



PROCEDIMIENTO

**ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA
INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Código: P-CCS-003-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 1 de 12

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTO ORIGINAL

ELABORO:  José Nazaret Yañez Sánchez Coordinador de SGC	APROBO:  Guadalupe Bautista Salazar Gerente de Terminales Multimodales	AUTORIZO:  Alejandro A. Macías Melken Subdirector de Agua y Terminales
--	---	---

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración y control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en las estaciones y centros de transferencia modal, asegurando un método sistemático y seguro para la distribución, difusión, revisión, actualización, disposición, incorporación de cambios y eliminación de documentos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los documentos indicados en el Sistema de Gestión de Calidad en duro en papel y electrónicos. Así como los registros desde su generación hasta su disposición final.

3. DEFINICIONES

3.1 SGC. Sistema de Gestión de Calidad.

3.2 Documento. Información y su medio de soporte, necesaria para llevar a cabo las actividades del SGC.

3.3 Información. Datos que poseen significado, el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

3.4 Dueño del documento. Aquel que define el documento.

3.5 Documento controlado. Aquel en el que tanto su distribución y su actualización deben ser registrados.

3.6 Registro. Documento (datos que poseen significado y su medio de soporte) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

3.7 Usuarios de Registro. Es aquella persona o personas encargadas de realizar el llenado del formato aplicable a la actividad del proceso en ejecución.

3.8 Permiso de desviación. Autorización temporal para apartarse de los requisitos del servicio.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Es responsabilidad del **Dueño de cada proceso** de:

- Asegurar que los documentos del SGC se elaboren y modifiquen cumpliendo con los lineamientos descritos en el presente procedimiento.
- Validar el propósito del cambio, sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, así como validar que no existe un documento para la actividad que pretende documentar.
- Gestionar la identificación, elaboración y aprobación de cada uno de los documentos que intervienen o son necesarios para un desarrollo eficaz y eficiente del proceso.
- Difundir a todo el personal pertinente los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, que participen o tengan responsabilidades dentro del mismo y resguardar **F-CCS-015-A** Lista de participantes que se generen de forma física o electrónica.
- Registrar información clara, veraz, en tiempo, así como mantener el estado integro de los documentos.
- Mantener la confidencialidad de los documentos e información generada en la operación y realización de las actividades descritas en los procesos del SGC.

4.2 Es responsabilidad del Administrador del SGC de:

- Dar de alta los documentos, realizar cambios en el SGC. así como controlar los documentos y tecnologías digitales aplicables y declaradas en el SGC.
- Comunicar al Gerente de Centro Comercial y al jefe de Operación y Mantenimiento cuando exista una modificación al sistema, así como detalle de las actualizaciones y fecha de su aplicación a través del control de cambios.
- Aprobar la creación, modificación o eliminación aceptar y/o rechazar un documento.

- Controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, verificando su control, actualización y distribución.
- Asignar el cambio de versión en cada actualización del documento.

4.3 Es responsabilidad del **Gerente de Centro Comercial** de:

- Identificar y definir a los dueños naturales de cada proceso.
- Solicitar la autorización de desviación cuando un requisito declarado en el Sistema de Gestión de Calidad no sea aplicable al Administrador de SGC.
- Revisar cada uno de los documentos emitidos por los diferentes dueños de cada proceso.

5. POLÍTICAS

5.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

5.1.1 Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben redactarse en idioma español a excepción de los términos técnicos que podrán emplearse en inglés, de forma ordenada, clara y precisa, empleando un lenguaje sencillo.

5.1.2 Los documentos deberán redactarse en las plantillas correspondientes.

5.1.3 Todo documento que forme parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa y que se encuentre dentro de la **F-CCS-011-A** Lista maestra de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, debe apegarse al siguiente formato y medios de soporte.

