

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SISTEMA COGUI+

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

Contenido

1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2022.....	3
Actualización de la política, objetivos de la Calidad.....	4
Cumplimiento de objetivos de calidad.....	6
Revisión del resultado de las auditorías de Calidad.....	7
Retroalimentación de los usuarios.....	7
Atención al ciudadano y de PQRs.....	8
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 2022

1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2022.

La Alta Dirección de la Universidad del Magdalena, de manera sistemática realiza balance evaluativo integral del nivel de desarrollo y rinde cuentas a sus grupos de interés de su quehacer académico y administrativo. En 2022 se realizaron 9 jornadas de rendición de cuentas al Consejo Superior y 26 al Consejo académico; así mismo Vicerrectorías y facultades presentan el balance de su gestión en las rendiciones de cuentas. Cada año, se avanza más hacia la consolidación de una cultura de autoevaluación y autorregulación para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible y mejora continua.

El 2022 fue un año de muchos logros en los que se destacan: Informe de autoevaluación como avance en el proceso de acreditación internacional como Universidad Comprometida, se mantuvo la certificación de tres estrellas por excelencia en el ranking internacional QS Stars Rating System, e certificación ICONTEC del servicio de educación para el trabajo y desarrollo humano para 4 programas y certificación ICONTEC al CREO, el avance del 29% de las metas en el primer año de ejecución del plan de desarrollo 2020 – 2030 y el 90% de ejecución de las metas del Plan de Gobierno 2020-2024 articuladas a las iniciativas del Plan de Desarrollo, entre otros.

En cuanto a la acreditación de programas académicos, se obtuvo la acreditación por primera vez del programa Ingeniería de Sistemas (6 años), renovación de la acreditación y acreditación internacional Arcusur del programa de Enfermería, renovación de la acreditación del programa Cine y Audiovisuales y la obtención de registro calificado del segundo doctorado propio.

De otra parte, se continuó con la expedición de normas académicas al inicio de cada semestre para la planeación del desarrollo de las clases que 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 2022.

Tabla 1. Principales actualizaciones en el Sistema COGUI+ en 2022

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).
Nuevos Lineamientos CNA: Actualización modelo de acreditación la alta calidad para acreditación de programas y de acreditación institucional	Consejo Nacional de Educación Superior. Acuerdo CESU 02 de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con lineamientos del nuevo modelo para la acreditación de programas. (OAC+COGUI).

Fuentes de cambio en la Universidad del Magdalena	Procedencia	Actualización en el Sistema COGUI+
Actualización normatividad del MEN para registros calificados de programas académicos	Decreto 1330 de 2019. Resolución 021795 de noviembre 19 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con la nueva normatividad del MEN para la obtención de registros calificados nuevos o renovaciones. (OAC+COGUI)
Acuerdo de Gestión Rectoral 2022	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2022: Certificación para los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	<ul style="list-style-type: none"> Certificado bajo la NTC 5555:2011 del Sistema de gestión del CREO como Institución de Educación para el Trabajo. Certificación bajo la NTC 5581:2011 para los programas técnicos laborales: Transito, Transportes y Seguridad Vial; Oficinista, Clasificación y Archivo; y Refrigeración Comercial e Industrial. Certificación bajo la NTC 5663:2011 para el programa técnico laboral Salud oral. Articulación del Sistema de gestión del CREO con el Sistema COGUI+.
Acuerdo de Gestión Rectoral 2022	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2022: 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 2022, 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 16 de diciembre de 2022.

Resultado de la revisión de la política y 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.	

Compromisos del Plan de Desarrollo 2020 - 2030	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+
Universidad comprometida con la inclusión, la interculturalidad y la pluriversidad	
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 2022 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 94% en el 2022.

Se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional 2022. 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 2022.

Tabla 3. Cumplimiento de objetivos de calidad en 2022

Objetivo de calidad	Indicadores	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.	79	72	91%
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.	5	5	100%
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	25	25	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.	37	35	95%
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	15	14	93%
Total general	161	150	94%

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

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

Revisión del resultado de las auditorías de Calidad

Los resultados de la auditoría interna y la auditoría ICONTEC de renovación del certificado ISO 9001 muestran que la mayoría de las oportunidades de mejoramiento están relacionadas con interacciones, seguimiento y medición de la operación de los procesos por lo que se deben fortalecer estrategias de seguimiento al mejoramiento continuo al interior de los procesos del Sistema COGUI+. Se debe continuar fortaleciendo el seguimiento a resultados de los procesos, análisis de trazabilidad de indicadores de desempeño, análisis de la eficacia de las acciones de mejora implementadas por cada proceso, integración de resultados y la integración del plan de mejoramiento del sistema.

