



Sistema COGUI+

Guía para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión

Una universidad 
incluyente e innovadora
PERIODO 2016-2020

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA



EXCELENCIA



FitchRatings
COLOMBIA S.A.



	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 2 de 12

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el establecimiento de los documentos del Sistema de Gestión integral institucional de la Universidad del Magdalena – Sistema COGUI+.

2. ALCANCE

Esta guía aplica a los manuales, lineamientos, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, guías, mapa de riesgos, indicadores y formatos del Sistema COGUI+.

3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuación y alienación de este documento es el líder del Proceso de Gestión de la Calidad.

4. ASPECTOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA COGUI+

4.1. Nuevo vocabulario ISO 9001:2015

A manera de orientación, comprensión y apropiación de la norma ISO9001:2015, se presentan algunos términos que ella define:

Lenguaje organizacional y de las normas ISO9000:2015

“No hay ninguna obligación para que los términos utilizados por una organización se reemplacen por los términos utilizados en esta norma internacional para especificar requisitos del sistema de gestión de la calidad. Las organizaciones pueden elegir utilizar términos que se adecuen a sus operaciones ...en lugar

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 3 de 12

MISIÓN

Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección

VISIÓN

Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

ESTRATEGIA

Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

COMPROMISO

Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de los objetivos.

PARTE INTERESADA ✓

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

QUEJA

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

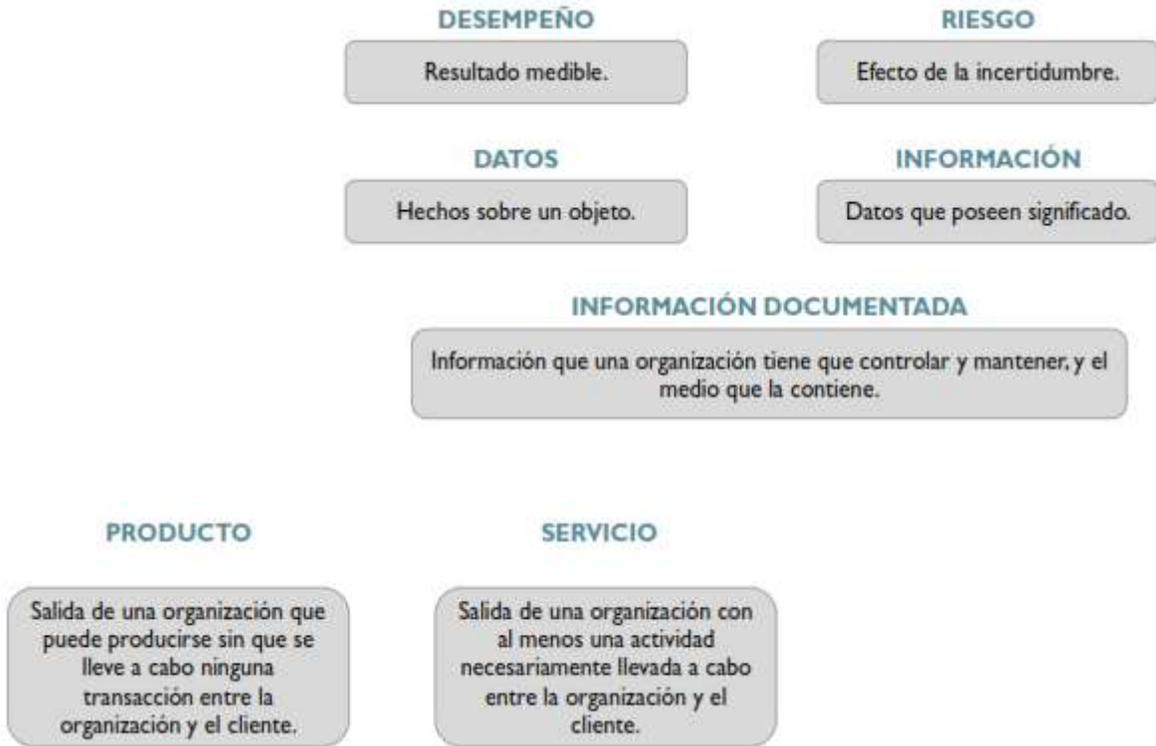
CONFLICTO

Desacuerdo que surge de una queja presentada a un proveedor de un Proceso de Resolución de Conflictos (PRC)