- Los títulos deben ser fuente Arial 11, tipo oración y negritas.
- Los subtítulos deben ser fuente Arial 10, tipo oración y negritas.
- El texto debe ser fuente Arial 10, formato justificado.
- La información importante o relevante deberá resaltarse con letras negritas.
- Los documentos son elaborados en algún programa de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.) u otro dependiendo de lo que se necesite.
- Evitar términos ambiguos y ser exactos.
- Preferentemente utilizar verbos en infinitivo o presente y en orden cronológico.
- Plantear los objetivos que se pretenden cubrir con el documento, de ser necesario incluir objetivos específicos.

5.1.4 Se utilizará una identificación numérica para diferenciar títulos, subtítulos y apartados relevantes, por ejemplo:

1. Título.

1.1. Subtítulo.


1.1.1. Apartados relevantes.

5.1.5 Las viñetas serán empleadas para indicar, características, requerimientos o condiciones específicas del proceso o actividad.


5.1.6 Los documentos, formatos, instrucciones de trabajo, métodos, catálogos, procesos o cualquiera que pertenezca al SGC que se referencie dentro de otro documento, deberá destacarse en negritas, incluyendo código y nombre.

5.1.7 La organización debe asegurarse de que los documentos cuenten con la siguiente estructura:

- Logotipo de la empresa de lado izquierdo.

	PROCEDIMIENTO	Código: P-CCS-003-A
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 4 de 11

- Código del documento.
- Fecha de modificación y/o creación del documento.
- Página, numeración consecutiva de las páginas que conforman un documento.

	PROCEDIMIENTO	Código: P - CCS - 003 - A
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	F. Modificación: DD/MM/AAA Página: XX de XX

- Elaboró: Nombre y puesto de la persona que elabora el documento.
- Aprobó: Nombre y puesto de la persona que aprueba el documento.
- Autorizó: Nombre y puesto de la persona que autoriza el documento.

ELABORO: José Nazaret Yáñez Sánchez Administrador de SGC	APROBO: Guadalupe Bautista Salazar Gerente de Terminales Multimodales	AUTORIZO: Alejandro A. Macias Melken Subdirector de Agua y Terminales
---	--	--

5.1.8 Todos los documentos deben contener la siguiente leyenda “Prohibida la reproducción total o parcial del documento sin la autorización expresa de la subdirección de Agua y Terminales de IDEAL”.


5.1.9 Elaborar formatos considerando lo siguiente:

- Encabezado: incluir logo de la empresa en la parte superior izquierda, nombre del formato con fuente Arial 11, centrado y en letras mayúsculas, código del formato, fecha de modificación y página.
- La estructura del formato es libre, debe permitir el correcto registro de información y satisfacer la necesidad para la que fue creado.

5.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

5.2.1 Se considerará dentro del Sistema de Gestión de Calidad de las Estaciones y Centro de Transferencia Modal la siguiente estructura documental.

DOCUMENTO ORIGINAL

	PROCEDIMIENTO	Código: P-CCS-003-A
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 5 de 11

5.2.2 Todos los documentos de origen interno del Sistema de Gestión de Calidad de las Estaciones y Centros de Transferencia Modal.



- A) Procesos
- B) Procedimientos
- C) Formatos
- D) Políticas
- E) Instrucciones de trabajo
- F) Bitácoras
- G) Catálogos

5.2.3 El responsable del resguardo garantizará la preservación de la información documentada, los registros y archivos electrónicos que emanen del SGC, asegurando su disponibilidad y fácil acceso cuando se necesiten. Asimismo, deberá protegerlos contra la pérdida de confidencialidad, identificando el nivel de consulta del documento, y resguardarlos contra el uso inapropiado y alteraciones no autorizadas.

5.2.4 Las Jefaturas y Coordinaciones administrativas deberán solicitar cada semestre el respaldo en la información que emane del SGC y que se encuentra almacenada en los equipos administrativos a el área de Sistemas TICS o solicitar la autorización para su respaldo en dispositivos extraíbles.

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: P-CCS-003-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 6 de 11

5.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DOCUMENTADA.

