



Procedimiento para el control de registros de calidad

PR-500.00-02

1. Propósito

- Definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, revisión, tiempo de retención y la disposición de los registros de calidad.
- Asegurar el mantenimiento y conservación de los registros identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos del Anexo A del Manual de Gestión de Calidad (MGC-500.00-01).

2. Alcance

- Este procedimiento aplica a toda actividad que genere un registro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.
- Aplica a los Responsables de Área de los Comités y Subcomités de Calidad que sean responsables de generar registros de calidad.

3. Referencias

- Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Manual de la Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo (MGC-500.00-01) punto 4.2.4.
- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).
- Instructivo para la elaboración de documentos de calidad (IT-500.00-01)

4. Definiciones y acrónimos

Disposición de los registros: Acción tomada sobre los registros una vez concluido el tiempo de retención definido (ejemplo. destrucción, archivo muerto, digitalización, etc.).

Tiempo de retención: Periodo de tiempo que se debe conservar el registro en el área, antes de su disposición final.

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 el control de registros de calidad

PR-500.00-02

5. Responsabilidades

- El Represente de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo, será el responsable de:
 - ❖ Identificar los registros de calidad para demostrar evidencia objetiva del cumplimiento de los procedimientos exigibles por la norma ISO 9001:2000.
 - ❖ Controlar y actualizar las Listas Maestras de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04) derivadas de los procedimientos exigibles por la norma ISO 9001:2000.
- El Responsable del Área del Comité o Subcomité de Calidad del proceso deberá:
 - ❖ Controlar los registros que se originen de la operación y cumplimiento de los procedimientos establecidos para cada proceso del Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad (MGC-500.00-01).
 - ❖ Revisar periódicamente el estado que guardan los registros de calidad y designar a un responsable para realizar la disposición final de los registros, conforme a la Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04).
- Es responsabilidad de toda aquella persona que emita un registro de calidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad:
 - ❖ Aplicar y cumplir todos los lineamientos tanto de contenido como de forma, indicados en este procedimiento.
 - ❖ Los registros deberán ser llenados de acuerdo a los instructivos de llenado establecidos en los catálogos de Formatos e Instructivos de llenado.
 - ❖ Todos los espacios del formato deberán ser llenados. En los casos en que no se requiera llenar un espacio del registro se deberá escribir “no aplica” (N/A).
 - ❖ Los registros que deban controlarse con número de folio y en los cuales se tenga la necesidad de realizar alguna corrección, se deberán cancelar completamente indicándolo con la frase “Cancelado”.
- Si algún(os) espacio(s) del registro no es (son) necesario(s) para el desarrollo del proceso, estos deberán ser analizados y en su defecto rediseñar el formato de acuerdo al *Instructivo para la elaboración de documentos de calidad (IT-500.00-01)*.
- En la Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04) se deberán incluir además de los formatos de registros de calidad codificados, los registros electrónicos sin codificación con el fin de que se establezca su tiempo de retención y disposición final.
- Los documentos **originales** “obsoletos” se conservarán por un periodo de un año y posterior a este tiempo se destruirán, siempre y cuando se cuente con el archivo electrónico de respaldo de dichos documentos.
- Las versiones obsoletas de todos los documentos electrónicos serán resguardadas, como sigue:
 - ❖ Del Manual de Gestión de Calidad, de los procedimientos exigibles por la norma y sus instructivos de trabajo.- por el R.D.C.E.C.
 - ❖ De los procedimientos e instructivos de trabajo derivados de los procesos.- por el R.D.C.C. o R.D.S.C. de cada proceso.

