INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

MANUAL DE CALIDAD

1 Contenido

1. INTRODUCCION 5

2. OBJETO DEL MANUAL 5

3. ALCANCE 6

4. RESPONSABLE 6

5. DEFINICIONES 7

6. GENERALIDADES 9

7. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 10

7.2. Presentación de la institución 10

7.3. Misión 11

7.4. Visión 11

7.5. Valores institucionales 11

7.6. Estructura organizacional 12

7.7. Servicios 13

8. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 13

8.2. Organización y su contexto 13

8.3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas 13

8.4. Alcance del SIG 14

8.5. SIG y sus procesos 14

9. LIDERAZGO 16

9.5.1 Objetivos Estratégicos 17

9.5.2 Objetivos del SIG 19

9.5.3 Objetivos especifico del SIG 19

9.6 Roles, responsabilidades y autoridades 21

10. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN 31

11. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS 31

12. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 31

13. APOYO 33

13.2. Recursos 33

13.3. Personas 33

13.4. Infraestructura 33

13.4.1 Ambiente para la operación de los procesos 33

13.4.2 Recursos de seguimiento y medición 34

13.5 Competencia 34

13.6 Toma de conciencia 34

13.7 Comunicación 35

13.8 Información documentada 36

14. OPERACIÓN 37

14.1 Planificación y control operacional 37

14.2 Requisitos para los productos y servicios 37

14.3 Diseño y desarrollo de los productos 37

14.4 Control de los productos y servicios externos 38

14.5 Control de la provisión de los servicios 38

14.5.1 Identificación y Trazabilidad 39

14.5.2 Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos 39

14.5.3 Preservación 39

14.5.4 Actividades posteriores a la entrega 40

14.6 Liberación de los productos y servicios 40

14.7 Control de las salidas no conformes 40

15 EVALUACION DEL DESEMPEÑO 41

15.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 41

15.1.1 Generalidades 41

15.1.2 Satisfacción de las partes interesadas 41

15.1.3 Análisis y evaluación 41

15.1.4 Auditoria interna 42

15.1.5 Revisión por la dirección 42

16. MEJORA 43

17. CONTROL DE CAMBIOS 44

1. INTRODUCCION

La **Institución Universitaria mayor de Cartagena** reestructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión –SIG - con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.

El Sistema Integrado de Gestión lo componen:

- **Sistema de Gestión de la Calidad –SGC:** El cual da respuesta los Requisitos (debe) de la norma ISO 9001:2015
- **Sistema de Gestión Ambiental – SGC:** El cual da respuesta los Requisitos (debe) de la norma ISO 14001:2015
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST:** El cual da respuesta los Requisitos (debe) de la resolución 0312 de 2019
- **Sistema de Gestión de Responsabilidad Social – SGRS:** El cual da respuesta los Requisitos (debe) de la norma ISO 26000:2019
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG:** El cual da respuesta los Requisitos (debe) del Decreto 1499 de 2017

El contenido del Manual de SIG permite conocer cómo se planeó y cómo se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SIG, éste nos informa respecto a:

- La caracterización de los procesos; la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso y subproceso como son: su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, las interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados.
- La documentación del SIG inherente a cada proceso y subproceso referenciado, incluidos los procedimientos requeridos por las normas ISO 9001:2015.

2. OBJETO DEL MANUAL

El Manual del Sistema Integrado de Gestión tiene por objeto presentar la descripción del alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) implementado en Institución Universitaria mayor de Cartagena para orientar a las partes interesadas respecto del contexto organizacional, la política y objetivos de calidad, la interacción de sus procesos y subprocesos, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus productos y servicios, exclusiones y los mecanismos de control y medición de que dispone la entidad o institución para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

3. ALCANCE

El presente Manual, aplica a todos procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión, estos contribuyen al logro de la calidad educativa, ésta se logra con la participación de todos los miembros de la comunidad que se involucra con el SIG a través de los requerimientos de los diferentes referentes que lo componen:

- Sistema de Gestión de la Calidad –SGC
- Sistema de Gestión Ambiental – SGC
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social – SGRS
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

4. RESPONSABLE

La aprobación total o parcial del manual es responsabilidad del Director de Planeación institucional, Son responsables de velar por la aplicación e implementación de este Manual; el Rector, el Director de Planeación y los líderes de los procesos junto su equipo de apoyo.

El equipo del SIG es el responsable de la edición, de los documentos correspondientes de cada proceso y de la instalación de carpetas magnéticas en cada computador de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento de información documentada.

La difusión del manual es responsabilidad del equipo SIG, por medio de la página web, WAS y carpetas Drive.

5. DEFINICIONES

- **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 sus objetivos

- **Política de la calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

  Nota 1. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

  Nota 2. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

  Nota 1. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidos de otros procesos.

  Nota 2. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

  Nota 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

  Nota 4. Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- **Subproceso:** Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito. Un ***Subproceso*** es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande.

- **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados para establecer una política, objetivos y procesos para lograr estos objetivos de calidad

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

- **Riesgo:** Desviación de lo esperado por la deficiencia de la información relacionada con el conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad

- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el resultado medible

- **Exclusiones:** Procesos que no se encuentran controlados por el Sistema Integrado de Gestión.

- **Fichas de Productos**: Determinan las características de los productos que entregan los procesos de operaciones activas, operaciones pasivas y programas especiales a sus clientes.

- **Instructivos**: Orientan a los funcionarios sobre la forma detallada y específica de adelantar una actividad que se encuentra involucrada en los procesos.

- **Nomograma**: Relaciona las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables a cada proceso, para el cumplimiento de su Misión Institucional.

- **Procedimientos**: Especifican de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos identificados en el Sistema; dichos procedimientos cuentan con una documentación de referencia que apoya de manera directa su ejecución entre ellos se cuentan las fichas de productos, e instructivos.

