



## Sistema de gestión institucional COGUI+

Informe para la revisión por la dirección año 2017



# Contenido

<b>1. CONTEXTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL COGUI+ .....</b>	<b>4</b>
1.1 Contexto de gestión institucional .....	5
1.2 Planeación estratégica 2017 .....	6
1.3 Política de la Calidad del Sistema COGUI+.....	7
1.4 Objetivos de calidad .....	8
1.5 Planeación para cumplir objetivos de la calidad .....	9
<b>2. RESULTADOS SISTEMA COGUI+ 2017 .....</b>	<b>10</b>
2.1 Resultados de los objetivos de la calidad .....	10
2.2 Resultados de la gestión institucional .....	10
2.3 Partes interesadas.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>11</b>
3.1 Tema Estratégico 1: Calidad Educativa Sostenible .....	11
3.2 Tema Estratégico 2: Inclusión y buen gobierno .....	12
3.3 Tema Estratégico 3: Innovación y Transformación organizacional.....	14
3.4 Tema Estratégico 4: Desarrollo Regional .....	16
3.5 Tema Estratégico 5: Smart University, Infraestructura, Dotación y Equipos.....	16
<b>4. RESULTADOS DE AUDITORÍAS .....</b>	<b>17</b>
4.1 Acciones de mejora a partir de oportunidades de mejora de Auditoría ICONTEC 2017 .	19
4.2 Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección de 2016.....	22
<b>5. RESULTADO DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO.....</b>	<b>23</b>
5.1 Resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario .....	23
5.2 Atención de quejas, reclamos y sugerencias .....	24
5.3 Conformidad con los servicios.....	26
5.4 Realimentación de estudiantes para mejorar la prestación de servicios misionales.....	27
<b>6. RESULTADO DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .....</b>	<b>28</b>

7.	RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS.....	29
8.	ADECUACION DE LOS RECURSOS.....	33
9.	RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	33
10.	OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI).....	34

## 1. CONTEXTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL COGUI+

Con la entrada en vigencia del Plan de Gobierno 2016-2020 “Una Universidad más incluyente e innovadora”, la Universidad del Magdalena ha avanzado hacia esquemas de gobernabilidad y liderazgo compartido, donde cada miembro de la comunidad Unimagdalena sea capaz de afrontar y adaptarse a retos cada vez más complejos, de tal manera que sea un agente de transformación y cambio que aporte a la consolidación de la misión y visión institucional.

Para ello, ha sido necesario que al interior de la universidad se expanda el nivel de consciencia sobre la organización y su contexto; de allí que desde el Proceso Dirección y Planeación, la Oficina Asesora de Planeación ha implementado diversas estrategias y herramientas tecnológicas para que la información de la gestión institucional, de manera oportuna, esté disponible, visible y presentada de una forma clara, verificable y fácil de entender. En la [Tabla 1](#), se presentan las fuentes de cambio en el Sistema COGUI+.

El año 2017 fue especialmente significativo para la institución, ya que además de ser el primer año de la actual administración universitaria, es la primera vez en 55 años de historia, se inicia un año con el honor y la responsabilidad de llevar el sello de institución acreditada por alta calidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional, por un periodo de 4 años, mediante Resolución 16891 del 22 de agosto de 2016.

*Tabla 1. Cambios en el entorno del Sistema COGUI+*

Fuentes de cambios en el entorno del Sistema COGUI+	Descripción del cambio	
Nuevo Plan de gobierno 2016 – 2020 (Inició de implementación en 25/11/2016)	Planeación estratégica	Nuevos referentes de gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 ejes misionales,</li> <li>• 61 acciones prioritarias,</li> <li>• 8 políticas,</li> <li>• 111 iniciativas estratégicas.</li> </ul> <b>Planeación estratégica 2017:</b> Se establecieron 10 retos prioritarios. Se establecieron 5 temas estratégicos. Se establece visión sistémica entre los 5 temas estratégicos.
Modelo A+	Agiles UNIMAGDALENA: Apuesta por el cambio en la cultura organizacional	<u>Paradigmas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gente es primero</li> <li>• Gestión basada en Resultados</li> <li>• Cocreando con la comunidad</li> <li>• Adaptación dinámica al cambio</li> </ul> <u>Tipos de Mejora</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción prioritaria</li> <li>• Cambio disruptivo</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Innovación</li> <li>• Reorganización</li> </ul>
	Estrategias y herramientas para gestión de la mejora continua	Kit de herramientas ágiles que integra paradigmas y tipos de mejora. JORNADAS AGILES
	Herramientas de seguimiento a logros y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines estadísticos: “Brújula Unimagdalena: Datos que orientan nuestro rumbo”</li> </ul>

Fuentes de cambios en el entorno del Sistema COGUI+	Descripción del cambio	
Nuevas herramientas tecnológicas	resultados de gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación móvil "A+ Unimagdalena 3G": Instrumento para Rendición de Cuentas Permanente</li> <li>• Sondeos ágiles "VOCES UNIMAGDALENA".</li> </ul>
	Herramienta tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento tecnológico para la integración de los sistemas de gestión, planeación y acreditación de la institución.</li> </ul>
Normas de referencia del Sistema COGUI+	Nueva normatividad y reglamentación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos superiores</li> <li>• Acuerdos académicos</li> <li>• Resoluciones</li> </ul>

## 1.1 Contexto de gestión institucional



## 1.2 Planeación estratégica 2017

Se establecieron 10 retos prioritarios:



Se establecieron 5 temas estratégicos



Se establece visión sistémica entre los 5 temas estratégicos



### 1.3 Revisión de la Política de la Calidad del Sistema COGUI+

La política de calidad del Sistema COGUI+ se fundamenta a partir de la perspectiva de la Política de Calidad de Desarrollo Institucional del Plan de Gobierno: La calidad en este modelo de universidad se entiende como la autoevaluación permanente, la mejora continua, la innovación, el desarrollo tecnológico y el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación. Este enfoque de calidad permitirá asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas del contexto interno y externo. La política de calidad del Sistema COGUI+, es:

*La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior, comprometida con la satisfacción de sus usuarios, la mejora continua, cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación y con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado mediante la autoevaluación permanente, el desarrollo humano y tecnológico y con procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos.*

*Tabla 2. Análisis de la Política de la Calidad vs ISO9001:2015*

Requisito de la norma ISO9001:2015 numeral 5.2	Directriz de la Política del Sistema COGUI
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:	
a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfacción de sus usuarios</li> <li>• mejora continua</li> <li>• cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación.</li> <li>• autoevaluación permanente</li> <li>• el desarrollo humano y tecnológico</li> <li>• procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos.</li> </ul>
b) Proporcione un marco de referencia para los objetivos de calidad.	Los objetivos de calidad están alineados con las directrices de la política de la calidad.
c) Incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado.</li> </ul>
d) Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora continua</li> </ul>

*Tabla 3. Análisis de la política de la calidad vs NTC GP 1000:2009.*

Requisito de la norma GP1000:2009 Numeral 5.3	Directriz de la política de la calidad
La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:	
a) es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución pública de educación superior</li> </ul>
b) Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado.</li> <li>• Tanto la planeación estratégica de la Universidad como política de la calidad se han establecido con fundamento en el plan de gobierno 2016 – 2020.</li> </ul>
c) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de sus usuarios</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado.</li> </ul>
d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	Los objetivos de calidad están alineados con las directrices de la política de la calidad. (Tabla 4)

Se revisa la política de la calidad frente al cumplimiento del requisito y se evidencia su cumplimiento, ya que:

- La política de la calidad es adecuada al objeto de nuestra Institución, pues hace referencia a quehacer de la Universidad del Magdalena y es coherente con la misión institucional;
- La política de la calidad es coherente con el plan de gobierno y la planeación estratégica para el desarrollo institucional y aseguramiento de la calidad institucional;
- En la política de la calidad se incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de sus usuarios, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado;
- Se tienen explícitas las directrices de la política de la calidad que son el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad; y se encuentran divulgadas en <http://cogui.unimagdalena.edu.co/>
- La política de la calidad se comunica y divulga a través del portal web del Sistema COGUI, a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la Institución;
- La política de la calidad es revisada anualmente por la alta dirección y verifica su adecuación a los propósitos institucionales.

#### 1.4 Revisión de los Objetivos de calidad

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los siguientes objetivos de la calidad:

- Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.
- Asegurar la acreditación de programas y renovación de acreditación institucional y de programas académicos.
- Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.
- Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.

*Tabla 4. Alineación de los objetivos de calidad con la política de la calidad.*

<b>Objetivo de la Calidad</b>	<b>Directrices de la Política de la Calidad</b>
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “La gente es primero”. Compromiso con la satisfacción de sus usuarios.</li> <li>• Autoevaluación permanente.</li> </ul>
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación.</li> <li>• Autoevaluación permanente.</li> </ul>
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo humano.</li> </ul>

Objetivo de la Calidad	Directrices de la Política de la Calidad
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo A+: Compromiso con la mejora continua.</li> <li>• Autoevaluación permanente.</li> <li>• Tecnología</li> </ul>
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado.</li> </ul>

## 1.5 Planeación para cumplir objetivos de la calidad

Se planifica el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional; allí se determina: qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuando se finalizará y la evaluación se hará con la del plan de acción institucional.

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 5](#) se presentan los objetivos con el total de indicadores relacionados del PDA.