RESPONSABLE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

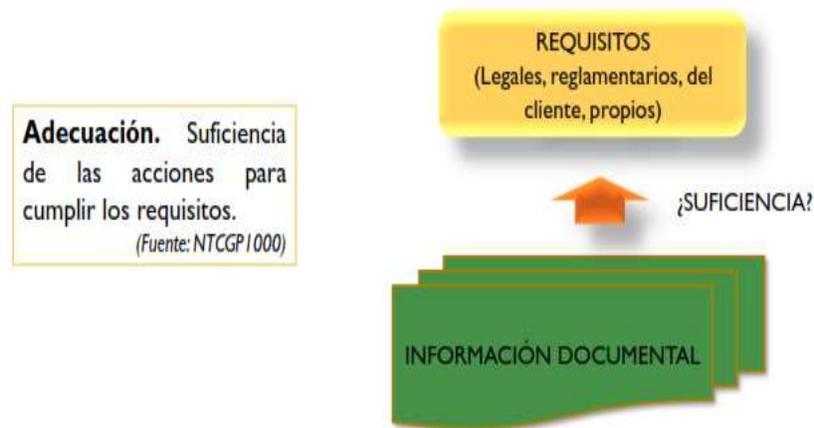
Persona individual designada por un proveedor de un Proceso de Resolución de Conflictos para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 4 de 12



*La información documentada del Sistema COGUI+, debe estar **alineada** con las metas y políticas institucionales*

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 5 de 12



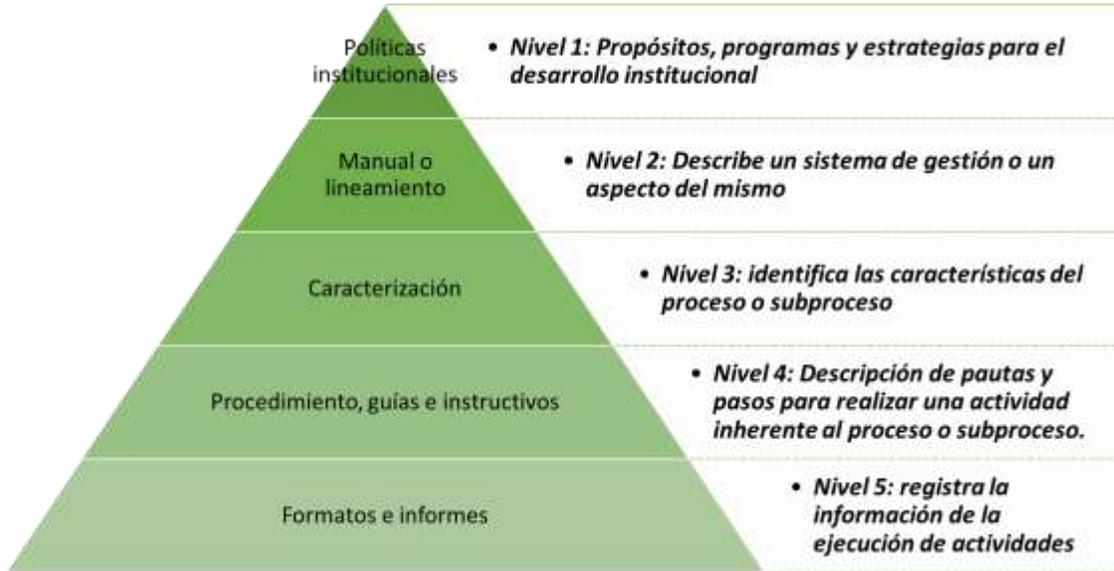
*La información documentada del Sistema COGUI+, debe ser **suficiente** para cumplir con requisitos.*

4.2. Información documentada del Sistema COGUI+

Elementos de los Documentos del Sistema COGUI+: Los contenidos más relevantes de un documento del Sistema COGUI+ son:

