



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SISTEMA COGUI+

GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



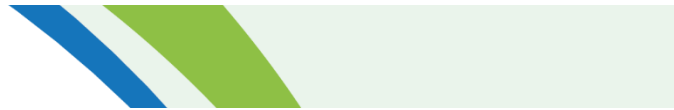
UNIMAGDALENA
Inclusiva
Innovadora
Comprometida
PABLO VERA SALAZAR
Rector 2014-2018





Contenido

1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2025	3
Política, objetivos de la Calidad	4
Objetivos de la Calidad	5
Cumplimiento de objetivos de calidad 2025.....	6
Revisión del resultado de las auditorías de Calidad	6
Retroalimentación de los usuarios	7
Atención al ciudadano y de PQRs.....	8
Resultado del desempeño procesos	9
Estado de las acciones correctivas y de mejora.....	9
Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.....	10
2. Resultados de la revisión del Sistema COGUI+	10
3. Conclusiones acerca del sistema de gestión integral de la calidad COGUI+	11



Período de la revisión: **Año 2025**

1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2025

El Sistema COGUI+ continuó consolidándose en 2025 como el soporte integral de la gestión por procesos de la Universidad del Magdalena, fortaleciendo su articulación con la planeación estratégica institucional y el aseguramiento de la calidad. Este sistema promueve una cultura organizacional basada en el mejoramiento continuo, la autoevaluación, la autorregulación, la rendición de cuentas, la administración del riesgo y la eficiencia y efectividad de los procesos académicos y administrativos. Del análisis comparativo de auditorías internas y auditorías externas de ICONTEC realizadas de 2023 a 2025 se evidencia el 100% de cumplimiento de los requisitos de liderazgo de la norma ISO9001:2015.

En coherencia con el Plan de Desarrollo 2020–2030 “Unimagdalena Comprometida” y su articulación con el Plan de Gobierno 2024–2028, la vigencia 2025 representó un período estratégico de consolidación de resultados y fortalecimiento institucional; la Universidad avanza hacia su visión 2030, proyectándose como un actor protagónico en el desarrollo regional y nacional, mediante la formación integral, la investigación pertinente y su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Se analizaron avances de los propósitos institucionales y se realizaron cambios en el contexto del sistema COGUI+ (Tabla 1) que dan mayor soporte para el desarrollo institucional de los procesos.

La presente acta consolida los principales logros, avances y resultados obtenidos durante el año 2025 plasmados en el informe de revisión por la dirección, evidenciando la articulación efectiva entre la gestión estratégica, los procesos institucionales y el Sistema COGUI+, como eje estructurante del mejoramiento continuo.



Tabla 1. Principales cambios en el Sistema COGUI+ en 2025

Fuentes del cambio en la Institución	Procedencia	Acciones de mejora en el Sistema COGUI+
Plan de gobierno 2024 – 2028 alineado al plan de desarrollo 2020-2030.	Planeación estratégica en 2025	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los objetivos de la calidad del Sistema COGUI+. Actualización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y partes interesadas basada en la jornada ágil “Diseñemos la ruta de viaje académico - Creación colectiva del Estatuto Estudiantil” Alineación y actualización de la documentación de los procesos, fortaleciendo su pertinencia, adecuación y coherencia con la operación institucional. (Ver anexo 11. Informe de actualización información documentada 2025). Articulación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2019.
Aseguramiento de la calidad - Iniciativa 1.1.3 (Plan de desarrollo 2020-2030)	Proceso de autoevaluación para acreditación	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Aseguramiento de la calidad desarrolló jornadas de orientación sobre nuevo modelo de acreditación en alta calidad para la articulación y comprensión institucional del proceso de acreditación. Concepción integral, sistémica y longitudinal del módulo de impacto graduados.
Auditoría de renovación del certificado ISO 9001.	Oportunidad de mejora en Informe de resultado de auditoría de renovación ICONTEC	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de proyecto “Fortalecimiento de los programas de apoyo a la manutención y desarrollo estudiantil, mediante el cumplimiento de la fase de estructuración y puesta en marcha del proyecto “ampliación y modernización de la cafetería central”. Formación en inteligencia artificial para estudiantes y docentes: Seminario Taller Aluna IA, curso bloque 10 “IA para aprender”.
Auditoría Interna de Calidad 2025	Informe de resultados de auditoría interna por procesos 2025.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la Información documentada del Sistema COGUI+ para la adecuación (cumplimiento de normas) y la alineación con los propósitos institucionales. Actualización de los mapas de riesgos por procesos, fortaleciendo los puntos de control e indicadores para la gestión y seguimiento del riesgo.
Plan de desarrollo 2020-2030.	Transformación digital – iniciativa 5.4.1 (Plan de desarrollo 2020-2030)	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de sistemas de información que facilitan la consolidación, disponibilidad y acceso a la información: <ul style="list-style-type: none"> Sistema para la Gestión del Plan de Compromisos del Profesor – PCP Sistema de Información: Base de Datos de hoja de vida de aspirante a profesor hora Cátedra de la Universidad del Magdalena-BDC- Sistema de Información para la Gestión del Programa de Monitorías Académicas – Unimagdalena Sistema de información para la gestión del recurso humano Sistema interactivo de consulta de la normatividad interna con IA. Aplicativo de geolocalización interna en la Universidad con enfoque especial de inclusión para personas con limitación visual. Nueva versión de la App UID, incorporando mejoras funcionales y una arquitectura renovada que facilita la escalabilidad y la integración de nuevos servicios.
NTC ISO 9001:2015	Enmienda Cambio climático ISO 9001.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del contexto frente al cambio climático. Actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Incorporación de riesgos frente al cambio climático