*Tabla 5. Total indicadores del plan de acción institucional relacionados con cada objetivo de la calidad.*

Objetivo de la calidad	Indicadores PDA
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	84
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	22
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	7
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	4
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	1
<b>Total</b>	<b>118</b>

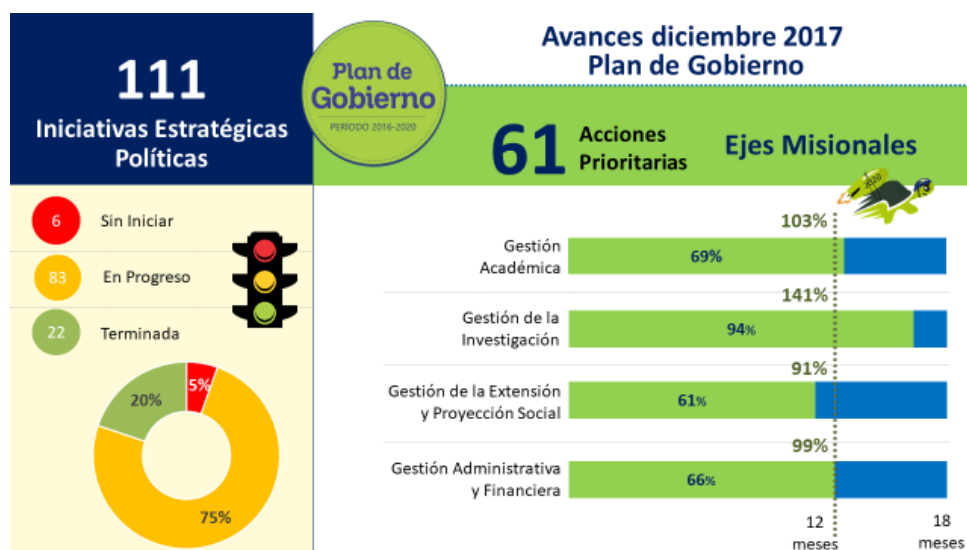
## 2. RESULTADOS SISTEMA COGUI+ 2017

### 2.1 Resultados de los objetivos de la calidad

Tabla 6. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2017

Objetivo de calidad	Cumplimiento de metas indicadores Plan de acción institucional		Total indicadores	%cumplimiento objetivos de calidad
	No	SI		
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	20	64	84	76%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	9	13	22	59%
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	1	6	7	86%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.		4	4	100%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.		1	1	100%
<b>Resultado general</b>	<b>30</b>	<b>88</b>	<b>118</b>	<b>75%</b>

### 2.2 Resultados de la gestión institucional





### 3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

A continuación se presentan las acciones de mejoramiento implementadas en 2017 resultado de la planeación institucional por tema estratégico:

#### 3.1 Tema Estratégico 1: Calidad Educativa Sostenible

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Mejorar desempeño general en pruebas Saber-Pro	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sensibilización y visibilización de resultados previos.</li> <li>✓ Adopción e implementación de mecanismos de incentivos y preparación para estudiantes y profesores.</li> <li>✓ Adopción e implementación de mecanismos para realimentar percepciones post-prueba para seguir mejorando.</li> </ul>
Selección de Docentes Catedráticos por Mérito	129 plazas y 164 inscritos con cumplimiento de requisitos mínimos
Mejoramiento Curricular y Pedagógico	Nombramiento de los directores académicos de facultad para apoyar, coordinar y liderar procesos de revisión de planes de estudio, microdiseños y modelos pedagógicos más incluyentes e integrales, que propendan por el desarrollo de inteligencias múltiples.
Fortalecimiento de competencias genéricas y específicas para estudiantes que presentarán la prueba SABER PRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 776 estudiantes de grado de los programas académicos de la Universidad realizaron prueba diagnóstica Saber-Pro 2017.</li> <li>✓ Implementación de Plataforma Virtual para entrenamientos en Saber PRO</li> <li>✓ Pruebas de entrenamiento virtual: 2161 interacciones.</li> <li>✓ Talleres de entrenamiento presencial: 685 asistentes.</li> <li>✓ Electivas de entrenamiento Saber Pro: 776 matriculados.</li> </ul>
Celebración del Día del Estudiante y el Día de las Estrellas UNIMAGDALENA SABER PRO	Reconocimiento a los estudiantes por sus resultados en las pruebas SABER PRO: dos estudiantes por cada programa y siete estudiantes del Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo IDEA, para un total de 50 estudiantes que recibieron un certificado y medalla de honor.
Renovación del Registro Calificado Programas de Doctorado del SUE Caribe	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Doctorado en Ciencias Físicas. Resolución MEN 26747 de 2017</li> <li>✓ Doctorado en Medicina Tropical Resolución MEN 3802 de 2016. (Res 2464 de 2017 resuelve recurso de reposición)</li> </ul>
Reactivación y Consolidación del CETEP	Organización del Equipo de Trabajo y dotación de espacio físico y equipamiento para el desarrollo de estrategia de formación de docentes para el fortalecimiento de competencias TIC.

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Creación de nuevos espacios curriculares y extra-curriculares para fortalecimiento de competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Club de Lectura "La Estancia de las Libélulas"</li> <li>✓ Club de Oratoria "Patos Al Agua"</li> <li>✓ Comunidad virtual para el Aprendizaje de Idiomas usando herramientas tecnológicas "Lingo Unimagdalena"</li> <li>✓ Diplomado de Liderazgo</li> </ul>
Diversificación de oportunidades de prácticas académicas y profesionales.	Se logró la firma de 20 convenios interinstitucionales que permiten las prácticas empresariales a estudiantes de los programas Técnico Profesional en Higiene y Seguridad Industrial y la Tecnología en Salud Ocupacional.
Doble titulación internacional.	Primeros Graduados como Máster en Ingeniería de la Escuela Nacional de Ingeniería de Metz – ENIM (Francia). Un grupo de 4 estudiantes de Ingeniería Industrial se graduaron en el proceso de doble titulación internacional en el Programa Jóvenes Ingenieros de Colciencias y la Embajada Francesa.
Unimagdalena seleccionada por el MEN para la creación de programas y especializaciones técnicos y tecnológicos	Unimagdalena participó de la convocatoria realizada por el MEN de Fortalecimiento y Desarrollo Institucional para desarrollar una oferta pertinente y de calidad basada en cualificaciones.
En el periodo de exámenes de fin de semestre garantizamos a los estudiantes mejores condiciones de estudio en la biblioteca 'Germán Bula Meyer'	Ampliación y puesta en marcha de servicios: atención 24 horas continuas, apoyo de especialistas para atender a las personas con alguna dificultad académica y de preparación para sus exámenes, y estaciones de café para consumir durante su estancia, servicio de internet WiFi totalmente libre
Inicio de semestre de cara a la comunidad universitaria	Recorrido del rector y su equipo directivo por los salones de Unimagdalena para dar la bienvenida a los estudiantes y profesores, buscando unión y compromiso por la calidad y rigor académico.
Construcción participativa y Firma de "Pacto Ético por una Calidad Educativa Sostenible – PECES UNIMAGDALENA"	Estudiantes, profesores, administrativos y directivos participaron en jornadas ágiles para consolidar un gran pacto ético. Más de 1000 firmas de apoyo simbólico.
Implementación de "Veedurías Oportunas para una Calidad Educativa Sostenible – VOCES UNIMAGDALENA"	Fortalecimiento y diversificación de canales de información y participación ciudadana con el fin de conocer las experiencias de los usuarios para el rediseño y mejora continua de servicios académicos y administrativos

### 3.2 Tema Estratégico 2: Inclusión y buen gobierno

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Creación del programa de estímulos para la inclusión y permanencia estudiantil	Estrategia orientada a evitar la deserción de estudiantes, y tiene por objetivo fortalecer la permanencia y la graduación estudiantil a estudiantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad socioeconómica o en situación de discapacidad física, visual, auditiva, psíquica o mental. (Resolución rectoral 150 de 2017).
Política integral para inclusión con personas con discapacidad.	<p>Acuerdo Superior 021 de 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exoneración del pago por concepto de inscripción en el proceso de admisión</li> <li>✓ Exoneración del 90% del valor de la matrícula.</li> <li>✓ Inclusión en los programas de Bienestar Estudiantil y alimentación escolar.</li> <li>✓ Estudiantes con discapacidad cuya lengua natural sea distinta al castellano, le será reconocida está a fin de acreditar competencias en un segundo idioma como requisito para obtener el título de grado.</li> </ul>
Reglamentación del programa de matrícula por trabajo.	Resolución Rectoral 148 de 2017: Estrategia orientada a evitar la deserción de estudiantes, y tiene por objetivo fortalecer la permanencia y la graduación estudiantil a través de la financiación condonable de la matrícula financiera.
Reglamentos para el beneficio de la gente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eliminación de la prohibición para cursar otro programa académico a quien ha salido por FBRA en dos ocasiones (Acuerdo Superior 02 de 2017).</li> <li>✓ Opción de Retiro Voluntario Definitivo (Acuerdo Superior 02 de 2017).</li> <li>✓ Posibilitar la admisión para quienes se inscriban con otro título de pregrado (Acuerdo Superior 02 de 2017)</li> <li>✓ Medida transitoria para graduación de programas académicos de pregrado y posgrado (Acuerdos 08 y 09 de 2017).</li> </ul>

