



| | | |
|--|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPPR-03 | Versión 01 |
| Procedimiento para el Control de Registros | Página 1 de 5 | |

1. OBJETIVO :

Establecer la metodología para controlar los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad de Serviciudad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los registros incluidos en la "Tabla de Control de Registros" del Sistema de Gestión de Calidad de Serviciudad.

3. RESPONSABLE:

Son responsables de aplicación del procedimiento para el control de los registros, los subgerentes de Área, la Secretaria General y los Asesores de control interno, bajo la supervisión del Coordinador de Calidad.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

4.1 Registro: Documento que presenta resultados o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

| | | |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | |
| Luz Andrea Alvarez | Juan Carlos Ospino | Lucy Amparo Obario |
| Fecha: 15-06-04 | Fecha: 16.06.04 | Fecha: 25-06-04 |



| | | |
|--|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPPR-03 | Versión 01 |
| Procedimiento para el Control de Registros | Página 2 de 5 | |

4.2. Registros de origen interno: Son los generados por la aplicación del sistema de calidad de la empresa en la prestación de sus servicios.

4.3. Registros de Origen Externos: No son generados por el Sistema de Gestión de Calidad, pero inciden en la prestación de los servicios.

4.5. Evidencia Objetiva: Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.

4.6. Identificación: Acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con el servicio, actividad o procedimiento del Sistema de Calidad.

4.7. Almacenamiento: Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros del Sistema de Calidad.

4.8. Disposición: Acción por tomar cuando se ha cumplido el tiempo de conservación establecida para los registros de calidad.



| | | |
|--|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPPR-03 | Versión 01 |
| Procedimiento para el Control de Registros | Página 3 de 5 | |

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. Identificación: Cada registro interno debe tener asignado un nombre y código (Ver procedimiento para la elaboración y control de documentos) como mecanismo de identificación.

5.2. Almacenamiento y Protección: Los registros pueden estar almacenados en forma impresa o en medio electrónico, se debe tener en cuenta que los medios utilizados para el almacenamiento de los registros deben ofrecer las mejores condiciones de seguridad y protección para evitar que estos se pierdan o deterioren.

5.3. Recuperación: La recuperación de los registros de calidad estará definida por cada subgerencia; se debe tener en cuenta criterios para la clasificación de los registros.

5.4. Tiempo de retención y disposición final de los registros: Para cada registro se deben definir los tiempos de retención y disposición final; se deben tener en cuenta aspectos legales y reglamentarios para los tiempos de retención de los registros además de los establecidos por la empresa.

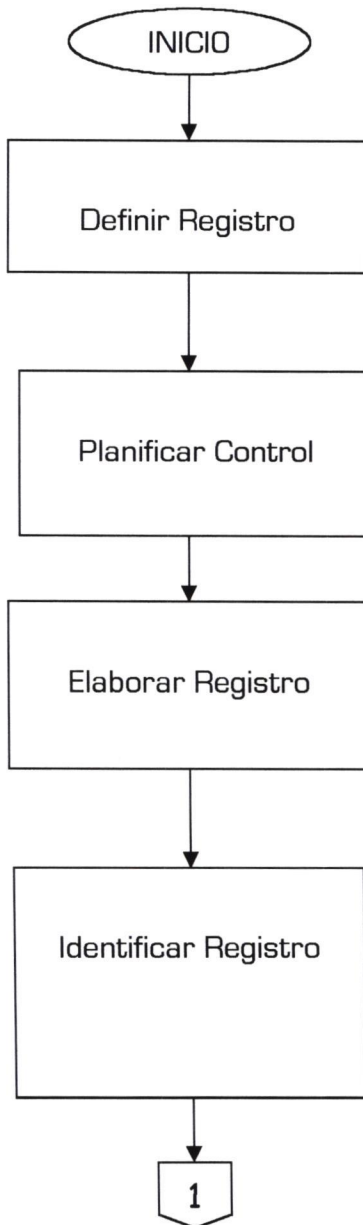
5.5. Control de los Registros: Todas las generalidades mencionadas anteriormente se tienen en cuenta en la "Tabla de control de registros" que maneja el coordinador de calidad, quien adicionalmente debe difundir entre el personal el buen diligenciamiento de los registros.



| | | |
|---------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPPR-03 | Versión 01 |
| | Página 4 de 5 | |

6. FLUJOGRAMA

| ACTIVIDAD | DETALLE | RESPONSABLE |
|-----------|---------|-------------|
|-----------|---------|-------------|

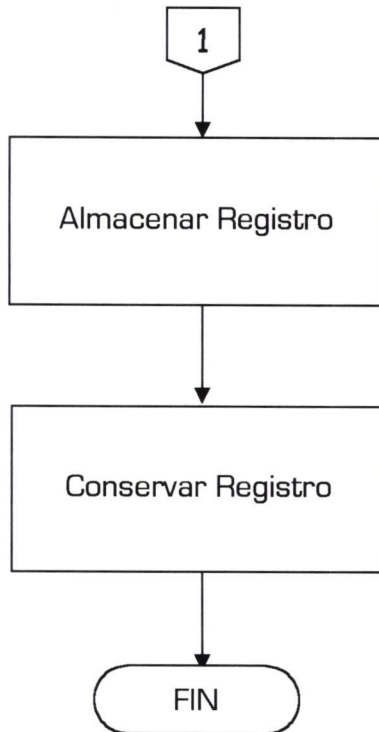


| | |
|--|--|
| <p>Se define el registro de acuerdo a las necesidades que se presenten en la aplicación o implementación de un procedimiento</p> | <p>Subgerente de Área o responsable del proceso</p> |
| <p>A través de la tabla de control de registros se definen los controles para la identificación, almacenamiento y conservación de los registros.</p> | <p>Coordinador de Calidad</p> |
| <p>Se elabora el registro en forma coherente, legible, sin enmendaduras y diligenciado a tinta. (en caso de ser registro impreso)</p> | <p>Responsable del proceso o coordinador de Calidad</p> |
| <p>De acuerdo a las directrices establecidas en el procedimiento para la elaboración y control de documentos se define el código de identificación de los registros</p> | <p>Coordinador de Calidad</p> |



| | | |
|---------------------------|--|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPPR-03 | Versión 01 |
| | Procedimiento para el Control de Registros | |

| ACTIVIDAD | DETALLE | RESPONSABLE |
|-----------|---------|-------------|
|-----------|---------|-------------|



| | |
|--|--|
| Los registros son almacenados según las disposiciones establecidas en la tabla de control de registros | Subgerente de Área o responsable del proceso |
| En la tabla de control de Registros se establece el tiempo de retención de los registros ya sea en archivo activo o muerto y la disposición final de estos | Subgerente de Área o responsable del proceso |

7. ANEXOS

7.1. "Tabla Control de Registros " SPFO-05