Sistema COGUI+

Guía para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL EN ALTA CALIDAD 6 AÑOS

AÚN+ incluyente e innovadora
PERIODO 20.24

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. RESPONSABLES Y PARTICIPANTES

Coordinador Grupo de Gestión de la calidad: responsable de la adecuación y alineación de este documento.
Lideres de proceso: responsables de las elaboraciones, modificaciones o eliminaciones de la documentación de su proceso.
Responsable de la mejora continua: responsable de la revisión de los documentos elaborados para el sistema COGUI+.

3. GENERALIDADES

Esta guía aplica para toda la documentación del Sistema COGUI+.

3.1 Definiciones y/o abreviaturas

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

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: combinacion de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organizacion para el desarrollo y logro de los objetivos

Parte interesada: persona u organización que puee afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una desicion o actividad

Queja: expesión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de queja.

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 proceso de resolución de conflictos (PRC) para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.

Desempeño: Resultado medible

Riesgo: efecto de la incertidumbre

Datos: Hechos sobre un objeto

Información: datos que poseen significado

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Producto: salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente

Servicio: salida de una organización

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

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

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

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

4.1 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, responsables y participantes, normatividad que aplica, documentos de referencia, registro de modificaciones del documento, anexos, flujograma, Matriz de interacciones con procesos del Sistema COGUI+ y dependencias, controles, entre otros.

- **Descripción de actividades o especificaciones de contenido:** detalles o componentes que especifican las orientaciones o pasos a seguir en el desarrollo de actividades, registros o evidencias producto de su aplicación y comunicación.
- **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.