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modificación de los requisitos para garantizar el acceso a las comisiones de estudio y el ingreso al programa de formación avanzada (Acuerdo Superior 024 de 2017).</li> </ul>
Deportistas y artistas talentosos ahora tienen espacio privilegiado en Unimagdalena	<p>Otorgar dos cupos especiales por programa académico de pregrado y estímulos como la exoneración del 90% del valor de la matrícula a jóvenes aspirantes que sean destacados a nivel deportivo y artístico.</p>
Ceremonias especiales de graduación	<p>9 ceremonias especiales de graduación: Estos actos que constituyen una novedad en la Institución, buscan que los grados por ventanilla adquieran un sentido de cercanía con la Casa de Estudios y que tengan el mismo significado que el de una ceremonia pública, junto a todas las emociones que se viven en este importante evento.</p>
<p>“La Gente es Primero”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejoramiento de Bienestar Digital y Condiciones de Trabajo en Edificio Docente: Fueron entregados 162 equipos de cómputo e impresoras para profesores creando condiciones óptimas para el desarrollo de sus actividades.</li> <li>✓ Bienvenidas a los estudiantes: son con +cultura, +arte, +reconocimiento +Unimagdalena.</li> <li>✓ Firmamos convenio en beneficio de nuestros estudiantes, docentes y funcionarios residentes en Ciénaga, Zona Bananera, Aracataca y Fundación: Firma acuerdo para brindar tarifa diferencial de transporte a la comunidad universitaria de la subregión Norte del Magdalena. Nuestra comunidad podrá abordar el bus de T. Sensación dentro de la Universidad mostrando su carné y beneficiarse de una tarifa diferencial.</li> <li>✓ Administración Incluyente: Oferta de cursos en Lengua de Señas Colombianas para estudiantes, docentes y personal administrativo que interactúan con estudiantes hipoacústicos para total integración con ellos</li> <li>✓ Vinculación de estudiantes con capacidades diferenciales de aprendizaje (1 con limitación visual y 1 con limitación física) en la modalidad de ayudantes, cuyo propósito será construir y ejecutar un programa de concientización y formación para estudiantes, profesores y administrativos en torno a la inclusión en la educación superior.</li> <li>✓ Nace la Asociación de Estudiantes Indígenas en Unimagdalena y realización de la primera Asamblea General.</li> <li>✓ Celebración del ‘Día Internacional de las Personas con capacidad diferencial auditiva.</li> <li>✓ XVII Semana Cultural y Deportiva ‘A orillas del caribe’ Unimagdalena dio ejemplo de inclusión.</li> <li>✓ Modificación del valor de la matrícula para los programas de Pregrado y Formación para el trabajo que la Universidad del Magdalena ofrece en la modalidad a Distancia. Acuerdo Superior 012 de 2017.</li> <li>✓ Se logró la Apertura de la Oficina de atención a estudiantes de la modalidad a distancia los días sábados en el campus principal de la Universidad del Magdalena, ubicada en el Edificio Sierra Nevada primer piso, Facultad de Ciencias Básicas.</li> <li>✓ Se logró la Atención a estudiantes de la modalidad a distancia los días sábados por parte de la oficina de Cartera de la Universidad del Magdalena.</li> <li>✓ Se realizó la bienvenida a estudiantes de primer semestre de la <b>Modalidad a Distancia</b>.</li> <li>✓ Se logró la participación de los estudiantes de la <b>modalidad a distancia</b> de los diferentes centros tutoriales en las actividades de la Semana Cultural y Deportiva de la Universidad del Magdalena.</li> <li>✓ Inclusión de estudiantes de la modalidad a Distancia en el Programa de Refrigerios</li> <li>✓ Reconocimiento a 45 docentes que ingresan y ascienden en el escalafón.</li> <li>✓ Encuentro de docentes con otra perspectiva.</li> <li>✓ Somos parte del 10% nacional que logra acuerdos colectivos con los sindicatos de trabajadores de la Universidad</li> </ul>
Política de Inclusión y Regionalización	<p>Creación del Programa Talento Magdalena: Cupos directos a los dos bachilleres con mejores resultados en las Pruebas Saber pertenecientes a municipios no certificados del Departamento. Programa que busca garantizar mayor inclusión de los jóvenes de diferentes municipios del Magdalena.</p>
Bienestar Universitario Salud y Deporte	<p>Ampliación de la Oferta Deportiva de Bienestar Universitario: Fortalecimiento de los programas de bienestar, incluyendo tres nuevas disciplinas deportivas: Ultimate, Karate y Rugby.</p>
Bienestar Universitario, Inclusión y Equidad	<p>Mejoramiento del Programa de Almuerzos y Refrigerios Gratuitos:</p>

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Aumento en cantidad, calidad y variedad de los almuerzos (Pasamos de 750 a 1000) y refrigerios (Pasamos de 1600 a 1800) gratuitos.</li> <li>√ Diseño del programa bajo una estricta asesoría nutricional.</li> </ul>
Bienestar Universitario, Gratiitud	Primer Encuentro de Pensionados de la Familia Unimagdalena: Inclusión de los pensionados a beneficios de Bienestar Universitario. Actividad de integración con un grupo de 40 pensionados de la Universidad del Magdalena.
Bienestar Universitario y clima laboral	Unimagdalena: Una Familia de Familias. Integración de Final de Año: Disminución de costos y resignificación de los encuentros de final de año de la Universidad, focalizado en la familia, los niños, la Navidad y los regalos. +500 docentes, administrativos y estudiantes beneficiados. Inversión: 70 millones de pesos.
Desarrollo Estudiantil	Fortalecimiento de la Dirección de Desarrollo Estudiantil: <ul style="list-style-type: none"> <li>√ Conformación de equipo de trabajo,</li> <li>√ Creación de línea de atención estudiantil</li> <li>√ Obras de adecuación para la Dirección de Desarrollo Estudiantil y mobiliario</li> </ul>
Apoyo a la Comunidad Estudiantil	Mejora condiciones para pago de matrícula: 8.890 nuevos puntos bancarios en todo el país y habilitación de pago electrónico: Ampliación de la cobertura de los Servicios Bancarios por Convenio con Bancolombia permite ampliar la cobertura y brindar la opción del pago electrónico.
	Mejores Beneficios para Empleados por Pago de Nómina: Exploración de ofertas de bancos para convenio por pago de nómina que beneficie a la comunidad académico-administrativa (empleados de planta y contratistas).

### 3.3 Tema Estratégico 3: Innovación y Transformación organizacional

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Política de Calidad	Aumento del 178% en aprobación de acuerdos superiores. (nov. 2016 a nov. 2017), así: Beneficios / Estudiantes: 16 Acuerdos - Gestión Administrativa: 12 Acuerdos Fortalecimiento de la Docencia, distinciones: 6 Acuerdos. - Actualización Normativa (Estatuto General, sistema investigación / extensión): 4 - Elecciones: 1 Total 2017: 39 - En el año 2016 se expidieron 14 acuerdos superiores
	Aumento del 89% en aprobación de acuerdos académicos. (nov. 2016 a nov. 2017): 100. En el año anterior se expidieron 53 acuerdos académicos.
Creación y fortalecimiento de unidades organizativas para I+D+I+E	Se crearon el Centro de Innovación y Emprendimiento y el Programa Editorial Unimagdalena Mediante (Acuerdo Superior 016 y Resolución 104 de 2017 )
Designación de los directores de Investigación y extensión por Facultad	Conformación del Consejo de Investigación y Comités de Investigación y Extensión de las Facultades
Rendición de cuentas Incluyente e innovadora	Con una masiva asistencia como marco, se presentó un informe sobre los avances alcanzados en los primeros seis meses de gobierno. Así mismo hicieron rendición de cuentas las Vicerrectorías Académica y de Investigación y las Facultades de Ciencias de la Educación, Ciencias Básicas, Humanidades y Ciencias de la Salud
Transparencia y Rendición de Cuentas Permanente	Aplicación móvil "A+Unimagdalena 3G" con la información actualizada y relevante de la gestión Institucional. Incluye un canal de comunicación directo llamado Cuénteles al Rector.
Fortalecimiento e Integración de Sistemas de Gestión, Planeación y Acreditación: COGUI +	Fortalecimiento tecnológico para la integración de los sistemas de gestión, planeación y acreditación de la institución.
Transformación organizacional usando metodologías ágiles	Sensibilización, capacitación y entrenamiento de personal administrativo para la conformación de equipos altamente eficientes donde el usuario es primero.
Unimagdalena, primera en el Índice de Transparencia entre entidades públicas del Departamento	Resultado de la medición preliminar realizada por la Contraloría Departamental, obtuvo un puntaje de 73.4 al analizar variables, como acceso a la información, contratación pública, planes de acción y de anticorrupción, entre otras.

