos de las diferentes áreas donde estos sean requeridos los cuales deberán ser revisados por la Gerencia, Jefes o Coordinadores, así como las áreas involucradas en la operación.

Para el alta o actualización del documento los involucrados deberán estar enterados de su responsabilidad, así como de la revisión del documento en caso de realizar una actividad directa

#### F.4 Codificación de Documentos.

Identificar el tipo de documento de acuerdo con la tabla 1:



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

**Tabla 1.** Tipo de documentos

Tipo de documento	
Documento	Código (A)
Procedimiento Normalizado de Operación	<b>PNO</b>
Formato	<b>F</b>
Instructivo	<b>I</b>
Programa	<b>P</b>
Lista / Listado	<b>LT</b>
Política	<b>PO</b>
Mapa de procesos	<b>MAP</b>
Manual	<b>MAN</b>
Reporte	<b>REP</b>
Reglamento	<b>REG</b>
Contratos individuales	<b>CON</b>
Carta respondida	<b>CAR</b>
Aviso de privacidad	<b>AP</b>
Convenio de confidencialidad	<b>CO</b>

En seguida, colocar un guion e indicar el código del área emisor de acuerdo con la tabla 2

**TABLA 2.** Código de documento por área

Departamento o razón social	Código (B)
Dirección	<b>DIR</b>
Calidad	<b>CA</b>
Tecnologías de la Información	<b>TI</b>
Contabilidad y Administración	<b>CY</b>
Comercial	<b>COM</b>
Recursos Humanos	<b>RH</b>
Transporte	<b>TRA</b>
Operaciones	<b>OP</b>
Quality Service Consultores en Selección y Administración de Personal S.A. de C.V.	<b>QS</b>
Calidad en Transportación de personal Metepec S.A. de C.V.	<b>CT</b>
CSYAP, Soluciones empresariales S.A. de C.V.	<b>SE</b>
In Web Training S.A. de C.V.	<b>IW</b>
Mexbanking S.A. de C.V.	<b>MX</b>





## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

Colocar un guion y enseguida anotar dos dígitos (01 - 99), que corresponden al número consecutivo de documentos emitidos por área.

Indicar en los formatos, bitácoras, programas e instructivos la revisión después de un punto, iniciando con 00 para formatos nuevos (.00).

En los formatos, bitácoras, programas e instructivos de trabajo se coloca el consecutivo del formato y el código del documento que proviene; por ejemplo: F1PNO-CA-01.00.

Ejemplos:

- Procedimiento Normalizado de Operación:

PNO – CA – 01

Número consecutivo por área

Código correspondiente al área (Calidad)

Tipo de documento (Procedimiento Normalizado de Operación).

- Formato:

F1PNO-CA-01.00

Revisión del formato

Número consecutivo del Procedimiento

Código Correspondiente al área (Calidad)

Tipo de documento (Procedimiento Normalizado de Operación).

Consecutivo del formato

Tipo de documento (Formato)

### F.5 Alta o actualización de Documentos.

Para dar de alta o actualizar el documento en el Sistema de Gestión de la Calidad se debe cumplir con los siguientes requisitos:



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

- 1) Las funciones contenidas en el procedimiento impactan directamente a la calidad del servicio o son necesarias para asegurar la correcta operación o control de la actividad.
- 2) Son necesarias para garantizar que las actividades del proceso se realizan de manera uniforme (se realice de forma consistente).
- 3) No se encuentren documentadas en otros documentos para evitar duplicar información.

El solicitante compartirá el documento electrónico a dar de alta o para actualización al Coordinador de Sistemas de Gestión en el formato que aplique:

- F1PNO-CA-01.01** "Formato para procedimientos" vigente.  
**F2PNO-CA-01.01** "Formato para formatos" vigente.  
**F3PNO-CA-01.01** "Formato para instructivos" vigente.  
**F4PNO-CA-01.01** "Formato para programas" vigente.  
**F5PNO-CA-01.01** "Formato para lista o listado" vigente.  
**F6PNO-CA-01.01** "Formato para política" vigente.

El Coordinador de Sistemas de Gestión revisa el cumplimiento de los formatos (redacción, plantilla vigente, tipo de letra, ortografía, por mencionar algunos).

En caso de tener alguna observación por parte de Calidad, el usuario modifica el documento para continuar con el proceso.

El Coordinador de Sistemas de Gestión es quien asigna la fecha de alta y vigencia, imprime los documentos para recabar las firmas en el apartado de elaboró, revisó y aprobó.

**Nota:** La vigencia de documentos será de 3 años para la actualización como parte de la mejora continua, en caso de requerir un cambio en el documento o formatos se podrá realizar las veces necesarias.

El Coordinador de Sistemas de Gestión actualiza el F8PNO-CA-01.01 "Lista Maestra de Documentos" vigente en donde registra la información del Documento a dar de alta o actualización.