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 se mantiene teniendo en cuenta los requisitos de las normas y con base en los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo 2020-2030 y plan de gobierno 2024-2028, 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

Para dar cumplimiento a la política de calidad y a requerimientos del Plan de Gobierno 2024 - 2028 se establecen los siguientes objetivos de la calidad:

1. Asegurar la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano.
2. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano administrativo y académico.
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.

Cumplimiento de objetivos de calidad 2025

Para 2025, se planificó el cumplimiento de los objetivos de calidad de manera articulada con el Plan de Acción Institucional, estableciendo una relación entre cada objetivo de se determina a partir del desempeño de los indicadores asociados, cuya evaluación permite medir el avance y eficacia del sistema de gestión (*Tabla 2*).

Tabla 2. Cumplimiento de objetivos de calidad en 2025

Objetivo de calidad	Indicadores PDA	Indicadores que cumplen la meta	% Cumplimiento Objetivo de calidad
1. Asegurar la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano.	32	26	81%
2. Asegurar la acreditación y renovación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y la renovación de acreditación institucional nacional e internacional.	8	5	63%
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano administrativo y académico.	41	37	90%
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.	66	66	100%
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.	22	20	91%
Total	169	154	91%

Asimismo, en la *Tabla 3* se evidencia el mejoramiento continuo institucional en relación con los objetivos de calidad, reflejando el compromiso con la mejora de los procesos y el fortalecimiento del desempeño organizacional.

Tabla 3. Cumplimiento de objetivos de calidad Sistema COGUI+ 2021 – 2025

	2021	2022	2023	2024	2025
%Cumplimiento de Objetivos de la calidad	93%	94%	91%	93%	91%

Revisión del resultado de las auditorías de Calidad

Los resultados de la auditoría interna y la auditoría de renovación de ICONTEC de 2025 indican que la mayoría de las oportunidades de mejora se mantiene relacionadas con el apoyo y la operación de los procesos. Por ello, es fundamental seguir fortaleciendo estrategias que optimicen estos aspectos dentro del Sistema COGUI+, impulsando así su mejoramiento continuo.

Asimismo, se debe continuar reforzando la eficacia de los controles, el análisis de trazabilidad de los indicadores de desempeño, la identificación, control y reporte de las salidas no conformes, y la

evaluación de la efectividad de las acciones de mejora implementadas en cada proceso, así mismo la adecuación y conveniencia de la información documentada del Sistema de Gestión. Además, es clave alinear estos resultados con los demás planes de mejoramiento para garantizar una gestión más eficiente.

Al comparar los resultados de las auditorías (Tabla 4), se evidencia que, desde 2023, el Sistema COGUI+ ha logrado una mayor alineación con el liderazgo y la planificación estratégica institucional. Esto ha facilitado su apropiación por parte de los procesos y ha contribuido al mantenimiento de la mejora continua.

Tabla 4. Resultados auditorías 2021 – 2025 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2021		2022		2023		2024		2025	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización	1								1	
5. Liderazgo										
6. Planificación	1		1		3		3			
7. Apoyo	2				5		5		2	
8. Operación	1		3		9		9		1	1
9. Evaluación del desempeño	1	1	2		2		2		2	
10. Mejora	2	1	2	1	1		1		3	
Total	8	2	8	1	20		20		9	

Las auditorías ICONTEC muestran un número menor de no conformidades en comparación con las auditorías internas. Sin embargo, para el 2025 se presentó una reducción significativa en el número de no conformidades, lo que evidencia una mejora y eficiencia en la toma de acciones correctivas.

