

## INTRODUCCIÓN.

Para conocer el comportamiento de cada una de las etapas del Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario crear un sistema de información que defina la identificación, archivo de los formatos y/o reportes que se van a generar, cuál será el proceso de llenado, quién lo hará, cómo se reportará en términos estadísticos, qué bitácoras servirán para su administración, su mantenimiento, recuperación y archivos en los que se ubicará, quién tendrá acceso y mantendrá a la disponibilidad del personal involucrado dicha información.

De la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se emanan los registros de calidad que constituyen una fuente de información muy interesante, ya que proporcionan una ventana a través de la cual es posible ver con claridad cualquier problema recurrente o desarrollo inesperado en la operación del Sistema.

Los registros y su adecuado control son indispensables al momento de demostrar la adecuación o estado del Sistema de Gestión de la Calidad al compararlo con los requisitos del modelo de la norma ISO 9001:2000, en una auditoría y encontrar objetivamente oportunidades de mejora.

Por lo que entonces, los Registro del Sistema de Gestión de la Calidad deben entenderse como aquel que provee evidencia objetiva de la extensión del cumplimiento de los requisitos para la calidad o la efectividad de la operación de los elementos de un Sistema de Calidad.



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 2 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

### CÓMO CONTROLAR LOS REGISTROS DE CALIDAD.

La norma ISO 9001:2000 tiene como requisito obligatorio la elaboración de un procedimiento que esté precisamente diseñado para controlar los registros generados dentro de la institución y que obviamente debe estar basado en la norma y en la guía para elaborar documentos que el Sector Turismo ha definido previamente.

Para elaborar dicho procedimiento consultamos el apartado 4.2.4. de la norma ISO 9001:2000 que dice:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Se debe guardar la descripción de los registros para tener evidencia de que se ha implantado el Sistema de Gestión de la Calidad. En realidad, se debe tener el control de toda la información generada que sea necesaria para demostrar el nivel de avance, de manera tal que en el momento que se lleve a cabo tanto una auditoría como una mejora, se tenga la información suficiente para mostrar las evidencias de la implantación.



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 3 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

### 1.- PROPÓSITOS

- Definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la revisión, el tiempo de retención y la disposición de los registros de calidad.
- Asegurar el mantenimiento de los registros identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2.- ALCANCE

- Este procedimiento aplicará a toda actividad que genere un registro, así como los documentos considerados como registros de calidad, que se consideren pertinentes de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo.

### 3.- REFERENCIAS

- La elaboración de este procedimiento se fundamenta en el punto 4.2.4 del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo (MGC-500.00.01) y del Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 4 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

### 4.- RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General Adjunta de Procesos de Calidad), será el responsable de elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial), será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Subsecretario de Innovación y Calidad), será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- Las responsabilidades específicas de operación se describen en el punto 6 del presente procedimiento. (Diagrama de flujo y descripción de actividades).
- El Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad deberá controlar los registros que se originen de la operación y el control de este.
- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo deberá compilar las listas maestras de control de registros de calidad (FO-500.00-04) de todos los procesos que alcance el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 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.



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 5 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

