

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-02  <b>Versión:</b> 04
	CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD	<b>Hoja:</b> 1 de 9

**Sistema de Gestión de la Calidad**  
**CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD**  
  
**DIACO-GC-PR-02**  
  
**Versión 04**

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	25/01/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	25/01/2024	<i>[Signature]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	25/01/2024	<i>[Signature]</i>

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	25/01/2024	<i>[Signature]</i>

**Rige a partir de:** 01 de febrero de 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-02  <b>Versión:</b> 04
	CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD	<b>Hoja:</b> 2 de 9

## INDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	6
6. PROCEDIMIENTO.....	7
7. FLUJOGRAMA .....	8
8. REGISTROS.....	9
9. ANEXOS .....	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-02
	CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD	<b>Versión:</b> 04  <b>Hoja:</b> 3 de 9

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y la disposición de los registros generados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los registros establecidos y documentados en el Control Maestro de Registros y que son generados por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Disposición Final de Registros:** Se refiere a las actividades de disposición que se deben realizar una vez vencidos los tiempos de retención establecidos.

**3.2 Identificación de un registro de calidad:** Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro (formato).

**3.3 Protección:** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.

**3.4 Recuperación de los registros:** Actividad que permite identificar, consultar los registros con prontitud cuando sean requeridos. Este aspecto involucra la identificación y almacenamiento como variables indispensables para la recuperación.

**3.5 Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**3.6 Tiempo de Retención:** Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos (registros) deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se asigna en el control maestro de registros, los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-02
	CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD	<b>Versión:</b> 04  <b>Hoja:</b> 4 de 9

tiempos de retención están establecidos por términos legales y/o criterios de la organización.

**3.7 Versión:** Se refiere al número asignado a un documento luego de una revisión que incluya un cambio. El número de versión deberá empezar en uno (1).

**3.8 Vigencia:** Período de tiempo desde el cual un documento tiene validez para su utilización dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1** El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, -DIACO- cuenta con un tipo especial de documento llamado registro. Para el apropiado control de los registros generados por parte de los distintos procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, se hace necesario definir los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y su disposición final.

**4.2** Cada Jefe de proceso y el personal a su cargo, aseguran que los registros sean legibles, fácilmente identificables y recuperables. En caso de enmiendas se coloca una línea sobre el dato o información a enmendar y se registra nuevamente el dato o información, cuando amerite los registros se elaboran en tinta.

**4.3** Los registros pueden mantenerse en cualquier forma, ya sea como documentos físicos o magnéticos. El almacenamiento debe ser el apropiado de tal forma que se reduzca el riesgo de deterioro, daño o pérdida.

**4.4** Los registros permanecen en sitios de fácil acceso, donde puedan ser consultados en forma permanente, teniendo en cuenta lo definido en el Control Maestro de Registros.

**4.5** Cualquier cambio que los Jefes de Proceso realicen a los registros que están implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán notificar al departamento de Gestión de Calidad.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-GC-PR-02</b>
	<b>CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 04</b>  <b>Hoja: 5 de 9</b>

