



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SISTEMA COGUI+

**Oficina Asesora de Planeación -
Grupo de Gestión de la Calidad**



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

Contenido

1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2023.....	3
Política, objetivos de la Calidad	4
Cumplimiento de objetivos de calidad.....	5
Revisión del resultado de las auditorías de Calidad	6
Retroalimentación de los usuarios.....	7
Atención al ciudadano y de PQRs	7
Resultado del desempeño procesos	8
Estado de las acciones correctivas y de mejora	9
Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.....	9
2.Resultados de la revisión del Sistema COGUI+.....	9
3. Conclusiones acerca del sistema de gestión integral de la calidad COGUI+	10

Período de la revisión: Año 2023

1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2023.

La universidad del Magdalena, constantemente se encuentra rindiendo cuentas a los grupos de interés de su quehacer académico y administrativo, a través del Consejo Superior, Consejo académico, en la audiencia pública de rendición de cuentas, así mismo en las rendiciones de cuentas de cada una de las vicerrectorías y facultades.

Cada año, avanzamos más hacia la consolidación de una cultura de autoevaluación y autorregulación para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible y mejora continua. El 2023 fue un año de muchos logros en los que se destacan: Acreditación como Universidad Comprometida ‘Engaged University’ otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU, Acreditados cinco (5) programas nuevos: cuatro (4) de pregrados y uno (1) de postgrados: Ingeniería de Sistemas, Psicología, Administración de Empresas Turística y Hotelera, Tecnología en Gestión Turística y Hotelera y el Doctorado en Ciencias de la Educación, Renovación de la acreditación de dos (2) programas de pregrado: Cine y audiovisuales e Ingeniería Pesquera, En la categoría de Innovación al programa ‘Talento Magdalena’ y la de Internacionalización al programa ‘Conexión Global, Incluyente y Diversa’ la Acreditadora reconoció los avances en materia de inclusión por parte del Alma Mater en los Equaa Awards 2023, ICONTEC en 2023 destacó la importancia del Sistema COGUI+ y su contribución a logros institucionales, Renovación Fitch Ratings mantiene nuestra calificación de riesgo financiero AA, avance del 72% del plan de gobierno a 2023, y del 87% del plan de acción 2023.

De otra parte, se continuó con la expedición de normas académicas al inicio de cada semestre para el desarrollo de las clases. Todo ello condujo a la revisión de procesos del Sistema COGUI+ y actualización de la información documentada soporte de la gestión.

En la (Tabla 1) se listan los principales cambios del Sistema COGUI+ en el año 2023.

Tabla 1. Principales actualizaciones en el Sistema COGUI+ en 2023

Fuentes de cambio en la Universidad del Magdalena	Procedencia	Actualización en el Sistema COGUI+
Planeación estratégica institucional	Plan de desarrollo 2020-2030 Plan de gobierno 2020 – 2024	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la documentación de procesos para la gestión del conocimiento organizacional.
Acreditación institucional	Resolución MEN 10288 junio 4 de 2021 e informe de pares	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento institucional integrando con recomendaciones de la resolución de acreditación e informe de pares y articulación con el plan de gobierno 2020-2024 y Plan de Desarrollo. (OAP + OAC).
Acreditación internacional ‘Engaged University’ otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU.	Plan de desarrollo 2020-2030	<ul style="list-style-type: none"> Articulación de planes de mejoramiento con las recomendaciones del informe de pares ACEEU.

Fuentes de cambio en la Universidad del Magdalena	Procedencia	Actualización en el Sistema COGUI+
Acreditación Internacional Programa de Ingeniería Pesquera bajo estándares ABET	Plan de desarrollo 2020-2030	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento interno de la calidad de éste y su articulación con los estándares ABET al proceso de Gestión Académica.
Acuerdo de Gestión Rectoral 2023	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2023: Diseño del sistema interno de Aseguramiento de la Calidad Institucional (Audit Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Sistema interno de aseguramiento de la calidad de la Universidad del Magdalena bajo el Modelo Audit Colombia. • Articulación del Sistema interno de aseguramiento de la calidad de con el Sistema COGUI+.

Para consolidar el informe de la revisión por la alta dirección del Sistema COGUI+ de 2023, se revisaron las evidencias del desarrollo institucional de la Universidad de Magdalena, resultado de la planeación estratégica institucional y resultado de la gestión institucional consolidadas en el informe de rendición de cuentas del Rector presentado a los grupos de interés el 20 de diciembre de 2023.

Política, objetivos de la Calidad

Se da cumplimiento al requisito 5.2 “Política de calidad” ISO9001:2015 que establece que se debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, proporcione un marco de referencia para los objetivos de calidad, Incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables e Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Esta política también da cumplimiento al requisito 5.3 de la NTC 5555:2011 que se implementó en 2021 en el marco del proyecto para certificar al CREO como Institución de Educación para el Trabajo.

