

SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS NATURALES



CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD
PC-SGPA-4.2.4-6
06 JULIO 2016

NOMBRE

CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVO

Establecer los criterios de control para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros que genere el Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE

El presente procedimiento es de observación y aplicación a los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental desde que se identifican, almacenan, protegen, recuperan, y se disponen para control y uso de la SGPA.

PROCESO

CONTROL DE REGISTROS

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Archivo de Trámite.- Consiste en el retiro de los documentos repetidos o inútiles dentro de un expediente determinado, durante su formación, previo a su transferencia al archivo de concentración. Esta acción debe realizarse con la conciencia de su delicadeza y trascendencia, sujetándose a las normas y principios vigentes en la institución en materia de disposición documental.

Dueña/o de proceso.- Es la o el funcionario que organiza, coordina y controla las actividades relacionadas con el proceso de realización del trámite conforme a lo establecido en el Artículo 19 fracción X del Reglamento Interior de la SEMARNAT.

Foro de Gestión de la Calidad.- Es la plataforma de comunicación electrónica que permite administrar, difundir e informar, al personal de la SGPA, respecto a la documentación soporte del SGC.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas. (ISO 9000:2005).

Registro de Calidad.- Son datos relativos a la calidad, que surgen de los resultados de distintas inspecciones y ensayos.

Los registros de calidad que ha establecido el SGC de la SGPA en sus procesos:

- Planeación de la Calidad
- Realización de Trámites
- Medición, análisis y mejora
- Gestión de Recursos y Servicios

Responsable del proceso.- Área que, dentro de sus metas, tenga asignada la responsabilidad de atender en tiempo y forma la realización de trámites.

ACRÓNIMOS:

DGDHO.- Dirección General de Desarrollo Humano y Organización.

ECC.- Espacio de Contacto Ciudadano.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad.

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

SGPA.- Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental.

UR.- Unidad Responsable.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Es responsabilidad del personal de la SGPA apegarse a este procedimiento para el control de registros relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El procedimiento define dos tipos de registro: aquellos que generan las áreas y que proporcionan evidencia de las actividades de la prestación del servicio y los registros de calidad que surgen como resultado de inspecciones a los cuatro procesos del SGC.
- Para el control de los primeros, relacionados con el alta, baja, tiempo de retención, conservación y custodia de todos los registros del SGC será determinado por cada UR y en su caso por el Representante de la Dirección conforme a lo establecido en los *"Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal"* vigentes. La inspección de los registros de calidad se realiza mediante las Cartas Proceso del Manual de Gestión de la Calidad de la SGPA y se utilizará como evidencia del SGC.
- Aplica a todos los registros de calidad generados por los cuatros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los registros, entendidos como los documentos que se establecen en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de la SGPA que proporcionan evidencia de las actividades respecto a los procesos, son controlados por cada Dirección General y el Espacio de Contacto Ciudadano, mismas que establecen los criterios de vigencia, revisión y fechas, siendo:
 - A. Planeación de la Calidad
 - B. Realización de Tramite
 - C. Medición, análisis y mejora
 - D. Gestión de Recursos y Servicios
- Los cuales están integrados por los registros de calidad siguientes:

A. Reporte mensual de Satisfacción del Usuario

La calidad de los servicios que se ofrecen en la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental es medida mediante el reporte mensual de satisfacción elaborado en el Espacio de Contacto Ciudadano de Oficinas Centrales por medio

de la Encuesta de Evaluación del Servicio referente a la atención de las quejas y sugerencias recibidas, la cual está documentada en el procedimiento PC-SGPA-8.2.1 *“Satisfacción del Usuario mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio”*.

B. Reporte de tiempos de atención (oportunidad)

La calidad en la atención en la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental es obtenida por medio del Sistema Nacional de Trámites a través de la opción habilitada para tal efecto denominada reporte de trámites gestionados, donde se determina el periodo de estudio a analizar para cada una de las direcciones generales a fin de identificar e integrar el informe de revisión por la dirección como lo establece el procedimiento PC-5.6 *“Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección”*.

