

 PROMIORIENTE		NORMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión : 7	Código : POT-P-009	Fecha :29/03/2015	Estado :V
Elaboró: Mervin Uriel Villamizar Rivera	Revisó : Isabel C. Gálvez G.	Aprobó : Isabel C. Gálvez G.	
Cargo : Profesional HSEQ	Cargo : Gerente Técnica	Cargo : Gerente Técnica	

1. OBJETO

Definir los términos para la estructura del contenido de los documentos internos de PROMIORIENTE y especificar las características que se deben tener en cuenta para la redacción, identificación, numeración, administración, control y uso de los mismos.

2. ALCANCE

Esta norma es de aplicación general a la documentación de los Sistemas de Gestión ambiental, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Organizaciones Saludables y de la Energía.

3. RESPONSABILIDADES

La Gerencia Técnica, establece las directrices para la elaboración de estos documentos, y es responsable, con el Profesional HSEQ por la forma, control y consistencia de los mismos con otros documentos y políticas de la empresa.

Los documentos serán elaborados por los responsables de los procesos.

4. GENERALIDADES

Los manuales, planes, formatos y procedimientos elaborados en la empresa deben ceñirse a esta Norma de Administración de Documentos.

4.1 Definiciones

Aprobación: Acción mediante la cual un cargo previamente autorizado evalúa si el contenido de un documento interno contempla lo que debe realizarse para alcanzar los objetivos propuestos.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del documento objeto de revisión, para alcanzar el objetivo establecido.

Registro: Recopilación que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

Versión: Última edición del documento aprobado.

5. CONTENIDO

Los documentos en PROMIORIENTE, se clasifican de acuerdo con dos criterios:

5.1 Tipo de documentos

Manual: Documento que recopila organizada y coherentemente políticas y procedimientos que rigen una determinada actividad, para desarrollarla en una forma metódica y eficiente.

Manual de Gestión: Documento que describe los componentes del Sistema de Gestión de la organización.

Manual del Sistema de Gestión de la Energía: Documento que describe los componentes del Sistema de Gestión de la Energía de la organización.

Plan: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Proceso: Documento que reúne el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Documento que describe la manera específica de efectuar una actividad.

Pliego: Documento comercial que comprende las condiciones o cláusulas que se proponen como marco de referencia para la presentación de ofertas de prestación de un servicio.

Formato: Documento normalizado bajo un esquema específico para la clasificación de información Técnica y/o Administrativa, de manera que se facilite la obtención de datos estadísticos.

5.2 Naturaleza de los documentos:

Según su naturaleza, los documentos pueden ser:

Administrativos: Como por ejemplo, procedimientos de tesorería, procedimientos de selección de personal, procedimientos contables, entre otros.

Técnicos: Incluyen normas de productos, controles de procesos, instrucciones de operación, entre otras.

HSE: Incluye los documentos relacionados con el ambiente y la seguridad y salud ocupacional

Calidad: Se refiere a la documentación relacionada con el Sistema de Gestión.

Organizaciones Saludables: Se refiere a la documentación relacionada con el Sistema de Gestión Organizaciones Saludables.

Energía: Se refiere a la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Energía.

5.3 Elaboración de Documentos

5.3.1 *Elaboración de Manuales, Planes y Procedimientos*

Para elaborar un documento resultado de una actividad repetitiva de la empresa, una vez identificado el problema o necesidad, el primer paso es la búsqueda de información.

Una vez agrupada toda la información necesaria para la elaboración del documento, debe tenerse en cuenta para la estructura del mismo que posea las siguientes características:

- Claridad y precisión.
- Uniformidad en la terminología, utilizando siempre el mismo término para un mismo concepto.

Para la fase de redacción, se recomienda realizar referencias cruzadas para evitar repetir especificaciones.

Una vez elaborado el documento en formato Word y debidamente aprobado, debe enviarse al Profesional HSEQ electrónicamente o en su defecto en medio magnético (CD), para su creación y codificación en la carpeta del servidor.

