



<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-04-1-5</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>30</b>

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las instrucciones necesarias para la elaboración, presentación, codificación, administración y control de los documentos internos del Sistema de Gestión de Surtigas S.A. E.S.P.  
Este procedimiento es de aplicación general en todas las áreas de la compañía y hace parte del subproceso de Gestión Procesos de Surtigas.

## 2. DEFINICIONES

Caracterización de proceso:	Documento que indica las actividades paso a paso de un proceso junto con sus objetivos, responsables, entradas, salidas, proveedores y clientes. Además, define los recursos necesarios (Infraestructura, documentos, personal, etc.) y la forma de medirlo.
Descripción y perfil de cargo:	Documento que establece las responsabilidades, autoridad, formación académica, experiencia, habilidades y actitudes específicas requeridas para desempeñar un determinado cargo dentro de la compañía.
Documento:	Información presentada en forma impresa, medio magnético o audiovisual para establecer disposiciones y/ o para facilitar el registro de los datos del sistema de gestión.
Especificación:	Documento que establece requisitos.
Formato:	Documento plantilla que se utiliza para almacenar datos que se convierten en registros, estas plantillas pueden ser hojas de cálculo como las utilizadas por el OEC o procesos que apliquen a Surtigas en sus actividades.
Guía:	Documento que establece recomendaciones o sugerencias.
Manual:	Documento que proporciona información coherente, interna y externamente acerca de las actividades o procesos de la compañía.
Norma Interna:	Reglamentación establecida por la organización, de obligatorio cumplimiento para la ejecución de sus actividades o procesos.
Otros documentos:	Documentos que establecen el funcionamiento y propósito de la compañía o sus compromisos, tales como: Organigrama, red de procesos, misión, visión y objetivos.
Organismo evaluador de la conformidad OEC:	Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad y que puede ser objeto de la acreditación
Plan:	Documento que describe cómo se aplica el sistema de gestión a un proceso, producto, proyecto o contrato específico.
Plano:	Documento que establece la representación gráfica de la infraestructura de manera georreferenciadas.
Política:	Documento que establece reglas para el desarrollo de las actividades o procesos en la compañía.
Procedimiento:	Documento que proporciona información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente, segura y ambientalmente responsable.
Registro:	Es todo documento que contiene evidencias de las actividades ejecutadas o datos tomados durante el desarrollo de los diferentes procesos del sistema de gestión. Por lo tanto, pueden ser los formatos una vez diligenciados, hojas de cálculo diligenciadas por el OEC o procesos de Surtigas en sus diferentes actividades, los informes (como los de gestión), las actas o las fotografías.
Sistema de gestión:	Conjunto de elementos mutuamente relacionados para establecer la política y los objetivos, y las actividades para lograr dichos objetivos. En Surtigas el sistema de gestión integra la dirección y el control de los aspectos relacionados con la calidad, las finanzas, la salud ocupacional y el medio ambiente.
Solicitante:	Responsable de procesos o colaborador que éste designe para realizar la solicitud de creación, modificación y eliminación de documento.
Documento Externo	Son todos aquellos documentos de origen externo a la organización, tales como Leyes, Circulares, Decretos, Conceptos, Licencias, Litigios, Normas, Resoluciones, Sentencias u otros que la organización maneje.

Documento Obsoleto:	Documento que por diferentes causas (Cambios en las políticas de la empresa que afecten procesos, Cambios en la estructura organizacional de la empresa, que afecten el contenido de los mismos, Cambios en los procesos, Requerimientos de mejores controles o mejoras en la eficiencia y seguridad de los procesos, Cambios externos tales como nuevas leyes, decretos, disposiciones o cambios en las políticas del gobierno que afecten los procesos internos u otro cambio que se genere dentro de cada uno de los procesos) se elimina de la documentación del sistema de gestión de la empresa.
---------------------	--