GENERALIDADES	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FORMATO
OT - XXX – X OT.- Operar Terminales. (N°). - Número asignado al documento X.- Nivel de revisión	XXX - (N°) - Rev. X XXX.- Letras asignadas como clave al proceso. (No). - Número de hoja Rev. X.- Nivel de revisión	P- XXX - (N°) – X P.- Procedimiento XXX.- Letras asignadas como clave al proceso de donde se origina (No). - Número asignado al procedimiento X.- Nivel de revisión	F - XXX - (N°) – X F.- Formato XXX.- Letras asignadas como clave al proceso de donde se origina (N°). - Número asignado al formato X.- Nivel de revisión
Ejemplo: OT-001-A	Ejemplo: CCS-001-A	Ejemplo: P-CCS-001-A	Ejemplo: F-CCS-001-A

5.4 APROBACIÓN Y CODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

5.4.1 Para los documentos del SGC se considera la aprobación y última revisión la contenida en la carpeta electrónica en red local con el título "Administrador de Archivos":

REVISIÓN	S.G.I.	MES DE ACTUALIZACIÓN
Revisión #. - Nivel de revisión del sistema	S.G.I.- Sistema de Gestión de Integral	MES. - Última actualizaciones de uno o varios documentos

5.4.2 Todas las actualizaciones se identificarán en el formato **F-CCS-014-A** "Control de Cambios"

5.4.3 REVISIÓN #, SGC. Mes de actualización donde todos los usuarios podrán consultar en la carpeta compartida la información en la nube, pero solo el Administrador del SGC asignado tendrá los derechos para modificar la información.

5.4.4 El Gerente de Centro Comercial es responsable de asegurar que se tenga la versión actualizada del SGC en todas las computadoras donde se tenga instalado el mismo y/o documentos impresos, el cual estará en listas de **F-CCS-016-A** Distribución de copias controladas.

5.4.5 Para los documentos impresos, la aprobación y última revisión se realizará mediante un sello de 'original', asegurando que corresponda a la versión actualizada. Si existe una versión electrónica del SGC disponible para los usuarios, no será necesario contar con una copia impresa.

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: P-CCS-003-A
 F. Modificación: 10/10/2024
 Página: 7 de 11

DOCUMENTO	MODO DE CONTROL
Original en electrónico	Carpeta compartida la información en Teams.
Original en papel	Documento sellado (Documento original)
Documento Obsoleto	Sello (obsoleto) o leyenda
Copia Controlada	Sello (copia controlada) o leyenda

5.4.6 Para el caso de registros, si algún campo del formato no es posible llenar deberá indicarse en el mismo como N/A (no aplica), cruzarse con una línea o lo que sea indicado en el formato. Los registros pueden estar en papel o medio electrónico.

5.4.7 En registros mal llenados no se permite el uso del corrector, sin embargo, se permite que cruce el dato erróneo con una sola línea y escribir las iniciales de quien hizo la corrección, sólo se permiten 3 correcciones por formato, en caso de ser más de tres correcciones se deberá usar un formato nuevo con la información correcta. No se permite registrar datos con lápiz, todos los datos deberán de ser legibles y llenados a tinta negra o azul.

5.4.8 Cuando se presenten errores en los registros hechos a través de dispositivos digitales solo el personal asignado por el Gerente de Centro Comercial podrá realizar correcciones en la aplicación.

5.4.9 Cuando exista perdida de comunicación con los dispositivos digitales, el Gerente de Centro Comercial notificarán vía correo electrónico al proveedor su restablecimiento y recuperación de la información, en tanto los usuarios aseguran los registros de forma manual para que posteriormente sean cargados al dispositivo digital.

6. DESARROLLO

6.1.1 Los documentos que se citan en las actividades del proceso y en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se refieren a la última revisión, que se encuentra en la Lista Maestra formato **F-CCS-011-A** Lista Maestra de Documentos y en el aplicativo Administrador de Archivos.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO / REFERENCIAS	EQUIPO
ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.					
1	Determinar alcance de los centros de transferencia multimodales de los sitios donde aplica el SGC y notificar al Administrador de SGC.	Gerente de Centro Comercial	Inicio de operación, cada cambio o integración	F-CCS-001-A Declaración de Alcance	NA
2	Definir si el documento es creación, modificación o actualización y qué plantilla se empleará. En caso de creación de documentos de acuerdo con la necesidad definir el tipo de documento y plantilla a emplear. En caso de modificación o actualización tomar como	Dueño del documento	Antes de comenzar con la creación, modificación o actualización del documento.	"Plantilla" Procedimiento	NA