➤ **Capítulos:**

A continuación se especifican los capítulos que puede contener cada documento:

- **Objeto:** Precisa sin ambigüedad los aspectos que tratan los manuales, planes y procedimientos, y amplía la información del título del documento. Describe la finalidad del documento, el fin, el para qué.

Este capítulo es obligatorio, y debe aparecer al comienzo de los documentos. Para la redacción de éste capítulo se recomienda utilizar las siguientes expresiones:

“Este plan especifica las características ...”

“Este procedimiento establece las condiciones para ...”

“Esta norma proporciona las instrucciones para ...”

“Este manual define los términos para ...”

Ejemplo: Este procedimiento proporciona las instrucciones necesarias para el tratamiento de los reclamos de los clientes.

- **Alcance:** Define los límites de aplicabilidad de las normas, manuales, planes y procedimientos. Define el proceso y/o área de la empresa a la cual aplica el documento.

Este capítulo es obligatorio. Para la redacción se pueden utilizar las siguientes expresiones:

“Este manual es de aplicación ...”

“Este procedimiento aplica ...”

Ejemplo: Este procedimiento aplica a todos los equipos de la estación.

- **Definiciones:** Relaciona los términos y las definiciones necesarias para la comprensión de los manuales, planes y procedimientos. Pueden ser términos en español u otros idiomas, (inglés, francés, entre otros) utilizados comúnmente en la empresa.

En este capítulo se deben definir los términos que no son conocidos o que pueden tener varias interpretaciones dependiendo del contexto en que se encuentren.

Al elegir un término para un concepto, en la medida de lo posible, no se utilizará otro término para el mismo concepto en otro documento.

Para la presentación de este capítulo, los términos pueden ordenarse alfabéticamente o por jerarquía de conceptos. Este capítulo es opcional.

- **Clasificación:** Consiste en agrupar por una o más características comunes. Agrupa los diversos productos o servicios que constituyen el objeto de la norma en función de determinados criterios. Este capítulo es opcional.
- **Responsabilidades:** En este capítulo se establecen los responsables de la aplicación del documento.
- **Generalidades:** Son aspectos previos o directrices que deben tenerse en cuenta antes de desarrollar cualquier procedimiento y que pueden incluir, sin limitarse a: los materiales, el personal requerido, el tiempo estimado de duración de la actividad y los documentos de referencia. Este capítulo es opcional.
- **Contenido:** Describe y desarrolla el objeto del documento. Describe el proceso que se está normalizando. Para la presentación de éste capítulo es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones, según apliquen o no:

- Definir o listar cada una de las actividades del proceso en orden cronológico.

- Identificar las funciones relacionadas con cada una de las actividades.
 - Especificar los responsables.
 - Determinar quien ejecuta la actividad.
 - Si es necesaria aprobación, quien aprueba.
 - Relacionar los documentos utilizados.
 - Elaborar diagrama de flujo.
- **Registros:** En este capítulo se establecen los registros que se derivan de la aplicación del Manual, Plan o Procedimiento.
 - **Anexos:** Elemento que proporciona datos adicionales o complementarios, que pueden ser de carácter normativo o informativo. Este capítulo es opcional.
 - **Cambios:** Describe los cambios que ha tenido el documento desde su creación (versiones).

5.3.2 Elaboración de Formatos

Los formatos, al igual que los demás documentos, deben ser elaborados en Word y/o Excel por las áreas que los utilizan y enviados debidamente aprobados, por vía electrónica o en medio magnético al Profesional HSEQ. Además, deben ceñirse a la estructura definida a continuación:

Todos los formatos, a excepción de los utilizados para la correspondencia interna y externa de PROMIORIENTE deben llevar un encabezado que contiene los siguientes elementos:

- Logotipo de la empresa.
- Título del formato.
- Subtítulo del formato, si aplica.
- Versión.
- Código.

Adicionalmente, los formatos deben ser diseñados en letras negras y evitando las tramas (colores) en su estructura.