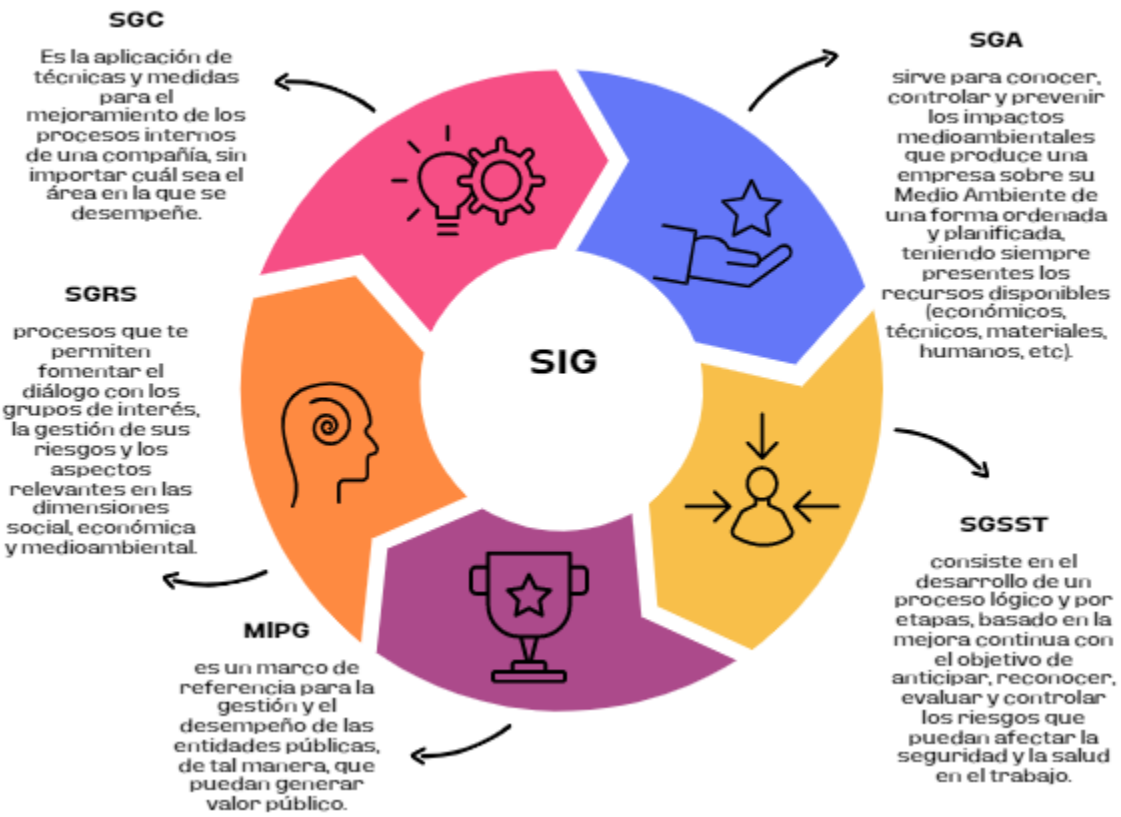
-

6. GENERALIDADES

La institución Universitaria mayor de Cartagena concibe al Sistema Integrado de Gestión (SIG) como una herramienta que permite fortalecer la cultura de calidad y buen servicio, ya que dinamiza la política en virtud del logro de los objetivos institucionales, al realizar seguimiento y evaluación y promoción de la utilización de nuevas estrategias y procedimientos que permitan la mejora continua institucional que permitan alcanzar los objetivos trazados en el plan de Desarrollo Institucional y Planes de Acción anuales.

El SIG UMAYOR ha sido construido bajo lineamientos normativos y es operacionalizado por el personal de la institución, basado en una gestión transparente y eficiente para la maximización de sus recursos.

A continuación, se presenta la definición de cada uno de los sistemas que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión



7. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

7.2. Presentación de la institución

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, es una institución de educación superior, con sede en la ciudad de Cartagena de Indias, recibió la categoría de establecimiento público del orden nacional por el decreto 758 de 1988. Por tanto, es actualmente un organismo con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Distrito de Cartagena, sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación.

Fue incorporado al distrito mediante Acta de traspaso firmada por el Ministerio de Educación Nacional, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias y la Institución Universitaria mayor de Cartagena el día 10 de febrero de 2009.

Por ser un establecimiento público, su desarrollo ha estado orientado por la normatividad colombiana, la Ley 48 de 1945 autorizó la apertura de instituciones de educación superior femenina que iniciaron labores en marzo de 1947.

La Ley 30 de 1992, que organizó el Servicio Público de la Educación Superior, demandó una nueva reestructuración de los estatutos, los cuales fueron aprobados por el Acuerdo No. 18 de diciembre de 1993 y reformados por el Acuerdo No. 27 de 1994. La Ley otorgó autonomía para designar las autoridades académicas y administrativas, crear y desarrollar programas académicos, definir y organizar las labores formativas, docentes, científicas y de extensión y la conformación de nuevos organismos de gobierno. Estos fueron asumidos por la Institución en los términos que exige la Ley.

La Ley No. 749 de 2002, y el decreto 2216 de 2003 el gobierno nacional estableció los requisitos para la redefinición y el ofrecimiento de programas académicos por ciclos propedéuticos, de las instituciones técnicas, tecnológicas y profesionales públicas y privadas. Atendiendo a lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional mediante la resolución No. 8127 de noviembre 11 de 2008 resuelve la solicitud de autorización de redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos presentada por la Institución Universitaria mayor de Cartagena.

Actualmente pertenece a las instituciones universitarias gracias al cambio de carácter recibido mediante resolución 010287 del 04 de junio del 2021.

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

RAZÓN SOCIAL: Institución Universitaria mayor de Cartagena	
NIT: 890480054-5	
TELÉFONO: 6517451 Extensión 141	
DIRECCIÓN: Centro calle de la Factoría carrera 3ª n3595	
CIUDAD: Cartagena	**DEPARTAMENTO:** Bolívar
ENCARGADO SIG: Director de Planeación institucional	
ARL ACTUAL: Sura.	
ACTIVIDAD ECONÓMICA: 8543 Educación de instituciones universitarias o de escuelas tecnológicas	
CLASE DE RIESGO: Nivel I Personal Administrativo y docentes. Nivel II –Personal de aseo. Nivel III Personal adscrito a la Clínica de lo Social, Nivel IV Conductor, Nivel V Personal de Mantenimiento	

7.3. Misión

Somos, desde el Caribe colombiano, una institución universitaria de carácter público, que asume la formación de ciudadanos integrales como un proyecto de trasformación humana y social, consecuente con las necesidades del entorno y el Desarrollo Sostenible, con perspectiva y proyección internacional

7.4. Visión

Ser reconocida a 2033, en el marco de los 500 años de Cartagena, como una institución universitaria de alta calidad, proyectada a la comunidad a través de la excelencia e integralidad de sus egresados, del compromiso con el desarrollo sostenible y del aporte al desarrollo económico y social en el contexto local, nacional e internacional.

7.5. Valores institucionales

Para cumplir con su misión, la Institución Universitaria mayor de cartagena define los siguientes Valores como fundamento para el ejercicio de sus tareas y funciones y como guía para la orientación de su desarrollo:

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

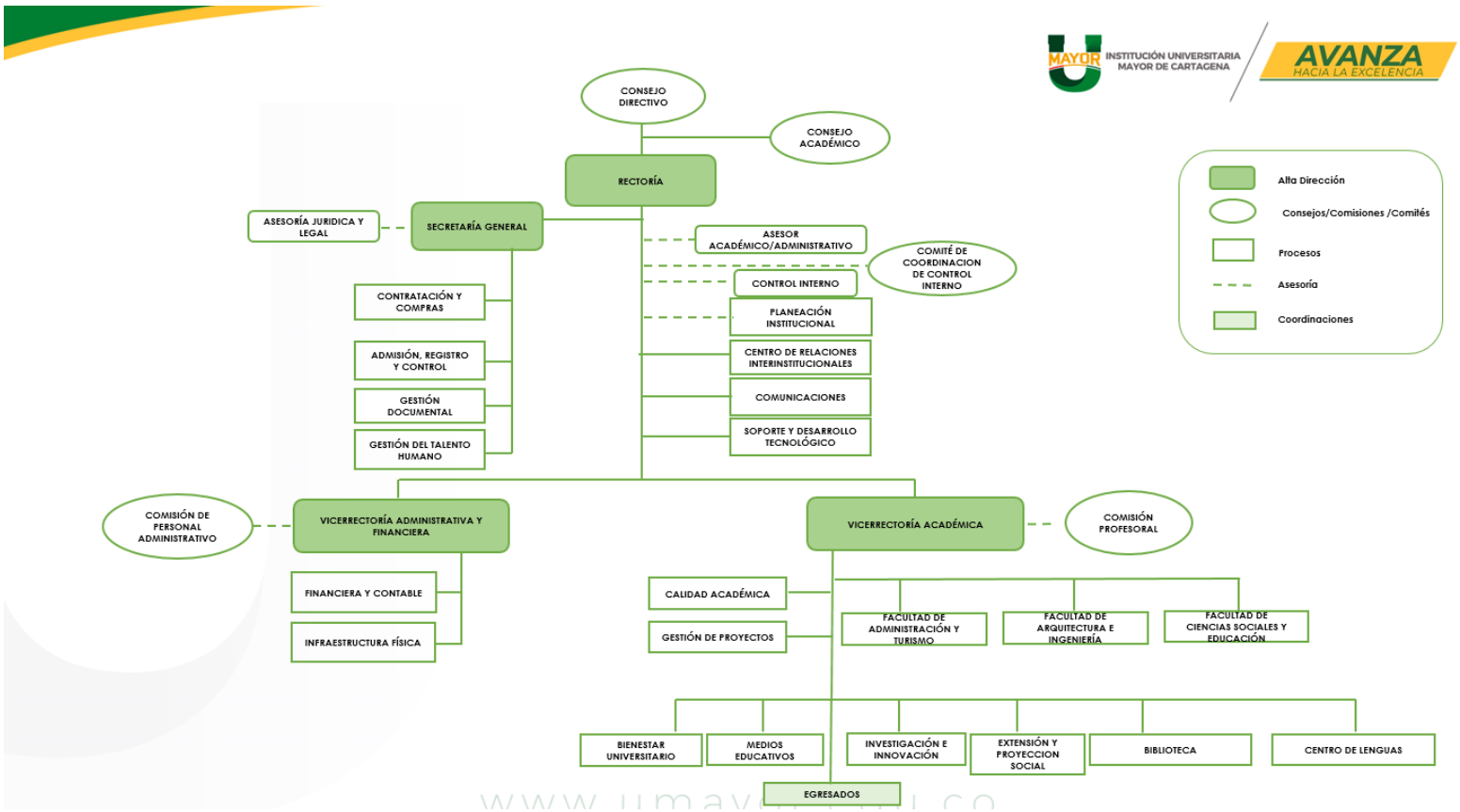
- Calidad
- Responsabilidad Social
- Equidad
- Inclusión
- Transparencia