DOCUMENTO ORIGINAL

	base el documento anterior vigente.				
3	Determinar estatus de que la información que pretende incluirse en el nuevo documento no se encuentre ya dentro de otro documento del SGC, en caso de aprobar, generar el código del documento.	Administrador de SGC	Se reciba la notificación	NA	NA
4	Establecer los siguientes conceptos en el documento: Objetivo, Alcance, Definiciones, Responsabilidades y autoridades, Políticas, Desarrollo, Control de registro y Referencias. Toda la información debe ser clara precisa, tomando en cuenta cada uno de los criterios establecidos en el presente procedimiento. Se debe delimitar las áreas, procesos, actividades y/o personal que aplicará el documento.	Dueño del documento	Cada evento	"Plantilla" Procedimiento	PC, Red local, Impresora
5	Enviar documento a revisión y liberación del documento.	Dueño del documento	Una vez concluido el documento.	"Plantilla" Procedimiento	PC, Red local, Impresora
6	Dar de alta el documento en F-CCS-010-A Lista Maestra de Documentos controlando las codificaciones.	Administrador SGC	Una vez aprobado el documento	F-CCS-011-A Lista Maestra de Documentos	PC, Red local
7	Hacer difusión del documento con las personas involucradas.	Dueño del documento	Una vez aprobado el documento.	"Plantilla" Procedimiento	PC, Red local, Impresora
CONTROL DE DOCUMENTOS					
1	Detectar la necesidad de incorporar cambios e Identificando un área de oportunidad/mejora en el documento.	Administrador de SGC / Dueño del documento.	Siempre que se identifique la necesidad de un cambio en el documento	F-CCS-013-A Solicitud del cambio/ Adjuntar propuesta	SGC, Normas, TC, PC.
2	Elaborar solicitud de cambio y envía propuesta al Administrador de SGC.	Dueño del documento	Cada solicitud de cambio	F-CCS-013- A Solicitud del cambio / Adjuntar propuesta	Correo Electrónico
3	Considerar, analizar y evaluar el propósito del cambio de documento y sus consecuencias potenciales.	Dueño del documento	Cada necesidad de cambio	F-CCS-013-A Solicitud del cambio / Adjuntar propuesta / F-CCS-019 Permiso de Desviación	PC



PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: P-CCS-003-A
 F. Modificación: 10/10/2024
 Página: 9 de 11

4	Autoriza cambio en documentos y envía autorización al solicitante.	Gerencia de Terminales / Administrador de SGC	Cada cambio a documento	Documentos modificados / F-CCS-013-A Solicitud de cambio (autorizado)	Correo Electrónico
5	Registrar cambio en documento y otros documentos afectados, identificando los cambios y el estado actual de la revisión.	Administrador de SGC	Cada cambio a documento	Documentos modificados / Administrador de Archivos: F-CCS-011-A Lista Maestra de Documentos	PC, Red local
6	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, manteniendo solo acceso a originales.	Administrador de SGC	Cada evento	No aplica	PC / Tablet
7	Actualizar y dar de alta los documentos en el SGC	Administrador de SGC	Cada evento	NA	PC, Red local, Impresora
8	Difundir cambios a Gerentes de Centro Comercial y jefes y Mantenimiento y controlar la distribución de los documentos que integran el SGC y Teams en aplicaciones tecnológicas disponibles.	Administrador de SGC	Cada emisión, cambio o distribución	F-CCS-011-A Lista Maestra de Documentos / F-CCS-014 - A Control de Cambio /Teams	Pc / tabletas
10	Coordinar la difusión de los cambios a todo el personal y controlar la distribución de los documentos que integran el SGC en los centros de trabajo mediante los dispositivos disponibles.	Administrador de SGC	Cada emisión, cambio o distribución	F-CCS-010 Lista Maestra de Documentos / F-CCS-014- A Control de Cambio /Teams	Pc / tabletas
11	Bajar y distribuir actualizaciones en dispositivo de almacenamiento extraíble a las áreas que no estén en Red (cuando aplique) Se distribuirán en los medios electrónicos disponibles	Gerente de Centro Comercial / Administrador de SGC	Cada emisión, cambio o distribución	F-CCS-010-A Lista Maestra de Documentos / F-CCS-014- A Control de Cambio / Teams	Leyenda sello de original
12	Determinar el control de los documentos del SGC y que sean distribuidos a las áreas y partes interesadas.	Gerente de Centro Comercial / Administrador de SGC	Cada emisión o distribución	Teams	Pc / tabletas