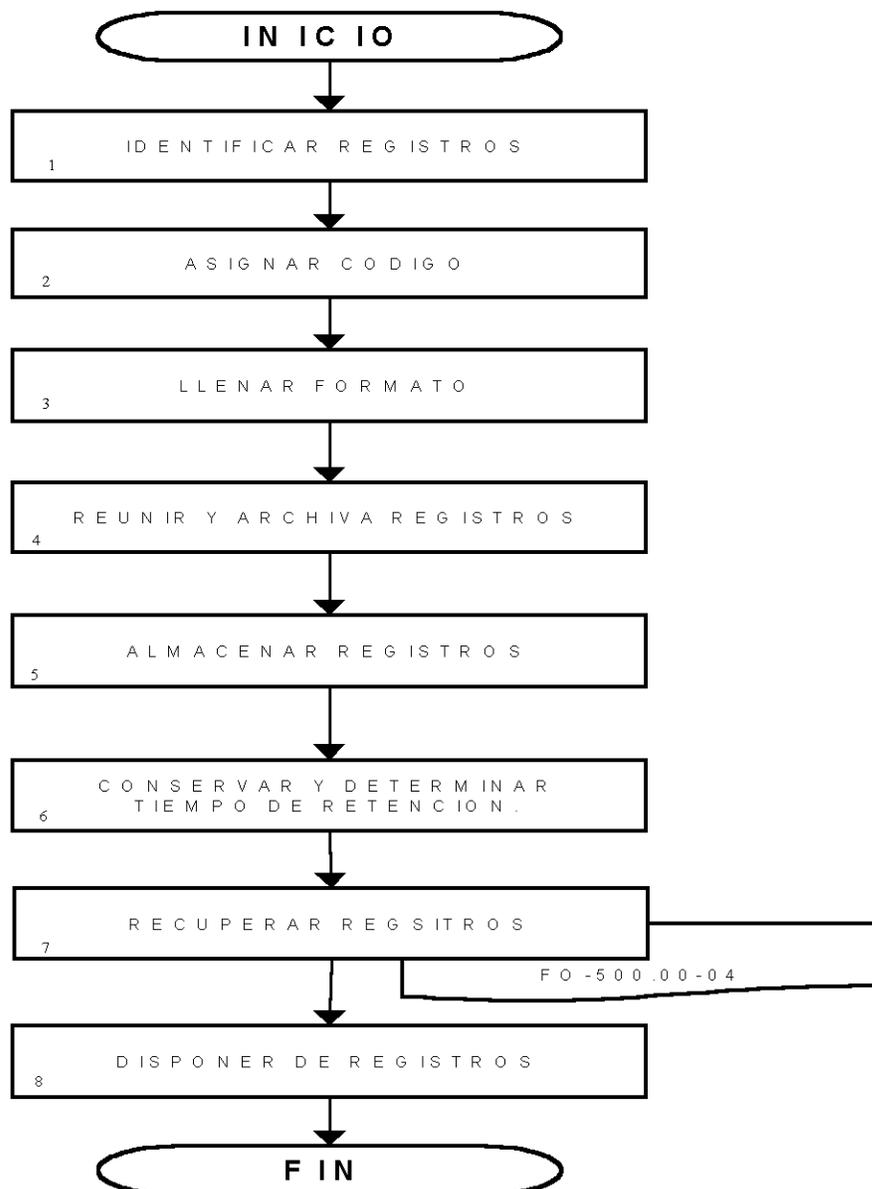
### 5.- DEFINICIONES

- **Registro de Calidad:** Es todo aquel documento que cumple con los requisitos para la calidad
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **R.D.C.E.:** Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.
- **R.D.I.:** Representante de la Dirección por Institución
- **P.C.C:** Presidente del Comité de Calidad.
- **R.D.C.C.:** Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad.
- **R.A.C.C.:** Representante del Area de cada Comité de Calidad
- **R.D.I.:** Representante de la Dirección de cada Institución

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

### 6.- MÉTODO DE TRABAJO

#### 6.1. Diagrama de flujo





Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 7 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

### 6.2. Descripción de actividades

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	R.A.C.C. R.D.C.C. R.D.C.E. Personal Involucrado.	<p>Cada una de las personas que trabajan en el Sector Turismo y realizan actividades que afectan a la calidad de nuestros productos y/o servicios, deberán identificar los registros de calidad en conjunto con el R.A.C.C. en el caso de cada proceso y el R.D.C.E. en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Cuando una actividad genere un registro de calidad, la evidencia de la identificación debe mostrarse en los procedimientos de cada función, mediante el cuadro de control de los Registros de Calidad (ver punto 7 de cada procedimiento).</p> <p>Así mismo, el R.D.C.C. anotara todos los documentos considerados como registros de calidad en cada proceso en la "Lista Maestra de Control de Registros de Calidad" (FO-500.00-04), y el R.D.C.E. para el Sistema.</p>	
2	R.D.C.E. R.A.C.C. Personal Involucrado.	El Personal Involucrado de cada actividad deberán asignar un código correspondiente al registro en conjunto con el R.A.C.C. en el caso de cada proceso y el R.D.C.E. para el Sistema (De acuerdo al punto 1.1.3. del Instructivo para la Elaboración de Documentos de Calidad).	
3	R.D.C.E. R.A.C.C. Personal Involucrado.	<p>El Personal Involucrado, llena el formato con los datos de la actividad ejecutada de acuerdo al procedimiento correspondiente, generando entonces un registro. El R.A.C.C. en el caso de cada proceso y el R.D.C.E. para el Sistema, vigilaran el correcto llenado del formato.</p> <p>Para generar registros es necesario observar los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los registros deben ser legibles (usar de preferencia letra de molde).</li> <li>• Deben ser llenados con tinta (de preferencia), para evitar su alteración posterior.</li> <li>• Contener todos los datos señalados en el punto 2.4.2. del Instructivo para la Elaboración de documentos.</li> </ul> <p><b>Nota: Los registros pueden estar en medios electrónicos y/o físicos.</b></p>	