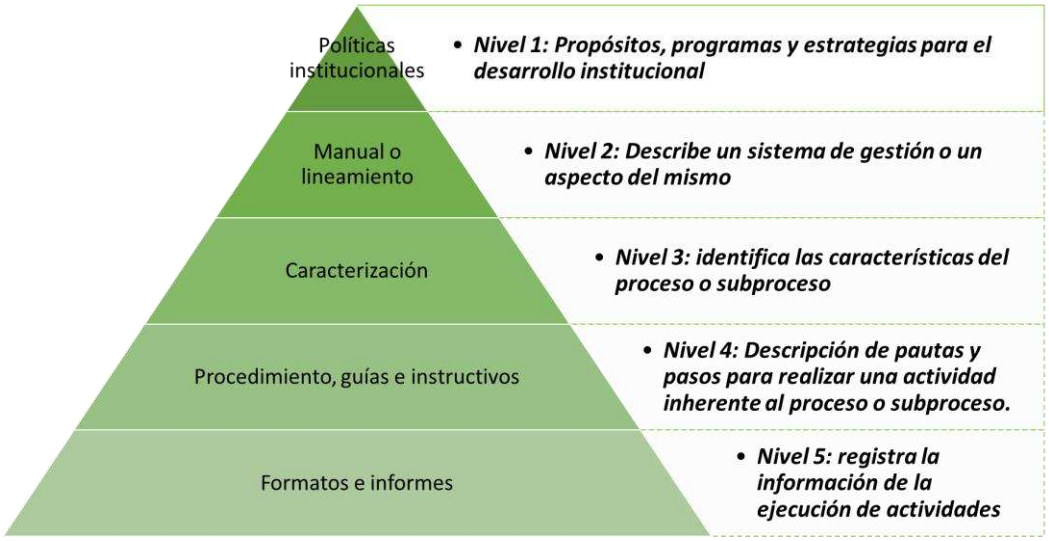

Ilustración 1. Estructura documental

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

4.1 Proceso

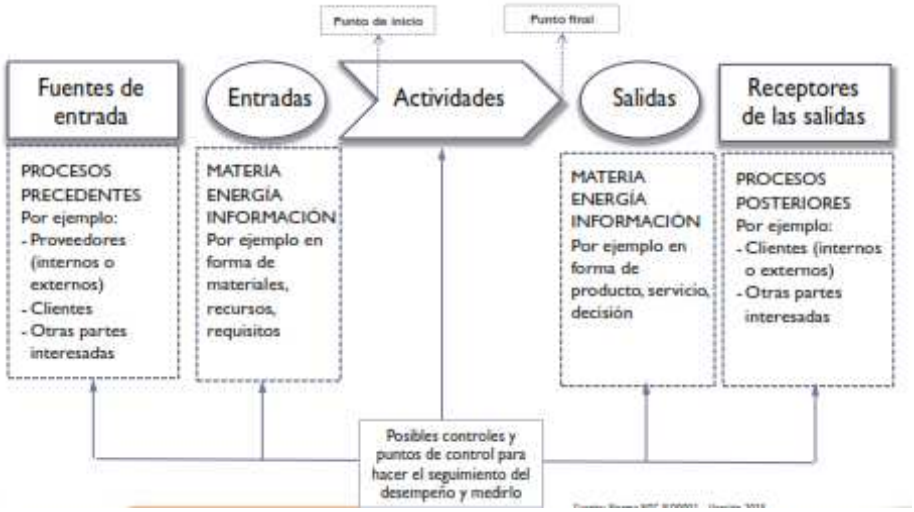

Ilustración 2. Representación esquemática de un proceso ISO900:2015

Recomendaciones para la redacción y presentación

- Para la construcción de cualquier documento, se recomienda utilizar una redacción clara y concisa, sin ambigüedades que resuma toda la información necesaria a transmitir a la lectura de los enunciados.
- La redacción de todos los documentos debe hacerse evitando la utilización de términos en otros idiomas y en caso de que sea necesario utilizar palabras muy especializadas, se recomienda definirlas en el glosario. Así mismo, deberá utilizarse siempre un mismo término para un mismo concepto y emplear los símbolos, abreviaturas y unidades establecidos internacionalmente.
- Se recomienda usar fuente Arial tamaño 11 color negro, a excepción de los títulos que se aplica color azul (#0070C0; R:0, G:112; B:192).
- Interlineado sencillo.
- Textos justificados

5. CONTENIDO Y DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA COGUI+

5.1 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 3).

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.

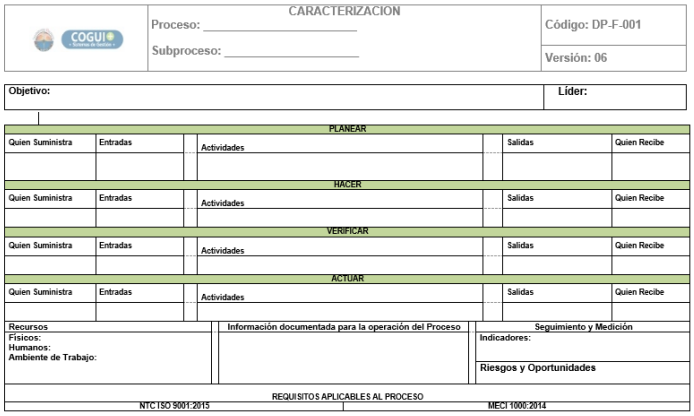

Ilustración 3. Ficha de caracterización de procesos

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 qué 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.

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: aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Documentos Asociados al Proceso: Información documentada propia del proceso.

Indicadores: Los indicadores deben corresponder con la ficha técnica de indicadores del proceso.

Riesgos y Oportunidades: 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.

5.2 Manual

Documento que describe de manera general un sistema de gestión o un aspecto de este. Su forma de presentación es flexible y sirve de guía de orientación para todas las personas involucradas.

5.3 Procedimientos

Documento que sirve para describir la forma especificada de llevar a cabo una serie de actividades secuenciales que hacen parte de un proceso; es útil para documentar los casos

en que estas actividades se realizan de manera repetitiva y donde intervienen diferentes personas o roles de varias dependencias.

5.4 Instructivos de Usuarios y de Trabajo

Documento que describe detalladamente los pasos para realizar una actividad inherente a un proceso o procedimiento, es útil en los casos que se requiera precisar situaciones de carácter operativo.

Sirve para aclarar el enfoque y orientación que se debe dar a una actividad. Puede ser una alternativa para documentar asuntos que deben efectuar los usuarios.

5.5 Guías

Documento que orienta y establece pautas para desarrollar una actividad de un proceso o de un procedimiento. Se puede considerar como un punto intermedio entre los procedimientos y los instructivos. Se utiliza en los casos que no se identifique fácilmente una secuencia o rutina de actividades y que se requiera unificar criterios y enfoque de aplicación.

5.6 Formatos

El formato contiene la información específica según las necesidades de los usuarios y del proceso o dependencia en el que interviene. La estructuración del contenido es de libre opción para quien lo usa.

6. +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.

Tabla 1. Sistemas de gestión COGUI+

Tipo	Macroproceso	Subproceso/Sistema de Gestión	Código
Sistemas	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	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

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

	Gestión Académica	Subproceso programa de atención psicológica	AP
	Gestión Académica	Subproceso de posgrados	GA-PG
	Gestión Académica	Subproceso Programa de Administración Turística y Hotelera	PAT
	Gestión Académica	Subproceso de la facultad de salud	GA-FS
	Gestión Académica	Subproceso Dirección Curricular y de Docencia	GA-DCD
	Gestión Académica	Subproceso Vicerrectoría Académica	GA-VAC

7. CODIFICACIÓN Y CAMBIOS 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
T Tramite

- Los caracteres cuarto y quinto **(##)** identifican el **consecutivo**, en forma ascendente de acuerdo con el 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 y registros.

Cuando en un proceso se desee generar documentación específica asociada a un subproceso/sistema de gestión, podrá identificarse de las siguientes formas:

Opción 1:

XX–AA-Y##

- Los caracteres **(XX)** identifican el **macroproceso** al cual pertenece el documento. En el Anexo 1 se establece una lista de los códigos asignados a estos caracteres.
- Los siguientes caracteres (AA) hacen referencia al acrónimo de la dependencia

- El tercer carácter **(Y)** identifica el **Tipo de Documento**
- Los caracteres **(##)** identifican el **consecutivo**, en forma ascendente de acuerdo con el tipo de documento dentro de la dependencia.