C. Reporte de documentos no conformes

Se obtiene mediante la identificación, manejo y corrección de los documentos no conformes que controla cada Dirección General con los formatos establecidos con base en los criterios de acuerdo al procedimiento PC-SGPA-8.3 *“Control de Documentos No Conformes”*, cuyo objetivo es controlar aquellos productos que no cumplan con los requisitos y criterios establecidos por la ley, reglamentos y/o procedimientos.

D. Reportes PASH

Son obtenidos por medio del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH) de forma semestral y anual, por parte de los responsables del manejo del sistema en cada Dirección.

E. Informe de Revisión por la Dirección

Para medir la adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental ha establecido el diseño y desarrollo del *“Informe de Revisión por la Dirección”* conforme lo indicado en el procedimiento PC-5.6 *“Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección”*.

F. Reportes de SINAT

Instrumentos de medición generados por medio del Sistema Nacional de Trámites (SINAT), cuya injerencia está vinculada con la identificación y trazabilidad del proceso de realización del trámite.

G. Informes Mensuales del estado de las acciones

Se deriva de las acciones de mejora, preventivas y/o correctivas y es generado cuando son requeridos para efectos de comprobar las acciones en las desviaciones encontradas en el Sistema de Gestión de la Calidad a fin de mostrar su atención y denotar el compromiso de la organización con la mejora continua, dichas acciones son implementadas conforme lo establecido en el procedimiento PC-SGPA-8.5.2 "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".

H. Encuesta de Evaluación del Servicio del Espacio de Contacto Ciudadano

Obtenida, analizada y difundida por parte del Espacio de Contacto Ciudadano conforme a lo establecido en el procedimiento PC-SGPA-8.2.1 "Satisfacción del Usuario mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio", mediante el análisis y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de la encuesta de evaluación del servicio.

- Los registros de los trámites electrónicos generados por el SINAT y en otros sistemas utilizados podrán servir como evidencia, y parte de los expedientes.