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
MEN asignará recursos para la dotación de los nuevos edificios en 2018	Gestión realizada con el Presidente Juan Manuel Santos en el mes de diciembre durante su visita a la Ciudad. El convenio interadministrativo se suscribirá una vez termine el periodo de la Ley de Garantías
Unimagdalena ingresa al Ranking internacional de sostenibilidad GreenMetric – diciembre/2017	Puesto: Mundial: 514. – Nacional: 29

### Proceso misional: Gestión de investigación

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Reactivación de la convocatoria de financiación de proyectos de I+D+i+CAC FONCIENCIAS	Se fortaleció la convocatoria para la financiación de proyectos de investigación, desarrollo experimental, innovación, creación artística y cultural FONCIENCIAS, logrando realizar de manera anual esta convocatoria para lograr una mejor producción de resultados.
Nuevo enfoque de la Semana de la Ciencia, Tecnología e Innovación	Unimagdalena Crea aprovechando los resultados de las actividades de I+D+i+CAC que se dan en nuestra universidad para crear valor social e impactar en el entorno.
Nuevas convocatorias para el fortalecimiento de las actividades I+D+I+E	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capital semilla para investigadores recién vinculados.</li> <li>✓ Trabajos de grado de pregrado en modalidad proyecto de investigación</li> <li>✓ Participación de profesores en eventos de reconocida trascendencia</li> <li>✓ Visita de expertos</li> <li>✓ Publicación de artículos científicos en inglés en revistas SJR o JCR</li> <li>✓ Movilidad estudiantes y jóvenes investigadores para actividades de investigación y desarrollo experimental, innovación o creación artística y cultural</li> <li>✓ Publicación de libros con la Editorial Unimagdalena</li> </ul>
Primera Red de mentores de emprendimiento	Fortalecimiento y potencialización de 31 emprendimientos en etapa de ideación con la participación de 34 mentores. Conformación de un banco de iniciativas de emprendimiento con 47 iniciativas. - Actores: 31 estudiantes y 12 egresados
Convocatorias para el fortalecimiento de las actividades I+D+I+E	Creación de convocatorias que fortalecen el desarrollo de las actividades de investigación, desarrollo experimental, innovación, creación artística y cultural
Cátedra de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y naturales en la Unimagdalena para promover espíritu científico e investigador	Se dio inicio a la cátedra en la Institución con la participación del Presidente de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Dr. Enrique Forero
Ampliación de modalidades de grado para promover interdisciplinariedad, emprendimiento e innovación	Oportunidad de escoger una de las 9 modalidades de trabajo de grado estipuladas (Modificación en los requisitos de grado Acuerdo Superior 011 de 2017)

### Proceso misional: Gestión Académica

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Nueva oferta de programas de posgrado	Ampliación de la oferta académica de posgrado con 5 programas de especialización y 7 de maestría (12 programas con solicitud de registro calificado MEN).
Nuevos convenios para formación posgradual con la Universidad del Valle y de doble titulación en la Universidad de Girona - España	7 estudiantes en la Maestría en Derechos Humanos en la Universidad de Girona y 5 estudiantes en proceso de admisión para el Doctorado en Psicología en la Universidad del Valle

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Nueva oferta de programas de pregrado	Ampliación de la Oferta en la modalidad a distancia. Creación de Programa Profesional en Deportes y Programas profesionales, técnicos y tecnológicos por Ciclos Propedéuticos en Administración Pública y Administración de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
Oferta académica pertinente	Conformación de equipo de trabajo para construir nueva oferta de programas de pregrado: Ingeniería Marina y Ciencias de la Sostenibilidad

### 3.4 Tema Estratégico 4: Desarrollo Regional

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Alianzas y Convenios Interinstitucionales	86 CONVENIOS SUSCRITOS. (+ 23 Convenios en Trámite) 40 convenios de cooperación internacional y 46 convenios interinstitucionales
Política de Internacionalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Convenio Unimagdalena - PURDUE University: Convenio para la colaboración en investigación en ingenierías; estancias post-doctoral de docentes; pasantías de investigación estudiantiles y otras iniciativas de transferencia de conocimiento que involucran a los sectores productivos de ambos países.</li> <li>√ 100 intercambios semestrales y prácticas profesionales en 4 continentes con becas completas a través de los programas Conexión Global y Prácticas Globales</li> </ul>
Fortalecimiento de las relaciones con el entorno para I+D+i	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Firma de convenio y lanzamiento del Concurso Ventures 2017 para impulsar el crecimiento de una nueva generación de emprendedores.</li> <li>√ Establecimiento de convenio de cooperación con el grupo empresarial Daabon</li> </ul>
Primera Universidad designada como miembro institucional de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales	Designación que refuerza vínculos a partir del convenio suscrito mediante convenio de cooperación interinstitucional para devolverle la esencia académica a esta institución.
Unimagdalena Global	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Adhesión a Pactos e Iniciativas Mundiales: Pacto Mundial y PRME</li> <li>√ Vinculación a rankings y redes internacionales</li> </ul>
Liderazgo Nacional y Regional en Temas Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Miembro del CESU – Docente Oscar García</li> <li>√ Miembro del CNA – Docente Jorge Sánchez Buitrago</li> <li>√ Miembro del Comité Asesor del SUE en representación de los vicerrectores administrativos. Vicerrector Administrativo Jaime Noguera</li> <li>√ Investigador Senior CODECTI Magdalena. Docente Juan Carlos Dib</li> </ul>
Se institucionaliza el Voluntariado Universitario en Unimagdalena	√ Voluntariado UNIMAGDALENA reconocido por el Sistema Nacional de Voluntariado
UNIMAGDALENA recibió legal y materialmente Museografía de la casa museo García Márquez por Ministerio de Cultura	√ Se entregaron a la universidad un total de 134 piezas patrimoniales que forman parte del inventario de lo que es hoy en día la Casa Museo.
Unimagdalena miembro de la Junta directiva del FICCI	Nuevo integrante elegido por votación casi unánime en su postulación permite entrar a la junta directiva de uno de los festivales de cine más importantes de Colombia y América Latina

### 3.5 Tema Estratégico 5: Smart University, Infraestructura, Dotación y Equipos

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Edificio Modular para la Innovación y el Emprendimiento	Diseños arquitectónicos y estructurales para la construcción de laboratorios de la facultad de ciencias empresariales, oficinas de grupos de investigación y centro de emprendimiento.
Centro de Atención a la Comunidad: SER Unimagdalena – Servicios Estratégicos para la Reconciliación	Nueva sede de la Universidad para: Consultorio Jurídico, y Centro de Conciliación; Centro de Desarrollo Humano, Salud Integral y Familiar; Grupo de estampilla, Dirección de Prácticas Profesionales y Centro de Posgrados y Educación continua. Edificio Villa Country

Estrategia	Acciones de mejora implementadas
Parques biosaludables en la Universidad para el disfrute de toda la comunidad universitaria	Dos parques biosaludables que benefician a más de 20.000 estudiantes y 1.262 docentes, empleados, contratistas, pensionados y egresados
Mejoramiento de Confort Térmico y Tecnológico en Edificios de Aulas	Instalación en 42 aulas de aires acondicionados y video beams, adecuaciones de obra civil, red eléctrica y red de datos en los pisos 2 y 3 de los Edificios de Aulas Sierra Nevada y Ciénaga Grande de la Universidad.
Laboratorios de Etnografía	Nuevo espacio de formación para el programa de Antropología que beneficia estudiantes de cuarto a noveno semestre y estudiantes de la Maestría en Antropología
Laboratorios de Arqueología y Antropología Forense	Espacios académicos y destinados para la investigación y formación de futuros profesionales de la Facultad de Humanidades
Laboratorio de Biología General, Química y Bioquímica General	Obra civil, mobiliario, aire acondicionado y equipos.
Laboratorio Anatomía Humana	Compra mesa de disección virtual en 3D, modelos anatómicos
Unimagdalena, Gobernación y HUFT oficializaron convenio de cooperación	Habilitar el sexto piso del Centro médico para la realización de actividades de formación, investigación, transferencia tecnológica y de conocimiento a la comunidad universitaria
Centro de Datos del DANE en Unimagdalena	El Centro de Datos permitirá a la comunidad universitaria el uso y difusión de los datos producidos en las diferentes investigaciones que se llevan a cabo en el país
Dos nuevos buses para beneficio de la comunidad universitaria	Buses con capacidad para 23 y 35 pasajeros contratados en modalidad de Renting por un tiempo de cinco años
Mejoramiento de Urbanismo, Movilidad y Acceso al Campus Universitario	Construcción de dos áreas de parqueo con 118 cupos para mejorar la organización fuera y dentro del Campus
Kioscos Digitales Interactivos	Kioscos Digitales para la publicación de la información institucional, del mapa del Campus, Puntos ágiles - Kiosco Digital para la atención al ciudadano, Atriles inteligentes (3), Kioscos de autorecarga de dispositivos móviles (2) y Sistema integrador
Equipos de cómputo para docentes y áreas académico-administrativas	Se adquirieron 325 equipos de cómputo. Los equipos para dotar puestos de trabajo de profesores ubicados en el Edificio Centro Docente, salas virtuales de la biblioteca y otras áreas académico-administrativas

#### 4. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

El proceso de auditoría interna de 2017 tuvo como objetivo verificar el mantenimiento de la mejora continua del Sistema COGUI+ de acuerdo con las estrategias institucionales y cumplimiento de requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009.

##### Mejoras al proceso de auditoría interna:

- Implementación de jornadas ágiles para la revisión integral de la gestión institucional.
- Revisión de implementación de la planeación estratégica.
- Revisión de acciones de mejora implementadas por cada proceso.
- Integración de resultados en un solo informe de auditoría.
- Integración del plan de mejoramiento.

- **Revisión integral de la documentación de procesos:** Información documentada, interacciones, indicadores de desempeño, resultados proceso de transición a ISO9001:2015.