### 3. CONDICIONES GENERALES

Elaboración de la Plantilla	<p>Para la elaboración de la plantilla se propone utilizar el siguiente esquema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logotipo de la empresa. (Únicamente la primera página)</li> <li>- Código "U-XX-Y-Z", donde:</li> </ul> <p>U: Tipo de documento, teniendo en cuenta la siguiente codificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F: Formato.</li> <li>N: Normas y Políticas.</li> <li>P: Procedimiento.</li> <li>M: Manual.</li> <li>L: Plan, programas, cronogramas.</li> <li>E: Especificaciones, caracterización de procesos, fichas técnica y descripciones de cargos y perfiles.</li> <li>G: Guía.</li> </ul> <p>XX: Código de proceso que pertenece el documento  Y: Código del subproceso (si aplica)  Z: Consecutivo asignado por el área de Gestión de Proyectos y Procesos de acuerdo al orden en el cual se emiten los documentos por proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título del Documento.</li> <li>- Versión.</li> <li>- La fecha de implementación del documento es la que aparece en la herramienta Kawak, después de la aprobación del documento, la cual indica a partir de cuándo se aplica la información contenida en éste.</li> <li>- Numeración de página del documento, se utiliza "pág. xx de yy".</li> <li>- En el pie de página del documento se debe colocar la leyenda "Derechos reservados de Surtigas S.A. E.S.P prohibida su reproducción".</li> <li>- Los títulos deben encontrarse en negrita.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Para los documento pertenecientes al OEC de Surtigas la codificación se establece de la siguiente manera:  -U-XXX-Z, donde: XXX corresponde al código del OEC de Surtigas.</p>
Estructura de los Documentos	<p>Se sugiere utilizar la siguiente estructura , para elaborar los documentos que lo requieran con el fin de facilitar su mejor comprensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo y alcance (Obligatorio)</li> <li>• Definiciones: Se aplica cuando existen términos técnicos desconocidos para dar mayor claridad en el contenido del documento (Opcional).</li> <li>• Condiciones generales. (Opcional)</li> <li>• Contenido (Obligatorio) : En este se recomienda para procedimientos, instructivos u otro documento que su contenido lo permita, manejar una tabla que contenga Nombre, la Descripción y el Responsable de la actividad.</li> <li>• Registros</li> <li>• Administración del documento (Opcional): Este aplica para documentos de adopción</li> <li>• Documentos de referencia (Opcional).</li> <li>• Anexos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de cambios (Obligatorio)</li> <li>• Flujograma (Opcional).</li> <li>• Otros anexos (Opcional)</li> </ul> </li> </ul>

