

		Documento Controlado		
<p style="text-align: center;">Manual de Procesos y Procedimientos</p>		Código: AM-P-002		
		Versión: 31		
		Fecha de Emisión: 22-02-23		
		Página: 1/5		
1. Proceso:	Dirección Planeación Corporativa - Análisis y Mejora			
2. Procedimiento:	Control de Registros			
3. Objetivo:	Establecer un procedimiento que permita identificar y controlar los registros del Sistema Gestión Integrado, con el fin de garantizar su disponibilidad para generar evidencias, el seguimiento de los procesos y la toma de decisiones.			
4. Alcance:	Aplica a todos los registros generados en el Sistema de Gestión Integrado, solicitados por los clientes, partes interesadas y los establecidos como necesidad de la Empresa y que sirvan para evidencia de la conformidad de los requisitos.			
5. Definiciones:				
<p>Almacenamiento: Especifica el medio (Impreso, magnético, óptico o electrónico, fotografía, audio, entre otros) y el lugar establecido para la conservación del registro.</p> <p>Archivo: El cómo se almacena y protege el registro: carpeta, ruta de acceso, ruta digital, etc.</p> <p>Acceso: Autorización para consultar o disponer de la información contenida en un Registro.</p> <p>Cargo(s): Que tienen acceso al registro.</p> <p>Codificación: Cada documento, incluyendo los registros tiene un código único, el cual se asigna por el proceso Análisis y Mejora.</p> <p>Confidencialidad: Se relaciona el personal autorizado a conocer un dato o información determinada y el mecanismo para asegurar la confidencialidad de la información.</p> <p>Disposición final: Destino que se da a un Registro luego de su tiempo de retención (eliminación, destrucción, reciclaje, reutilización, incineración, entre otros).</p> <p>Etiqueta: es un rótulo que se coloca adherido, enganchado, fijado o colgado en alguna parte de diferentes productos para indicar una marca, clasificación, precio, u otro tipo de información</p> <p>Evidencia objetiva: Datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo.</p> <p>Formato: Diseño de la forma en que se recogerán los datos de una actividad.</p> <p>Identificación: Versión del documento y en el caso de los registros, cada registro tiene una identificación única y esta puede ser por consecutivo, por fecha, por cliente, etc. Se define para cada registro en el Listado Maestro de Registros.</p> <p>Información: datos que poseen significado</p> <p>Información pública: De acceso general, para cualquier empleado de la organización o para terceros.</p> <p>Información restringida: De acceso limitado, solo para empleados de la organización relacionados con la actividad que corresponde a dicha información.</p> <p>Mantenimiento: El mantenimiento se refiere al cargo o cargos que tienen bajo su custodia el documento.</p> <p>Partes Interesadas: persona o grupo de personas que tiene un interés en el desempeño o de una organización.</p> <p>Protección: Contempla las condiciones físicas y los niveles de acceso de la información, establecidos para la adecuada conservación de los Registros.</p> <p>Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.</p> <p>Registros Externos: Son aquellos que son diligenciados por personas u organizaciones diferentes a la empresa.</p> <p>Recopilación: Cargo que realiza la toma de información cruda para el registro.</p> <p>Recuperación: Especifica la Ruta de Acceso, es decir el detalle de la ubicación del registro en el lugar de Almacenamiento.</p> <p>Tiempo de Retención: Tiempo considerado como conveniente para conservar un registro en el archivo Activo o Inactivo.</p>				