### F.6 Registro de documentos.

Identificación de registros de Calidad

Los registros de Calidad que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de QUALITY SERVICE, pueden ser generados a partir de lo siguiente:

- Cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001 vigente.
- Evidencia de las actividades o funciones del desempeño de los procesos que se encuentren documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Importancia para el proceso o desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.





## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

### F.7 Creación de registros de Calidad.

Los registros de Calidad son generados por el personal de QUALITY SERVICE en la ejecución de sus actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros deben ser legibles, es decir, claros, completos y entendibles para la lectura y asegurarse que éstos se mantienen sin daño y son recuperables.

Las firmas / antefirmas en registros de calidad se tendrán sólo donde se requiera y sólo cuando el emisor de este lo considere necesario.

### F.8 Aplicación de registro de Calidad.

Una vez asignado el código de identificación única de registro de calidad y la publicación del documento en la Intranet, el usuario puede comenzar a aplicar el registro cumpliendo con lo establecido en este documento.

### F.9 Lineamientos de llenado de registros de Calidad.

- 1) Llenar todos los espacios definidos para ello, en caso contrario colocar la leyenda "NA", "No Aplica" o diagonal.
- 2) La información debe ser legible y entendible.
- 3) Se puede usar indistintamente tinta negra y azul.
- 4) Los registros de calidad no deben presentar tachaduras, enmendaduras o maltrato tal que impida la legibilidad de la información relevante contenida.
- 5) En los casos donde apliquen, deben ser firmados (antefirma) por el personal definido en los espacios asignados para dicha actividad.

### F.10 Capacitación de personal.

Para nuevos procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza la capacitación del personal por parte del dueño del proceso al personal involucrado.

Una vez aprobado el documento, se deberá capacitar al personal.

El Coordinador de Sistemas de Gestión gestiona la capacitación y registra el cumplimiento de capacitación en el **F8PNO-CA-02.01** "Lista maestra de documentos" vigente.

### F.11 Almacenamiento y acceso a registros de Calidad.

Los registros de calidad pueden estar almacenados en medios electrónicos o papel, según aplique.

Para el caso de los registros en papel, estos deben estar en folders, carpetas o archiveros almacenados, dependiendo de su tiempo de conservación.

Los registros de calidad deben ordenarse de tal forma que se asegure que son fácilmente recuperables (ordenarlos por fecha, folio o según se requiera).

### F.12 Disponibilidad y distribución de documentos.



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: <b>CALIDAD</b>
Código: <b>PNO-CA-01</b>
Revisión: <b>01</b>
Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

El Coordinador de Sistemas de Gestión, registra y entrega la copia controlada identificada con la leyenda "**COPIA CONTROLADA**" a los líderes de área involucrados.

El registro de entrega de copias controladas se lleva a cabo en el formato **F7PNO-CA-01.01** "Formato para Distribución de documentos" vigente, la cual es resguardada por el Coordinador de Sistemas de Gestión.

El Coordinador de Sistemas de Gestión es responsable de resguardar las versiones editables de los documentos a dar de alta, baja o actualización en el Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando se requieran actualizar documentos, el usuario solicita al Coordinador de Sistemas de Gestión el documento editable.

### F.13 Difusión.

El Coordinador de Sistemas de Gestión notifica a los usuarios mediante un correo electrónico la aprobación del documento a dar de alta o actualizar.

En el Sistema de Gestión de la Calidad se asegura que los documentos vigentes se encuentren disponibles en la Intranet como medio de difusión, consulta y de uso.

Soporte TI sube el documento a la Intranet de acuerdo con el **I1PNO-TI-01.01** "Instructivo de la Intranet" vigente.

Los documentos que sean como consulta en la Intranet contienen marca de agua color azul con la leyenda "**DOCUMENTO INFORMATIVO**", el cual debe ir en todas las hojas de cada documento (aplica solamente para procedimientos, instructivos o manuales).

### F.14 Respaldo de documentos.

El área de TI realiza el respaldo de los documentos de acuerdo con el procedimiento **PNO-TI-01** "Procedimiento de TI" vigente.

### F.15 Baja de documentos.

Cuando se requiera eliminar un documento se debe asegurar que:

- 1) Las funciones contenidas en el procedimiento o formato son obsoletas.
- 2) Están contenidas en algún otro documento (homologar).

Se realiza el **F2PNO-CA-05.01** "Control de cambios" vigente con la información del documento a dar de baja con las firmas correspondientes.

El Coordinador de Sistemas de Gestión actualiza la **F8PNO-CA-01.01** "Lista Maestra de Documentos" vigente en donde registra la información del Documento a dar de baja.

El código asignado al documento a dar de baja no se podrá utilizar en otro documento hasta que se cumpla la vigencia del procedimiento y formato.

### F.16 Difusión (baja).

El Coordinador de Sistemas de Gestión destruye las copias controladas, da de baja en la Intranet y notifica la baja del documento mediante un correo electrónico.