Existe un tipo de formatos, llamados 'matrices' que contienen información necesaria para aplicar ciertos procedimientos, o que son el producto de la aplicación de ciertos procedimientos. Cada vez que se modifica dicha información en estos formatos, la versión de los mismos cambia.

5.3.3 Elaboración de Pliegos / Términos de Referencia

Para la elaboración de Pliegos, se utiliza el Pliego Único, disponible en la carpeta del Sistema de Gestión /Servidor de PROMIORIENTE.

Este es un documento preestablecido, el cual se complementa, en cada caso, con las especificaciones técnicas asociadas a un trabajo en particular.

5.4 Codificación de Documentos y Formatos

5.4.1 Codificación de Manuales, Planes, Procesos, Procedimientos y Formatos

La codificación de los manuales, planes, proceso, procedimientos y formatos se ciñe a la siguiente tabla:

TIPO	CÓDIGO
Manuales	POT-M- XXX
Planes	POT-PL- XXX
Procesos (caracterizaciones)	POT-PR- XXX
Procedimientos	POT-P- XXX
Formatos	POT-F- XXX

Donde:

XXX: Consecutivo de tres (3) dígitos que serán asignados por el Profesional HSEQ, de acuerdo con el orden en el cual se emiten, utilizando una secuencia para cada tipo de documento.

5.5 Administración de Documentos

Dentro del proceso de normalización se han establecido los siguientes lineamientos para la administración y manejo de los documentos:

5.5.1 Normalización de Documentos

Cuando alguna de las áreas involucradas en la utilización de los documentos, identifica la necesidad de normalización de un nuevo documento, comunica al Profesional HSEQ sus nuevos requerimientos, mediante una solicitud escrita o vía correo electrónico. Esta solicitud debe contener, siempre que sea necesario:

- Los respectivos archivos magnéticos del documento.
- Los niveles de modificación, revisión y aprobación definidos para el mismo. Para el caso de los formatos sólo es necesario el nivel de aprobación.
- Listado de cargos que recibirán una notificación cada vez que el documento sea actualizado (lista de distribución).

El Profesional HSEQ procede a normalizar el documento en la carpeta del Sistema de Gestión /Servidor de PROMIORIENTE.

5.6 Aprobación

5.6.1 Niveles de Aprobación

De acuerdo con la clasificación de los documentos establecida, así serán los niveles de aprobación.

5.6.2 Niveles de Aprobación

- a. Una vez editado el documento en la carpeta del servidor del Sistema de Gestión en la oficina administrativa el Profesional HSEQ envía un mensaje vía correo electrónico a quien elaboró el documento para que éste revise si el documento está acorde con sus necesidades.
- b. Quien elabora el documento, si está de acuerdo con el contenido, o incluyendo sus nuevos comentarios, envía un mensaje vía correo electrónico a quien aparece registrado como quien revisa el documento.
- c. Quien revisa el documento, si está de acuerdo con el contenido, o incluyendo sus nuevos comentarios, envía un mensaje vía correo electrónico a quien aprueba el documento.
- d. Quien aprueba el documento, si está de acuerdo con el contenido, incluyendo sus nuevos comentarios, lo envía finalmente al Profesional HSEQ para que lo publique en la carpeta del Sistema de Gestión /Servidor de PROMIORIENTE.
- e. Por último, el Profesional HSEQ envía un correo electrónico a los funcionarios incluidos en la lista de distribución del documento, donde les informa que un documento ha sido creado/actualizado y que ya puede ser utilizado y divulgado.

NOTA: Para la aprobación de formatos el Profesional HSEQ envía el formato a la persona que lo aprueba, quien previamente lo revisa.