6. Descripción de Actividades				
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
	<p>Control Identificación de registros: Los registros de cada proceso no solo se identifican por el Código, la Versión y el nombre de registro sino por un consecutivo o por fecha, etc., relacionado en el Listado Maestro de Registros.</p> <p>Gestión del cambio en los registros. Modificación de registros existentes en el Sistema cuando se determinen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el procedimiento • Inclusión de requisitos • La revisión del contexto • La revisión por la dirección, auditorías internas y externas • Se requieran cambios en las acciones, actividades o el proceso • Evaluación del desempeño de los procesos. • Evaluación de la satisfacción de los clientes y partes interesados. • Gestión del conocimiento. • Para dar cumplimiento a nuevos requisitos legales, normativos y/o reglamentarios. • Para establecer mejoras en los procesos • Como resultado de planes de mejoramiento, acciones correctivas y de mejora en los procesos y/o revisiones periódicas, gestión de riesgos y oportunidades, eventos adversos. <p>Quando se generen o modifiquen registros por cambios identificados en los requisitos legales o normativos, se deben actualizar según aplique, el nombre, el código y/o la fecha de la nueva versión en los registros del proceso donde se hace referencia a la anterior versión. De igual forma, cuando el registro a modificar hace referencia al nombre de requisitos, actividades y/o numerales que presentan cambios en la versión actualizada del requisito legal o normativo. Quando se requiera la modificación de registros existentes (cambio de versión) en el aplicativo del Sistema de Gestión Integrado, el registro a modificar en la versión que se encuentra publicado debe solicitarse al Proceso de Análisis y Mejora y/o Archivo Central en medio digital para trabajar los cambios sobre este.</p> <p>Todos los registros que incluyan datos personales de Funcionarios, Usuarios, Contratistas, partes interesadas, etc. deberán contener la siguiente información en la parte superior después de la mancheta: Clausula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP. no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013) los que los derogue, modifique y/o sustituya.</p>	Registros Identificados	Personal del proceso	
		Ultima versión del Registro solicitado y modificado	<ul style="list-style-type: none"> • Líder del Proceso • Director de Planeación Corporativa - Análisis y Mejora • Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Emisión de Documentos y/o Registros AM-R-001 • Listado Maestro de Registros AM-R-004 • Documento Tablas de Retención Documental GR-R-011 • Documento Inventarios Documentales
		Clausula de protección de datos personales incluida	Líder del Proceso	