VALORES INSTITUCIONALES

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Perseverancia
- Alteridad
- Justicia
- Pertenencia

7.6. Estructura organizacional

ORGANIGRAMA



7.7. Servicios

- La institución Universitaria mayor de Cartagena presta los servicios de:
- Educación superior por ciclos propedéuticos
- Formación para el trabajo y el desarrollo humano a través del fomento a la educación de acuerdo al modelo institucional.
- Educación continuada relacionada con la oferta académica regular.
- Servicios de asesorías y consultorías.

8. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

8.2. Organización y su contexto

Dentro de la estructuración por procesos con la que cuenta el Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con el proceso de Planeación Institucional a través del cual se soporta la estrategia institucional y se logra el direccionamiento de los esfuerzos para el logro de los objetivos, este proceso cuenta con el "Instructivo para la determinación del contexto institucional"

La UMAYOR realiza su análisis del contexto mediante las metodologías utilizadas para definir los aspectos relevantes a considerar para describir los aspectos internos y externos a considerar, se presenta lo concerniente a los Sistemas Integrado de Gestión.

El resultado del análisis del contexto se presenta el Plan de Desarrollo para cada cuatrienio. Sin embargo, se realizan revisiones anuales con el fin de determinar nuevas estrategias o realizar seguimiento, este quedará consignado en actas.

8.3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

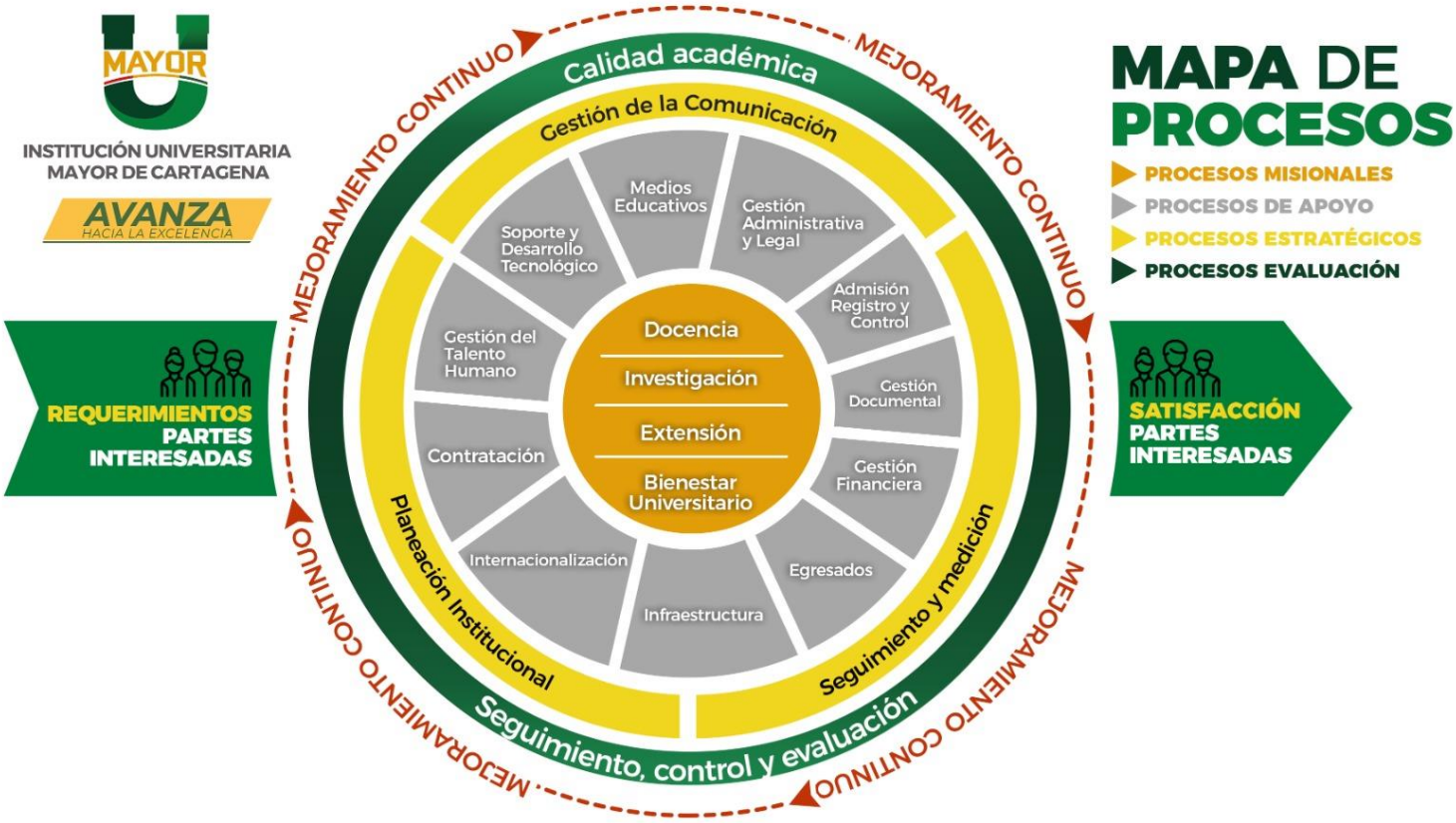
El Sistema Integrado de Gestión de la UMAYOR determina las partes interesadas que le son pertinentes, a partir del análisis, seguimiento y revisión de la información de la organización, de su contexto y de los actores asociados, caracterización sus grupos de valor, la cual se encuentra publicada en la página web institucional en el link de transparencia sección atención al ciudadano (https://umayor.edu.co/atencion-al-ciudadano/).

Luego de caracterizar los grupos de valor de la institución se relacionan sus necesidades y expectativas en la matriz de partes interesadas FT-SM-024.

8.4. Alcance del SIG

Diseño, desarrollo de los planes de estudio y prestación de los servicios de educación superior en las modalidades técnicas y tecnológicas, en las Unidades de: Administración y Turismo, Ciencias Sociales y Educación, Arquitectura e Ingeniería.