<p>Control de Actualización de los Documentos</p>	<p>Para el caso de la actualización de los documentos, se tiene en cuenta que estos deben ser revisado y actualizados periódicamente de acuerdo a la frecuencia establecida en el "Listado Maestro de Documentos" o "Listado Maestro de Formatos". Si se cumple la frecuencia establecida para la actualización de los documentos, y éste no requiere de cambios porque sigue aplicando, se le debe cambiar la fecha de vigencia y la versión para dejar registro de la revisión efectuada.</p> <p>Para dar cumplimiento a esta disposición, el área de Gestión de Proyectos y Procesos, debe informar con tres (3) meses de anticipación a cada responsable de proceso, sobre los documentos que están próximos a vencerse, adjuntando la lista de los documentos, para que el responsable de proceso proceda a realizar las revisiones del caso. Se considera incumplimiento si quince (15) días antes del vencimiento de los documentos relacionados en la lista, los responsables de los procesos no han revisado los documentos oportunamente y realizado las solicitudes correspondientes por la herramienta Kawak para su actualización.</p>
<p>Control de Actualización de los Documentos</p>	<p>Cuando se generen cambios de gran impacto en la organización tales como: cambios en los procesos, en la estructura organizacional, en las herramientas informáticas utilizadas, entre otros; se abrirá una sam desde el área de Gestión de proyectos y procesos, en la cual se definirá el tiempo para realizar las actualizaciones documentales pertinentes.</p> <p>Las modificaciones a éste procedimiento aplican a los documentos elaborados a partir de la fecha de vigencia de ésta versión, es decir los documentos elaborados con versiones anteriores de ésta guía continúan rigiéndose con la versión que estaba vigente en la fecha de elaboración del documento.</p>
<p>Control de Copias de los Documentos</p>	<p>Con el fin de mantener una adecuada administración de los documentos se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los documentos de los sistemas de gestión son propiedad exclusiva de Surtigas S.A. E.S.P.</li> <li>- En caso de necesitarse copia de algún documento debe solicitarse al área de Gestión de Proyectos y Procesos. En caso de necesitarse una copia de un documento, para utilización por parte de personal externo a la compañía o para algún trabajo en especial, debe solicitarse a la Jefatura de Gestión de Proyectos y Procesos.</li> <li>- Las copias no controladas únicamente deben utilizarse para propósitos de información y no de aplicación.</li> <li>- En caso que un/una colaborador(a) con acceso a la herramienta Kawak, imprima un documento normalizado, ésta copia impresa se considera como copia no controlada y el área de Gestión de Proyectos y Procesos no se responsabiliza por la actualización de la misma.</li> <li>- Los únicos documentos que pueden imprimir los/las colaboradores(as) y proveedores de servicios a través de la herramienta Kawak son los formatos, los demás documentos soporte de los sistemas de gestión poseen control de impresión. De ser necesario tener documentos impresos diferentes a los formatos, se debe hacer la solicitud de la impresión al área de Gestión de Proyectos y Procesos.</li> </ul>
<p>Control de Documentos Externos</p>	<p>El control de documentos externos se maneja de acuerdo a lo descrito en el procedimiento "Administración de Documentos Externos".</p> <p>Los documentos externos (Documentos R-AC del ONAC) relacionados con el laboratorio metrologico se consultarán mediante el vínculo de la página del ONAC <a href="http://www.onac.org.co">http://www.onac.org.co</a></p>
<p>Administración de Documentos de adopción</p>	<p>Para el caso de la actualización de documentos que han sido adoptados, todos los cambios que se le realicen deben tener un visto bueno del responsable que aplique.</p>
<p>Control de la Información (Datos)</p>	<p>El sistema de información en los servidores de producción cubre la totalidad de procesos de la compañía y los datos están contenidos dentro de la base de datos ORACLE. El control también considera las disposiciones de acceso, modificación, manejo y conservación, definidos en los manuales del usuario y en la Política de Informática de Enlace (Copias de respaldo, Acceso, modificación, seguridad, Archivo, Protección física).</p>