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado
Código: AM-P-002
Versión: 31
Fecha de Emisión: 22-02-23
Página: 2/5

1. Proceso:	Dirección Planeación Corporativa - Análisis y Mejora			
2. Procedimiento:	Control de Registros			
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
	Siempre que un funcionario de un Proceso requiera la aplicación de un registro generado por otro proceso debe remitirse al Link del Sistema de Gestión Integrado - Proceso que emite el registro y descargarlo con el fin de evitar uso de Obsoletos. El Líder del proceso que emite el registro será el responsable de realizar la verificación del registro publicado y su inclusión en el Listado Maestro de Registro.	Registro utilizado	Líder del Proceso	
	Cuando por algún motivo el registro requiera de un concepto jurídico, para su aprobación, deberá de ser entregado a la Dirección de Jurídica y Secretaría General, para su revisión y firma en la Solicitud de Emisión. De no requerirse debe dejarse plasmado en la Solicitud de Emisión y firmado por el responsable de la solicitud.	Solicitud de Emisión revisada y firmada	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Director Jurídico y Secretario General 	
	Tiempo de retención de registros: Se determina el tiempo que van a ser almacenados los registros del Sistema, teniendo en cuenta los tiempos que determina la Normatividad Ley 594 del 2000 o el que lo derogue, modifique y/o sustituya, los definidos por la empresa, según las Tablas de Retención Documental	Archivo de registros	Personal de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Emisión de Documentos y/o Registros AM-R-001 Listado Maestro de Registros AM-R-004 Tablas de Retención Documental GR-R-011 Inventarios Documentales
	Control recuperación: La recuperación se definirá en el Listado Maestro de Registros, Tablas de Retención Documental e Inventarios Documentales	Archivo de registros	Personal de Proceso	
	Control recopilación: La recopilación relaciona el cargo o cargos que realizan la toma de información primaria para el Registro. Las observaciones, datos y cálculos se registran en el momento de hacerlos y deben poder ser relacionados con la actividad en cuestión. Los registros deben incluir la identidad de la persona responsable del diligenciamiento. En el Listado maestro de registros se relaciona para cada registro y por cada cargo quien recopila o diligencia.	Archivo de registros	Personal de Proceso	
	Control modificaciones en los registros o manejo de errores: Los formatos deben ser diligenciados con bolígrafo tinta negra, en ningún caso a lápiz, en cuanto a su diligenciamiento la información debe ser legible y su archivo y almacenamiento esta definido por cada registro en el Listado Maestro de Registros. Cuando ocurren errores en el diligenciamiento de formatos, cada error debe ser tachado con una línea (/) no debe ser borrado, hecho ilegible, ni eliminado, y el dato correcto debe ser escrito al margen o en la casilla de observaciones, describiendo con exactitud el sitio donde se presentó el error y firma de quien realiza la corrección. Toda alteración debe ser firmada o visadas por la persona que hace la corrección. En el caso de los registros guardados electrónicamente, se debe evitar la pérdida o cambio de datos originales. Nunca utilice corrector o lápiz. En caso de modificaciones, es decir en un dato en un formato diligenciado se realiza indicando en el registro corregido, que se corrige y el motivo porque.	Archivos modificados con observaciones Registro Diligenciado	Personal de Proceso	
	Impresión de Registros. Siempre que un registro sea requerido para generar una evidencia por un proceso se deberá buscarse en la Intranet Link Sistema de Gestión Integrado, del proceso correspondiente y diligenciarse o imprimirse en el momento, evitando así la utilización de un formato obsoleto. Para realizar una Impresión de Registros se deberá realizar conforme a la nota: las celdas sombreadas describen la información que debe consignarse en los espacios en blanco, estas sirven de guía y no deben ser modificadas, una vez diligenciado el formato suprima el sombreado "para imprimir" que se encuentra al final de los documentos.	Registro impreso vigente sin sombreado	Todos los funcionarios	NA
	Control archivo y almacenamiento: Forma como se almacenan los registros, el cual debe ser apropiado al medio de recopilación y oficina productora medio físico o magnético. Para reducir al mínimo el riesgo de deterioro o daño, se usan carpetas, legajos, archivadores, cajas de archivo, medio magnético. Define el sitio (unidades organizativas, rutas de acceso para consulta de información) En los Listados Maestros de Registros y Tablas de Retención Documental.	Recopilación de Información	Líderes de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros AM-R-004 Tablas de Retención Documental GR-R-011 Guía para la Administración de Sistemas de Información DTIC-G-002