*Ilustración 1 Criterios de conveniencia y adecuación de la documentación del sistema COGUI.*

- **Revisión integral de procesos del Sistema COGUI**

Se realiza la revisión del estado de la documentación de los procesos y se evidencia que existen algunos documentos que aún no se han actualizado para atender la nueva normatividad de la institución y adaptación a las condiciones particulares del entorno en el que se desarrollan los procesos y procedimientos de acuerdo a las directrices dadas para la planeación estratégica institucional y las interacciones entre procesos.

*Tabla 7. Plan de mejoramiento integral del Sistema COGUI+ para implementar acciones correctivas provenientes de la auditoría interna de 2017.*

No.	Requisito ISO 9001:2015	Descripción Actividades	Proceso responsable de la acción de mejora	Procesos que deben implementar la acción
1	Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas de trabajo entre procesos para la identificación de interacciones fundamentales entre los procesos que requieren crear o actualizar la documentación.</li> <li>• Actualización de la documentación.</li> </ul>	Gestión de la calidad	Todos los procesos
2	Interacción de los procesos (Requisito 4.4.1.b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas de trabajo entre procesos para la identificación de interacciones fundamentales entre los procesos que requieren crear o actualizar la documentación.</li> <li>• Actualización de la documentación.</li> </ul>	Gestión de la calidad	Todos los procesos

No.	Requisito ISO 9001:2015	Descripción Actividades	Proceso responsable de la acción de mejora	Procesos que deben implementar la acción
3	Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Requisito 6.1).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de capacitación a equipos de procesos para actualizar mapas de riesgo.</li> <li>Asesoría y acompañamiento a procesos para realizar la gestión de riesgos y oportunidades.</li> <li>ISOLUCION</li> </ul>	Dirección y Planeación	Todos los procesos
4	Seguimiento, medición, análisis y evaluación. (Requisito 9.1.1.b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de capacitación a equipos de procesos para actualizar indicadores.</li> <li>Asesoría y acompañamiento a procesos para realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del proceso.</li> </ul>	Evaluación de la gestión y rendición de cuentas	Todos los procesos

#### 4.1 Acciones de mejora implementadas a partir de resultados de Auditoría ICONTEC 2017

Oportunidad de mejora: “Revisión por la dirección, en el análisis de la información de entrada sobre el desempeño de los recursos, considerar con mayor profundidad y detalle la revisión de la capacidad y limitaciones de los recursos existentes, desglosando cada uno de los componentes de los recursos que debe proporcionar la Universidad para asegurar el logro de los resultados esperados: personal, la infraestructura, ambiente para el buen funcionamiento de los procesos, recursos necesarios para el seguimiento y la medición, recursos para asegurar los conocimientos necesarios, entre otros”.

Acción de mejora: Se implementaron 6 boletines estadísticos que diseñó la Oficina Asesora de Planeación en 2017, a partir del análisis de información de resultados institucionales, que fueron presentados por el Rector a diferentes instancias internas y externas, soporte de la rendición de cuentas.

Oportunidad de mejora: “Seguir gestionando la búsqueda de recursos a través de mayores transferencias de la Nación por estudiantes, gestionando ante la entidad competente, que establezcan disposiciones regulatorias que permitan igualar al menos el valor promedio de los recursos transferidos a las universidades públicas a nivel Nacional, teniendo en cuenta que la Unimagdalena es la que menos recibe, y de esta manera asegurar el crecimiento de la institución acorde con las proyecciones de desarrollo de la región, y que permita responder a las expectativas de alta calidad esperado por las partes interesadas de la Institución”.

Acción de mejora: Para la búsqueda de recursos, el Rector lo estableció como uno de los retos prioritarios y realizando la gestión ante el gobierno departamental y nacional.

Como resultado de la gestión del Rector, se logró nueva tasa del 2% para la Estampilla Refundación de la Universidad del Magdalena de cara al nuevo milenio, con lo cual se proyecta incrementar el recaudo de \$9.500 millones a \$18.000 millones anuales.

Sanción de la ordenanza 052 de septiembre de 2017 por la Asamblea Departamental que autorizó el incremento a 2%, recursos que se podrán destinar a proyectos que seguirán mejorando la calidad educativa

Oportunidad de mejora: “Es conveniente profundizar en la identificación de los riesgos y especificar el detalle de los controles, para asegurar que se integran a los procesos del sistema de gestión”.

Acción de mejora: Se realizó la actualización de mapas de riesgos utilizando metodologías ágiles.

Oportunidad de mejora: “Conviene registrar la aplicación de los controles a los riesgos, para contar con información objetiva que permita evaluar la eficacia de las acciones preventivas frente a los riesgos”.

Acción de mejora: Se realizó la actualización de mapas de riesgos utilizando metodologías ágiles.

Oportunidad de mejora: “Medición de los procesos, continuar revisando y fortaleciendo la formulación de indicadores de los procesos del sistema de gestión establecidos por la Universidad, con el propósito de asegurar que la evaluación del desempeño del sistema de gestión y sus procesos se realice con pertinencia y agregando valor para el mejoramiento continuo de la institución”.

Acción de mejora: Diseño de Red de indicadores

De acuerdo a los nuevos paradigmas establecidos en la institución se busca que cada una de las dependencias, oficinas y facultades se articulen y trabajen de manera participativa y sistémica.

Para lograr lo anterior se hace necesario establecer las conexiones entre cada uno de las dependencias y oficinas que hacen parte de la institución (Nivel Operativo), los procesos (Nivel táctico), la alta dirección (Nivel estratégico) y su relación con referentes mundiales (Nivel de referenciación mundial) lo cuales contribuyen al posicionamiento de la institución en un escenario internacional fortaleciendo de esta manera convenios, alianzas y proyectos, todo esto a través del diseño de una red de indicadores.

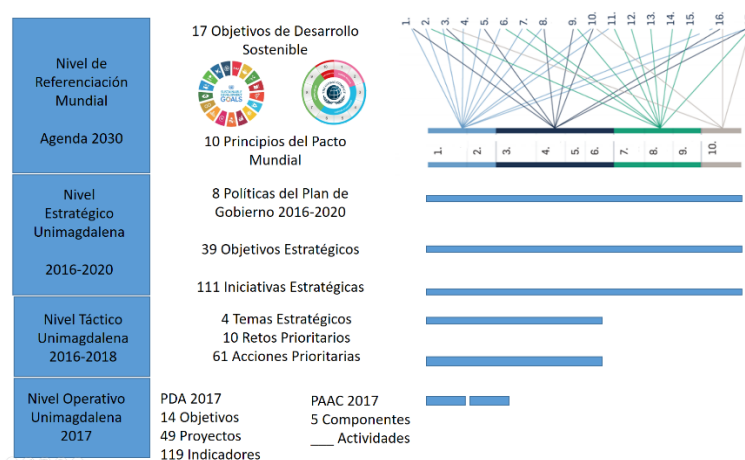


Figura 1. Diseño Red de Indicadores

Esta red de indicadores se va a implementar en la plataforma ISOLUCION a través de la construcción de tableros de control, los cuales nos permiten hacer seguimiento y control de

las actividades desarrolladas en cada nivel así como la contribución de un nivel al nivel más avanzado mediante la alimentación de los indicadores.

Oportunidad de mejora: *“Es conveniente revisar los indicadores de la Institución cuyas metas se vienen alcanzando o superando ampliamente y de manera constante, con el objetivo de asegurar que la medición del desempeño de los procesos y del sistema, evolucionen acorde con la madurez que va alcanzando el sistema de gestión, de modo que las metas definidas se constituyan en verdaderos retos para la organización, permitiendo proponer planes de acción o proyectos de mejora que aseguren el logro de un desarrollo sostenible para la Universidad”.*

Acción de mejora: Diseño de Red de indicadores

Oportunidad de mejora: *“Implementar indicadores de carácter global como los indicadores GRI, SEDEX, los cuales pueden proyectar a nivel internacional la universidad”.*

Acción de mejora: Se encuentra en proceso la elaboración de informe sostenibilidad aplicando los estándares GRI.

Oportunidad de mejora: *“Criterios para la toma de acciones de mejora en los procesos, se recomienda revisar y fortalecer los criterios establecidos para generar eficazmente acciones de mejoramiento, considerando fuentes diferentes a la auditoría interna, como por ejemplo, el resultado del seguimiento y medición de los procesos, control de servicio no conforme, la adecuación de los recursos, materialización de riesgos, la evaluación de la satisfacción de los clientes, quejas y reclamos, etc. Conviene fortalecer las disposiciones para asegurar el efectivo seguimiento a la implementación de las acciones de mejora”.*

Acción de mejora: Modelo A+, Kit de herramientas ágiles, Jornadas ágiles.

Oportunidad de mejora: *“La descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad, revisar el modo como se describen actualmente las interacciones entre procesos de tal manera que permita precisar los insumos y las relaciones que se dan entre los procesos que interactúan en el sistema de gestión bajo un verdadero enfoque basado en procesos, y con una orientación enfocada al riesgo”.*

Acción de mejora:

- Ejemplo de mejora, la articulación de SG como CENTRO CONCILIACIÓN y SST.
- Reuniones entre procesos para tomar acciones: Ej. Desarrollo estudiantil con RE; Vic académica con Servicios generales.