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: P-CCS-003-A
 F. Modificación: 10/10/2024
 Página: 10 de 11

13	Controlar los documentos externos incorporándolos en listas maestras de control.	Administrador de SGC	Cada evento	F-CCS-011- A Lista Maestra de Documentos Externos.	NA
14	Asegurar la confidencialidad de la información.	Todo el personal	Constante	Acuerdo de confidencialidad definido	PC
CONTROL DE REGISTROS					
1	Identificación de los registros del SGC que deben ser retenidos, definiendo su tiempo, considerando aspectos gubernamentales	Responsable del proceso o dueño del registro.	Cada evento	Sección de control de registros de Procesos, Procedimientos y Manuales del SGC.	PC / Tabletas
2	Llenar de manera legible los registros con toda la información aplicable.	Usuario del registro.	Cada evento	Registros identificados	Bolígrafos, plumines PC
3	Dar de alta a los usuarios y definir privilegios en los dispositivos digitales.	Gerente de Centro Comercial / Jefe de Operación y Mantenimiento / Proveedor	Cada evento	Registros identificados	PC
4	Realizar los registros de manera digital en los documentos dados de alta en los dispositivos digitales (cuando aplique).	Usuario	Cada evento	Registros identificados	PC
5	Archivar los registros del SGC en instalaciones que prevengan daño o deterioro y eviten su pérdida, clasificándolos, indicando fecha de retención de tal forma que sean fácilmente recuperables.	Responsable del resguardo	Cada evento	Sección de control de registros de Procesos, Procedimientos y Manuales del SGC. F-CCS-017-A Etiqueta de identificación	Área asignada para archivo.
6	Dar disposición final	Responsable del resguardo	De acuerdo con la frecuencia (La disposición final de los registros del SGC debe ser realizada al término del mes operativo, una vez cumplido su resguardo)	Sección de control de registros de Procesos, Procedimientos y Manuales del SGC.	NA
7	Destruir documentos que han cumplido su periodo de resguardo	Gerente de Centro Comercial / Auditoría	Cada documento identificado para destrucción	Acuerdo a control de registros de cada proceso / Acta de Hechos	Correo Electrónico

DOCUMENTO ORIGINAL

7. CONTROL DE REGISTROS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE SU RESGUARDO	LUGAR DÓNDE SE MANTIENE	PERIODO DE RESGUARDO	DISPOSICIÓN FINAL
F-CCS-001-A Declaración de Alcance	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	Dstrucción
F-CCS-011-A Lista maestra de documentos	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	Dstrucción
F-CCS-012-A Lista maestra de documentos externos	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	Dstrucción
F-CCS-013-A Solicitud del cambio	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Dstrucción
F-CCS-019-A Permiso de Desviación	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	Dstrucción
F-CCS-014-A Control de Cambios	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Dstrucción
F-CCS-015-A Lista de participantes	Responsable de la difusión	Archivo del área responsable	24 meses	Dstrucción
F-CCS-016-A Distribución de copias controladas.	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Dstrucción
F-CCS-017-A Etiqueta de identificación	Administrador de SGC	Archivo del área responsable	Según documento	Dstrucción
"Plantilla" Procedimiento	Administrador de SGC	Archivo del área responsable	Hasta nueva emisión	Dstrucción

8. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

9. ANEXOS

Ejemplo de sellos o leyendas a utilizar.

DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO OBSOLETO

COPIA CONTROLADA

DOCUMENTO ORIGINAL