En este sentido, la política y objetivos de calidad del Sistema COGUI+ se mantienen teniendo en cuenta los requisitos de las normas y con base en los lineamientos estratégicos del nuevo Plan de Desarrollo 2020-2030, así:

Política de la calidad del Sistema COGUI+:

“La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior que contribuye a la transformación positiva y sostenible del territorio a través de la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano; comprometida con el aseguramiento de la calidad educativa, el desarrollo y bienestar del talento humano, la responsabilidad social y ambiental, la satisfacción de sus grupos de interés y la mejora continua; mediante el cumplimiento de requisitos legales y estándares nacionales e internacionales,; con procesos de autorregulación y autoevaluación permanentes, interacción de procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos, articulación de sistemas de gestión y tecnologías apropiadas”.

Esta política de la calidad del Sistema COGUI+ da cumplimiento al requisito 5.2 de ISO9001:2015 y 5.3 de la NTC 5555:2011, ya que:

- La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la Universidad del Magdalena, apoya su dirección estratégica y está alineada con la misión institucional.
- La política de la calidad incluye el compromiso con la mejora continua y de cumplimiento con los requisitos legales y estándares nacionales e internacionales.
- La política de la calidad es divulgada en la página web y se revisa anualmente.
- La política de la calidad proporciona el marco de referencia para los objetivos de calidad y se planifica el cumplimiento de éstos con articulación al plan de acción institucional anual.

Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los objetivos de la calidad, articulados al Plan de Desarrollo 2020 – 2030, así:

1. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
2. Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano.
4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales

Tabla 2. Articulación de objetivos de calidad con el Plan de desarrollo 2020 - 2030

Compromisos del Plan de Desarrollo 2020 - 2030	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+
Universidad comprometida con la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la acreditación de programas e institucional bajo estándares nacionales e internacionales. • Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.
Universidad expandida y comprometida con el territorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
Universidad comprometida con la creación, la investigación y la innovación.	
Universidad comprometida con la inclusión, la interculturalidad y la pluridiversidad	
Universidad comprometida con la sostenibilidad y la resiliencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano. • Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales

Cumplimiento de objetivos de calidad

Para 2023 se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad articulado con el plan de acción institucional y se relacionó cada objetivo de calidad con los indicadores (Tabla 3). En la Tabla 4

se evidencia el mejoramiento continuo institucional pasando de 75% de cumplimiento de los objetivos de calidad en 2017 a un cumplimiento de los objetivos de calidad del 91% en el 2023.

El grado en que se logran los objetivos de la calidad, se determina a partir del resultado de cumplimiento de metas de los indicadores asociados. En la Tabla 3 se presentan los objetivos de calidad con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional 2023.

Tabla 3. Cumplimiento de objetivos de calidad en 2023

Objetivo de calidad	Indicadores PDA	Indicadores que cumplen la meta	% Cumplimiento Objetivo de calidad
1. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.	36	30	83%
2. Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	1	1	100%
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	18	18	100%
4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.	70	66	94%
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales o internacionales	12	10	83%
Total	137	125	91%

Tabla 4. Cumplimiento de objetivos de calidad Sistema COGUI+ 2017 - 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
%Cumplimiento de Objetivos de la calidad	75%	82%	89%	91,3%	93%	94%	91%

Revisión del resultado de las auditorías de Calidad

Los resultados de la auditoría interna y la auditoría de seguimiento ICONTEC muestran que la mayoría de las oportunidades de mejoramiento están relacionadas con el apoyo y operación de los procesos por lo que se deben fortalecer estrategias que permitan mejorar estos aspectos al interior de los procesos del Sistema COGUI+ y que con lleven al mejoramiento continuo del mismo. Se debe continuar fortaleciendo el seguimiento a la gestión de riesgos, eficacia de los controles, análisis de trazabilidad de indicadores de desempeño, análisis de la eficacia de las acciones de mejora implementadas por cada proceso e integración de los resultados con los demás planes de mejoramiento.

Realizando un comparativo de auditorías (Tabla 5) encontramos que el Sistema COGUI+ desde el 2020 se encuentra cada vez más alineado con la planeación estratégica institucional, lo que ha permitido que los procesos lo apropien aún más y se mantenga la mejora continua; destacándose que no se han presentado no conformidades con requisitos de liderazgo (capítulo 5) de la

ISO9001:2015. Durante el 2020 y 2023 los capítulos con mayor número de no conformidades han sido el de apoyo (capítulo 7) y operación (capítulo 8) respectivamente.