Oportunidad de mejora: *“Conviene revisar los riesgos identificar los del proceso de Relaciones Interinstitucionales, procurando identificar riesgos de significativo impacto sobre el desempeño del proceso, de manera que permita contar con insumos para la mejora del proceso”.*

Acción de mejora: Se realizó la actualización de mapas de riesgos utilizando metodologías ágiles.

Oportunidad de mejora: *“Conviene medir actividades intermedias del proceso de acreditación, para determinar parámetros que permitan evaluar eficazmente la gestión del proceso”.*

Acción de mejora: Se implementa Matriz de seguimiento a planes de mejora de programas.

#### **4.2 Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección de 2016.**

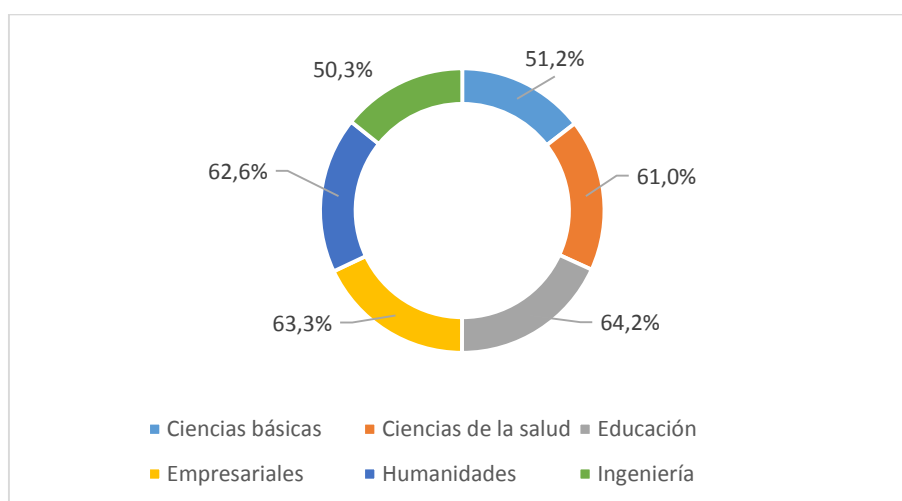
Los resultados se han venido presentando a lo largo de este informe. En la revisión anterior, se determinó que las mejoras del Sistema COGUI+ debían implementarse a partir de los resultados de la revisión integral del sistema en el marco de *los* cambios normativos, requerimientos de aseguramiento de la calidad académica.

## 5. RESULTADO DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

### 5.1 Resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario

Metodología: Aplicación de encuesta a estudiantes “Voces UNIMAGDALENA” al finalizar el segundo período académico de 2017, aplicada desde admisiones y registro (3358 estudiantes encuestados / 17.461 total estudiantes que equivale al 19.2%).

La pregunta para valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes se orienta con base en la reflexión de éstos sobre si los resultados obtenidos en el periodo académico 2017-II correspondían al esfuerzo y tiempo de estudio dedicado, cuyos resultados por facultad son:



Gráfica 1. Nivel de satisfacción de estudiantes por facultad de acuerdo con el resultado académico 2017-II.

Tabla 8. %Satisfacción de estudiantes por facultad - Año 2017.

Facultad	20%	40%	60%	80%	100%	*Indicador del nivel de satisfacción por facultad
Ciencias básicas	8,3%	7,1%	33,3%	31,0%	20,2%	51,2%
Ciencias de la salud	3,8%	6,9%	28,2%	39,2%	21,8%	61,0%
Educación	2,3%	7,0%	26,5%	32,8%	31,5%	64,2%
Empresariales	3,3%	8,5%	24,9%	41,1%	22,2%	63,3%
Humanidades	4,0%	7,2%	26,2%	42,3%	20,3%	62,6%
Ingeniería	5,0%	11,5%	33,2%	33,7%	16,6%	50,3%
<b>Total estudiantes</b>	<b>137</b>	<b>301</b>	<b>962</b>	<b>1261</b>	<b>697</b>	<b>3358</b>
<b>%Total</b>	<b>4,1%</b>	<b>9,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>37,6%</b>	<b>20,8%</b>	

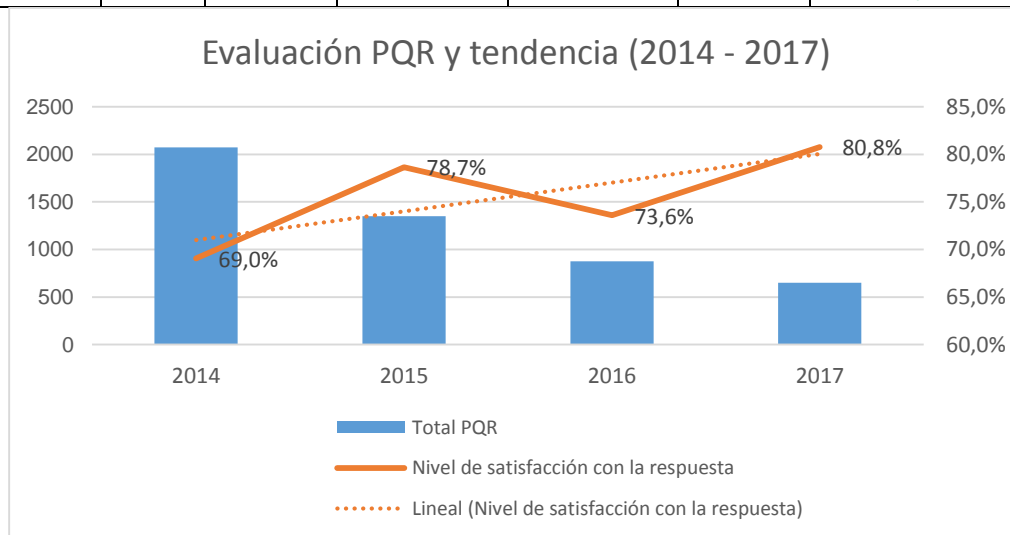
\* %Estudiantes con nivel de satisfacción de 80% o más

Tabla 9. Valoración de estudiantes del nivel de satisfacción de los resultados obtenidos en el periodo académico 2017-II teniendo en cuenta si corresponden al esfuerzo y tiempo de estudio dedicado (Número de estudiantes encuestados)

Facultad	Sin relación	En baja medida	Medianamente	En gran medida	Totalmente satisfecho	Total estudiantes encuestados
Ciencias básicas	7	6	28	26	17	84
Ciencias de la salud	15	27	110	153	85	390
Educación	7	21	80	99	95	302
Empresariales	31	80	235	387	209	942
Humanidades	20	36	132	213	102	503
Ingeniería	57	131	377	383	189	1137
<b>Total estudiantes</b>	<b>137</b>	<b>301</b>	<b>962</b>	<b>1261</b>	<b>697</b>	<b>3358</b>

## 5.2 Atención de quejas, reclamos y sugerencias

Año	Queja	Reclamo	Solicitudes o requerimiento de servicios	Sugerencias y/o Percepciones	Total PQR	Nivel de satisfacción con la respuesta*
2014	16	95	1948	15	2074	69,0%
2015	25	44	1266	16	1351	78,7%
2016	15	127	726	8	876	73,6%
<b>2017</b>	<b>64</b>	<b>75</b>	<b>501</b>	<b>10</b>	<b>650</b>	<b>80,8%</b>



En 2017 se identificaron las dependencias que intervienen en la gestión de actividades que conllevaron a PQR que se identificaron como no conformidad y

que afecta la prestación del servicio. Se realizaron reuniones conjuntas, donde realiza el análisis de causa y se tomaron las acciones correctivas.

## Evaluación PQR

Para la Universidad del Magdalena es de vital importancia la evaluación acerca del proceso de tratamiento de las PQR, por ello se hace necesario el diligenciamiento de la evaluación parte del usuario en busca de mejorar cada vez más la prestación de los servicios.

A cada usuario al recibir la respuesta a la PQR, se le presentan 4 criterios de evaluación:

- ❖ La prontitud de la respuesta
- ❖ La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.
- ❖ La claridad en la redacción de la respuesta
- ❖ El nivel de satisfacción con la respuesta dada

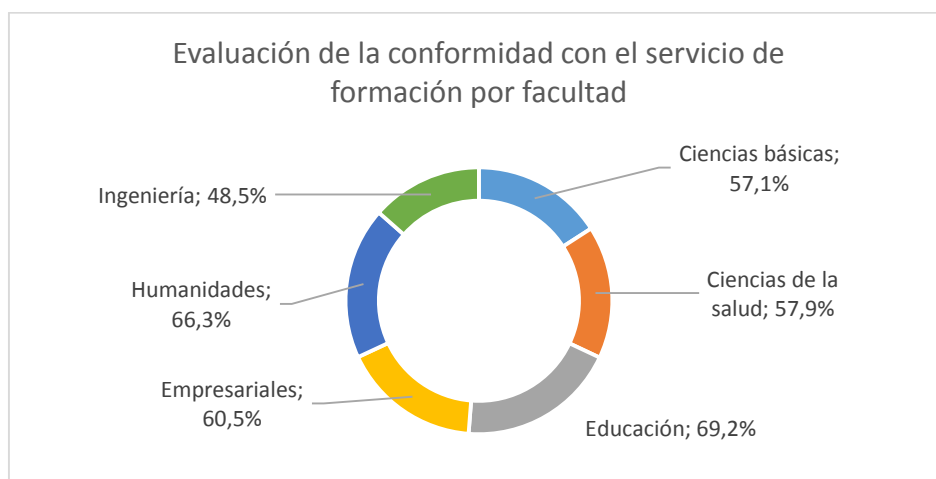
El usuario evalúa cada criterio, en una escala de 1 a 4, según su nivel de satisfacción, así:

- 1 = Deficiente
- 2 = Aceptable
- 3 = Bueno
- 4 = Excelente

### 5.3 Conformidad con los servicios

Percepción de los estudiantes, acerca de aspectos relacionados con los servicios misionales de gestión académica en 2017/2, con aplicación de encuesta a estudiantes “Voces UNIMAGDALENA” al finalizar el segundo período académico de 2017.