8.5. SIG y sus procesos



El Modelo de SIG de la I**nstitución Universitaria Mayor de Cartagena** está conformado por 4 macro procesos, 17 procesos y 6 subprocesos; así:

Procesos Estratégicos Los procesos estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y corrección que garanticen una efectiva planeación. Éstos son:

- Planeación Institucional
- Gestión de la comunicación
- Seguimiento y Medición

Procesos misionales: Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por Institución en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para las partes interesadas de la Entidad. Estos son:

- Bienestar Universitario
- Docencia (Subprocesos: Diseño y planeación de la propuesta curricular y Desarrollo de la formación Integral)
- Investigación, innovación y creación artística y cultural
- Extensión

Procesos de apoyo: Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación en la Institución. Estos son:

- Gestión administrativa y legal
- Internacionalización
- Contratación
- Infraestructura física
- Gestión del Talento Humano (subproceso: Prevención de Riesgos Laborales)
- Gestión Documental
- Gestión Financiera
- Desarrollo y Soporte Tecnológico
- Medios Educativos
- Admisión, registro y control

Procesos de evaluación´: Los procesos de evaluación y control facilitan a la Institución realizar seguimiento de manera objetiva a su desempeño y mejora continua.

- Seguimiento, Control y Evaluación
- Calidad académica

VER CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS

9. LIDERAZGO

9.2. Liderazgo y compromiso

La Dirección de Planeación de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, es el principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema, así como de la mejora continua del mismo junto con todos los líderes de proceso y su equipo de apoyo.

Para asegurar esto, la Alta dirección la cual es el señor Rector cuyas responsabilidades están definidas en la Matriz de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión –SIG (sección 8.4 del presente documento) comunica a todos los empleados, mediante los diferentes canales de comunicación establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las expectativas de las partes interesadas.

La alta Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema Integrado de Gestión por lo tanto será la responsable de asignar y gestionar los recursos necesarios para su implementación y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y la política del SIG, además del buen funcionamiento del sistema.

9.3. Política integrada

La institución Universitaria Mayor de Cartagena es una entidad pública de educación superior que se asume como un proyecto social en la formación de profesionales integrales a través de la docencia, la investigación y la extensión. Comprometida con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión para prestar servicios de calidad.

Con esta política SIG controlamos los riesgos a los que está expuesto nuestro capital humano en los sitios de trabajo, con el fin de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, desarrollando una cultura de gestión ambiental enfocada en el uso racional y eficiente de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y minimización de los impactos ambientales.

Para lograr esta política SIG cumplimos con la normatividad vigente en educación superior, de seguridad y salud en el trabajo, en calidad y medio ambiente, así como los requisitos que la organización suscriba.

Desarrollamos y promovemos una cultura de responsabilidad social institucional enfocada en las prácticas éticas y legales, de Igualdad, equidad, inclusión, participación democrática y el trabajo social en la comunidad para así lograr sostenibilidad en el ámbito económico, ambiental y social.

Para la correcta aplicación de esta política la Alta Dirección garantiza todos los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, promoviendo la participación activa de las partes interesadas

9.4. Difusión de la política Integrada

La alta dirección junto con Dirección del SIG comunica la Política a todos los miembros de la de la comunidad y a las partes interesadas, mediante la publicación permanente en la página WEB y a través de reuniones con los diferentes líderes de proceso y grupos de apoyo.

El responsable del SIG da a conocer en los procesos de inducción y reinducción al inicio de cada semestre las directrices generales de la organización con respecto a la calidad.

9.5. Objetivos del sistema integrado de gestión

Con el fin de dinamizar y ejecutar la Política del Sistema Integrado de Gestión, la Institución Universitaria Mayor de Cartagena ha estructurado dos tipos de objetivos, los cuales permitan dar alcance a los compromisos descritos en esta:

9.5.1 Objetivos Estratégicos

Hace referencia a los objetivos definidos en el marco de la planeación estratégica institucional, los cuales contemplan la ruta a seguir en el Plan de Desarrollo Institucional, atendiendo los retos que impone el entorno global. De esta manera los Objetivos Estratégicos Institucionales son:

a. Consolidar los procesos pedagógicos desarrollados dentro de la institución mediante la evaluación, control y mejoramiento continuo en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad

b. Incrementar el nivel de impacto en la comunidad a nivel local y regional mediante la formulación de proyectos de investigación en ciencia, tecnología e innovación que permitan la construcción de nuevo conocimiento
c. Fortalecer el sistema de seguimiento a egresados mediante la actualización constante de base de datos, identificación de la situación laboral actual y el impacto social en el mercado laboral como herramienta de monitoreo de la oferta académica institucional
d. Fortalecer de manera integral los mecanismos de participación docentes y estudiantil con el fin de mejorar los procesos democráticos de la institución
e. Mejorar la calidad del cuerpo docente en aras de la formación integral de nuestros estudiantes
f. Ofertar programas académicos de calidad con factores innovadores, incluyentes y flexibles que permitan la formación integral de la ciudadanía, comprometida con el medio ambiente, derechos humanos, convivencia pacífica y valores éticos y democráticos
g. Armonizar los servicios académicos y administrativos con las tendencias internacionales en materia de educación superior
h. Generar impactos positivos y sostenibles en las personas, comunidades y organizaciones a través de soluciones enfocadas a problemas sociales concretos
i. Brindar a los miembros de la comunidad institucional, espacios y actividades socioeconómicas, culturales, de desarrollo humano y de salud, que contribuyen a potencializar as diferentes dimensiones del ser
j. Garantizar una mejora significativa en las condiciones laborales, salariales, de bienestar y mejora de incentivos
k. Ampliar las fronteras académicas de la institución
l. Diseñar e Implementar un plan de Infraestructura física y tecnológica, teniendo en cuenta la proyección del crecimiento institucional, que garanticen la prestación del servicio para un buen desarrollo Institucional universitario desde el corto, mediano y largo plazo
m. Garantizar la estabilidad de los recursos, racionalizar el proceso de asignación, incrementar y diversificar la generación de ingresos a través de la creación de unidades de negocio institucionales
n. Desarrollar programas para promover la formación integral desde la cultura, la salud física y mental, el deporte, y el desarrollo humano

9.5.2 Objetivos del SIG

Los objetivos de carácter operativo son aquellos que están documentados para realizar el seguimiento específico de los sistemas que constituyen el Sistema Integrado de Gestión.

a. Mejorar continuamente los procesos para prestar un servicio de calidad.
b. Garantizar condiciones de trabajos seguros y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades en la Institución a través de la promoción de la salud, identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, con el fin de evitar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los trabajadores.
c. Proteger el medio ambiente identificando los aspectos ambientales significativos, valorando y estableciendo controles para mitigar los impactos generados por las actividades desarrolladas por la institución, incrementando el uso de aprovechamiento de los residuos y racionalizando la utilización de los recursos naturales.
d. Promover la Responsabilidad social universitaria dentro y fuera de la institución mediante prácticas Éticas, de Igualdad, de Equidad, de Responsabilidad Social y de Participación Democrática y el trabajo social en la comunidad y así lograr la sostenibilidad en el ámbito Económico, Ambiental y Social, generando cultura social del conocimiento y del buen vivir.

9.5.3 Objetivos especifico del SIG

- Garantizar un servicio educativo de calidad que permita la formación de profesionales integrales
- Fortalecer las competencias y los compromisos del talento humano para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.
- Fortalecer la relación con el entorno mediante la articulación, la extensión y la proyección social.
- Garantizar estrategias de permanencia que contribuyan a la prevención de la deserción estudiantil.
- Generar impactos de la investigación y la innovación para la transferencia del conocimiento, el reconocimiento y la visibilidad institucional con alcance global.
- Lograr la acreditación de los programas académicos institucionales
- Mejorar continuamente los procesos para prestar un servicio eficiente, eficaz y efectivo.
- Fomentar una cultura encaminada al autocuidado mediante la adopción de hábitos de vida saludable, promoviendo la salud y previniendo la enfermedad y conductas

Con el fin de hacer seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos se han definido indicadores a cada una de las actividades establecidas en los planes de acción anuales y se evidencias en aplicativo institucional WAS, esta herramienta permite, de manera efectiva, realizar el debido seguimiento, evaluación y control de los avances en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional.