Retroalimentación de los usuarios

A través de diversos mecanismos se realizó 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	2024	2025
Nivel de Satisfacción de los usuarios	91%	89%	92%	91%	95%

La satisfacción del usuario para el año 2025, tuvo un aumento del 4% frente a la del 2024 demostrando que se ha venido avanzando en el fortalecimiento de la mejora continua frente a la prestación de los servicios, pero hay que reforzar la cultura de atención y oportunidad en la entrega de requerimientos.

Los resultados evidencian una tendencia favorable en la percepción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos, reflejada en niveles de satisfacción altamente positivos. No obstante, se

identifican diversas sugerencias orientadas al fortalecimiento del servicio, las cuales constituyen insumos relevantes para la implementación de acciones de mejora continua.

Atención al ciudadano y de PQRs

El proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un 27% aproximadamente, debido a que este proceso abarca todo lo relacionado con las admisiones a los diferentes programas que oferta la universidad; le sigue el proceso de Gestión documental que representa un 19% y se encarga de asuntos vinculados con la secretaria general, consejo académico y el Grupo de Gestión Documental, luego se encuentra el proceso de Gestión Académica con un 16% aproximadamente y en este proceso se encuentran las solicitudes dirigidas a las facultades, programas académicos y centros adscritos al proceso.

En comparación con el año anterior, estos procesos continúan siendo los que reciben la mayor cantidad de solicitudes; sin embargo, el volumen total de solicitudes ha disminuido. Esto evidencia una posible mejora en la gestión de los trámites y una reducción en la demanda de ciertos servicios.

Tabla 5. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR	Ciudadano	Total	Porcentaje
Petición	178	189	367	66%
Queja	62	5	67	12%
Consulta	43	20	63	11%
Reclamo	31	3	34	6%
Denuncia	10	2	12	2%
Sugerencia	1	7	8	1%
Felicitaciones	1	0	1	0,2%
Total	326	226	552	100%

En 2025, el 82% de las solicitudes recibidas fueron atendidas. Los estudiantes y externos representan el grupo que más utiliza el buzón de PQR y el correo del ciudadano, seguidos por los aspirantes.

En términos generales, se evidenció un gran dominio de la comunidad universitaria y externa de las herramientas de comunicación y retroalimentación que se tienen.

Tabla 6. Número de solicitudes por tipo de usuario

Buzón	Externo	Estudiante	Aspirante	Egresado	Docente	Funcionario	Total
PQR's	75	108	58	67	15	3	326
Ciudadano	149	39	23	14	0	1	226
Total	224	147	81	81	15	4	552
%	41%	27%	15%	15%	3%	1%	100%

La tendencia de solicitudes estuvo relacionada con procesos de inscripción y/o admisión con un 19%, seguido por tramites de certificación con un 15% y tramites académicos con un 13% donde se encuentra todo lo relacionado con cancelación de asignaturas o semestre, matrícula académica, proceso de grados, entre otros.

Por otro lado, los requerimientos relacionados con Verificación de Título, tramites financieros, y solicitud de información se mantienen constantes a lo largo del año.

Resultado del desempeño procesos

De acuerdo con los indicadores del Plan de Acción Institucional 2025 y los indicadores de procesos, los resultados muestran un nivel de cumplimiento del 92% para el Sistema, lo que evidencia su eficacia en el desarrollo y gestión de los procesos.

Tabla 7. Desempeño de procesos 2025

Sistema o proceso	Porcentaje de desempeño
01 Dirección y Planeación	100%
02 Acreditación	67%
03 Gestión de la Calidad	100%
04 Comunicación	100%
05 Relaciones Interinstitucionales	80%
06 Gestión Académica	82%
06 SG Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO	89%
06 SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	95%
07 Gestión de Investigación	98%
08 Gestión de Extensión y Proyección Social	100%
09 Apoyo Tecnológico TIC	100%
10 Gestión Jurídica	100%
11 Gestión de Contratación	99%
12 Gestión Financiera	91%
13 Gestión de Recursos Educativos	100%
14 Gestión de Bienestar Universitario	92%
15 Gestión Documental	75%
16 Gestión Administrativa	100%
17 Gestión del Talento Humano	83%
18 Gestión de Biblioteca	93%
19 Gestión de Admisiones y Registro	100%
20 Gestión y Rendición de Cuentas	89%
21 Evaluación Independiente	87%
Total	92%

Estado de las acciones correctivas y de mejora

Se evidenció que los procesos han implementado acciones correctivas, de mejora y de gestión de riesgos, derivadas de sus propias revisiones, auditorías internas y externas, mapas de riesgos de gestión, medición de indicadores y estrategias de mejora continua. Esto refleja un fortalecimiento progresivo de los procesos y una consolidación de la cultura de mejora continua, como se presenta en la Tabla 14 del informe de revisión por la Dirección.

