

### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es describir la metodología empleada en el organismo, para llevar a cabo la identificación y el control de los Registros de Calidad.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la generación, mantenimiento, control, etc., hasta que expiran o caducan los registros.

Este procedimiento aplica a todos los Registros de Calidad del SG, en las áreas definidas en los Manuales de Gestión respectivos.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, Información Documentada, 7.5  
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)  
A.18.1.3 Protección de registros

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través del [Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad](#), la Elaboración, implantación, modificación, actualización, mantenimiento y difusión del presente procedimiento, así como, verificar y asegurarse de que éste sea seguido.

Es también responsabilidad del mismo, proporcionar las facilidades necesarias para resguardar, controlar, consultar y/o usar los documentos del SG, y los cambios que se generen.

Es responsabilidad de todo el personal del Organismo aplicar y seguir este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES

Una vez que se obtienen resultados (información/datos que poseen significado) de la operación diaria del Sistema de Gestión, se registran en los formatos establecidos en los diferentes Procedimientos e Instructivos, convirtiéndose éstos en Registros de Calidad, los cuales proporcionarán evidencia de las actividades desempeñadas.

Los formatos utilizados para generar los Registros de Calidad del SG deberán gestionarse y ponerse a disposición para su consulta y/o uso de forma Electrónica, usando como herramienta para ello el Sistema Web del Organismo y los Sistemas Electrónicos que el Organismo utilice para las diferentes operaciones en sus procesos.

Se exceptúa de esta regla los casos excepcionales de Registros de Calidad, que por, requerimiento de instituciones externas, por ley, por la reglamentación aplicable u otras necesidades que determine cada área, previa autorización de la Alta Dirección, sea necesaria su emisión de forma impresa, esta deberá ser generada a través de:

- El Sistema Web.
- Los sistemas electrónicos que determine el organismo.
- Cualquier programa sobre el cual se haya generado el registro.

Quedando estipulada la gestión para los documentos electrónicos y el tratamiento para los impresos en el PC-09-01, Control de Documentos.

Mediante el Sistema Web, cada una de las áreas controlará los formatos para la emisión de los Registros de Calidad; con esto asegura que todos los documentos del SG en su forma electrónica estén disponibles y

permanezcan legibles cada vez que haya un alta o modificación a los mismos; así también garantiza, que los formatos sean fácilmente localizables e identificables cuando se demande y/o necesite de su consulta y/o uso.

Cada vez que un formato sufra modificación en su contenido y/o estructura cambiará de nivel de revisión; para ello el solicitante generará y enviará el registro nuevo o con revisión a la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), mediante solicitud en el Sistema Web.

El control de los registros de calidad en su forma electrónica o impresa es responsabilidad del área que los emite, por lo tanto, además de conservar sus registros en los diferentes equipos, deberán generar **respaldos electrónicos**; esto con la finalidad de garantizar el almacenaje y salvaguarda de la información contenida en los diferentes registros, así como, su expedita y oportuna recuperación para los casos en que se requiera la retención de los mismos.

Las diferentes áreas, en coordinación con la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), deberá mantener el control de los registros, a través de la sección **Control de Registros de la Calidad** del Sistema Web. En esta sección se indica su periodo de resguardo, el cual es definido por el responsable que genera el mismo; para que se mantenga la conformidad con el tiempo de retención de éstos y su disposición una vez concluido este tiempo. Este control estará disponible para su consulta en el Sistema Web con la finalidad de que los usuarios puedan verificar las fechas en que se les supervisará y asegurar que se esté cumpliendo con lo estipulado en los mismos; una vez hecha la revisión y supervisión, la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) actualizará dicha sección con la respectiva fecha para la próxima revisión.

Cualquier información no considerada dentro de los formatos del Sistema y que pudiese servir como evidencia de aplicación del SG, podrá ser registrada en la "**Hoja de Trabajo**" (formato **ON-DGE-06**).

La selección, establecimiento y/o determinación de los medios de almacenamiento, protección, disposición, etc., para los respaldos electrónicos es responsabilidad del área que los genere, debiendo estos medios garantizar la conservación (entre otros, que permanezcan legibles e identificables) de los registros por lo menos durante el tiempo establecido para su retención y resguardo.

Una vez que la información contenida en dichos respaldos haya expirado o caducado (según el tiempo de retención), si la Alta Dirección no determina e indica otra cosa, estos se deberán entregar a los respectivos jefes de área, quedando a partir de ese momento bajo su responsabilidad todas las obligaciones antes mencionadas y descritas, o bien, se responsabilizará de seleccionar la forma y ejecutar el desecho o destrucción.