Para el caso de los objetivos del SIG se ha adoptado se ha formato Matriz de Despliegue de la Política del SIG, este mecanismo de medición ha sido aprobado mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Acta #06-2020).

9.6 Roles, responsabilidades y autoridades

ROL	CONFORMACIÓN	RESPONSABILIDADES	AUTORIDAD
Alta Dirección	**Rector**	● Garantizar el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales a través del cumplimiento del plan de desarrollo institucional. ● Gestionar de manera efectiva del Sistema Integrado de Gestión NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y el Decreto 1072 de 2015 capitulo 6 a través del cumplimiento de los requisitos legales asociados aplicables, reglamentarios y otros que adopte voluntariamente ● Asegurar mediante la revisión por la dirección y la rendición de cuentas que el Sistema Integrado de Gestión (NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y el Decreto 1072 de 2015 capitulo 6) sea conveniente, adecuado y eficaz para la institución. ● Garantizar la disponibilidad de recursos para diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión ● Establecer canales de comunicación efectivos para el Sistema Integrado de Gestión ● Definir las funciones, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión ● Designar a un líder de la Alta Dirección con responsabilidad específica en el Sistema Integrado de Gestión ● Asegurar que se establecen y mantienen los procesos necesarios para el SIG	● Tomar las decisiones necesarias para el mantenimiento y mejora del sig. ● Aprobar los actos administrativos necesarios como compromiso de la Alta Dirección. ● Suspender actividades cuando se visualiza un riesgo o se incumple una ley Tomar decisiones sobre los planes, programas, proyectos y demás, que aseguren la mejora continua de los sistemas de gestión. ● Aprobar el presupuesto. ● Designar a los representantes para el cumplimiento de los programas establecidos en el SGA y SG-SST, así como sus responsabilidades y funciones. ● Solicita las acciones correctivas y de mejora cuando lo considere necesario ● Ajusta la política y objetivos del SIG en caso de ser necesario ● Solicitar auditoria al Sistema. Integrado de Gestión cuando lo considere necesario.

		● Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y/o contractuales relacionados con los derechos de propiedad intelectual y el uso de productos de software patentados. ● Asignar y comunicar las responsabilidades especificas en Seguridad y Salud en el Trabajo a todos los niveles de la empresa ● Garantizar la eficacia en la implementación de SIG ● Asegurarse que se determine las situaciones potenciales de emergencias que puedan generar un impacto ambiental en cada uno de los procesos en el marco del sistema de gestión ambiental ● Garantizar que, durante las etapas de contratación de servicios, productos, compra de insumos y obras se cumpla con los lineamientos del sistema de gestión ambiental ● Conocer los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas en Seguridad y Salud en el Trabajo, lo mismo que el sistema de gestión ambiental ● Procurar el cuidado integral de su salud ● Asegurar la implementación del MIPG	
Responsable del mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión	● Profesional HSEQ	• Promover, organizar y evaluar la adopción, cumplimiento y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión. • Organizar, coordinar, orientar, asesorar y evaluar la formulación y ejecución de los procedimientos de conformidad con las normas legales y reglamentarias. • Organizar, coordinar, asesorar la obtención de evidencias y soportes al Sistema Integrado de Gestión. • Establecer actividades de capacitación dirigidas a los responsables de los procesos y auditores de calidad.	● Designar equipo de auditores internos de calidad. ● Solicitar los recursos requeridos para el SIG

		• Responsable de las auditorías internas de calidad y coordinación con el equipo de auditores internos de calidad. • Difundir y comunicar las políticas del SIG, procedimientos, programas, proyectos y demás acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos establecidos • Identificar los aspectos, valorar los impactos ambientales y establecer los controles necesarios. • Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del SIG • Coordinar con los líderes de proceso, la elaboración y actualización de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención. • Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización. • Promover la toma de conciencia dentro de la Institución sobre los Aspectos Ambientales Significativos. • Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo. • Informar a la alta Dirección sobre el desempeño y las oportunidades de mejora del SIG • Representar a la institución, en asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, ante organismos externos • Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas en todos los niveles • Trabajar en coordinación con los profesionales de apoyo a los sistemas de gestión, en el proceso de implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, diseñando planes y acciones necesarias para el cumplimiento del propósito • Formular programas, objetivos y metas coherentes con la identificación de aspectos e impactos ambientales y resultados de	

		su valoración; así como también, la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales asociados, asumiendo el liderazgo de los mismos. • Diseñar e implementar controles operacionales ambientales y acciones apropiadas en relación a la magnitud de los problemas e impactos ambientales encontrados y comunicarlos según los procedimientos y requisitos legales establecidos. • Coordinar dentro de su competencia el cumplimiento de las actividades definidas en los planes de emergencia y contingencia del IBAL, relacionados con la preparación y respuesta ante emergencias ambientales • Determina las situaciones potenciales de emergencias que puedan generar un impacto ambiental en cada uno de los procesos en el marco del sistema de gestión ambiental • Aplicar los criterios del ciclo de vida a los productos químicos utilizados en los diferentes procesos de la empresa • Diseñar y gestionar la aprobación del plan de trabajo anual por parte de la alta dirección, así como ejecutarlo y hacer seguimiento para alcanzar los objetivos del SGA • Promover la participación de los funcionarios de la empresa en los objetivos del SGA • Socializar con los diferentes procesos los aspectos e impactos significativos y los controles asociados • Realizar seguimiento a la implementación del MIPG • Liderar la implementación del sistema de responsabilidad social	
	• Profesional SIG	• Coordinar, asesorar y evaluar la formulación y ejecución de acciones correctivas y de mejora para garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. • Coordinar, asesorar y evaluar el cumplimiento de los planes de mejoramiento de procesos y procedimientos.	• Realizar las correcciones pertinentes a los documentos remitidos por los procesos con solicitud de validación • Solicitar a los procesos los insumos (actas de reunión, planes de mejoramiento,

		• Diseñar y evaluar los criterios e instrumentos de análisis de datos • Consolidar y preparar la información como insumo para la Revisión por la Dirección • Capacitar a los nuevos funcionarios en lo relacionado con el SIG • Planificar las actividades del SIG y su difusión • Elaboración del Plan y Programa de auditorías internas. • Solicitar el diligenciamiento de los autodiagnósticos del MIPG a líderes de procesos	indicadores, planificación, documentación) necesarios para el control y seguimiento
	• Responsable del SG-SST	• Evaluar mínimo una vez al año el desarrollo del SGSST. • Procurar el cuidado integral de su salud • Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud • Coordinar las actividades de capacitación definidas en el programa de capacitación del SG-SST, el cual está inmerso en el plan de trabajo anual y en los simulacros de emergencias • Establecer, cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en el SG-SST • Identificar, evaluar y valorar los peligros y riesgos, así como contribuir en el control de los mismos • Establecer y socializar los planes de respuesta ante emergencias para cada centro de trabajo. • Diseñar e implementar el SGSST de la empresa Diseñar y gestionar la aprobación del plan de trabajo anual por parte de la alta dirección, así como ejecutarlo y hacer seguimiento para alcanzar los objetivos del SG-SST. • Informar a la alta dirección y a los trabajadores sobre el funcionamiento, avances y los resultados del SGSST • Promover la participación de los funcionarios de la empresa, en la implementación del SGSST	• Hacer cumplir lo establecido en el SG SST • Suspender cualquier actividad cuando exista un riesgo inminente o se visualice un incumplimiento legal de parte de cualquier trabajador independiente el tipo de vinculación laboral que tenga.

