



CARACTERIZACIÓN

Código	OD-SM-006
Versión	8
Fecha	22/06/2021
Página	1 de 6

LIDER DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
Profesional SIG		ESTRATEGICO	Seguimiento y Medición (SM)
OBJETIVO		ALCANCE	
Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Institución mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos.		Se aplica a todos los procesos de la organización, comprende desde programar las actividades de medición y seguimiento hasta la aplicación de acciones de mejora e implementación de planes de mejoramiento y todo el personal involucrado en el proceso.	
REQUISITOS APLICABLES			
NORMA	REQUISITO		
NTC ISO 9001:2015	4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. 4.4 Gestión de la Calidad y sus procesos 5.2 POLÍTICA DE CALIDAD 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 6. PLANIFICACIÓN 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.3 Toma de conciencia. 7.5. Información documentada 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 AUDITORÍA INTERNA 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. 10. MEJORA 10.1 Generalidades 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.3 MEJORA CONTINUA		
ISO 14001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental 4.4 Sistema de Gestión Ambiental 5. LIDERAZGO 5.1 Liderazgo y Compromiso 5.2 Política Ambiental 5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos 6.1.4 Planificación de acciones 6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos ambientales 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales		

Elaboro	Reviso	Aprobó
Profesional Sig.	Director de planeación	Director de planeación



CARACTERIZACIÓN

Código	OD-SM-006
Versión	8
Fecha	22/06/2021
Página	2 de 6

- 7. APOYO
 - 7.3 Toma de Conciencia
 - 7.4 Comunicación
 - 7.4.1 Generalidades
 - 7.4.2. Comunicación interna
 - 7.4.3. Comunicación externa
 - 7.5 Información Documentada
 - 7.5.1 Generalidades
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada
- 8. OPERACIÓN
 - 8.1 Planificación y Control Operacional
 - 8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 - 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Evaluación del cumplimiento
 - 9.2 Auditoría Interna
 - 9.2.1 Generalidades
 - 9.2.2 Programa de auditoría interna
 - 9.3 Revisión por la Dirección
- 10. Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 NO Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIOS	
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Ente certificador Autoridades Ambientales Alta dirección Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos del SIG) Indicadores de gestión Necesidades de capacitación, bienestar, reinducción Comités establecidos	P L A N E A R	Planeación del sistema integrado de gestión	Plan de acción Diagnostico ambiental Programa y Plan de auditorías del SIG Plan Institucional de Gestión Ambiental Programas ambientales Políticas de cumplimiento de la normatividad Formulación de indicadores Matriz de objetivos y metas ambientales	Todos los procesos

Elaboro	Reviso	Aprobó
Profesional Sig.	Director de planeación	Director de planeación



CARACTERIZACIÓN

Código	OD-SM-006
Versión	8
Fecha	22/06/2021
Página	3 de 6

	Matriz de riesgos y oportunidades, Aspectos e Impactos y Ambientales				
Todos los procesos	Documentos del Sistema Integrado de Gestión Implementar procedimientos, registros, instructivos, guías demás documentación usada para el proceso. Solicitudes de modificación, creación o eliminación	H A C E R	Control documental	Control de información documentada Documentación del SIG actualizada y vigente Diligenciar la documentación usada para el proceso	Todos los procesos
Cientes (internos y externos)	Encuestas de satisfacción		Medición y satisfacción del cliente interno y externo	Resultados y análisis de la medición de la satisfacción del cliente interno y externo	Todos los procesos
Autoridades Ambientales	Plan Institucional de Gestión Ambiental Programas y planes ambientales	H A C E R	Desarrollo de programas de gestión ambiental	Cumplimiento de los programas establecidos Registro de asistencia a capacitaciones Actas y/o informes Seguimiento a consumo de servicios públicos	Todos los procesos
Seguimiento y medición	Actividades institucionales Caracterizaciones de los procesos		Identificar los aspectos ambientales de los procesos y evaluar el impacto ambiental asociado	Matriz de aspectos e impactos ambientales Comunicaciones internas y externas y campañas de carácter ambiental. Clausulas ambientales	Todos los procesos
Seguimiento y medición	Programa y Plan de auditorías del SIG Lineamientos para las auditorías del SIG		Gestión de auditorías internas	Listado de auditores Informes de Auditoría Evaluación del desempeño de los auditores	Todos los procesos
Seguimiento y Medición	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)		Realizar revisión por la dirección	Informe de la Revisión por la Dirección Plan de Mejoramiento	Todos los procesos

Elaboro	Reviso	Aprobó
Profesional Sig.	Director de planeación	Director de planeación