Tabla 5. Resultados auditorías 2010 – 2023 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2020		2021		2022		2023	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización			1					
5. Liderazgo								
6. Planificación			1		1		3	
7. Apoyo	9		2				5	
8. Operación	2		1		3		9	
9. Evaluación del desempeño	1		1	1	2		2	
10. Mejora			2	1	2	1	1	
Total	12		8	2	8	1	20	

Analizando los resultados de los últimos 4 años, se evidencian resultados satisfactorios en el proceso de auditorías externas y en los procesos de auditoría interna, cada año se hace más exigente y pertinente frente a la madurez del Sistema de Gestión.

Retroalimentación de los usuarios

A través de diversos mecanismos se realiza la retroalimentación de los usuarios. Los resultados muestran de manera integral un alto nivel de satisfacción de la comunidad universitaria; lo cual se evidencia en el consolidado integrado de nivel de satisfacción como se muestra a continuación:

Indicador	2021	2022	2023
Nivel de Satisfacción de los usuarios	91,0%	89%	92%

La satisfacción del usuario para el año 2023, tuvo un crecimiento significativo frente a la del 2022 demostrando que se ha venido avanzando en el fortalecimiento de la mejora continua frente a la prestación de los servicios.

Atención al ciudadano y de PQRs

El mayor número de solicitudes fueron atendidas por el proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un 35,3%, Gestión Académica con 16,5% y el Sistema de Gestión del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO con un 15,2%. Comparando los resultados con el año anterior, se mantienen los procesos de Gestión de Admisiones y Registro y Gestión Académica con mayor número de solicitudes, pero en menor número de solicitudes que el año pasado.

Con relación a los tipos de proceso, los estratégicos tuvieron una participación del 2,30% del total de las solicitudes, los Misionales tuvieron un 21,40% de las solicitudes recibidas en el 2023 y los procesos de Apoyo un 60,90%, donde se concentra la mayor cantidad, para el caso de los procesos de control y evaluación el 1%.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Consulta	66	684	750	64%
Petición	181	107	288	25%
Queja	61	7	68	5,8%
Reclamo	31	4	35	3%
Felicitaciones	21		21	1,8%
Denuncia	7		7	0,6%
Sugerencia	2		2	0,2%
Total	369	802	1171	

El comportamiento de las solicitudes atendidas durante el 2023 fue del 87%, por periodo de vacaciones colectivas algunas quedaron para tramites en el mes de enero de 2024. La distribución por tipo de usuarios, lo estudiantes y aspirantes de la Universidad son los que más acceden al buzón de PQR's y generalmente solicitan información.

Buzón	Externo	Aspirante	Estudiante	Egresado	Docente	Funcionario	Contratista	Total
PQR's	39	52	163	59	23	20	13	369
Ciudadano	351	283	91	72	4		1	802
Total	390	335	254	131	27	20	14	1171
%	33,3%	28,6%	21,7%	11,2%	2,3%	1,7%	1,2%	100%

En cuanto a la caracterización de PQR, las solicitudes obedecen a: Felicitaciones, proyectos de extensión o Investigación, proceso de pago, seguridad y salud en el trabajo, contenido programático, inscripción, proceso de crédito, practicas, trámite de certificación, transferencias, traslados y homologaciones, actividades académicas, y del protocolo institucional de violencia de género y sexual.

Resultado del desempeño procesos

De conformidad con los indicadores del Plan de acción institucional de 2023 e indicadores de procesos, se presentan los resultados del desempeño de los procesos con un nivel de cumplimiento del 95% para el Sistema y se evidencia su eficacia.

Procesos	Porcentaje de desempeño
01 Dirección y Planeación	100%
02 Acreditación	86%
03 Gestión de la Calidad	93%
04 Comunicación	100%
05 Relaciones Interinstitucionales	100%
06 Gestión Académica	81%
07 Gestión de Investigación	97%
08 Gestión de Extensión y Proyección Social	92%
09 Apoyo Tecnológico TIC	100%
10 Gestión Jurídica	92%
11 Gestión de Contratación	89%
12 Gestión Financiera	89%
13 Gestión de Recursos Educativos	94%

Procesos	Porcentaje de desempeño
14 Gestión de Bienestar Universitario	100%
15 Gestión Documental	99%
16 Gestión Administrativa	100%
17 Gestión del Talento Humano	100%
18 Gestión de Biblioteca	100%
19 Gestión de Admisiones y Registro	100%
20 Gestión y Rendición de Cuentas	87%
21 Evaluación Independiente	99%
Total	95%

Estado de las acciones correctivas y de mejora

Se evidenció que los procesos implementaron acciones correctivas, de mejora y de abordar riesgos, provenientes de revisiones propias de éstos, auditorías internas y externas, mapas de riesgos de gestión, lo cual refleja cada año el fortalecimiento de los procesos hacia su cultura de mejora continua, como se muestra en la tabla 11 del informe de revisión por la Dirección.