		• Elaborar, actualizar y divulgar normas de seguridad, instructivos, programas, procedimientos, reglamentos, objetivos y metas del SGSST. • Participar como invitada en las reuniones del COPASST y apoyar su gestión. • Llevar registros de ausentismo y de accidentalidad laboral de la empresa • Promover las conductas y comportamientos para lograr estilos de trabajo saludables. • Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento del personal, referente al SGSST, en coordinación con los dueños de proceso. • Participar y liderar en la investigación de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales Garantizar la gestión del cumplimiento normativo y de las divulgaciones referentes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Coordinar la conformación de las brigadas de emergencias, comité de investigación de AT y demás que sean obligatorio en el SG-SST. • Realizar inspecciones de seguridad en las áreas de trabajo, así como los equipos, maquinaria, herramientas, equipos de emergencias y demás. • Hacer seguimiento a las medidas de intervención establecidas en las inspecciones, las investigaciones de incidentes y accidentes y auto reporte de condiciones inseguras. Verificar el suministro y la utilización de Elementos de Protección Personal (EPP) en las áreas de trabajo. • Realizar inducción y re inducción al personal de la empresa Capacitar y motivar a los trabajadores para el cumplimiento de las normas y políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	

		• Solicitar los recursos requeridos para el diseño e implementación del SG SST • Presentar el informe anual del desempeño y gestión de SST (Rendición de cuentas)	
Líderes de proceso	Coordinadores y directores de dependencias	• Propender por el cumplimiento de la política y de los objetivos del SIG • Fijar los criterios necesarios y suficientes para una adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso respectivo con base en las directrices de la dirección. • Gestionar los medios necesarios para la implementación que mejoren las actividades asociadas al proceso. • Medir y Analizar los indicadores de proceso. • Identificar y gestiona la mitigación de los riesgos del proceso • Presentar ante las instancias correspondientes los resultados obtenidos del proceso. • Velar por la adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del proceso. • Procurar el cuidado integral de su salud. • Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud. • Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa. • Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades	• Liderar a su grupo de mejoramiento en el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos • Solicitar la retroalimentación de las actividades asignadas al grupo de mejoramiento y el impacto de los resultados obtenidos • Asignar la elaboración de los documentos o la identificación de mejoras • Emitir recomendaciones para la mejora continua

		● que se realicen en la empresa. ● Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato. ● Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente. ● Brindar información sobre la gestión, cumplimiento y control de cada uno de los procedimientos del SIG ● Identificar los riesgos para el SIG ● Promover la cultura de la calidad, la prevención y el cuidado ambiental y de la salud humana ● Cumplir con las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión ● Dar cumplimiento a las políticas definidas por el SIG ● Definir y ejecutar acciones correctivas y de mejora continua de acuerdo a las necesidades del proceso ● Dar respuesta a las PQRDS en los tiempos establecidos y elaborar los planes de mejoramiento ● Atender las auditorías internas y externas ● Solicitar los recursos (humanos, financieros, tecnológicos) necesarios para el funcionamiento efectivo de la prestación de los servicios del proceso que lidera ● Reportar la identificación de productos o servicios no conformes y la toma de acciones ● Identificar, analizar, gestionar, implementar y comunicar los cambios en el proceso ● Apoyar la implementación de los programas establecidos para el SGA y SG-SST	

Personal Académico - Administrativo	Personal de Carrera administrativa, provisional, docentes tiempo completo, docentes ocasionales y de catedra	• Ejecutar y dar cumplimiento a los lineamientos definidos por el SIG • Aplica los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión conforme a la política y objetivos de calidad. • Propone acciones de mejora para prevenir la ocurrencia de una no conformidad relacionada con el proceso, programas o servicios a su cargo • Ejecutar y dar cumplimiento a los lineamientos definidos en el Decreto 1072 de 2015 capitulo 6) • Asistir a las capacitaciones, inducciones y reinducciones programadas para el fortalecimiento del SIG • Procurar el cuidado integral de su salud • Asistir periódicamente a las actividades agendadas por los programas establecidos para los funcionarios • Reportar los accidentes e incidentes de trabajo y aportar en la investigación • Utilizar los elementos de protección personal que le han sido entregados • Participar, aportar y ejecutar las acciones designadas por el SIG • Identificar y comunicar al líder del proceso nuevos riesgos (de gestión, corrupción, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo) • Ejecutar las actividades y controles definidos para mitigar los riesgos identificados	• Solicitar informes de la ejecución de los recursos de componentes del SIG • Acatar las modificaciones y sugerencias dadas por los líderes de proceso y la Alta Dirección para el desarrollo de sus actividades • Emitir recomendaciones para la mejora continua de cada proceso • Solicitar capacitación, inducción y/o entrenamiento • Notificar las actividades que estén afectando la salud y seguridad de las personas y el ambiente en los lugares de trabajo

Apoyo a la Gestión	Contratistas Y Proveedores	• Cumplir con las normas y/o disposiciones institucionales en materia de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo • Promover la calidad del servicio en la realización de sus actividades y en la atención a los usuarios. • Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el SIG	N/A
Auditor Interno	Personal de la institución	• Ejecutar las auditorias en los tiempos definidos Desarrollar las actividades IN SITU con aptitud respetuosa, imparcial y transparente verificando cada uno de las evidencias y criterios establecidos para la auditoria • Presentar y socializar el informe de auditoría interna integral a los líderes de los procesos • Apoyar a los procesos en la toma de acciones correctivas cuando se lo requieran.	• Evaluar los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión • Coordinar la participación de los demás integrantes del Equipo Auditor • Solicitar cumplimiento a las acciones preventivas y/o correctivas, a los hallazgos detectados.
Estudiantes		• Cumplir los requisitos del SGA, y participar en proyectos de mejora hacia el respeto del medio ambiente. • Participar en proyectos y programas para el cuidado del medio ambiente	

10. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

La UMAYOR con el fin de gestionar el conocimiento de la institución ha establecido el procedimiento de Gestión del Conocimiento Institucional, este se encuentra a cargo del proceso de Planeación Institucional.

Con el fin de que estos conocimientos generados por la institución se mantengan, actualicen y se encuentren a disposición de los responsables de la prestación de servicios, usuarios y partes interesadas, se utilizan entre otras las siguientes estrategias e instrumentos:

- Eventos académicos, eventos de investigación, eventos con las comunidades.
- Capacitaciones de los temas académicos-administrativos
- Documentos de referencia de las unidades misionales, normas, circulares.
- Documentación de buenas prácticas y experiencias exitosas.
- Eventos de rendición de cuentas e informes de entrega de cargos.
- Promoción del trabajo en equipo con el objetivo de mejorar la productividad y calidad.
- Sistemas de información y aplicativos para la gestión y la prestación de los servicios.
- Documentación controlada por el Sistema Integrado de Gestión.
- El archivo institucional.

11. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

El objetivo de la gestión del cambio en la UMAYOR, es establecer los lineamientos para identificar las necesidades de cambios, estudiar los posibles efectos de estos cambios, planificar como se llevará a cabo su ejecución, realizar seguimiento a las actividades planteadas y evaluar su eficacia, determinando la afectación al Sistema Integrado de Gestión (SIG), para asegurar su conformidad. Con el fin de implementar esta metodología en cada uno de los sistemas del SIG, se establece el procedimiento de planificación y gestión del cambio.

12. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La UMAYOR ha adoptado herramientas para abordar y determinar riesgos asociados al SIG dependiendo de las fuentes en los que estos se identifiquen así:

a. Sistema de Gestión de calidad

Con el fin de planificar las acciones para abordar los aspectos de calidad, requisitos legales y otros requisitos, riesgos y oportunidades identificados en el Contexto Organizacional, la UMAYOR ha tomado la decisión de realizarlo mediante la metodología establecida en el procedimiento de Administración de riesgos y oportunidades y consolidada a través de la Matriz de Riesgos y Oportunidades (FT-SM-014)

b. Sistema de gestión ambiental

La UMAYOR para determinar los aspectos ambientales de sus actividades y servicios en condiciones normales, anormales y de emergencia, teniendo en cuenta la perspectiva de ciclo de vida, y así determinar aquellas actividades o servicios que tengan un impacto ambiental significativo entendiendo estos como los prioritarios para el Componente de Gestión Ambiental, ha establecido el Instructivo para la Identificación de Aspectos Ambientales Significativos. Para conservar la información documentada de los aspectos ambientales significativos y sus impactos asociados, así como la aplicación de los criterios de evaluación se cuenta con el Formato Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales – MIAVIA.

c. Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el fin de planificar las acciones para abordar los aspectos de seguridad y salud en el trabajo , requisitos legales y otros requisitos, riesgos y oportunidades identificados en el Contexto Organizacional, la UMAYOR ha establecido el procedimiento de Identificación de peligros y valoración de riesgos (PR-TH-PRL-002) y consolidados en la Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos (OD-TH-PRL-002).

d. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Con el fin de planificar las acciones para abordar los de corrupción identificada en el Contexto Organizacional, la UMAYOR ha tomado la decisión de realizarlo mediante la metodología establecida en el procedimiento de Administración de riesgos y oportunidades y consolidada a través de la Matriz de Riesgos de corrupción (FT-PI-023)

13. APOYO

13.2. Recursos

La institución proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Integrado de Gestión, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

13.3. Personas

En conjunto con el proceso de Gestión del Talento Humano, la institución se asegura que los miembros del sistema que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios, sean competentes con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades.

13.4. Infraestructura

La institución tiene como herramienta principal para identificar las necesidades en infraestructura, equipos, software, hardware y otros servicios, la revisión por la dirección, así como las reuniones periódicas de los responsables de los procesos y las sugerencias del personal.

En caso de que la necesidad de mejora de infraestructura esté relacionada con reestructuración física de oficinas deberá ser aprobada por la alta dirección.

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, incluye:

a) Aulas, salones audiovisuales, laboratorios, centros de cómputo, centros de

Información (bibliotecas), oficinas administrativas e instalaciones culturales

b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.

c) Tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son elemento clave para el trabajo más productivo, agilizando el acceso de la información.

13.4.1 Ambiente para la operación de los procesos

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a las

partes interesadas son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

Actualmente se cuenta con un subproceso de Prevención de riesgos Laborales el cual permite mantener un ambiente adecuado en el que se combinan los factores humanos y físicos tales como:

a) Sociales
b) Psicológicos
c) Físicos

13.4.2 Recursos de seguimiento y medición

No se cuenta con equipos de seguimiento y medición

13.5 Competencia

La institución desde el proceso de Gestión del Talento Humano define la competencia necesaria del personal que realiza funciones que afectan a la calidad, proporciona formación o toma las acciones necesarias para satisfacer las necesidades identificadas y evaluar la eficacia de las acciones tomadas**.**

Cuando se identifican necesidades de capacitación se registran en el plan de capacitación para tomar las acciones correspondientes y evaluar la eficacia de las mismas. VER PLAN DE CAPACITACION

13.6 Toma de conciencia

La Institución concientiza al personal sobre su responsabilidad y compromiso con el SIG, por medio de sensibilizaciones, capacitaciones y entrenamiento.

Como estrategia para el fomento de la toma de conciencia en el personal de la UMAYOR con respecto a la importancia de cumplir con los compromisos establecidos en la Política Integrada y de cómo su trabajo contribuye a la eficacia del SIG, así como a la consecución de los objetivos y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, se emplean las siguientes acciones:

- La Inducción y Reinducción del personal, el cual está determinado dentro del Proceso de Gestión del Talento Humano, en el procedimiento Inducción y Reinducción (PR-TH-002)
- Charlas de sensibilización, lecciones aprendidas, campañas ambientales, comunicaciones internas sobre la gestión institucional, comunicaciones internas sobre el desempeño del SIG y el grado de la consecución de los objetivos, píldoras informativas sobre prácticas ambientales institucionales
- Plan de capacitaciones

La medición de la eficacia de la toma de conciencia se puede realizar a través de diferentes fuentes, como pueden ser pruebas de conocimiento específicas, evaluación del buen uso de herramientas, inspecciones específicas o indicadores de gestión.

El incumplimiento de los requisitos del SIG conlleva al personal a realizar planes de mejoramiento que permitan eliminar la no conformidad, los cuales son monitoreados por el equipo del sistema integrado de gestión.

13.7 Comunicación

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena utiliza los mecanismos de comunicación institucionales (Correo electrónico institucional, cartas, memorandos, circulares, resoluciones, actos administrativos etc.).

De igual forma se realiza comunicación a través de la publicación de procedimientos, formatos e instructivos relacionados con el funcionamiento del sistema y el manual del SIG.

La socialización y capacitación del SIG, se realiza mediante el uso de herramientas variadas que permitan el fácil acceso e interpretación, incluyendo texto, audio e imágenes didácticas que faciliten su comprensión, utilizando mediación presencial y virtual.

Dentro de esta, se tienen en cuenta las comunicaciones mínimas requeridas a lo largo del modelo acogido por la UMAYOR para la gestión del SIG:

- Que la alta dirección debe comunicar la importancia del SIG
- Que la alta dirección debe asegurarse de que se comunicasen dentro de la organización la Política del sistema Integrado de Gestión, y las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes
- Que la Institución debe comunicar:
-

e. Entre los diferentes niveles y funciones de la organización, sus aspectos ambientales significativos, riesgos a los cuales se encuentran expuestos el personal de trabajo, riesgos de corrupción, riesgos de proceso y sus objetivos

f. A los proveedores externos, incluidos los contratistas, sus requisitos legales a cumplir (Ambientales, Seguridad y salud en e l trabjo y Calidad)

g. Externa e internamente, la información pertinente a su desempeño del SIG, según como se exija en los requisitos legales y otros requisitos

- Que se debe considerar la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios
- Que se debe informar a la alta dirección los resultados de las auditorias .

Así mismo, la UMAYOR cuenta dentro del procedimiento de PQRS, el cual establece los pasos a seguir para la recepción, atención y solución de solicitudes o quejas de las partes interesadas

La Institución determina sus comunicaciones internas y externas por medio de una matriz de comunicación del SIG. Ver matriz de comunicaciones.

13.8 Información documentada

La Institución cuenta con un procedimiento de control de información documentada (PR-SM-001), donde se describe las actividades de control y aprobación de los documentos requeridos por la norma y aquellos que la Institución determine que es necesaria para la eficacia del SIG. Adicionalmente se cuenta con un formato para el diseño, eliminación o modificación de documentos (FT-SM-019).

14. OPERACIÓN

14.1 Planificación y control operacional

Las planificaciones de los procesos están descritas en las caracterizaciones, donde se identifican las entradas, salidas, actividades, seguimiento y control. *VER CARACTERIZACIONES DE PROCESOS.*

Para la Planificación de los Controles Operacionales se debe considerar inicialmente los factores de contexto, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas más relevantes, al igual que como haber aplicado la identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles. La determinación los requisitos legales y otros requisitos y las acciones necesarias para abordar riesgos y oportunidades

14.2 Requisitos para los productos y servicios

La Institución proporciona a las partes interesadas la información relativa a los productos y servicios en forma clara, veraz y eficiente. Esta información se expresa por medio de folletos, telefónicamente y comunicaciones masivas.