4. CONTENIDO

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CARGOS RESPONSABLES
<p>Generación de la solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos</p>	<p>Existen tres tipos de solicitudes:                      1. Creación                      2. Modificación                      3. Eliminación.                      El/La solicitante debe ingresar a la herramienta Kawak, a través del módulo "Gestión Documental", submódulo "Solicitar Documento", donde debe seleccionar el tipo de solicitud, asignar al/la responsable de atender la solicitud (Analista de Calidad y Procesos o Analista de Gestión de Procesos), adjuntándole el preliminar o el documento con los cambios y realizar una breve descripción de la solicitud. Una vez terminado el procedimiento automáticamente la herramienta envía un correo electrónico al/la Analista de Calidad y Procesos y/o Analista de Gestión de Proceso para dejar constancia de la tarea asignada.  <b>Nota:</b> Para ser atendidas las solicitudes de eliminación del documento, éstas deben ser aprobadas por la Jefatura del área.</p>	<p>Responsable de Proceso</p>
<p>Recepción y revisión de la solicitud</p>	<p>Una vez el/la Analista de Calidad y Procesos y/o Analista de Gestión de Proceso, revisa el mensaje y la tarea asignada, luego se procede a efectuar las correcciones del caso y a revisar en su totalidad el documento con el fin de que se actualice con cambios que se hayan dado y afecten el documento, creando un nuevo documento con nueva versión.                      En caso de que el/la solicitante no adjunte el documento a la solicitud, el/la Analista de Calidad y Procesos y/o Analista de Gestión de Proceso deberá enviar al/la solicitante un correo electrónico donde solicite el documento o una reunión para la creación o actualización del mismo; en caso de que el/la solicitante no envíe el documento, ni acuerde reunión con el/la Analista en los 5 días siguientes al envío del correo electrónico, el/la Analista procederá a cerrar la solicitud en KAWAK con la justificación de no tener la información para ejecutar la solicitud.</p>	<p>Analista de Calidad y Procesos/ Analista de Gestión de Procesos</p>
<p>Ejecución de la solicitud</p>	<p>El/La Analista Responsable por el área de Proyectos y Procesos procede a ejecutar la solicitud con el/la solicitante o con las áreas implicadas con el fin de crear, modificar o eliminar el documento.                      Los cambios que tenga el documento se resumen en el Anexo A "Registros de cambios", en el cual se registra fecha, versión, cambios efectuados; relacionando la ID de la Solicitud recibida en Kawak, y el/la responsable de estandarizar el documento. Este Anexo mostrará las últimas tres actualizaciones realizadas al documento.                      Para el caso de solicitudes de creación, modificación o eliminación de formatos, el área de Gestión de Proyectos y Procesos debe informarle al Coordinador del CAD para que actualice el listado maestro de registros.</p>	<p>Responsable de Proceso, Coordinación de Calidad y Procesos, Analista de Calidad y Procesos, Analista de Gestión de Procesos.</p>
<p>Ejecución de la solicitud</p>	<p>Para el caso de las solicitudes de eliminación del documento el/la Analista Responsable por el área de Proyectos y Procesos de debe relacionar en el Anexo A "Registros de cambios" la justificación de la eliminación del mismo. El documento eliminado sale del listado maestro de documentos vigentes de la herramienta Kawak y pasa al submódulo de documentos obsoletos. (Ver punto de manejo de Documentos Obsoletos) y se procede a actualizar el estado de la Solicitud.                      El tiempo con que cuenta el área de Gestión de Proyectos y Procesos para dar respuesta definitiva a la solicitud recibida, es de quince (15) días hábiles, en casos en que se requiera un tiempo mayor o menor según la prioridad se acuerda con el/la Responsable de Procesos el tiempo en que será atendida la solicitud al momento de reunirse con este para evaluar el tiempo requerido para ejecutar la solicitud.</p>	<p>Responsable de Proceso, Coordinación de Calidad y Procesos, Analista de Calidad y Procesos, Analista de Gestión de Procesos.</p>