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-002

Versión: 31

Fecha de Emisión: 22-02-23

Página: 3/5

1. Proceso:		Dirección Planeación Corporativa - Análisis y Mejora		
2. Procedimiento:		Control de Registros		
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
	<p>Control acceso: El acceso se refiere al cargo o cargos que tienen acceso al Registro. En el Listado Maestro de Registros se relaciona el Acceso por cada documento. Define la responsabilidad, frecuencia de la toma de datos, así como su acceso (público o restringido). Los registros solo serán accedidos por personal previamente autorizado por el responsable del proceso, con el fin de asegurar la confidencialidad de la información. Para los Laboratorios de Ensayo y/o Calibración la autorización para el acceso a los registros la generara el Director Técnico. La autorización para el acceso de los registros del Sistema de Gestión de: • Seguridad y Salud en el trabajo la expedirá el Jefe de la oficina de SST • Ambiental, la autorización la dará el coordinador de este Sistema de Gestión Ambiental.</p>	Registros Protegidos, sitios y rutas de información	<ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos Gestión de Recursos Director Técnico Jefe de SG-SST Coordinador del Sistema de Gestión Ambiental Director de Planeación Corporativa - Análisis y Mejora 	
	<p>Control de registros en soporte magnético: Los registros en soporte magnético o electrónico son controlados por el Líder del Proceso que genera la información, mediante asignación de claves de acceso y restricción de uso de equipos exclusivamente para el personal del proceso correspondiente. El documento en medio magnético requerido para otros procesos, se divulga en la <i>Intranet</i> a en formato PDF o protegidos de alguna manera, asegurando que no se alteren por otros. Las claves de acceso a los equipos y a los archivos, es realizada por cada usuario con el objeto de salvaguardar la información, sin embargo estas contraseñas deben estar en conocimiento de otra persona, del Líder del proceso. El Líder del Proceso comunica a los funcionarios del Proceso <i>Dirección TIC</i>; las condiciones y/o restricciones de acceso para que apliquen las que correspondan. Se asegura el almacenamiento y recuperación de la información mediante archivo de información crítica en los computadores de los Directores, Subgerentes, Líderes de Proceso y mediante Back-up, dando cumplimiento a la Guía para la administración de Sistemas de Información y siguiendo los pasos de la Guía para realizar las copias de seguridad. Esta última publicada en el link <i>Actualízate con TIC en la Intraepa</i>. Estos <i>lineamientos y directrices</i> se utilizan como soporte en el caso de caída del Sistema o de una falla electrónica que afecte la información allí contenida.</p>	Registros Magnéticos controlados Back-up Registros Protegidos sitios y rutas de información	<ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos Gestión de Recursos <i>Dirección TIC</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros AM-R-004 Tablas de Retención Documental GR-R-011 Guía para la Administración de Sistemas de Información <i>DTIC-G-002</i>
	<p>Tiempo de retención de registros: Se determina el tiempo que van a ser almacenados los registros del Sistema, teniendo en cuenta los tiempos que determina la normatividad Ley 594 del 2000 o el que lo derogue, modifique y/o reemplace, definidos por la empresa, según las Tablas de Retención Documental realizadas en cumplimiento de la Ley General de Archivos y la legislación aplicable en Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando aplique. Para los Laboratorios de Ensayo y/o Calibración, los certificados de calibración o de ensayo se conservaran por un término no menor a 10 años en los respectivos laboratorios</p>	Registros Retenidos	<ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos Gestión de Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros AM-R-004 Tablas de Retención Documental GR-R-011 Guía para la Administración de Sistemas de Información <i>DTIC-G-002</i>
	<p>Control disposición de registros: Define después de vencido el tiempo de retención de los registros, su disposición final, establecido en las Tablas de Retención Documental.</p>	Registros eliminados	<ul style="list-style-type: none"> Líderes de Procesos 	
	<p>Contingencia por falla de Intranet En caso de presentarse falla en el servicio de Intranet, los procesos cuentan con copias de seguridad de los "Normativos de los proceso", de requerir un formato de otro proceso debe dirigirse al proceso de Análisis y Mejora para efectuar su consulta. En este proceso se encuentra en digital, todos los registros de los procesos, garantizando así la utilización de registros vigentes.</p>	Registros vigentes utilizados	<ul style="list-style-type: none"> Líderes de los Procesos 	NA
	<p>Una vez publicado el registro en la Intranet, en el momento de ser utilizado en los procesos este debe ser diligenciado en su totalidad, en caso de no requerir cualquiera de los campos establecidos en el registro estos deberán diligenciarse con NA (No Aplica).</p>	Diligenciamiento de Campos en su totalidad	<ul style="list-style-type: none"> Todos los funcionarios 	Aplica a todos los registros