Para identificar salidas no conformes, se preguntó a los estudiantes si existe coherencia entre los resultados obtenidos y lo que realmente aprendió en el periodo académico 2017-II. (Salida del proceso misional gestión académica).



Facultad	% conformidad en la prestación del servicio misional de formación de estudiantes por facultad - Año 2017					*Indicador de conformidad con el servicio de formación por facultad
	20%	40%	60%	80%	100%	
Ciencias básicas	11,9%	11,9%	19,0%	44,0%	13,1%	57,1%
Ciencias de la salud	5,2%	10,9%	26,0%	41,7%	16,3%	57,9%
Educación	5,6%	3,6%	21,5%	41,4%	27,8%	69,2%
Empresariales	5,3%	8,4%	25,8%	39,1%	21,4%	60,5%
Humanidades	6,2%	8,5%	19,0%	44,0%	22,4%	66,3%
Ingeniería	7,7%	12,0%	31,8%	36,9%	11,7%	48,5%
<b>Total estudiantes</b>	<b>214</b>	<b>324</b>	<b>891</b>	<b>1330</b>	<b>599</b>	<b>3358</b>
<b>%Total</b>	<b>6,4%</b>	<b>9,6%</b>	<b>26,5%</b>	<b>39,6%</b>	<b>17,8%</b>	

\* %Estudiantes con nivel de conformidad de 80% o más

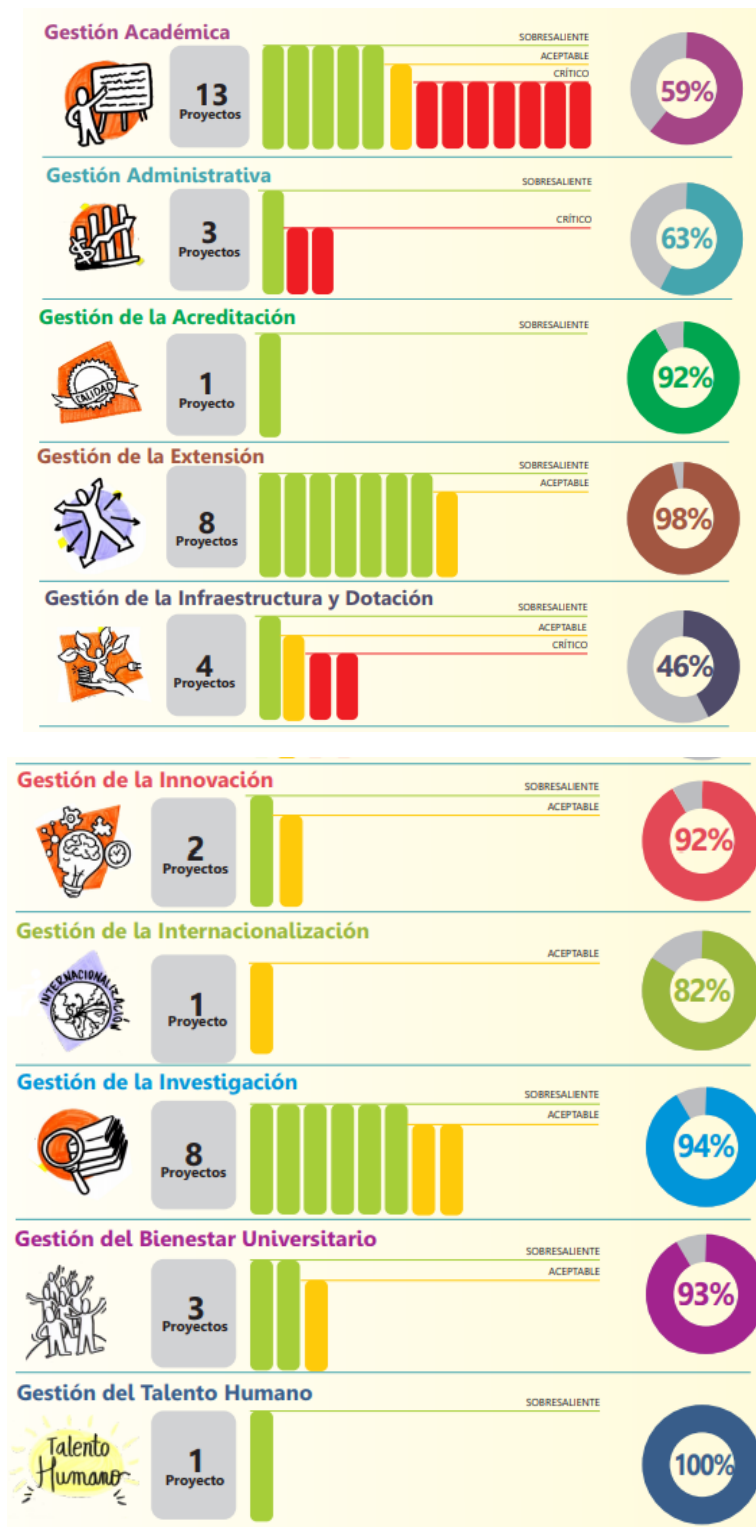
## 5.4 Realimentación de estudiantes para mejorar la prestación de servicios misionales

*Tabla 10. Sugerencias de los estudiantes*

Sugerencias de estudiantes	%	Total por tipo de sugerencia
Implementar nuevas maneras de hacer las clases que motive y atraiga al estudiante	31,4%	171
Reestructurar forma de evaluación	19,9%	108
Reestructurar contenidos temáticos de asignaturas más aplicados a la carrera	14,3%	78
Clases menos teóricas	8,1%	44
Distribución horaria y más horas prácticas que las teóricas de asignaturas	6,3%	34
Incrementar salidas de campo y uso de laboratorios	3,3%	18
Mayor profundización en temas	3,1%	17
Asignación de monitores académicos desde el inicio de clases	2,4%	13
Cumplimiento del microdiseño	2,4%	13
Guías o módulos con ejemplos y ejercicios	2,4%	13
Mayor preparación y conocimiento de los docentes	2,2%	12
Acompañamiento/tutoría al estudiante de práctica	1,5%	8
Mayor compromiso del docente con los estudiantes	1,5%	8
Mayor exigencia y seguimiento del docente	1,3%	7
<b>Total sugerencias de estudiantes</b>		<b>544</b>

Actualmente se encuentre en proceso la acción de mejora, liderada por la Vicerrectoría académica con asesoría externa de Julián de Zubiría.

## 6. RESULTADO DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS



Se han integrado los resultados de la gestión de procesos y de gestión institucional que se han presentado a la comunidad universitaria con la estrategia de rendición de cuentas:

<b>Actividad de Rendición de Cuentas</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Asistentes</b>
Audiencia pública y abierta	1 de septiembre	332
Logros del primer año de administración universitaria	14 de diciembre	206
Balance de gestión ante medios de comunicación	29 de noviembre	-
Vicerrectoría Académica	27 de septiembre	145
Vicerrectoría de Investigación	20 de noviembre	84
Facultad de Ciencias de la Educación	27 de septiembre	142
Facultad de Humanidades	30 de octubre	109
Facultad de Ciencias Básicas	8 de noviembre	95
Facultad de Ciencias de la Salud	30 de octubre	220
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	27 de noviembre	-
Facultad de Ingeniería	30 de noviembre	81

## **7. RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS.**

Se realizaron mesas de trabajo con la participación de uno o más representantes de cada uno de los 21 procesos de la Universidad del Magdalena, con el objetivo de actualizar los Mapas de Riesgos de los mismos.

Para garantizar el cumplimiento de este objetivo se establecieron los siguientes criterios de selección para los participantes de las mesas de trabajo:

- La o las personas que asistan en representación de las dependencias deben conocer cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la dependencia (el paso a paso, personas involucradas, línea de decisión, flujo de tareas).
- Debe ser una persona con buenas capacidades de escritura y lectura.
- Debe ser una persona propositiva.

Durante el desarrollo de las mesas de trabajo se identificaron 4 momentos con el fin de garantizar un trabajo participativo y sistémico de acuerdo a los nuevos paradigmas impulsados por la institución.

## Momento I. Explicación de conceptual

Se define ¿Qué es el riesgo?, ¿Cómo se clasifica?, ¿Cuál es su importancia dentro de la institución? a través de una presentación.