- **Identificación del propietario del documento:** Carátula de presentación, encabezados y pie de página.
- **Contexto del documento:** Tabla de contenido, introducción, presentación, generalidades, definiciones, entre otros.
- **Elementos de alineación y adecuación:** Objetivo, alcance, responsable de alineación y adecuación, marco Legal que aplica, documentos de Referencia, registros o evidencias productos de su aplicación, registro de modificaciones del documento, anexos, flujograma, entre otros.
- **Descripción de actividades ó especificaciones de contenido:** detalles o componentes que especifican las orientaciones o pasos a seguir en el desarrollo de actividades.
- **Control de cambios:** tabla de registro de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación con las fechas de actualización.

Siempre que por normatividad legal, adopción de modelos de gestión o políticas internas de la Universidad se requiera documentar alguna actividad para el Sistema COGUI+, ésta debe realizarse, en cualquiera de sus categorías, siguiendo los lineamientos contemplados en esta guía.



Los demás documentos no tipificados en estas categorías son de libre presentación, siempre y cuando no sean documentos de uso común y frecuente.

PROCESO



Representación esquemática de un proceso ISO900:2015

Caracterización de Procesos y subprocesos:

Documento que describe las actividades del proceso en ciclo PHVA y sus interacciones con las partes interesadas, grupo de interés y procesos del Sistema COGUI+ (Ilustración 1).

El enfoque basado en procesos, se evidencia en los campos de la ficha “Quien Suministra” y “Quien recibe”, donde quedan determinadas las interacciones entre los procesos.

		CARACTERIZACIÓN		Código: 00.F.001	
Proceso: _____		Subproceso: _____		Versión: 01	
Objetivo: _____				Líder: _____	
PLANEAR					
Quien Suministra	Entradas	Actividades	Salidas	Quien Recibe	
HACER					
Quien Suministra	Entradas	Actividades	Salidas	Quien Recibe	
VERIFICAR					
Quien Suministra	Entradas	Actividades	Salidas	Quien Recibe	
ACTUAR					
Quien Suministra	Entradas	Actividades	Salidas	Quien Recibe	
Recursos		Información documentada para la operación del Proceso		Seguimiento y Medición	
Trámites		Indicadores		Riesgos y Oportunidades	
Flujogramas		Requisitos aplicables al proceso			
Fundamento de Trabajo					

Ilustración 1. Ficha de caracterización de procesos

Objetivo del Proceso: En la redacción se debe tener en cuenta actividades + servicio que presta el proceso+ características del servicio o productos que resultan de la gestión del proceso, además debe responder estos aspectos:

- ¿Qué hace el proceso?
- ¿Para que lo hace?
- ¿Cómo lo hace?

Líder del Proceso: Registre el Rol o Cargo del Líder del Proceso.

Quien suministra: proveedores de entradas o insumos del proceso, requeridos para gestionar las actividades del proceso.

Entradas: insumos o necesidades o requerimientos para gestionar las actividades del proceso.

Actividades: se establecen la descripción cómo se realiza algo. Se debe tener en cuenta:

- listado de actividades del proceso de manera genérica, que establezcan qué se hace (utilice la técnica de lluvia de ideas).
- Clasifique la lista de actividades de acuerdo con el PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- Ordene cada grupo de actividades y enumere de acuerdo con la secuencia de ejecución de éstas.

Salidas: Producto o servicio que se obtiene con resultado de la gestión de las actividades del proceso.

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 8 de 12

Quien recibe: partes interesadas a quien va dirigida la salida. Puede ser otro proceso (interacción) o parte interesada o grupo de interés.

Recursos: recursos necesarios para gestionar el proceso:

- Físicos: No son los insumos, son elementos físicos que se requieren para realizar el proceso.
- Humanos: Son cargos o grupos de trabajo formales
- Ambiente de trabajo

Documentos Asociados al Proceso: Información documentada propia del proceso.

Indicadores: Nombre de indicadores y controles del proceso. Los indicadores deben corresponder con la ficha técnica de indicadores y los controles con los relacionados en el mapa de riesgo del proceso.

