1. Objetivo

Mantener la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros de calidad que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la homologación de los mecanismos de control de los mismos.

2. Alcance

Aplica a todos los servidores públicos de las unidades administrativas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que tengan a su cargo el control de los registros de calidad en cada proceso certificado.

3. Insumos

Formato definido como registro

4. Resultados

Registro de Calidad almacenado y controlado

5. Interacción con otros Procedimientos

PC DIFEM DG 01 Procedimiento de Calidad para la Elaboración y Control de Documentos.

6. Lineamientos:

La Alta Dirección, y los responsables de los procesos, titulares de área y el personal que participa en el SGC, deberán dar cumplimiento a este procedimiento.

Los responsables de cada proceso definirán el tiempo de conservación de los registros, con base en su naturaleza, especificaciones propias o conforme a las regulaciones vigentes.

El Líder del Equipo de Mejora de cada proceso capacitará al personal involucrado en la aplicación de este procedimiento.

Generación de los Registros El medio oficial por el cual se establecen los registros de calidad es la Lista Maestra **FO/SGC/200C01010000000/408/2019** por lo que cualquier registro que no este dado de alta, no será considerado como registro del SGC y no tendrá validez para la operación.

Se deben de considerar los siguientes criterios para determinar que se trata de un registro de calidad:

a) Que demuestre aceptación o rechazo del producto y/o servicio.
b) Que sirva para tomar decisiones.
c) Que sea requisito del cliente, legal o reglamentario.
d) Que sea requisito de la norma.
e) Que sea conveniente, adecuado y eficaz en su uso y para el SGC.

Cada vez que se realicen altas, bajas o modificaciones de un formato que se ha definido como registro se debe actualizar la lista maestra e informar del cambio a la Unidad de Calidad y Tecnología de Información.

Identificación de Registros: Los registros deberán ser fácilmente identificables y de manera única, conforme lo establece el Procedimiento de Calidad para la Elaboración y Control de Documentos **PC DIFEM DG 01**.

La identificación de los registros se lleva a cabo por el nombre propio asignado por los responsables de los procesos y requisitado en la lista maestra de documentos **FO/SGC/200C01010000000**/407/2019.

Cuando se trate de un nuevo registro, el responsable del proceso informará a la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información para que proceda a dar de alta el nuevo registro y actualizar la Lista Maestra de Documentos.

En el caso de que el registro sea dado de baja, el responsable del proceso deberá de actualizar el procedimiento y dar de baja el registro del mismo, generar una nueva revisión del procedimiento y enviar a la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información la nueva versión del procedimiento.

Distribución de Registros: Los formatos que servirán como registros se emitirán de manera directa del original autorizado y validado por las Unidades de Calidad y Tecnologías de Información (clave de registro) y de Comunicación Social (imagen institucional).

La distribución de estos formatos se realizará de la manera en que convenga a la unidad administrativa correspondiente, siempre y cuando asegure la continuidad de las operaciones.

Los formatos involucrados en el SGC identificados con las siglas **FO/SGC/200C01010000000/...**, podrán ser utilizados por los procesos sin ser necesarias las firmas de autorización de la Alta Dirección, quedando bajo su responsabilidad el uso de la ultima versión autorizada.

Recolección de Registros:_La recolección de los registros es realizada por el Responsable del proceso que emite el Registro y/o requiera la información para la elaboración de resúmenes, reportes u otro tipo de registros.

Legibilidad de los Registros: Para que todos los registros de calidad sean legibles, deben estar escritos con letra clara, de molde y sin tachaduras, impresos en computadora o en máquina de escribir.

Deben de ser llenados con tinta negra y/o azul ningún registro debe ser llenado con lápiz.

Para asegurar la legibilidad de los registros, los líderes de los equipos de mejora o quien él designe, verificará el llenado correcto y completo de los espacios, no se deberá escribir fuera de los espacios designados para los datos, en caso de no ser utilizado un espacio, escribir las siglas "N/A" (No Aplica) o una raya horizontal o vertical en todo el espacio que se vaya a dejar en blanco.