INDICADORES

Nombre del Indicador: No aplica

Responsable de obtenerlo: No aplica

Periodicidad: No aplica

Unidad de Medición: No aplica

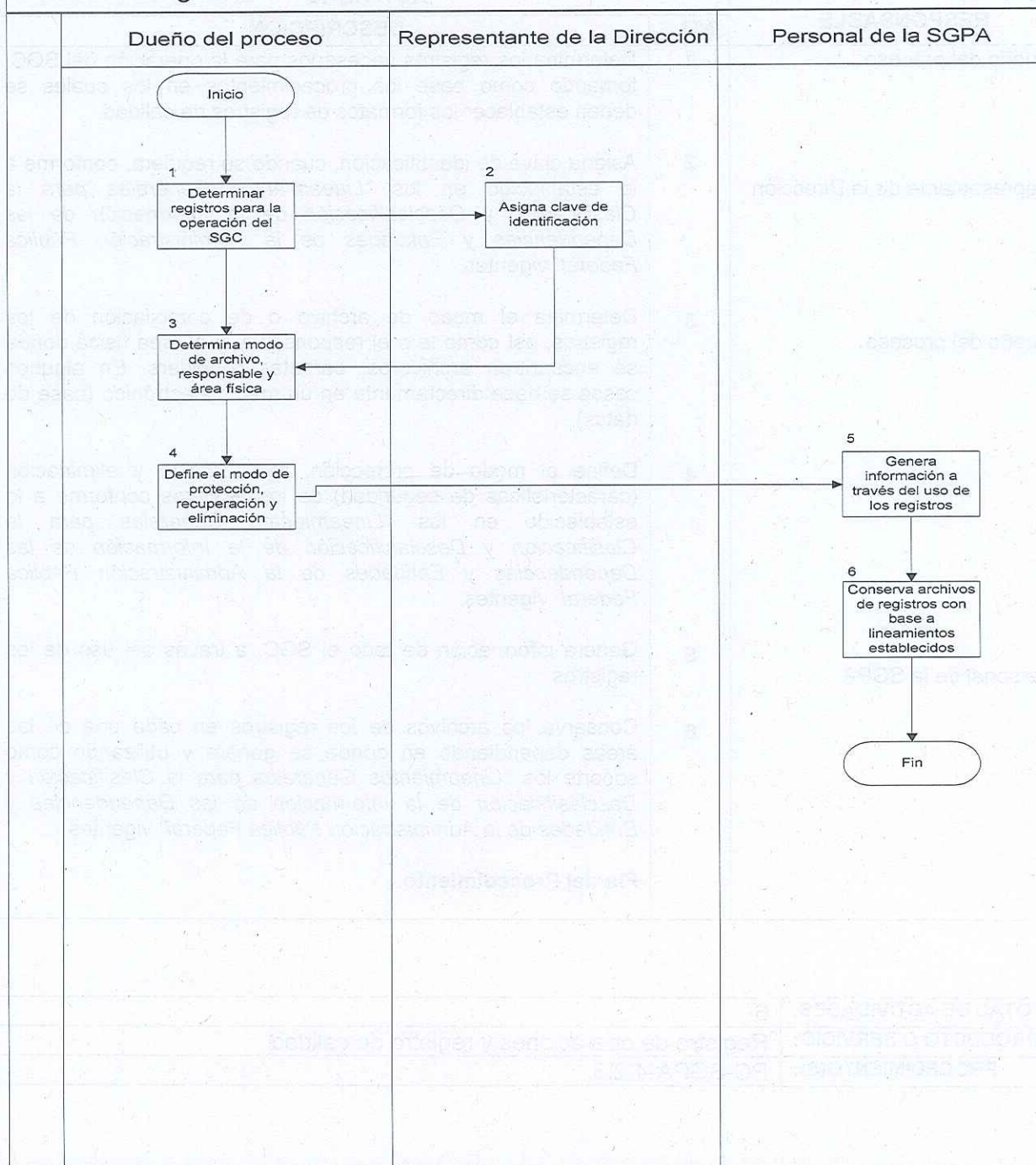
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	NO.	DESCRIPCIÓN
Dueño del proceso	1	Determina los registros necesarios para la operación del SGC, tomando como base los procedimientos en los cuales se deben establecer los formatos de registros de calidad.
	2	Asigna clave de identificación, cuando se requiera, conforme a lo establecido en los "Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal" vigentes.
Representante de la Dirección	3	Determina el modo de archivo o de compilación de los registros; así como la o el responsable, y el área física donde se encuentran archiveros, carpetas o folders. En algunos casos se hace directamente en un medio electrónico (base de datos).
Dueño del proceso	4	Define el modo de protección, recuperación y eliminación (características de seguridad) de los registros conforme a lo establecido en los "Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal" vigentes.
Personal de la SGPA	5	Genera información de todo el SGC, a través del uso de los registros.
	6	Conserva los archivos de los registros en cada una de las áreas dependiendo en donde se genera y utilizando como soporte los "Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal" vigentes
Fin del Procedimiento.		

TOTAL DE ACTIVIDADES:	6
PRODUCTO O SERVICIO:	Registro de operaciones y registro de calidad
PROCEDIMIENTO(S):	PC-SGPA-4.2.3

DIAGRAMA DE FLUJO

Control de Registros



REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1
FECHA: México, D.F. a 23 de septiembre de 2002.
DESCRIPCIÓN: Separar el procedimiento para su practicidad.

NÚMERO DE REVISIÓN: 2
FECHA: México, D.F. a 26 de mayo de 2003.
DESCRIPCIÓN: Modificación de actividades y responsables.


NÚMERO DE REVISIÓN: 3
FECHA: México, D.F. a 1 de septiembre de 2004.
DESCRIPCIÓN: Cambio de formato.

NÚMERO DE REVISIÓN: 4
FECHA: México, D.F. a 22 de febrero de 2012.
DESCRIPCIÓN: Modificación de todo el procedimiento.


NÚMERO DE REVISIÓN: 5
FECHA: México, D.F. a 19 de mayo de 2014.
DESCRIPCIÓN: Modificación de todo el procedimiento.

NÚMERO DE REVISIÓN: 6
FECHA: Ciudad de México a 6 de julio de 2016.
DESCRIPCIÓN: Se agregó la política de operación sobre registros electrónicos.
Revisión ortográfica.


ELABORÓ

Firma: 
Nombre: Alejandro Vargas Montes
Cargo: Técnico Superior

REVISÓ

Firma: 
Nombre: Pedro Roberto Lemus Cázares
Cargo: Subdirector de Programas de Prevención de Accidentes

APROBÓ

Firma: 
Nombre: Biól. María del Rocío Reyes Martínez
Cargo: Representante de la Alta Dirección