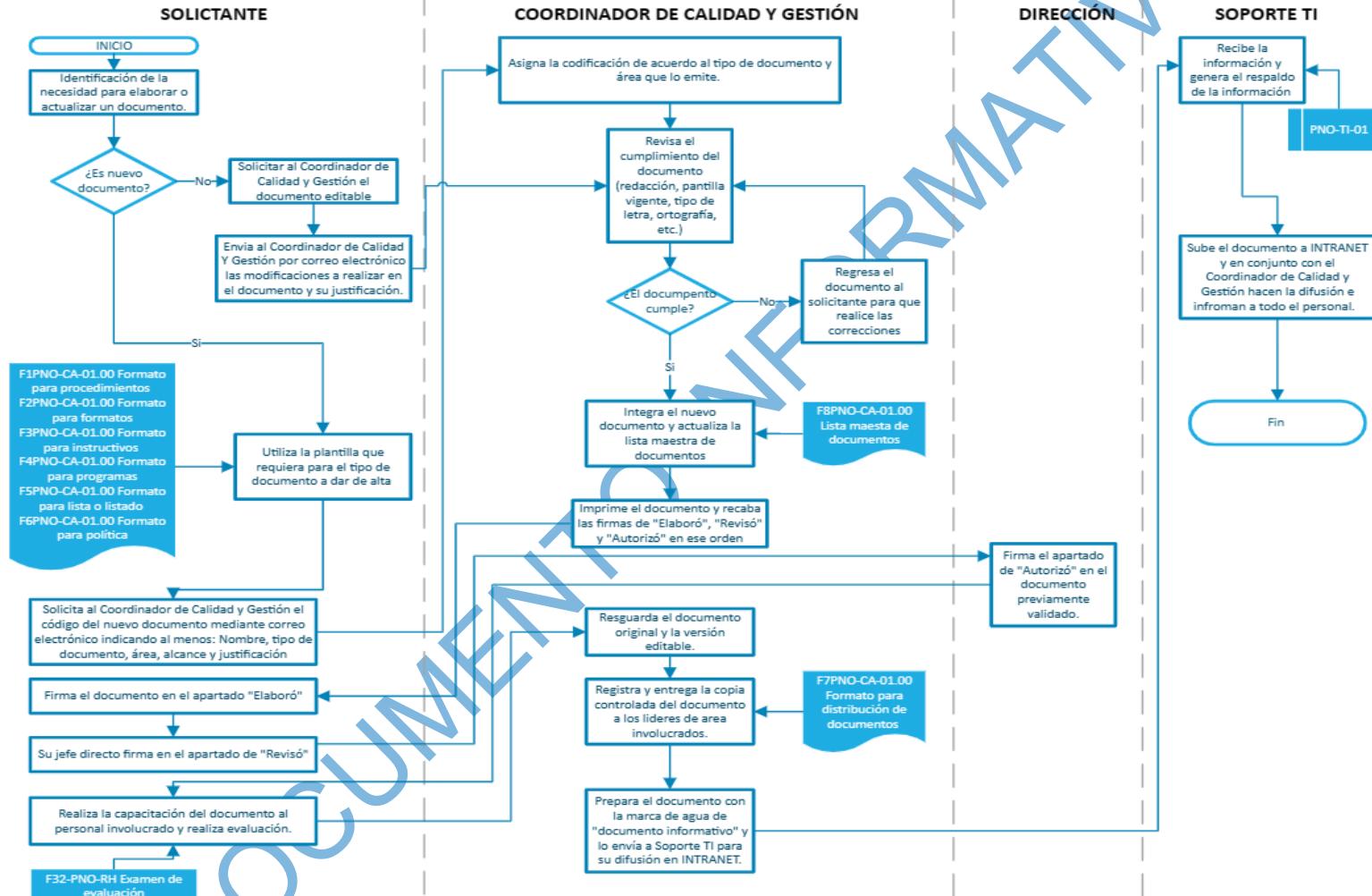




# PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL

Área: CALIDAD
Código: PNO-CA-01
Revisión: 01
Fecha de alta: 10-JUN-24
Vigencia: JUN-27

## G.DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL</b>	Área: <b>CALIDAD</b> Código: <b>PNO-CA-01</b> Revisión: <b>01</b> Fecha de alta: <b>10-JUN-24</b> Vigencia: <b>JUN-27</b>
---	--	---

## H. REFERENCIAS

**ISO 9001:2015** "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos".

## I. ANEXOS

- F1PNO-CA-01.01** "Formato para procedimientos" vigente.
- F2PNO-CA-01.01** "Formato para formatos" vigente.
- F3PNO-CA-01.01** "Formato para instructivos" vigente.
- F4PNO-CA-01.01** "Formato para programas" vigente.
- F5PNO-CA-01.01** "Formato para lista o listado" vigente.
- F6PNO-CA-01.01** "Formato para política" vigente.
- F7PNO-CA-01.01** "Formato de distribución de documentos" vigente.
- F8PNO-CA-01.01** "Lista maestra de documentos" vigente.

## J. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. De Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se agregan logos ISO 9001 e IQNET en el pie de página, Se actualizan las codificaciones de los formatos	<b>16-06-2025</b>