Riesgos: Debe hacer referencia al mapa de riesgos del proceso.

Requisitos aplicables al Proceso: Relación de requisitos que le aplican al proceso o a los que el proceso debe dar respuesta.

+Sistemas de gestión y/o subprocesos del Sistema COGUI+

El sistema COGUI+ lo integran subprocesos y otros sistemas de gestión que dan respuesta a normas o estándares específicos diferentes a la norma ISO9001:2015; los cuales son parte de un macroproceso.

Tipo	Macroproceso	Denominación	Código
Sistema	Gestión Académica	Sistema de gestión del consultorio jurídico y centro de conciliación – NTC5906:2012	CCJ
	Gestión Académica	Sistema de gestión del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) - NTC 5555:2011, 5581:2011, 5663:2011	CREO
	Gestión de Investigación	Sistema de gestión I+D+i - NTC5801:2008	IDI
	Gestión del talento humano	Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo. Decreto 1072/2015 del Ministerio del trabajo.	SST
Subproceso	Gestión Académica	Subproceso gestión de desarrollo estudiantil	GA-DE
	Gestión Académica	Subproceso Clínica Odontológica	OD
	Gestión Académica	Subproceso programa de atención psicológica	AP
	Gestión Académica	Subproceso de posgrados	GA-PG

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 9 de 12

Codificación de la información documentada del Sistema COGUI+.

Es la identificación única Alfanumérica del documento y está compuesto por caracteres con los cuales se identifica: el proceso, el tipo de documento y el consecutivo del documento, en el siguiente orden:

XX-Y##

- Los dos primeros caracteres (**XX**) identifican el **Proceso** al cual pertenece el documento. En el [Anexo 1](#) se establece una lista de los códigos asignados a estos caracteres.
- El tercer carácter (**Y**) identifica el **Tipo de Documento**, así:

M	Manual
PI	Política
L	Lineamiento
P	Procedimiento
G	Guía
I	Instructivo
F	Formato

- Los caracteres cuarto y quinto (**##**) identifican el **consecutivo**, en forma ascendente de acuerdo al tipo de documento dentro del proceso.

Ejemplo: GC-P01

Significa: En el Proceso Gestión de la Calidad (GC), Procedimiento (P) número 1; que corresponde al [GC-P01 Procedimiento para el Control de Documentos](#).

Cambio de versión de los documentos:

- El cambio de versión estará determinado por la dimensión del ajuste a realizar. Cuando se considere que la modificación no afecta sustancialmente el contenido y alcance del documento como: imagen institucional, errores de ortografía, listas desplegadas en los formatos, no se cambia la versión.
- Si la actualización del documento comprende cambio del nombre del documento, cambio de codificación, modificación del objeto y/o el alcance, eliminación, adición o modificación de actividades, procede al cambio de versión.

Control y registro de normativa interna y externa:

Siempre que el cambio de normativa genere una actualización a la documentación del proceso, esta se debe actualizar siguiendo lo establecido en el GC-P01 Procedimiento Control de documentos y en la presente guía.

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 10 de 12

Para el control de la normativa interna y externa asociada a los procesos del Sistema COGUI+, el proceso debe reportar a través del correo institucional: sgc@unimagdalena.edu.co, el ingreso o retiro de cualquier normativa asociada al proceso.

Para el caso de ingreso, el correo debe contener la siguiente información: proceso y/o documento al que corresponde la normativa, tipo e identificación, descripción y el documento en PDF adicional, en el caso de eliminación indicar el tipo e identificación de la normativa a eliminar.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC 5555:2011 Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo.

6. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	14/07/2006	Código	Este documento correspondía al Instructivo para la elaboración de documentos dentro del SGC con código MC-P01-I01 versión 01.
		Todos los Ítems	En cada uno de los ítems se realizó el ajuste para dar cumplimiento a los requerimientos de los modelos MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2004 y su articulación con el Sistema "COGUI".
02	17/02/2009	Píe de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
		Anexo 1	En el anexo 1: Simbología de flujogramas se agregó el símbolo de actividades paralelas.
03	20/08/2009	Objetivo	Se cambiaron las palabras procedimiento documentado por documentos internos del SGC.
		3. Responsable y píe de pagina	Se cambió el nombre del proceso según lo establecido en el Acuerdo Superior 017 del 2011.
		5.1.9	Se indicó que el documento vigente debe mantener el registro de todas las versiones anteriores.
		5.2.2.	Se precisó que la persona que elabora el documento puede ser designada por el responsable del proceso en la justificación de la solicitud del documento.
		Anexo 2	Se actualizó el listado de procesos.
04	22/02/2012	5.1.3 responsables	Se precisa cargo o roles que aseguren la adecuada ejecución de las actividades y sus resultados.
		Anexo 2	Se actualiza los nombres del proceso Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas y del proceso Evaluación Independiente como lo establece el Acuerdo Superior 017 del 2011.
05	25/01/2013	5.2.2.	Se ajusta quien debe aprobar los documentos del sistema COGUI de acuerdo al anexo 3 de esta guía.
		8. Anexos	Se agrega el anexo tres que corresponde a la tabla 1 del MC-P01 procedimiento para el control de documentos.
06	03/10/2013	Encabezado del documento	Se ajusta, dejando el nombre del proceso y del documento.
		1. Objetivo	Se ajusta el objetivo, dejándolo más conciso
		2. Alcance	Se amplía el alcance a caracterizaciones, mapa de riesgos e indicadores.

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 11 de 12

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
		4. Generalidades	Se incluye la pirámide de jerarquía documental y el ítem 4.2 definiciones.
		5. Descripción	Se ajusta en la Tabla 1. Elementos de los Documentos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad - "COGUI", la aplicabilidad de los elementos que deben contener las guías e instructivos. Se reestructura totalmente haciendo énfasis en la elaboración de los documentos con mayor brevedad, se incluye la elaboración de las caracterizaciones, mapas de riesgos e indicadores.
		6. Documentos de Referencia	Se ajusta la versión de las normas ISO 9000 y 9001.
		8. Anexos	En el anexo 2, se cambia el código de algunos procesos: Dirección y Planeación, Acreditación, Comunicaciones, Gestión de la Calidad, Gestión Académica, Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano. En el anexo 3: cambia la delegación de la aprobación de los documentos, los cuales quedan bajo responsabilidad del líder del proceso.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p><i>Yineth Pérez Torres</i> <i>Responsable Mejora Continua COGUI+</i> <i>Grupo Gestión de la Calidad</i> <i>12/04/2019</i></p>	<p><i>Eira Rosario Madera Reyes</i> <i>Asesora de Calidad Sistemas de Gestión</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>Grupo de Gestión de la calidad</i> <i>22/04/2019</i></p>	<p><i>Eira Rosario Madera Reyes</i> <i>Asesora de Calidad Sistemas de Gestión</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>Grupo de Gestión de la calidad</i> <i>22/04/2019</i></p>

	Proceso Gestión de la Calidad	Código: GC-G01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 07
		Página 12 de 12

Anexo 1: Listado de Códigos de Procesos del SGI

Tipo	Macroproceso	Código
Procesos Estratégicos	Dirección y Planeación	DP
	Acreditación	AC
	Comunicaciones	CC
	Gestión de la Calidad	GC
	Relaciones Interinstitucionales	RI
Procesos Misionales	Gestión de Investigación	IN
	Gestión Académica	GA
	Gestión de Extensión y Proyección Social	EX
Proceso de Apoyo	Gestión Biblioteca	BI
	Gestión de Admisiones y Registro	AR
	Gestión de Recursos educativos	RE
	Gestión de Bienestar Universitario	BU
	Gestión Financiera	GF
	Gestión Administrativa	AD
	Gestión Documental	GD
	Gestión del Talento Humano	TH
	Apoyo Tecnológico TIC	TI
	Gestión Jurídica	GJ
Gestión de Contratación	CO	
Control y Evaluación	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	EG
	Evaluación Independiente	EI