- 4.6** Gestión de Calidad, realizará el análisis conjunto con los jefes de proceso de los cambios realizados en los registros, posteriormente se enviará a la Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad, para el cambio de versión.
- 4.7** Gestión de Calidad realiza la publicación en el Sistema ARIANE según lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (DIACO-GC-PR-01).
- 4.8** Los documentos de uso electrónico se publicará solo el formato con su encabezado siendo los siguientes:
- Matriz de Riesgos y Oportunidades (DIACO-RP-MA-01), debido a que la información es propia de cada proceso.
  - Control de acciones correctivas y corrección (DIACO-GC-FO-08)
  - Bitácora de control de Cambios (DIACO-GC-FO-02)
- 4.9** Los Jefes de proceso son responsables de manejar sus registros actuales y de notificar a Gestión de Calidad y a la Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad, para proceder a la actualización del Control Maestro de Registros cuando sea requerido.
- 4.10** Los jefes de proceso son responsables de asegurar que los registros obsoletos sean recolectados y se les aplique la disposición final según lo establecido en el Control Maestro de Registros (DIACO- GC-FO-04) forma electrónica).
- 4.11** Cada registro cuenta con una codificación alfanumérica, que impide la duplicidad de los códigos y su fácil identificación. (Ver procedimiento de control de documentos DIACO-GC-PR-01).
- 4.12** Los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final se encuentran establecidos en el Control Maestro de Registros (DIACO-GC-FO-04), de forma electrónica que forma parte de este procedimiento.
- 4.13** Es responsabilidad de los jefes de proceso, cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento y lo establecido en el Control Maestro de Registros (DIACO-GC-FO-04), en cuanto a la identificación,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-02
	CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD	<b>Versión:</b> 04  <b>Hoja:</b> 6 de 9

almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos.

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1 Jefes de proceso:** Son los responsables de la administración de los documentos y registros que se encuentran dentro del SGC.

**5.2 Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad:**

Responsable de la codificación de los documentos y versiones, así como la actualización del Control Maestro de Documentos (DIACO-GC-FO-01), Bitácora de Control de Cambios (DIACO-GC-FO-03), y Control de Registros (DIACO-GC-PR-02).

**5.3 Gestion de Calidad:** Es el responsable de analizar los cambios de los documentos del SGC cuando esto lo amerite y de publicar en el Sistema Ariane cuando la documentación ya este revisada y autorizada.

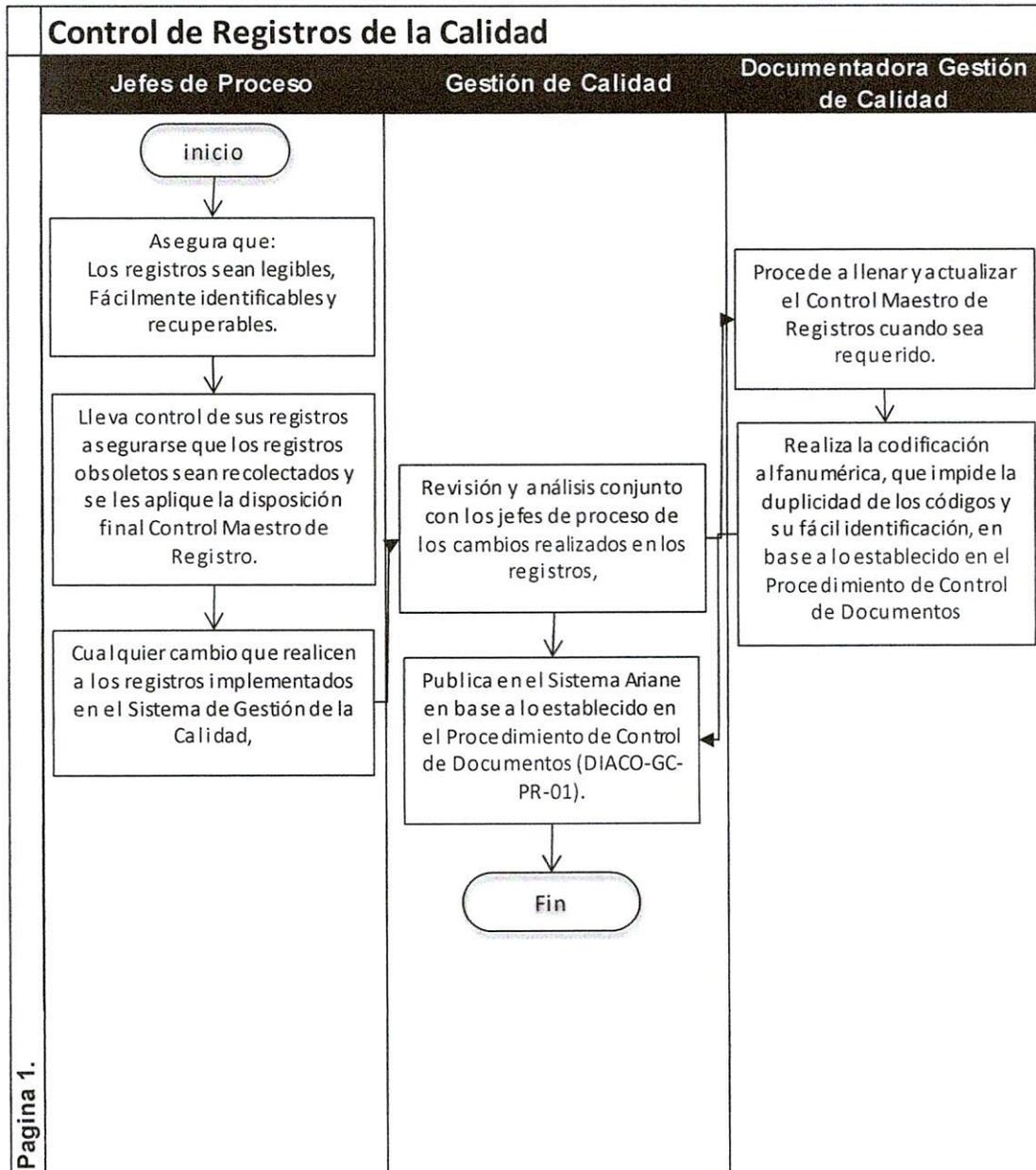
**5.4 Todo el Personal Involucrado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad:** Son los responsables del manejo de los documentos.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-GC-PR-02</b>
	<b>CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 04</b>  <b>Hoja: 7 de 9</b>