<p>Incorporación del documento en la herramienta Kawak</p>	<p>Una vez revisado y ajustado el documento se incorpora en la herramienta Kawak por el módulo de Gestión Documental relacionando de acuerdo al documento, los/las colaboradores(as) que deben revisar y aprobar el mismo.</p> <p>Para el caso de los formatos se deben diligenciar los campos requeridos por la herramienta Kawak para este tipo de documento.</p> <p>Para esta actividad se cuenta con el apoyo del/la Auxiliar de Gestión de Proyectos y Procesos, el cual solo podrá montar los documentos previamente trabajados por el/la Analista de Calidad y Procesos, Analista de Gestión de Procesos o Coordinación de Calidad y Proceso</p>	<p>Coordinación de Calidad y Procesos/ Analista de Calidad y Procesos / Analista de Gestión de Procesos / Auxiliar de Gestión de Proyectos y Procesos</p>
<p>Actualización del estado de la solicitud en la herramienta KAWAK</p>	<p>Una vez ejecutada la solicitud, se procede a actualizar el estado de la misma en el submódulo de Solicitar documentos del modulo de Gestión documental.</p> <p>Se tienen en cuenta los siguientes tipos de estado: Pendiente: Se refiere a la solicitud atendida e incorporada en Kawak pero que no ha sido aprobada. Ejecutado: Se refiere a la solicitud implementada en Kawak, es decir, que ya ha sido aprobada o cerrada por no contar la información necesaria para ejecutar la solicitud.</p>	<p>Analista de Calidad y Procesos / Analista de Gestión de Procesos /Auxiliar de Gestión de Proyectos y Procesos</p>
<p>Revisión del documento en la herramienta KAWAK</p>	<p>Los responsables revisan el documento y dan visto bueno en la herramienta si aceptan los cambios realizados o rechazan si consideran que debe realizarse un cambio adicional o no están de acuerdo con los cambios; si rechazan automáticamente se remite nuevamente a la actividad de ejecución de la solicitud. Además tener en cuenta que los responsables de los distritos deben revisar los documentos que apliquen y dar el visto bueno</p> <p>Se debe tener en cuenta que la Jefatura de HSE, Revisa mediante visto bueno todos los documentos del sistema de Gestión HSE y aquellos donde se afecta el control operacional. Además se debe tener en cuenta para la revisión de las políticas lo establecido en la "Norma para la administración de políticas".</p>	<p>Responsables de Procesos Implicados en el Documento</p>
<p>Aprobación del documento en la herramienta KAWAK</p>	<p>Una vez se hayan dado los vistos buenos respectivos al documento debe ser aprobado por el/la Responsable designado(a) de acuerdo a la naturaleza de éste. Una vez aprobado el documento queda implementado y disponible para su consulta.</p> <p>En el caso de que no sea aprobado el documento por el/la Responsable se pasa nuevamente al punto de Revisión y Ajustes.</p> <p>Para la aprobación de los documentos en Surtigas S.A. E.S.P, se tienen en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el caso de políticas y normas se debe tener en cuenta lo definido en la "Norma para la Administración de Políticas".</li> <li>- Jefatura de Gestión de Proyectos y Procesos o Coordinador(a) de Calidad y Procesos: Revisa y aprueba mediante visto bueno en la herramienta Kawak todos los documentos del sistema de gestión y los documentos exigidos por la NTC ISO/IEC-17025 para el Laboratorio de Metrología</li> </ul> <p>La herramienta Kawak al momento de abrir un documento muestra los cargos de los colaboradores que participaron en la estandarización, revisión y aprobación del mismo.</p>	<p>Gerencia General, Jefatura de Gestión de Proyectos y Procesos, Coordinación de Calidad y Procesos.</p>
<p>Publicación del documento en la herramienta KAWAK</p>	<p>Una vez el documento es aprobado queda disponible en la herramienta Kawak: <a href="http://calidad.surtigas.com.co/kwk_v3/main/">http://calidad.surtigas.com.co/kwk_v3/main/</a> para consultarlo en el momento que lo requiera, desde el mapa de procesos, a través de los listados maestros de documentos y/o formatos, y en el submódulo de diligenciar formatos del módulo de Gestión Documental.</p>	<p>Analista de Calidad y Procesos / Analista de Gestión de Procesos</p>

<p>Divulgación de los Documentos</p>	<p>El área responsable del documento y/o de su aplicación debe programar su divulgación mediante charlas específicas, presentación en reuniones EMC (Equipo de mejora continua) y cuando se considere necesario para la mejora de la formación del personal.</p> <p>La herramienta KAWAK notifica a todos los Colaboradores(as) la creación o actualización de cualquier documento una vez es aprobado. Es responsabilidad de Cada Colaborador(a) revisar los cambios de los documentos que le aplique.</p>	<p>Responsable de Proceso / Analista de Calidad y Procesos / Analista de Gestión de Procesos</p>
<p>Disponibilidad de Uso</p>	<p>Teniendo en cuenta que la mayoría de los documentos no son confidenciales, los documentos están disponibles para acceso de todos los/las colaboradores(as) de la compañía. Sólo aquellos documentos que se consideren confidenciales o de uso restringido son controlados en la herramienta Kawak.</p> <p>Los proveedores de servicios (contratistas) tendrán acceso única y exclusivamente a la documentación autorizada por los/las responsables de procesos y/o administradores(as) de contrato. Es responsabilidad del administrador(a) de Contratos notificar el ingreso y/o retiro de los proveedores de servicio a los Analistas de calidad y Procesos.</p> <p>Además de tener los documentos disponibles en la herramienta Kawak, se mantiene una carpeta en la nube con toda la documentación de la Red de Procesos del sistema de Gestión, clasificados de acuerdo al tipo de procesos. El respaldo de la información se realizara de acuerdo a lo estipulado en la Política de Informática de Enlace.</p>	<p>Analista de Calidad y Procesos / Analista de Gestión de Procesos / Auxiliar de Gestión de Proyectos y Procesos</p>
<p>Manejo de Documentos Obsoletos</p>	<p>Todo documento que se convierta en obsoleto pasa al submódulo "Documentos Obsoletos" el cual se encuentra en el módulo de "Gestión Documental" de la herramienta Kawak, con el fin de que se pueda consultar cuando se requiera.</p> <p>De igual forma en la carpeta compartida donde se dispone la información en la red se mantiene una subcarpeta por cada proceso de los documentos obsoletos.</p>	<p>Coordinación de Calidad y Procesos</p>