Ejemplo: GA-DCD-P01

Significa: En el Proceso Gestión Académica (GA), de la dependencia Dirección Curricular y de Docencia (DCD), Procedimiento (P) número 1; que corresponde al GA-DCD-P01 Procedimiento para la definición del Plan de Trabajo Docente.

Opción 2:

XX–Y##

- Los caracteres **(XX)** identifican el acrónimo del subproceso/sistema de gestión al cual pertenece el documento.
- El siguiente carácter **(Y)** identifica el **Tipo de Documento**
- Los caracteres **(##)** identifican el **consecutivo**, en forma ascendente de acuerdo con el tipo de documento dentro de la dependencia.

Ejemplo: CREO-P01

Significa: Que está asociada al subproceso/sistema de gestión (CREO), Procedimiento (P) número 1; que corresponde al CREO-P01 Procedimiento para la creación de programas de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano.

7.1 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 desplegables 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 o ítems, procede al cambio de versión.

- Para los casos en donde se reestructure toda la codificación de un proceso no se procederá al cambio de versión sin embargo se deberá documentar el cambio.

7.2 Revisión y actualización de la información documentada

Los documentos del sistema son documentos vivos sometidos a los cambios que se realicen en las metodologías de trabajo (mejora continua), cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, normativa u otros motivos. Se recomienda que los documentos se revisen al menos una vez al año.

Para la aprobación de modificaciones documentales se considerará la conveniencia y adecuación de los cambios, la alineación con las políticas institucionales, la frecuencia de

actualizaciones del documento, la coherencia de la información descrita y la eficacia del documento.

7.3 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.

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.

8. ASPECTOS DE FORMA

8.1 Encabezado

Debe presentarse al inicio de cada hoja del documento (es opcional para aquellos documentos que tengan portada), y está compuesto por:

Tabla 2. Encabezado de documentos

- Logo de la Universidad
- Proceso o Subproceso Asociado: Presenta el proceso y/o subproceso asociado que realizó el documento (si aplica).
- Nombre del documento: Denominación con la cual se titula el documento; su redacción debe ser concisa, clara y coherente con el objetivo del documento.
- Página X de Y: Número de página actual del número total de páginas del documento.
- Código: Se asigna de acuerdo con los parámetros establecidos en el ítem 7. codificación de la información documentada del sistema COGUI+.
- Versión: Número consecutivo que indica la edición del documento y está compuesto por dos dígitos, por ejemplo: la segunda versión de un documento se representa por 02. Los documentos al momento de crearse inician en versión 01. Debe ir seguida de la fecha en la que se aprueba la publicación de la versión del documento.

8.2 Pie de página:

El pie de página lo llevan todas las hojas del documento a excepción de las portadas, y consta de:

- Código del documento
- Versión y fecha
- Página: para los casos que aplique
- Mensaje de copia no controlada

Nota: El código y versión debe coincidir con el encabezado de la primera página.

8.3 Registro de modificaciones:

Las siguientes Tabla 3 y Tabla 4 aplica para los manuales, guías, procedimientos e instructivos y consta de:

Tabla 3. Registro de cambios

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

- Versión: es la versión que sufre cambios del documento
- Fecha: es la fecha es la cual se aprobó la versión que cambió
- Ítem modificado: se debe describir el ítem que sufre modificaciones
- Descripción: de manera concisa detallar los cambios aplicados

Nota: Esto es opcional para los formatos.

8.4 Control de Elaboración, Revisión y Aprobación

Tabla 4. Responsables de cambios del documento

Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Persona o equipo de trabajo del proceso xxx fecha	Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Grupo de Gestión de la Calidad fecha	Líder del proceso fecha

Elaboró: persona o equipo de trabajo que realizó la propuesta de elaboración del documento
Revisó: persona encargada del sistema de gestión que realiza la revisión del documento
Aprobó: Líder del proceso que aprueba los cambios aplicados.
Fecha: Deberá ir con el formato: Día/Mes/Año.

Nota: Esto es opcional para los formatos.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

10. 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.
		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.

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
07	22/04/2019	Responsables	Se incluyen los responsables y participantes en el desarrollo de la guía
		Descripción	Se agregan los ítems de contenido y descripción de documentos, Revisión y actualización de la información documentada y aspectos de forma Se ajusta el ítem de codificación y cambios de la información documentada del sistema cogui+; incluyendo la codificación para subprocesos Se ajusta el ítem de Cambio de versión de los documentos donde se agrega la opción de reestructuración de la codificación de un proceso

Elaboró	***Revisó***	***Aprobó***
Equipo de trabajo del Grupo Gestión de la Calidad *17/08/2023*	*Yineth Pérez Torres* *Responsable Mejora Continua COGUI+* *Grupo Gestión de la Calidad* *28/08/2023*	*Eira Rosario Madera Reyes* *Asesora de Calidad Sistemas de Gestión* *Oficina Asesora de Planeación* *Grupo de Gestión de la calidad* *29/08/2023*

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	**IDI**
	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**