## 6. PROCEDIMIENTO

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Control, cambios y disposición final de los registros del SGC	Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada jefe de proceso y el personal a su cargo, aseguran que:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Los registros sean legibles,</li> <li>Fácilmente identificables y recuperables.</li> </ol> </li> <li>Los jefes de proceso son responsables de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>llevar control de sus registros.</li> <li>Asegurar de que los registros obsoletos sean recolectados y se les aplique la disposición final según lo establecido en el Control Maestro de Registros (DIACO-GC-FO-04).</li> </ol> </li> <li>Cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento y lo establecido en el Control Maestro de Registros (DIACO-GC-FO-04), en cuanto a la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos.</li> </ul>	Control Maestro de Registros (DIACO-GC-FO-04)
Modificaciones a los Registros	Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo cambio que realicen a los registros que estan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, deberán de dar aviso al departamento de Gestion de Calidad.</li> </ul>	Documentación del SGC
Revisión y análisis	Gestion de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y analiza los cambios en conjunto con los jefes de proceso.</li> <li>Traslada a la Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad, para codificación y cambio de versión.</li> </ul>	Documentación del SGC
Actualizar, y codificar los registros	Encargada de Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y realiza la codificación alfanumérica y versión para evitar la duplicidad de los códigos y su fácil identificación, en base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (DIACO-GC-PR-01).</li> <li>Procede actualizar el Control Maestro de Registros y su bitácora.</li> <li>Traslada a Gestión de calidad para su publicación.</li> </ul>	Control Maestro de Registros (DIACO-GC-FO-04)
Publicar en el Sistema ARIANE	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe de la Documentadora del SGC la documentación con los códigos y versiones actualizadas para que sean publicadas en el Sistema Ariane en base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (DIACO-GC-PR-01).</li> </ul>	Sistema Ariane

7. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-02  <b>Versión:</b> 04
	CONTROL DE REGISTROS DE LA CALIDAD	<b>Hoja:</b> 9 de 9

## 8. REGISTROS

Título	Código	Versión
Control Maestro de Registros	DIACO-GC-FO-04	03

## 9. ANEXOS

N/A