## 5. REGISTROS

- Solicitud de Elaboración, Modificación o eliminación del documento en la herramienta.
- Correo Electrónico de solicitud del documento o acuerdo de reunión.
- Registros de Cambios.
- Correo electrónico dirigido al CAD.
- Solicitud Actualizada en la herramienta.
- Formulario de creación o actualización del documento o formato en la Herramienta.
- Vistos Buenos registrados en la Herramienta.
- Relación de Documentos Actualizados por Procesos.
- Listado de documentos obsoletos.

## 6. REFERENCIAS

- Administración de Documentos Externos
- Procedimiento de Respaldo de Información de la Compañía
- Norma para la Administración de Políticas.
- Política Informática Enlace.

En la herramienta Kawak aparecen los/las colaboradores que participaron en la revisión y aprobación del presente documento, los cuales hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento está adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

**ANEXO A  
REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTOS**

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
13-jun-18	28	Todas	Todas	<p>Se realizan los siguientes cambios:</p> <p>En Definiciones se incluye en Registro y Formatos que existen hojas de cálculo diligenciadas por el OEC o procesos de Surtigas en sus diferentes actividades y la definición de Organismo evaluador de la conformidad OEC.</p> <p>Condiciones Generales: En Elaboración de la planilla, se modifica la estructura del código de los documentos en la que se incluye el código del subproceso. En estructura de los documentos se incluye "Administración del documento (Opcional): Este aplica para documentos de adopción". Se ingresa una casilla para Administración de Documentos en adopción con lo siguiente: Para el caso de la actualización de documentos que han sido adoptados, todos los cambios que se le realicen deben tener un visto bueno del responsable que aplique.</p> <p>Contenido: En revisión del documento en la herramienta Kawak, se incluye lo siguiente: "Además tener en cuenta que los responsables de los distritos deben revisar los documentos que apliquen y dar el visto bueno"</p> <p>Se actualiza el nombre de los cargos Coordinación de Calidad y Procesos y Analista de Calidad y Procesos. Se cambia código del documento de P-903-8 a P-04-1-5 de acuerdo con los cambios del nuevo mapa de proceso 2018. Se cambió versión y fecha de implementación atendiendo solicitud Id 5546.</p>	Erika Miranda
19-feb-19	29	6	4	<p>En el punto de Disponibilidad de uso, se incluyó " Es responsabilidad del administrador(a) de Contratos notificar el ingreso y/o retiro de los proveedores de servicio a los Analistas de calidad y Procesos.".</p> <p>Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 7351.</p>	Lorena Garay B.
18-mar-19	30	Todas	Todas	<p>Se relaciona en el numeral 3 "Condiciones Generales" la Política de Informática de Enlace para el "Control de la información (Datos)". Se ajusta el contenido de la actividad "Disponibilidad de Uso" agregando la nube como alternativa para la disponibilidad de la documentación. Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 7428</p>	Cristian Salazar