Sea cual fuere el trato que determinen las áreas para los Registros de Calidad, será indispensable que este trato no viole o incumpla con los requisitos establecidos en este u otros Procedimientos generales del SG o en los Procedimientos e Instructivos Técnico-Operativos del Sistema que apliquen.

### **Tiempo de Retención**

El tiempo estándar de retención y resguardo para Registros de Calidad electrónicos o impresos es de:

- Tres años calendario a partir de la fecha de su difusión, para los registros de auditorías internas.
- Para los que cumplen con regulaciones gubernamentales, el tiempo de retención es facultad de la oficina de gobierno que los requiera.
- Y un año a partir de la fecha de su difusión, para todos los no mencionados con anterioridad.

### **Disposición de los registros**

Una vez concluido el tiempo determinado para la retención y almacenamiento de registros, éstos serán dispuestos según lo que establezca cada área, dejando el registro al respecto en el Sistema Web.

### Corrección de Registros (Impresos)

Para cualquier corrección hecha sobre los datos de un registro de calidad, se debe cancelar el dato, con una línea horizontal que lo cruce, se anota el nuevo dato y la firma o rúbrica de la persona que hizo la corrección.

### Identificación de los Registros

Los formatos y registros que cada área declare dentro del SG, de ser viable, deberán codificarse y ser referenciados (con la codificación) en los documentos correspondientes, de acuerdo a los siguientes requisitos:

a) Número y fecha de revisión:

1°	2°	3°	4°
Registre la siguiente leyenda <b>Rev.:</b> , seguido de 1 espacio,	Dos dígitos consecutivos, iniciando con <b>00</b> cuando es la emisión del formato, <b>01</b> para la primera revisión del formato, <b>02</b> para la segunda y así sucesivamente,	Una diagonal (/),	La fecha de emisión o revisión del formato en pares de dígitos, en el orden siguiente: Día, Mes y Año, en formato: <b>DDMMAAAA</b> .
Ejemplo: La primera revisión (cambio) al formato "Hoja de Trabajo", se realiza el día 1 de enero del 2016. La codificación a registrar sería:			
<b>Rev.:</b>	<b>01</b>	/	<b>01012016</b>
<b>Rev.: 01/01012016</b>			

b) De tratarse de 2 o más páginas en el formato: Página # de # (siempre que no esté especificado en el contenido del formato).

c) Código de identificación:

1	2	3	4	5
Registre las siglas <b>ON</b> Organismo de Naucalpan	Registre un guion (-)	Anote el código (*) del departamento que genera el formato	Registre un guion (-)	Anote dos dígitos, iniciando con <b>01</b> cuando es el primer formato del área, <b>02</b> para el segundo y así sucesivamente.
Ejemplo: La "Minuta de Trabajo" es el primer formato elaborado por la Dirección General. La codificación a registrar sería:				
<b>ON</b>	-	<b>DGE</b>	-	<b>01</b>
<b>ON-DGE-01</b>				