Realizando un comparativo de auditorías (Tabla 5) encontramos que el Sistema COGUI+ desde el 2017 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 2022 los capítulos con mayor número de no conformidades han sido el de apoyo (capitulo 7) y operación (capitulo 8) respectivamente.

Tabla 5. Resultados auditorías 2017 – 2022 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización	1		1						1			
5. Liderazgo												
6. Planificación	1	1	1						1		1	
7. Apoyo	1		1		1		9		2			
8. Operación		1			4		2		1		5	
9. Evaluación del desempeño	1	1				1	1		1	1	2	
10. Mejora									2	1	2	1
Total	4	3	3		5	1	12		8	2	10	1

Retroalimentación de los usuarios

A través de diversos mecanismos se realiza la retroalimentación de los usuarios, como son los diálogos exploratorios con estudiantes, claustros docentes, atención al ciudadano y PQR, entre otros, mostraron de manera integral un alto nivel de satisfacción de la comunidad académica; lo cual se evidencia en el consolidado integrado de nivel de satisfacción como se muestra a continuación:

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022
Nivel de Satisfacción de los usuarios	60,0%	71,0%	83,3%	91,0%	89%

Atención al ciudadano y de PQRs

El mayor número de solicitudes fueron atendidas por los procesos de Gestión de Admisiones y Registro con un 28% de las solicitudes, Gestión Académica con 27% y Gestión Documental con 19%, comparando los resultados con el año anterior, se mantienen los mismos procesos con mayor número de solicitudes, pero en menor número de solicitudes que el año pasado.

En relación al tipo del proceso, los estratégicos tuvieron una participación del 1,46% del total de las solicitudes, los Misionales tuvieron un 30,58% de las solicitudes recibidas en el 2021 y Los procesos de Apoyo un 67,91%, donde se concentra la mayor cantidad, para el caso de los procesos de control y evaluación no se recepcionaron solicitudes.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Petición	140	493	633	79%
Queja	64	11	75	9%
Consulta	43		43	5%
Reclamo	32		32	4%
Sugerencia	4	18	22	3%
Denuncia	1		1	0%
Total	284	522	806	

Durante el 2022 el comportamiento de solicitudes atendidas El comportamiento de las solicitudes atendidas fue del 94%, por periodo de vacaciones colectivas algunas quedaron para tramites en el mes de enero de 2023. 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.

	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	8	80	174	2	20	284
%	3%	28%	61%	1%	7%	

Tipo PQR's	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Total	8	80	174	2	20	284
Respuestas	8	75	163	2	20	268
%	100%	94%	94%	100%	100%	94%

En cuanto a la caracterización de PQR, las solicitudes obedecen a: Acceso a información o a plataforma web, Actualización de Datos, Asignación y reconocimiento de puntaje, expedición de Certificados, Desarrollo académico, Inscripción, Solicitud extracupo de Asignaturas, Tramites relacionados con la biblioteca, y Reembolsos.

Resultado del desempeño procesos

De conformidad con los indicadores del Plan de acción institucional de 2022, se presentan los resultados de la medición por cumplimiento de meta asociado a los objetivos de calidad y proceso para el 2022 con un nivel de cumplimiento del 94% para el Sistema y se evidencia su eficacia (Tabla 17 del informe de revisión por la dirección).

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 10 del informe de revisión por la Dirección.

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 presentan los resultados de las acciones que se implementaron provenientes de la revisión anterior, resultado de la ejecución del acuerdo de gestión rectoral y plan de acción institucional.

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 de 2022, acuerdos de gestión que conducen a los resultados de la planeación estratégica, cambios normativos y requerimientos de articulación de la planeación – acreditación - sistema de gestión; los procesos deben continuar tomando acciones para fortalecer la mejora continua y 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:

- Mantener la sensibilización del Sistema COGUI+ hacia el personal administrativo, a través de los procesos de inducción y reinducción.
- Fortalecer la importancia de retroalimentación oportuna al cliente a través del buzón de PQR's y correo del ciudadano.
- Fortalecer el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados de la planeación estratégica y desempeño de los procesos.
- Fortalecer las interacciones entre dependencias y procesos, con acompañamiento del Grupo de Gestión de la calidad y la Oficina Asesora de Planeación.
- Mantener la revisión y actualización de la información documentada de procesos del Sistema COGUI+.

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

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento, medición y evaluación del plan de acción institucional y alinear 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 programas académicos.

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 27 de febrero de 2023.



PABLO VERA SALAZAR, PhD
Rector
Universidad del Magdalena