Figura 2. Explicación Conceptual

## UNIMAGDALENA 2. Identificación del Riesgo (¿Cómo se identifica el riesgo?)

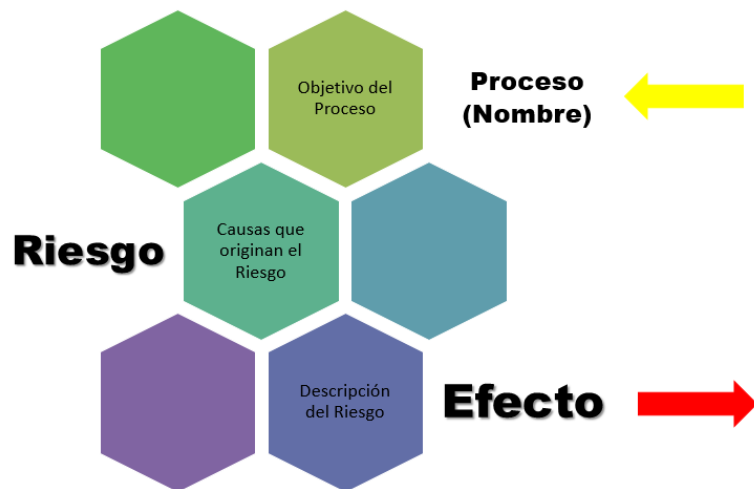


Figura 3. Identificación del Riesgo

## Momento II. Caracterización del proceso e identificación del riesgo

A través de la herramienta desarrollada por el equipo Agiles Unimagdalena “La metáfora del miedo” con cada uno de los participantes se realiza la caracterización del proceso al que pertenece para visualizar las actividades que realizan día a día y los factores que pueden influir en el éxito o fracaso de las mismas.

La metáfora del miedo sigue el siguiente esquema presentado en la Figura 4

- El nombre de su proceso.
- Los subprocesos o actividades gruesas que hacen parte de ese proceso.
- Las actividades que se realizan en cada uno de los subprocesos.
- Una vez visualizado el esquema, se les pidió que mencionaran esa situación que puede ocurrir en cada una de ellas que les da “terror” o “miedo” ya que atrasa sus procesos y los hace trabajar el doble. A esta situación la llamamos película de terror.
- Con base a las películas de terror se identificaron los riesgos de gestión y de corrupción de ese subproceso.
- Se repiten cada uno de los pasos hasta finalizar la identificación de los riesgos de cada subproceso.



Figura 4. Esquema Metáfora del Miedo

## Momento III. Análisis, evaluación y valoración del riesgo

El análisis, evaluación y valoración de cada uno de los riesgos identificados en el Momento II se realiza de acuerdo a la metodología establecida por el DAFP (Departamento Administrativo de la

Función Pública) esto con el acompañamiento del asesor externo y la Oficina Asesora de Planeación (OAP).



Figura 5. Acompañamiento a los representantes de procesos

## Momento IV. Socialización de los Mapas de Riesgos

La socialización de los Mapas de Riesgo de los procesos de la Universidad del Magdalena se hizo a través de la plataforma ISOLUCION, la cual permite la visualización del Mapa de Riesgos consolidado a todos los interesados con usuario activo en la institución.

Seguro | https://coguplus.unimagdalena.edu.co/IsolucionCalidad/RiesgosDafp/frmReporteMapa.aspx

isolucion

¿Qué desea hacer? Maria Jose Cantillo Viana

Tareas Planeación Documentación Medición Auditoría Mejora Proveedores Talento humano Control de equipos Clientes Riesgos DAFF Sistemas Configuración

Mapa de Riesgos

Fecha del riesgo 02/abr/2017 02/abr/2018

Proceso Sin Selección

Clase de Riesgo Sin Selección

Zona de Riesgo Sin Selección

Num	Proceso	Causa	Nombre Riesgo	Consecuencias Potenciales	Objetivo Proceso	Calificación				Controles	Valoración del riesgo				Acciones de control	Responsable
						Possibilidad de Ocurrencia	Impacto	Evaluación	Medidas de Respuesta		Possibilidad de Ocurrencia	Impacto	Evaluación	Medidas de Respuesta		
DP-1	Dirección y Planeación	-Desconocimiento general de la comunidad de las decisiones de la Alta Dirección. -Acompañamiento débil en la implementación de políticas -Seguimiento escaso en la implementación de políticas. -Canales de comunicación escasos. -Falta de vinculación de los actores sociales en los procesos institucionales de planeación y dirección.	Implementación inadecuada de las políticas institucionales	-Incumplimiento de los objetivos institucionales. -Pérdida de credibilidad. -Decisiones inadecuadas. -Resultados débiles por acciones aisladas -Procesos lentos por desconocimiento de políticas. -Esfuerzos institucionales aislados.	Definir el marco estratégico de mediano y largo plazo de la institución acorde a la misión y al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias	2- Improbable	4-Mayor	Alto	Evitar el riesgo.Reducir el riesgo.Compartir o transferir el riesgo	Consejos: Superior, Académico, Investigación, Extensión, Planeación, Facultad y Programas Evaluación de Planes Institucionales Evaluación de Control Interno	1-Raro	1- Insignificante	Bajo	Asumir el riesgo		
DP-2	Dirección y Planeación	-Falta de diversificación de fuentes de financiación. -Requerimientos legales, tecnológicos, ambientales, etc. Cada vez más	Insuficiencia de recursos para cubrir todas las	-Incumplimiento de los objetivos institucionales. -Pérdida de	Definir el marco estratégico de mediano y largo plazo de la institución acorde a la misión y al	2- Improbable	3-Moderado	Moderado	Evitar el riesgo.Reducir el riesgo.Compartir	Consejos: Superior, Planeación, Académico, Investigación, Extensión, Facultad y Programas Niveles de autorización sobre la ordenación del	1-Raro	3-Moderado	Moderado	Reducir el riesgo.Compartir o transferir el		

Figura 6. Consolidación de Mapas de Riesgos en ISOLUCION

## 8. ADECUACION DE LOS RECURSOS

La Universidad del Magdalena cuenta con los recursos de infraestructura y el talento humano adecuado para la prestación de los servicios misionales. Además se dispone de ambiente adecuado para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con los servicios.

## 9. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Conforme a lo establecido en el Procedimiento CO-P04 de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores, la Oficina Asesora de Planeación tabula las evaluaciones remitidas por el Grupo de Contratación en el formato CO-F02 Evaluación de Proveedores y prepara el informe de los proveedores evaluados en el segundo semestre del 2017.

Todos los proveedores evaluados del segundo semestre del 2017 alcanzaron una calificación satisfactoria, sus supervisores/interventores así lo hicieron ver en la evaluación realizada bajo los criterios que a continuación se relacionan:

Tipo	Parámetros	Puntaje
Bienes	Calidad del producto	40 puntos
	Cumplimiento del plazo de entrega	30 puntos
	Cumplimiento en cantidad	30 puntos
Servicios	Calidad del servicio	30 puntos
	Cumplimiento de las obligaciones contractuales	50 puntos
	Cumplimiento del plazo pactado	20 puntos

En este sentido, vale la pena resaltar que TODAS las evaluaciones remitidas por el Grupo de Contratación evidencian calificaciones mayores o iguales a 80 puntos, lo que automáticamente otorga a estos proveedores un concepto favorable para continuar ofreciendo bienes y servicios a la Universidad.

## 10. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI)

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se resalta la importancia de alinear la incorporación de los nuevos sistemas de gestión (SGIG - Igualdad de Género y SGCPO - Cultura de Paz Organizacional) y tareas relacionadas (Índice de educación inclusiva con lineamientos del MEN, política de buen gobierno, entre otros) y todo el proceso de transformación de la cultura organizacional de Unimagdalena, en el cual hemos venido avanzando durante estos 15 meses para que la universidad no se desgaste y desconcentre de su quehacer misional y para que no se pierda la visión en conjunto de lo que estamos buscando: "Avanzar hacia una Organización Ágil e Incluyente".

Bajo este propósito ya tenemos una ruta establecida, con evidencias e hitos importantes, que generan cambios que afectan el Sistema COGUI+:

- Plan de Gobierno 2016-2020 "Una Universidad Más Incluyente e Innovadora"
- 8 Políticas estratégicas donde se destacan 4 muy ligadas a los sistemas de gestión SGIG y SGCPO: Política de Calidad, Política de Inclusión, Política de Comunidad Estudiantil y Política de Comunidad Docente y Administrativa.
- Visión 2020 y principios rectores del plan de gobierno
- Iniciativa "Ágiles Unimagdalena" para transformar la cultura organizacional de la institución
- Los 4 nuevos paradigmas de gestión adaptados de los principios del manifiesto ágil.
- Resolución donde se formaliza COGUI+ y donde el Grupo de Calidad hace parte de Planeación (Integración de Planeación y Gestión)
- Modelo A+: Modelo integrado de mejoramiento y transformación organizacional, donde se fusiona nuestro sistema integrado de gestión COGUI+, con el esquema de transformación organizacional.
- Pacto ético de la Universidad del Magdalena firmado por toda la Universidad en cabeza de sus representantes ante el Consejo Superior, y validado por mas de 1300 firmas en plataforma virtual.
- Esquema de escalamiento ágil y kit de herramientas ágiles unimagdalena
- Sistema de reconocimiento de logros y avances a partir de medallas e insignias.
- Apertura del Centro de Atención a la Comunidad "SER Unimagdalena: Servicios Estratégicos para la Reconciliación"
- Certificación del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.
- Sello de Responsabilidad Social y Ambiental de Fenalco.
- Adhesión a Pacto Mundial de la ONU.
- Informes de gestión bajo estándares GRI que integra temas económicos, sociales y ambientales.
- Plan de desarrollo QS Stars.

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