		Documento Controlado		
 <p style="text-align: center;">Manual de Procesos y Procedimientos</p>		Código: AM-P-002		
		Versión: 31		
		Fecha de Emisión: 22-02-23		
		Página: 4/5		
1. Proceso:		Dirección Planeación Corporativa - Análisis y Mejora		
2. Procedimiento:		Control de Registros		
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registro
	<p>Quando se requiera, utilice o incluya una cita o fragmentos de obras ajenas y/o un documento como base para la proyección de un registro de un Proceso, del Sistema de Gestión Integrado de EPA ESP., que no necesita la autorización del autor de la obra citada, deben siempre que se cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El fragmento que se incluya corresponda a una obra ya divulgada, • Su inclusión se realice a título de cita o para su análisis, comentario o juicio crítico, • Se realice con fines de investigación, • Se indiquen la fuente y el nombre del autor de la obra utilizada. • La medida o extensión del fragmento debe estar justificada por el fin de la incorporación. <p>Así, la utilización de esa obra no vulnera los derechos de autor del autor. Si no se dieran estos requisitos se debe solicitar autorización a los titulares de derechos o a la entidad de gestión que los represente.</p> <p>La Ley de Propiedad Intelectual exige que se indique siempre la fuente (en la que aparecerán todos los datos que identifiquen correctamente esa obra: editorial y fecha de publicación...) y el nombre del autor de la obra utilizada. Y en el caso que forme parte de una colección, especificar también el número de volumen y fascículo.</p> <p>Se debe citar siempre las fuentes de información e inspiración a través de notas y bibliografía, y al realizar una cita textual es importante entrecomillar y citar a su autor.</p>	Ley de Propiedad intelectual Aplicada	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de los Procesos • Contratistas, • Supervisores, • Interventores 	Solicitud Emisión de Documentos y/o Registros AM-R-001
	<p>El proceso de Planeación Corporativa - Análisis y Mejora, los líderes de los procesos, responsable del SG-SST y Coordinador del Sistema de Gestión Ambiental son los responsables de asegurar que en la intranet no reposen registros obsoletos.</p>	Eliminación de obsoletos o anulados	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de los procesos • Director Planeación Corporativa-Análisis y Mejora • Responsable del SG-SST • Coordinador del Sistema de Gestión Ambiental 	Normativos de los procesos actualizados
<p>7. Condiciones Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo formato debe ser diligenciado de forma clara, legible, completa (llenando todos los espacios disponibles) y oportuna (en el momento en que se generan los datos). Sin tachones, ni enmendaduras que puedan dar lugar a confusión sobre la información registrada, debe contener las firmas de los responsables de obtener la información, así como de su análisis. • Las características de administración de los registros externos se establecen en el Listado Maestro de Registros y se identifican de la misma forma que establece la entidad emisora. • Los registros técnicos son acumulaciones de datos e información resultante de la ejecución de ensayos y/o calibraciones y los cuales indican donde se ha logrado la calidad especificada o los parámetros del proceso. • La información contenida en los registros será catalogada dentro de un nivel de acceso restringido dependiendo de la siguiente clasificación: Información pública, Información restringida. • De igual manera cada líder de proceso establecerá un control sobre quienes acceden a la información y bajo qué condiciones. • Una vez sea reportada la publicación de los registros, el líder del Proceso solicitante de su emisión será el responsable de la revisión al registro publicado, su implementación y la generación de evidencias a partir de la fecha de emisión. • Los líderes de los procesos deben: velar porque en las áreas de trabajo no reposen formatos obsoletos y aplicar todas las actividades descritas en los procedimientos de Control de Documentos y Registros. • Los Procedimientos de control de Documentos y/o Registros no permite hacer modificaciones a mano, hasta que se emita una nueva versión. • La utilización de documentos y/o registros no normalizados en los procesos será responsabilidad de los Líderes. • La aplicación de la Ley de Derechos de Autor será responsabilidad de Líderes de los Procesos, Contratistas, Supervisores, Interventores 				
<p>8. Documentos Relacionados</p>				
AM-M-001	<i>Manual</i> para la elaboración y <i>control</i> de documentos y registros			
ISO/IEC 17025	Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración			
NTC ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos			
NTC ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario			
NTC ISO 14001	Sistema de Gestión Ambiental			
NTC ISO 14050	Sistema de Gestión Ambiental vocabulario			
NTC ISO 45001	Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Trabajo. Requisitos			
ISO/IEC 17000	Evaluación de la Conformidad "Vocabulario y Principios Generales"			



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado

Código: AM-P-002

Versión: 31

Fecha de Emisión: 22-02-23

Página: 5/5

1. Proceso: Dirección Planeación Corporativa - Análisis y Mejora

2. Procedimiento: Control de Registros

9. Controles

- Formatos diligenciados en su totalidad
- Firmas del responsable de su diligenciamiento
- Aplicación de procedimiento

Entre los controles que se realizan a todo registro del Sistema de Gestión Integrado se encuentran:

- Control identificación de registros
- Control mantenimiento
- Control recopilación
- Control modificaciones en los formatos o manejo de errores
- Control archivo y almacenamiento
- Control acceso
- Tiempo de retención de registros
- Control de disposición de registros
- Control de registros en soporte magnético
- Control recuperación

En el Procedimiento Control de Documentos Código AM-P-001 se relacionan los demás controles que adicional a los anteriores aplican a los registros

10. Elementos Suplementarios (Anexos)

AM-R-004 Listado Maestro de Registros

AM-R-001 Solicitud Emisión de Documentos y/o registros

AM-R-002 Control de préstamos y devoluciones

GR-R-011 Tablas de Retención Documental.