CARACTERIZACIÓN

Código	OD-SM-006
Versión	8
Fecha	22/06/2021
Página	4 de 6

	Informe preliminar por proceso de Revisión por la Dirección	H A C E R			
Seguimiento y Medición	<p>Plan de Trabajo o Plan de Acción del SIG</p> <p>Programa y Plan de auditorías del SIG</p> <p>Plan Institucional de Gestión Ambiental</p> <p>Ejecución de acciones correctivas y de mejora</p> <p>Control de Documentos y Registros</p> <p>Resultados y análisis de la medición de la satisfacción del cliente interno y externo</p> <p>Informes de entes de control</p>	V E R I F I C A R	Seguimiento y verificación del proceso	<p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Actualización del SIG</p> <p>Recomendaciones para la mejora</p>	<p>Seguimiento y Medición</p> <p>Alta dirección</p>
Todos los procesos	No conformidades, acciones de mejora, informes de auditorías, informes de revisión por la dirección otros	A C T U A R	Documentar acciones de mejora y correctivas	Acciones de mejora	Partes interesadas

INDICADORES

Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta
Cumplimiento de cierre acciones de mejora	Semestral	80%
Eficacia acciones de mejora	Semestral	80%
Porcentaje de auditorías efectuadas	Anual	100%
Cumplimiento de actividades del Sistema de Gestión Ambiental	Semestral	80%
Cobertura de capacitación SGA	Trimestral	70%
Cumplimiento del programa de educación y sensibilización ambiental	Trimestral	90%
Cumplimiento del programa de uso eficiente y ahorro de residuos	Trimestral	90%
Residuos solidos	Mensual	2%

Elaboro	Reviso	Aprobó
Profesional Sig.	Director de planeación	Director de planeación

	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-SM-006
		Versión	8
		Fecha	22/06/2021
		Página	5 de 6

Reducción del Consumo de Energía	Cuatrimestral	2%
Conservación del Agua	Cuatrimestral	2%

RIESGOS	
Riesgos del proceso	Riesgos de corrupción
<ul style="list-style-type: none"> Ver matriz de riesgos del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Ver mapa de riesgos

Recursos	Documentos Internos	Documentos Externos
<p>Infraestructura: Oficinas dotadas de HW y SW, Equipos de Oficinas, Internet.</p> <p>Humanos: director de planeación y mejoramiento de la Calidad, Personal de apoyo a la gestión. Ambiente de Trabajo: Temperatura ambiente, Fuera de ruido, Iluminación adecuada</p>	<p>MA-SM-001 Manual de calidad</p> <p>PR-SM-001 Control de información documentada.</p> <p>PR-SM-002 Acciones de mejora</p> <p>PR-SM-003 Auditorias integrales</p> <p>PR-SM-004 Producto y/o servicio no conforme</p> <p>PR-SM-006 Revisión por la dirección</p> <p>PR-SM-007 Administración del riesgo</p> <p>PR-SM-008 Identificación de requisitos legales</p> <p>PR-SM-009 Gestión ambiental Ins.</p> <p>PR-SM-010 Gestión del cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos del MEN y CNA. Directrices DAFP. Ley 872 de 2003. Decreto 1075 de 2015. Normas ISO 9000 Manual operativo MIPG Ver Normograma Externo.

INFORMACION PRIMARIA			INFORMACION SECUNDARIA		
Parte interesada	Que informa	Como se informa	Parte interesada	Que informa	Como se informa
ICONTEC	Normas, boletines, acuerdo, guías, novedades	Página web, medios físicos	Todos los procesos	Información del sistema Integrado de Gestión (Procedimiento, formatos, informes de auditoría, informes de revisión por la dirección, programa y plan de auditorías)	Página web. comunicados escritos Correos electrónicos
Estado	Ley, decretos, ordenanza, sobre sistemas de calidad				

Elaboro	Reviso	Aprobó
Profesional Sig.	Director de planeación	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-SM-006
		Versión	8
		Fecha	22/06/2021
		Página	6 de 6

Control de cambios			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0	01/09/2009	Creación del documento	Director de planeación
1	31/01/2018	Modificación del documento (Objetivo del proceso, objetivos asociados al sistema)	Director de planeación
2	03/08/2018	Se especifican los requisitos aplicables al proceso	Director de planeación
3	22/05/2019	Cambio de codificación	Director de planeación
4	08/08/2019	Modificación del tipo de proceso, actualización de sección de documentos	Director de planeación
5	10/09/2019	Modificación del documento, se agregan riegos y documentos externos	Director de planeación
6	14/08/2020	Modificación de todo el documento	Director de planeación
7	28/09/2020	Se elimina sección de objetivos asociados	Director de planeación
8	22/06/2021	Cambio de logo y razón social a Umayor por cambio de carácter institucional.	Director de planeación

Elaboro	Reviso	Aprobó
Profesional Sig.	Director de planeación	Director de planeación