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 8 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
4	Personal Involucrado que retiene los registros.	<p>Reúne y archiva los registros generados por él mismo. Se sugiere que el archivado de registros se haga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- En orden cronológico o numérico.</li> <li>2.- Usando carpetas de argollas identificadas con el tipo de registro que contienen.</li> </ol> <p>Sin embargo, cada usuario define la forma más idónea de archivar sus registros y la especifica en la descripción de actividades de sus procedimientos.</p>	
5	Personal Involucrado que retiene los registros.	<p>Posteriormente almacena los registros que ha archivado. Se sugiere que el almacenaje de registros se realice en el propio lugar de trabajo del responsable de la actividad (o el de su jefe superior), en anaqueles o archiveros designados para ello. Finalmente, el propio usuario define la forma de almacenaje de sus registros y la especifica en la descripción de actividades de sus procedimientos.</p> <p>En cualquier caso deben ser fácilmente recuperables.</p>	
6	Personal Involucrado que retiene los registros.	<p>El responsable de la actividad conserva debidamente protegidos y retenidos los registros de acuerdo a lo establecido en el punto 7 de cada procedimiento, de tal forma que se evite su daño o pérdida.</p> <p>Se sugiere que los registros de auditorias de calidad (internas, de segunda o tercera parte), así como los registros de las revisiones de la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad y de cada proceso, deben retenerse durante tres años.</p> <p>El tiempo de retención sugerido para los registros es de 1 año. No obstante, el propio usuario define el periodo de conservación de sus registros, que puede ir desde 1 día (en el caso de registros que sirvan sólo para transferencia de información y que directa o indirectamente serán cubiertos por otros registros) hasta 10 años o más (como en el caso de registros con requerimientos fiscales).</p>	



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 9 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
7	Personal Involucrado	<p>El responsable de la actividad <i>recupera</i> los registros de calidad cada vez que los requiera. De la misma manera, debe permitir el acceso a los Vocales, R.A.C.C., R.D.C.C., P.C.C. R.D.C.E., y a los auditores internos y externos. Cualquier persona diferente a los aquí mencionados requiere autorización expresa del R.A.C.C. o del R.D.C.C. para acceder a los registros.</p> <p>El R.D.C.C. entregará al R.D.C.E. y R.D.I. la(s) lista(s) Maestra(s) de Registros de Calidad de su proceso para que este lleve el control.</p>	<p>“Lista Maestra de Control de Registros de Calidad” (FO-500.00-04)</p>
8	R.D.C.E. R.D.C.C.	<p>Una vez transcurrido el periodo de conservación de los registros, el responsable de la actividad <i>dispone</i> de ellos, destruyéndolos o enviándolos a un archivo de más difícil acceso. (archivo histórico)</p>	

### 7.- REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título	Responsable de su Custodia	Revisión	Retención	Disposición
FO-500.00-04	“Lista Maestra de Control de Registros de la Calidad”	R.D.C.E. R.D.C.C.	0	1	Desechar

### 8.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Comentarios
0	21-08-2002	SE EMITE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE OBSERVANCIA GENERAL PARA EL SECTOR TURISMO.



Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 10 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

### 9.- ANEXOS

Anexo No.	Descripción	Código
1	"Lista Maestra de Control de Registros de la Calidad"	FO-500.00-04

### 10.- CUADRO DE FIRMAS

Nombre	Puesto	Firma
Lic. Alejandro del Conde Ugarte.	Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Enrique González Tiburcio.	Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Mario Palma Rojo.	Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.	





Código: PR-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 12 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.