

 <b>UMAYOR</b> INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	<b>CARACTERIZACIÓN SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	Código	OD-SM-006
		Versión	10
		Fecha	27/05/2025
		Página	1 de 4

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.
LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
<b>Profesional SIG</b>	Estratégico

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR
Planeación Institucional	Plan de Desarrollo	<b>P L A N E A R</b>	Elaborar Plan de Acción del Sistema Integrado de Gestión	Plan de acción	Planeación Institucional
Gestión Administrativa y Legal	Normatividad legal			Plan de trabajo Sistema de Gestión de Calidad	
Todos los procesos	Condiciones ambientales del entorno		Elaborar Plan Institucional de Gestión Ambiental	Plan Institucional de Gestión Ambiental	Planeación Institucional
			Identificar aspectos e impactos ambientales	Plan de trabajo ambiental	Planeación Institucional
Planeación Institucional	Análisis de contexto institucional		Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Matriz de riesgos y oportunidades	Planeación Institucional
Todos los procesos	Resultados de gestión		Determinar necesidades de capacitación para el fortalecimiento de los procesos	Necesidades de capacitación	Gestión del talento Humano
			Determinar estrategia de comunicación del proceso	Matriz de comunicaciones	Gestión de la Comunicación

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Apoyo SIG	Profesional SIG	Director de Planeación



## CARACTERIZACIÓN SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Código	OD-SM-006
Versión	10
Fecha	27/05/2025
Página	2 de 4

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR			
Todos los procesos	Solicitudes de modificación, creación o eliminación	<b>H A C E R</b>	Crear, modificar o eliminar información documentada	Documentación del SIG actualizada y vigente	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			
Gestión Financiera	Recursos financieros		<b>H A C E R</b>	Desarrollo de Plan Institucional de Gestión Ambiental	Cumplimiento de los programas establecidos	Todos los procesos		
Entidades ambientales locales	Acompañamiento							
Gestión de la comunicación	Cubrimiento de comunicación							
Todos los procesos	Resultados de Indicadores		<b>V E R I F I C A</b>	Realizar acompañamiento y asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos	Oportunidades de Mejora	Todos los Procesos		
Todos los procesos	Resultados de Acciones de mejora							
Todos los procesos	Seguimiento a los riesgos							
Seguimiento, Control y Evaluación	Programa de auditorías	Gestionar auditorías internas					Informes de Auditoría Interna	Todos los procesos
Todos los procesos	Informe de desempeño de los procesos	Seguimiento y verificación del proceso					Informe de la Revisión por la Dirección	Alta dirección
Audidores Internos	Informes de Auditoría	Elaborar informe de seguimiento de riesgos						
Ente certificador	Informes de Auditoría	Elaborar informes de indicadores						

<b>Elaborado por</b> Apoyo SIG	<b>Revisado por</b> Profesional SIG	<b>Aprobado por</b> Director de Planeación
-----------------------------------	--	---

	<b>CARACTERIZACIÓN SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	Código	OD-SM-006
		Versión	10
		Fecha	27/05/2025
		Página	3 de 4

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR
Seguimiento Control y Evaluación	Informe de Auditoría	R	Elaborar informes de acciones de mejora		
			Realizar revisión por la dirección		
			Realizar auditorías internas		
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	Alta Dirección

INDICADORES		
Ver Matriz FT-SM-022 Formato de indicadores		
GESTIÓN DEL RIESGO		
Riesgos del proceso	Riesgos de corrupción	
Ver matriz de riesgos del proceso	Ver mapa de riesgos	
Recursos	Documentos Internos	Documentos Externos
<b>Infraestructura:</b> Oficinas dotadas de hardware y software, Equipos de Oficina Internet. <b>Humanos:</b> Ver estructura organizacional. <b>Ambiente de Trabajo:</b> Fuera de ruido, Temperatura ambiente, Iluminación adecuada.	Ver listado Maestro Documentos	Ver Normograma.

Control de cambios			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0	01/09/2009	Creación del documento	Profesional SIG
1	31/01/2018	Modificación del documento (Objetivo del proceso, objetivos asociados al sistema)	Profesional SIG
2	03/08/2018	Se especifican los requisitos aplicables al proceso	Profesional SIG

<b>Elaborado por</b> Apoyo SIG	<b>Revisado por</b> Profesional SIG	<b>Aprobado por</b> Director de Planeación
-----------------------------------	--	---

	<b>CARACTERIZACIÓN SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	Código	OD-SM-006
		Versión	10
		Fecha	27/05/2025
		Página	4 de 4

3	22/05/2019	Cambio de codificación	Profesional SIG
4	08/08/2019	Modificación del tipo de proceso, actualización de sección de documentos	Profesional SIG
5	10/09/2019	Modificación del documento, se agregan riegos y documentos externos	Profesional SIG
6	14/08/2020	Modificación de todo el documento	Profesional SIG
7	28/09/2020	Se elimina sección de objetivos asociados	Profesional SIG
8	22/06/2021	Cambio de logo y razón social a Umayor por cambio de carácter institucional.	Profesional SIG
9	06/05/2025	Se ajustan las entradas y fuentes de las actividades actuales. Se incluye actividad de "Medición y satisfacción del cliente interno y externo".	Profesional SIG
10	27/05/2025	Ajuste de caracterización involucrando la interrelación de los procesos. Se elimina ítem de requisitos aplicables, políticas. Se elimina información sobre riesgos, indicadores, documentos internos y documentos externos. Éstos se sustituyen por referencias de los documentos donde se pueden encontrar.	Profesional SIG

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Apoyo SIG	Profesional SIG	Director de Planeación