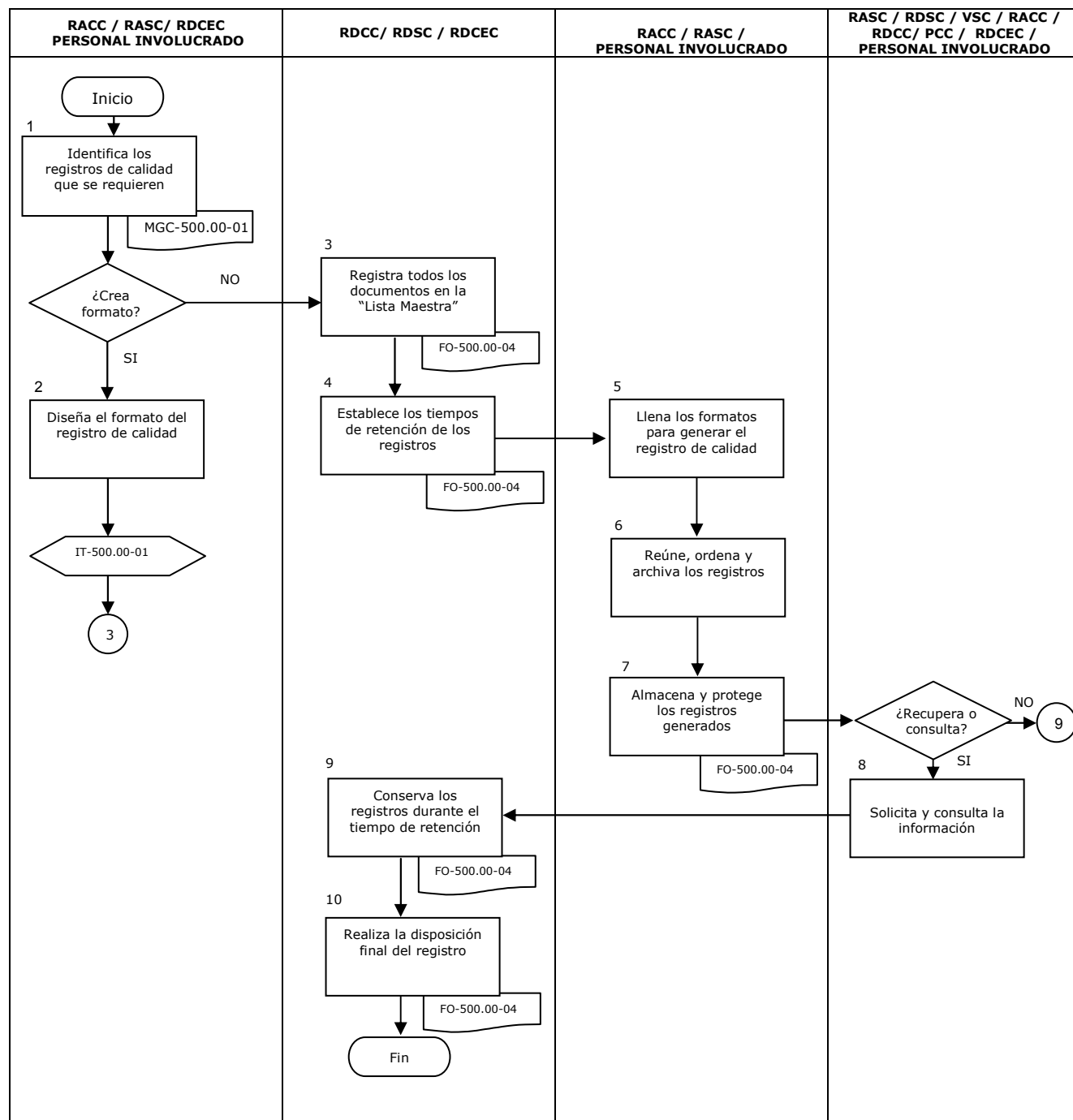


SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control de registros de calidad PR-500.00-02

6. Método de trabajo

6.1. Diagrama de flujo





SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control de registros de calidad PR-500.00-02

6.2. Descripción de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento
1	RACC RASC RDCEC Personal Involucrado	Identifica los registros de calidad que se requieren para la realización de las actividades que afectan la calidad de los productos o servicios que deriven de los procesos identificados en el Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad (MGC-500.00-01) y de los procedimientos que exige la norma ISO 9001:2000.	
		¿Se requiere diseñar el formato? Si, continúa en la actividad No. 2. No, continúa en la actividad No. 3.	
2	RACC RASC RDCEC Personal Involucrado	Diseña el formato del registro de calidad y le asigna un código conforme lo descrito en el Instructivo para la elaboración de documentos de calidad (IT-500.00-01). Cuando una actividad genere un registro de calidad, la evidencia de la revisión debe mostrarse en los procedimientos, mediante el cuadro de control de registros de calidad (ver sección 7 de cada procedimiento).	
3	RDCC RDSC RDCEC	Registra todos los documentos considerados como registros de calidad, en la "Lista Maestra de Control de Registros de Calidad" (FO-500.00-04), así como los registros derivados de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad que apliquen al proceso. El RDCEC registra en el FO-500.00-04 los registros de calidad relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04)
4	RDCC RDSC RDCEC	Establece los tiempos de retención de los registros en la Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04). Se sugiere que los registros de auditorías de calidad (internas y externas), así como los registros de las revisiones de la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad se resguarden por un periodo de dos años . Para los registros de calidad generados por las áreas responsables de los procesos identificados en el Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad (MGC-500.00-01), se sugiere un tiempo de retención de un año . No obstante el usuario es quien definirá de acuerdo a la naturaleza del proceso y la importancia de la conservación del registro, si el tiempo de retención es menor o mayor a un año. Los registros de carácter legal deben conservarse tomando en cuenta el periodo establecido por la normatividad aplicable.	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04)



SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control de registros de calidad

PR-500.00-02

No.	Responsable	Actividad	Documento
5	RACC RASC Personal Involucrado	Llena los formatos con los datos de la actividad ejecutada, de acuerdo a lo estipulado en los Catálogos de formatos e instructivos de llenado aplicables, para generar el registro de calidad, cuidando los siguientes aspectos: • Ser legibles (usar de preferencia letra de molde) • Llenar todos los rubros o espacios en blanco conforme al Catálogo de formatos e Instructivos del llenado respectivo. • Estar limpios y sin dobleces o roturas. Tanto el RASC/ RACC como el RDCEC deberán vigilar el correcto llenado de los formatos. Nota: Los registros de calidad pueden estar en medios electrónicos y/o impresos.	
6	RACC RASC Personal Involucrado	Reúne, ordena y archiva los registros de calidad generados, conforme a lo siguiente: Para registros impresos: • En orden cronológico o numérico. • Sólo se archivarán los registros que sean legibles y que no presenten alteraciones, tachaduras o roturas. • Dentro de carpetas identificadas por el tipo de registro que contienen. • Dentro de cajas que cuenten con un listado de la documentación contenida en las mismas. Para registros electrónicos: • En orden cronológico. • En el disco duro de la PC y respaldo en CD's, USB's, etc.	
7	RACC RASC Personal involucrado	Almacena y protege los registros generados en anaqueles o archiveros designados para ello dentro del propio lugar de trabajo considerando que se encuentren a salvo de humedad, fuego u otro agente que los pueda deteriorar. Al almacenar los registros se debe considerar que estos sean fácilmente recuperables. En el lugar donde se almacenen los registros se deberán disponer de Listas Maestras de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04) actualizadas para identificar los registros fácilmente.	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04)
		¿Requiere recuperar o consultar un registro de calidad? Si, continúa en la actividad No. 8 No, continúa en la actividad No. 9	
8	RASC/RDSC VSC/RACC	Solicita el registro de calidad al responsable del archivo y consulta la información requerida. Regresa el registro a su	



Procedimiento para el control de registros de calidad

PR-500.00-02

No.	Responsable	Actividad	Documento
	RDCC/PCC RDCEC/ Personal involucrado	archivo o lugar de almacenamiento original. El responsable del archivo deberá permitir el acceso a los registros de calidad y a la información contenida en registros electrónicos a los integrantes del Consejo Estratégico para la Calidad, Comité o Subcomité de Calidad, así como a los auditores internos o externos. Cualquier persona diferente a las mencionadas en el párrafo anterior, requiere autorización expresa del RASC, RACC o del RDCEC.	
9	RDCC RDSC RDCEC	Conserva y retiene los registros durante el tiempo de retención establecido tanto en la sección 7 de los procedimientos como en la Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04)	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04)
10	RDCC RDSC RDCEC	Realiza la disposición final del registro, una vez transcurrido el tiempo de retención. La disposición final para cada registro se indica dentro de la Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04), la cual puede ser destrucción o envío a archivo muerto, entre otros.	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad (FO-500.00-04)

7. Registros de calidad

Código	Título	Responsable de su custodia	Retención	Disposición
FO-500.00-04	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad	R.D.C.E.C. R.D.C.C. R.D.S.C.	Hasta que se actualice	Desechar

8. Control de cambios

Revisión	Fecha	Cambios
0	21-08-2002	Se emite el presente procedimiento de observancia general para la SECTUR.
1	01-06-2008	Se incluyó el logotipo oficial de la Dependencia en el formato del procedimiento. Se cambió la presentación del diagrama de flujo, incluyendo columnas para identificar fácilmente a los responsables de cada actividad. Fueron incluidas las responsabilidades inherentes al desarrollo y aplicación del presente procedimiento. Se modificó la descripción de actividades, para presentar en forma más clara la secuencia de actividades. Se actualizó el formato "Lista Maestra de Control de Registros de Calidad" FO-500.00-04, incluyendo su instructivo de llenado.



Procedimiento para el control de registros de calidad
PR-500.00-02

9. Anexos

Anexo No.	Descripción	Código
1	Lista Maestra de Control de Registros de Calidad	FO-500.00-04
2	Catálogo de Formatos e Instructivos de llenado de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la SECTUR.	CF-500.00-01

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.