Existe un procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos de las partes interesadas, así como aplicación de encuestas para determinar la satisfacción de las partes con respecto a nuestros servicios.

La Institución se asegura, a través de revisiones por la Dirección, actividades de control y auditorías internas, de mantener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios dentro del alcance.

14.3 Diseño y desarrollo de los productos

La Institución, planifica el diseño y desarrollo de los programas académicos nuevos y la aprobación de los Planes de Estudios. Esta planeación se hace desde las unidades académicas con la definición de docentes responsables a través de las labores académicas.

Los elementos de entrada en el diseño y desarrollo de los programas nuevos son los estudios de mercado, las solicitudes de la comunidad regional y los estudios de pertinencia de los nuevos programas para la región. Los elementos de entrada para las actualizaciones de los Planes de Estudio de los programas académicos, se realizan a través de los Comités Curriculares y el Consejo Académico.

Los resultados del diseño y desarrollo de los Programas académicos son los documentos que estructuran toda la información requerida por el Ministerio de Educación para la creación de un programa. Las reformas curriculares tienen como resultado los acuerdos del Consejo Académico en los que se aprueba el nuevo Plan de Estudios.

Se hacen las revisiones pertinentes de los diseños y desarrollos a través de los Comités de Curriculares, Consejos de Facultad y Consejo Académico.

Se hace de acuerdo a lo establecido en la planificación verificando el cumplimiento de los requisitos acordes con las necesidades de la institución.

La validación de la planeación del diseño y desarrollo a nivel interno, de los programas académicos nuevos se hace a través del Director de programa

Para el caso de los Planes de Estudio se hace a través del Consejo Académico.

La Institución diseña programas de formación. VER PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DE LA PROPUESTA CURRICULAR.

14.4 Control de los productos y servicios externos

En el procedimiento de Elaboración Plan de Compras y el formato de selección, evaluación y revaluación están establecidas los criterios para selección y seguimiento de los proveedores. VER PROCEDIMIENTO ELABORACION PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Las especificaciones de los productos que se compran para los servicios que se prestan, quedan establecidas en los estudios previos de cada proceso de contratación y en las invitaciones públicas de los mismos. Cuando se recibe el producto o servicio por parte del proveedor se realiza la verificación del cumplimiento de las especificaciones.

14.5 Control de la provisión de los servicios

Las condiciones para controlar los servicios que presta la institución, se encuentran establecidas en los procedimientos e instructivos que corresponde a cada servicio.

Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio

- El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la herramienta académica de asignatura o modulo
- La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante
- La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante
- El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- La designación de personal competente.

14.5.1 Identificación y Trazabilidad

Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, identifican y dan trazabilidad al servicio a través de los registros, los cuales se evidencian en la matriz de Información documentada.

14.5.2 Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos

Son propiedad del usuario los documentos proporcionados por él mismo, requeridos para la prestación del servicio. Estos documentos son identificados y son salvaguardados en los archivos de la institución definidos para ellos y a éstos solo tienen acceso los funcionarios contratados para tal fin.

14.5.3 Preservación

La aplicabilidad de este requisito es en forma parcial debido a las características del servicio ofrecido por la institución, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando lo estipulado en el punto 5.5 del Procedimiento control de la información Documentada. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en el numeral 10.1.2 de este manual.

14.5.4 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SIG de esta institución, termina con la entrega del Título y por lo tanto no existen condiciones controladas para esta actividad.

14.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio educativo, se realizan a través de evaluaciones realizadas por los docentes a los y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en la herramienta académica y software institucional.

Para preservación de la información en medio magnético se realiza un back up automáticos por medio de un software a todos los equipos de cómputo.

14.7 Control de las salidas no conformes

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las características de calidad, y se registra en el Formato Servicio No Conforme FT-SM-020.

Se controla como se especifica en el procedimiento para el SIG Producto o servicio no conforme (PR-SM-004) para prevenir su uso no intencionado.

Esta institución, a efecto de prevenir una Salida No Conforme, declara que:

a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada

b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión de alguna Salida No Conforme, se consulta al coordinador del sistema y a la ALTA DIRECCIÓN.

c) Toma acciones operando el Procedimiento del SIG Producto o servicio no conforme (PR-SM-004). Se mantienen registros de Salidas No Conformes, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del mismo.

15 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

15.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

15.1.1 Generalidades

En las caracterizaciones de los procesos se identifican los indicadores que requieren seguimiento y medición.

En la Revisión por la dirección se evalúa el desempeño y eficacia del SIG.

15.1.2 Satisfacción de las partes interesadas

La Institución realiza el seguimiento de la percepción de los clientes desde el proceso de Seguimiento y Medición y atreves del procedimiento MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE donde se realizan los estudios de satisfacción, para medir el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas de las partes interesadas.

15.1.3 Análisis y evaluación

La Institución analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

a) La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo

b) La satisfacción de las partes interesadas, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Auditoría Interna.

c) El desempeño y la eficacia del sistema Integrado de Gestión

d) Si lo planificado se ha implementada de forma eficaz

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

f) Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores

g) La necesidad de mejoras del SIG registrado en el formato Acta de Revisión por la Dirección

15.1.4 Auditoria interna

La Institución realiza a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema Integrado de Gestión:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y con los requisitos del SIG establecidos por esta Institución

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La institución Universitaria Mayor de Cartagena ha planificado su programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento del SIG para Auditorías Internas PR-SM-003 y en el formato Auditorias Integrales FT-SM-005 para la selección y evaluación de auditores internos, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada

En el informe de auditoría quedan informados los resultados de las auditorías internas.

15.1.5 Revisión por la dirección

La alta dirección realiza las revisiones del SIG de la Institución realiza su revisión por la dirección teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento de Revisión por la dirección (PR-SM-006) de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SIG, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad**.**

En el Informe de revisión por la dirección se consigna todas las entradas exigidas en el numeral 8.3.2 de la norma.

16. MEJORA

La institución determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, aumentando su satisfacción. Incluyendo:

a) Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.

b) Corregir y reducir efectos no deseados

c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SIG

a. No conformidad y acción correctiva

La organización toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

La institución ha establecido en su procedimiento del SIG para Acciones de mejora (PR-SM-002) lo siguiente:

a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes).

b) La determinación de las causas de las no conformidades.

c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir

e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia

f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir

b. Mejora Continua

En la institución se efectúa la mejora continua dentro del SIG a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, identificación y gestión de riesgos, análisis del contexto de la organización, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección y el seguimiento al cumplimiento de los indicadores.

17. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE DE LA APROBACION
1	09/09/2015	Creación del documento	Rectoría
2	02/09/2014	Modificación del documento	Representante por la dirección
3	30/03/2018	Modificación del documento con el fin de dar cumplimiento a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015	Representante por la dirección
4	9/08/2019	Modificación del mapa de procesos, medición de satisfacción de clientes	Directora de Planeación y mejoramiento de la calidad.
5	23/07/2020	Modificación de política y objetivos	Directora de Planeación y mejoramiento de la calidad.
6	6/11/2020	Integración de los componentes de SGSST-SGA y MIPG	Directora de Planeación y mejoramiento de la calidad.
7	22/06/2021	1. Cambio de logo y denominación de los cargos por cambio de carácter institucional 2. Actualización de misio, visión, principios y valores institucionales	Directora de Planeación y mejoramiento de la calidad.
8	22/02/2023	Actualización de líderes de procesos de infraestructura, gestión documental y soporte y desarrollo tecnológico, Actualización del listado de procesos, roles y responsabilidades, mapa de procesos y generalidades	Directora de Planeación y mejoramiento de la calidad.