5.7 Revisión y Actualización de Documentos

- a. Los documentos son revisados si se detectan fallas en el desempeño de los procesos, a través de los indicadores, o de las Auditorías Internas, o como resultado de la aplicación de acciones correctivas o preventivas. Cuando alguna de las dependencias involucradas en la utilización de los documentos, identifique la necesidad de modificación o adición, comunicará al Profesional HSEQ los nuevos requerimientos.
- b. El Profesional HSEQ revisa las anotaciones y las incluye en un documento con un consecutivo posterior al número de la versión vigente. El Profesional HSEQ realiza las correcciones sobre este documento.
- c. El documento en Revisión sigue los pasos descritos en el numeral 5.6.2 hasta que queda aprobado.
- d. Una vez el nuevo documento entra en vigencia (es aprobado), paralelamente el Profesional HSEQ pasa el documento obsoleto a la carpeta "OBSOLETOS" con la respectiva identificación para evitar utilidades erróneas del mismo.

- e. Las modificaciones a un documento tendrán validez a partir de la fecha de publicación del mismo.

5.7.1 Manejo de Obsoletos

Un documento se considera obsoleto por varias razones:

- Hay cambios en las políticas, normas o leyes que afectan el documento.
- Existen cambios en la estructura organizacional de la empresa, que afecten el contenido de los documentos.
- Hay una nueva versión del documento que lo reemplaza.

Los documentos obsoletos no se encuentran disponibles para la consulta de los usuarios, para evitar el uso intencional de los mismos.

Los documentos de la empresa que son enviados a terceros por fuera de la compañía se consideran “copia no controlada”. Por lo tanto PROMIORIENTE no se hace responsable por su obsolescencia.

5.8 Listado Maestro de documentos vigentes

Este listado se encuentra disponible en la carpeta del Sistema de Gestión en el servidor y se actualiza paralelamente cuando se crea un nuevo documento.

La información manejada en el listado maestro se describe a continuación:

- Código del documento.
- Título (nombre del documento).
- Proceso (proceso al cual pertenece el documento).
- Persona que aprueba el documento
- Versión
- Fecha de aprobación

5.9 Consulta de documentos normalizados a través de la Red

Todos los documentos normalizados de la empresa se encuentran disponibles en la carpeta del Sistema de Gestión /Servidor de PROMIORIENTE.

5.10 Seguridad de la Información

Con el fin de garantizar que la información de la documentación que se maneja en la carpeta del Sistema de Gestión /Servidor de PROMIORIENTE y demás información que se maneja a través de software que soportan la gestión de los procesos tales como Microsoft Outlook y Scada, etc., se realiza back up periódicos, según la criticidad de la información.

5.11 Control de los documentos Externos

El control de documentos externos se hace básicamente para garantizar que el documento que esté en uso tenga validez para el trabajo o actividad donde se esté

aplicando.

Entre los documentos externos a controlar en PROMIORIENTE se encuentran:

- Normas externas.
- Manuales de fabricantes.
- Documentos legales y/o códigos

El control de estos documentos es responsabilidad de cada uno de los funcionarios que los utilizan y para esto se realizan actualizaciones por suscripción, para el caso de normas, documentos legales y/o códigos y para el caso de los manuales de fabricantes se mantiene un contacto directo con el proveedor. Estos últimos se conservan hasta que el equipo sea dado de baja.

6. REGISTROS

No aplica

7. ANEXOS

Listado Maestro de Documentos

8. CAMBIOS

Versión 1.

- Se cambió el cargo de la Coordinadora de Gestión Humana, Salud Ocupacional y Calidad por Coordinadora Administrativa
- Se incluyó el Profesional del Sistema de Gestión

Versión 2:

- Se cambió a la Coordinadora Administrativa por el Gerente Administrativo y Financiero y el Profesional del Sistema de Gestión por el Profesional HSEQ.

Versión 3:

- Se realizó el cambio del logo de la empresa y se modificó el nombre de "TRANSORIENTE", por el de "PROMIORIENTE"
- Se cambió la nomenclatura del Código de "TO" por el de "POT"

Versión 4:

- Se cambió el cargo de Gerente Administrativo y Financiero por Gerente Técnica de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la empresa

Versión 5:

- Se incluyó lo relacionado con el Sistema de Gestión Organizaciones Saludables

Versión 6:

- Se incluyó lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Energía.