El análisis de los registros de acciones entre 2023 y 2025 muestra progresivamente una disminución de las acciones correctivas (16%, 13% y 3%), lo que indica menos necesidad de corregir fallas, las acciones de mejora aumentan cada año (28%, 32%, 35%), mostrando mayor enfoque en mejora

continua y las acciones para abordar riesgos se mantienen como principal y crecen en 2025 (56%, 55%, 62%).

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

De manera integral, en la tabla 17 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, fundamentadas en la actualización de procesos alineados con las acciones del plan de acción institucional 2025, en articulación con la planeación estratégica y la acreditación.

Los procesos deben mantener un enfoque de mejora continua mediante el análisis del contexto interno y externo, la identificación de oportunidades y la implementación de acciones que fortalezcan la eficacia del sistema de gestión integral. Asimismo, deben contribuir a la mejora de los servicios misionales, garantizando el cumplimiento de los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas, así como a la planificación y asignación eficiente de los recursos.

Por lo anterior, se deben adelantar las siguientes acciones de mejora:

- Fortalecer el programa de capacitación, se evidenció la necesidad de que las capacitaciones se desarrollen de forma periódica y con cobertura para todo el personal vinculado a los diferentes procesos del sistema COGUI+, con el fin de fortalecer la apropiación, el conocimiento y la correcta aplicación del sistema. Y Acompañamiento técnico periódico a los procesos.
- Robustecer el enfoque del pensamiento basado en riesgos, considerando la incertidumbre sobre el efecto de los objetivos. Esto permitiría a la institución adoptar una postura más proactiva frente a amenazas, optimizar el uso de recursos mediante la priorización de riesgos y fortalecer la cultura organizacional, promoviendo así la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer el equipo de auditores internos a través de la formación en Auditorías Internas de Calidad a nuevos funcionarios y docentes, así mismo fortalecer las competencias de estos en redacción de hallazgos.
- Fortalecer la competencia de los equipos de procesos en mejora continua y análisis de causas.
- 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+ en 2026)

En el marco de la mejora continua, es fundamental identificar y evaluar las oportunidades de mejora del sistema COGUI+ de cara al 2026. Estos cambios pueden estar fundamentado:

- Alineación con los objetivos estratégicos institucionales: Plan de desarrollo 2020 – 2030, Plan de Gobierno 2024-2028 y Plan de acción institucional.
- Acuerdo de gestión 2026.

- Plan de mejoramiento de acreditación institucional integrado y de los programas académicos.
- Implementación de indicadores de impacto.
- Necesidades de la comunidad universitaria y procesos.
- Cambios normativos

Estos ajustes contribuirán al fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral, asegurando su alineación con los requerimientos institucionales y de las partes interesadas, así como con la planificación estratégica y la asignación eficiente de recursos.

A continuación, se detallan los principales cambios que podrían impactar el sistema COGUI+ en 2026:

- Requerimientos de implementación de nuevas políticas institucionales o por actualizaciones.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento para avanzar en el logro del plan de desarrollo institucional 2020-2030 y plan de gobierno 2024-2028.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento en los Sistemas de Gestión del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, así mismo en el Sistema de Gestión del CREO y sus programas a través de los resultados de las auditorías externas e internas.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento provenientes de resultados de la medición del desempeño institucional FURAG.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento provenientes de resultados de renovación o nuevas acreditaciones de programas nacionales e internacionales
- Implementación y certificación bajo nuevos estándares de calidad nacionales e internacional.
- Actualización de la norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad a versión 2026.
- Actualización de la norma ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión a versión 2026.

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, SG-CREO NTC 5555, SG- Programas ETDH NTC 5581 y SG -CCJ NTC 5906 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 12 de marzo de 2026.

PABLO VERA SALAZAR, PhD

Rector

Universidad del Magdalena



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2025