**\*TABLA DE CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL SG**

CODIGO	DEPARTAMENTO / ÁREA	CODIGO	DEPARTAMENTO / ÁREA
<b>CIN</b>	Contraloría Interna	<b>SUT</b>	Subgerencia de Tesorería
<b>DCO</b>	Dirección Comercial	<b>STR</b>	Subgerencia de Transparencia
<b>DAF</b>	Dirección de Administración y Finanzas	<b>SLV</b>	Subgerencia Lomas Verdes
<b>DCH</b>	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	<b>SSE</b>	Subgerencia San Esteban
<b>DGE</b>	Dirección General	<b>SSM</b>	Subgerencia San Mateo
<b>DJU</b>	Dirección Jurídica	<b>SUS</b>	Subgerencia Satélite
<b>GEA</b>	Gerencia de Administración	<b>STC</b>	Subgerencia Tecamachalco
<b>GAU</b>	Gerencia de Atención a Usuarios	<b>UAL</b>	Unidad de Agua Limpia
<b>GEF</b>	Gerencia de Finanzas	<b>UAP</b>	Unidad de Almacén y Papelería
<b>GGD</b>	Gerencia de Gobierno Digital	<b>SPF</b>	Unidad de Atención Seguimiento a Programas Federalizados
<b>GOH</b>	Gerencia de Operación Hidráulica	<b>UCP</b>	Unidad de Capacitación
	Gerencia de Rezagos Restricciones y Ejecución Fiscal	<b>CIA</b>	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
<b>GTE</b>	Gerencia Técnica	<b>CNA</b>	Unidad de Certificados de No Adeudo
<b>STE</b>	Secretaría Técnica	<b>CAO</b>	Unidad de Control y Administración de Obra Pública
<b>SUE</b>	Subgerencia Echeagaray	<b>UCV</b>	Unidad de Control Vehicular
<b>SCE</b>	Subgerencia Central	<b>CAR</b>	Unidad de Coordinación de Archivo
<b>SAP</b>	Subgerencia de Agua Potable	<b>UCP</b>	Unidad de Cuenta Pública
<b>SPC</b>	Subgerencia de Altas Padrón y Censo	<b>UCA</b>	Unidad de Cultura de Agua
<b>SUB</b>	Subgerencia de Bacheo	<b>UEG</b>	Unidad de Egresos
<b>SCO</b>	Subgerencia de Contabilidad	<b>UIN</b>	Unidad de Ingresos
<b>COB</b>	Subgerencia de Control de Obra	<b>UIR</b>	Unidad de Inspecciones a Redes
<b>SUC</b>	Subgerencia de Construcción	<b>LCC</b>	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación de Agua
<b>SAD</b>	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	<b>ULA</b>	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
<b>SEC</b>	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	<b>UMT</b>	Unidad de Macromedición y Telemetría
<b>SEL</b>	Subgerencia de Electromecánica	<b>UNC</b>	Unidad de Nómina y Control de Asistencia

<b>SEP</b>	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	<b>UOP</b>	Unidad de Oficialía de Partes
<b>SUF</b>	Subgerencia de Factibilidades	<b>UDP</b>	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residual
<b>SAU</b>	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	<b>UPE</b>	Unidad de Personal
<b>SME</b>	Subgerencia de Medidores	<b>UPT</b>	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
<b>SUP</b>	Subgerencia de Patrimonio	<b>UPR</b>	Unidad de Presupuestos
<b>PCL</b>	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	<b>USE</b>	Unidad de Sectorización
<b>SPI</b>	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	<b>USG</b>	Unidad de Servicio Generales
<b>PEC</b>	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad.	<b>USR</b>	Unidad de Soporte a Redes
<b>SRH</b>	Subgerencia de Recursos Humanos	<b>USI</b>	Unidad de Soporte Informático
<b>SUR</b>	Subgerencia de Recursos Materiales	<b>USS</b>	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial
<b>SRP</b>	Subgerencia de Relaciones Públicas	<b>TAP</b>	Unidad de Transporte de Agua en Pipas
<b>SER</b>	Subgerencia de Responsabilidades	<b>UVE</b>	Unidad de Validación a Impresión de Estados de Cuenta

Con lo anterior se define el método para codificar los registros/formatos del SG.

Ejemplo General: El Departamento de Capacitación dio de alta su 3er. formato "Control de Evaluaciones" dentro del SG, el día 1 de enero del 2016.

### IDENTIFICACIÓN

Revisión		Código
Rev.: 00/01012016	Página 7 de 7	ON-DCA-01

En el caso de contar con formatos sin codificación e impresos a través de tiraje de imprenta o electrónicamente a través de sistemas informáticos y que hayan sido generados previamente a la implantación del SG, podrán emplearse hasta su terminación.

Con la finalidad de prevenir el incumplimiento de los requisitos estipulados en el presente procedimiento se podrá hacer uso de ayudas visuales, que permitan, como su nombre lo dice, ayudar en el cumplimiento del procedimiento sobre control, uso, retención, etc.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray

Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

- 1.- ON-DGE-06 "Hoja de Trabajo"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
<b>TÍTULO</b>	Control de Registros
<b>CÓDIGO</b>	PC-09-02
<b>REVISIÓN</b>	12
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN</b>	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024, tabla de codificaciones, tabla de difusión, nombre de titulares y nombre del área.
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	5 de octubre 2015
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	26 de abril de 2022

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Luis Rubén Garrido Montañez</b> Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	<b>Jaime Alejandro Vences Mejía</b> Encargado del Despacho de la Dirección General	<b>Jaime Alejandro Vences Mejía</b> Encargado del Despacho de la Dirección General

**NOMBRE Y CARGO**