Los registros de acciones desde el año 2021 al 2023, se observó un mayor número de acciones para abordar riesgos, lo que permite un mayor control de los logros en los resultados previstos para el Sistema de Gestión COGUI+; a su vez se evidencia un aumento en la toma de acción correctiva permitiéndonos solucionar incumplimientos y prevenir futuros errores que contribuyen a la mejora.

Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.

De manera integral, en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se del informe de revisión por la dirección, presentan los resultados de las acciones que se implementaron provenientes de la revisión anterior.

2. Resultados de la revisión del Sistema COGUI+

Los resultados de la Revisión por la Alta Dirección orientan las mejoras del Sistema de Gestión Integral de la Calidad con fundamento en la actualización de procesos orientados al logro de las acciones del plan de acción institucional 2023, articulado con la planeación estratégica y acreditación.

Los procesos deben mantener el enfoque de mejora continua a través de la toma acciones, el análisis del contexto interno y externo para la identificación de oportunidades de mejora, que conduzcan a la eficacia del sistema de gestión integral; así como para la mejora de los servicios misionales en relación con los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas y con la planificación de la asignación de los recursos, por lo cual se deben adelantar las siguientes acciones de mejora:

- Realizar capacitaciones hacia el personal en lo concerniente a: a la formulación de acciones y análisis de causas, documentación y control de esta, gestión de riesgos e indicadores.
- Mantener la sensibilización del Sistema COGUI+ hacia el personal administrativo, a través de los procesos de inducción y reinducción.

- Seguir fortaleciendo la importancia de retroalimentación oportuna al cliente a través del buzón de PQR's y correo del ciudadano.
- Avanzar en la reestructuración de las herramientas de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados de la planeación estratégica y desempeño de estos.
- Mantener la revisión y actualización de la información documentada de procesos del Sistema COGUI+ a partir de la identificación e implementación de cambios internos y externos que afecten al proceso.

Oportunidades de Mejora (cambios que podrían afectar el sistema COGUI)

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se resalta la importancia de seguir fortaleciendo el seguimiento, medición y evaluación del plan de acción institucional y alinear aún más la incorporación de los nuevos sistemas de gestión y todo el proceso de transformación de la cultura organizacional de Unimagdalena, en el cual hemos venido avanzando durante los últimos años de construir sobre lo construido, para el logro de los resultados institucionales, fundamentado en:

- Plan de Gobierno 2020-2024.
- Plan de desarrollo 2020 – 2030.
- Plan de acción institucional.
- Acuerdos de gestión.
- Plan de mejoramiento de acreditación institucional integrado y de los programas académicos.

De ahí que cada vez estamos identificando nuevas oportunidades de mejora que se deben implementar en el Sistema COGUI+ como:

- Requerimientos de implementación de nuevas políticas institucionales o por actualizaciones.
- Acciones de mejoramiento para avanzar en el logro del plan de desarrollo institucional 2020-2030 y plan de gobierno 2020-2024.
- Recomendaciones de mejora del Informe de acreditación internacional 'Engaged University' otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU.
- Implementación y certificación bajo nuevos estándares de calidad nacionales e internacional.
- Armonización del proceso de ABET con el Sistema COGUI+.

3. Conclusiones acerca del sistema de gestión integral de la calidad COGUI+

1. Conveniencia

El Sistema de Gestión Integral de la Calidad es conveniente, ya que es coherente con la planeación estratégica de la Universidad, necesario para avanzar en el aseguramiento de la calidad y logro de los objetivos institucionales.

2. Adecuación

Se concluye que el Sistema de Gestión Integral de la Calidad cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, y es necesario dar continuidad a la toma de acciones de mejora, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de los procesos.

3. Eficacia, Eficiencia y Efectividad

Analizados los resultados de los indicadores de los procesos y su relación con los objetivos de calidad, se concluye que el Sistema debe seguir fortaleciendo la eficacia para que las actividades conduzcan a los resultados esperados; es eficiente porque existe coherencia ente el resultado alcanzado y los recursos utilizados y es efectivo porque a través de la gestión se logran los resultados planificados con los pocos recursos asignados a la Institución.

Cierre

El Representante de la Alta Dirección realiza el cierre de la revisión por la Dirección y reconoce que hay cosas por mejorar por lo que se debe continuar trabajando con mayor ahínco, con la expectativa de que el Sistema de Gestión Institucional Integral de la Calidad redundará en una mayor facilidad para el logro de los propósitos de la Institución de manera eficiente, eficaz y efectiva.

Se firma el acta, el día 05 de marzo de 2024.



PABLO VERA SALAZAR, PhD
Rector
Universidad del Magdalena

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SISTEMA COGUI+



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