Para garantizar la conservación de la legibilidad, los documentos serán almacenados secos y frescos, en su caso, se les podrá proteger adicionalmente con protectores de hojas o enmicados.

Acceso a Registros: El acceso a los Registros lo tiene la persona que solicite consultarlos, con previa autorización de la persona responsable de conservarlos o autoridad pertinente.

Para el fácil acceso a la documentación, cada proceso cuenta con fólderes y/o carpetas de registros de calidad que se encuentran identificadas, numeradas y localizadas en un mismo lugar, con excepción de aquellos que, por su uso o confidencialidad, no puedan estar en el sitio antes mencionado.

Cada carpeta se identifica con un título (el cual puede ser uno o varios dependiendo de la cantidad de registros diferentes que sean archivados en la carpeta en cuestión), el número de carpeta y el año al que correspondan los registros.

Recuperación de Registros: Para recuperar los registros de calidad se ha establecido lo siguiente:

a) La persona interesada en el registro, debe solicitarlo al responsable directo.
b) Debe comunicar a la persona encargada el fin por el cual se requiere el registro.
c) Si este registro se encuentra en el archivo muerto, tendrá que esperar el tiempo requerido para su recuperación dependiendo de la importancia del mismo.
d) La persona que lo solicita se debe responsabilizar por la fecha de devolución del registro y el estado del mismo.

NOTA 1: Si al aplicar una auditoria, se determina que algún registro se debe mostrar como evidencia, se deberá también seguir la mecánica anteriormente establecida.

Almacenamiento y protección de Registros: La persona responsable de mantener los registros impresos relacionados en la Lista Maestra de Registros, los archiva en el lugar o apartado que él determine o indique, de tal forma que sean fácilmente identificables y recuperables, protegidos de cualquier daño, deterioro o pérdida.

En caso de registros electrónicos, los equipos de cómputo cuentan con actualizaciones de vacunas para evitar el daño.

El almacenamiento se lleva a cabo en escritorios, anaqueles o archiveros, dependiendo de la disponibilidad de mobiliario y espacio. Cada encargado de área o su designado es responsable de su almacenamiento. De igual manera se establecen controles de resguardo.

Para lo anterior, se determina lo siguiente:

Registros impresos: El control establecido para archivar los registros de calidad se realiza en carpetas y/o fólderes, además se identifican dependiendo de las necesidades de cada proceso y estas pueden ser: alfabético, numérico, por fecha, mes, año, cliente (según el caso.)

Registros Electrónicos. - Se almacenan a través de respaldos en CD.

Tiempo de Retención: Los registros de auditorías internas y revisiones por la dirección son conservados por tres años posteriores a la fecha en que fueron creados.

El tiempo de almacenamiento de los registros de calidad en el Archivo General es determinado por el Responsable del proceso con base a la magnitud e importancia del mismo, esto para fines legales y/o de aclaraciones futuras.

La metodología sobre el almacenamiento y control de los registros que se tengan que conservar, debe ser establecida por cada responsable del proceso por escrito y estar disponibles al momento de auditorías externas o internas.

Disposición de Registros: El personal responsable de conservar uno ó más de los registros realiza la destrucción y/o disposición oportuna de dichos registros con base en la fecha de vencimiento del tiempo de retención establecido.

Revisión de los Registros de Calidad: La revisión de los registros se deberá realizar por lo menos una vez al mes, con el objeto de verificar su correcto llenado.

Se considera un registro como salida no conforme cuando:

- Los casilleros no están llenos.
- No consigna numeración y fecha.
- No consigna responsable del registro, ni su rúbrica.
- Existen borrones o tachaduras sin rúbricas.
- Se ha usado corrector líquido para borrar la información.
- Existen registros vencidos (los registros que fueron declarados con una fecha de conservación y que ya excedieron su estadía en el área).