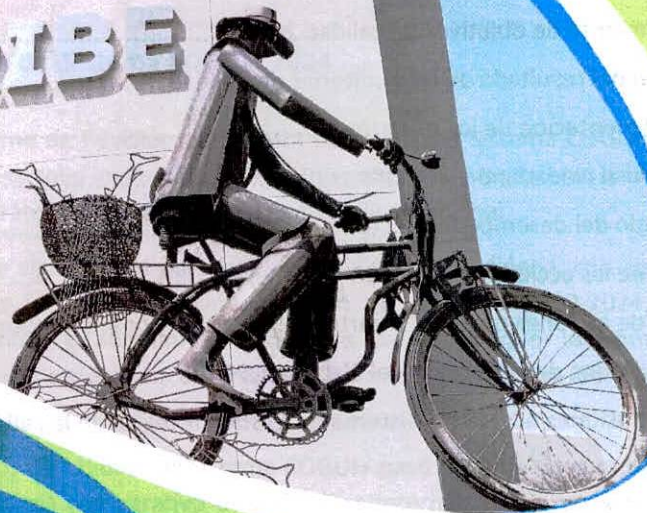


Edificio de Aulas
MAR CARIBE



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SISTEMA COGUI+

GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD - OFICINA ASESORA DE
PLANEACIÓN



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
Iniciativa
Innovadora
Comprometida
BARRIO VILLA SALCEDO
BOGOTÁ, D.C. 2013





Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Total	435	566	1001	

En 2024, el 88% de las solicitudes recibidas fueron atendidas. Los aspirantes y externos representan el grupo que más utiliza el buzón de PQR y el correo del ciudadano, seguidos por los estudiantes.

En términos generales, se evidencia un amplio dominio por parte de la comunidad universitaria y del público externo en el uso de las herramientas de comunicación y retroalimentación disponibles, lo que refleja una adecuada difusión y accesibilidad de estos canales.

Tabla 6. Número de solicitudes por tipo de usuario

Buzón	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
PQR's	86	10	59	167	90	3	20	435
Ciudadano	172	1	54	70	265	0	4	566
Total	258	11	113	237	355	3	24	1001
%	26%	1%	11%	24%	35%	0,3%	2%	

Las solicitudes están estrechamente relacionadas con el proceso de inscripción y admisión, ya que los aspirantes realizan consultas frecuentes sobre los programas académicos de su interés, el estado de su inscripción y la activación de su pago, entre otros aspectos. Se observa un pico en el período de abril a junio, coincidiendo con la apertura de inscripciones para el periodo 2024-2.

Además, las solicitudes con mayor incidencia incluyen los trámites académicos, tales como solicitudes de extra-cupos, procesos de matrícula financiera, trámites de pago y reembolso, y cancelación de asignaturas o semestres. Estas solicitudes presentan un mayor volumen durante el primer trimestre del año.

Por otro lado, los requerimientos relacionados con grados y verificación de títulos se mantienen constantes a lo largo del año, con un aumento significativo también en el primer trimestre.

Resultado del desempeño procesos

De acuerdo con los indicadores del Plan de Acción Institucional 2024 y los indicadores de procesos, los resultados muestran un nivel de cumplimiento del 95% para el Sistema, lo que evidencia su eficacia en el desarrollo y gestión de los procesos.

Sistema o proceso	Porcentaje de desempeño
01 Dirección y Planeación	100%
02 Acreditación	100%
03 Gestión de la Calidad	88%
04 Comunicación	100%
05 Relaciones Interinstitucionales	100%
06 Gestión Académica	88%
06 SG Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO	87%
06 SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	99%



Sistema o proceso	Porcentaje de desempeño
07 Gestión de Investigación	92%
08 Gestión de Extensión y Proyección Social	97%
09 Apoyo Tecnológico TIC	100%
10 Gestión Jurídica	92%
11 Gestión de Contratación	99%
12 Gestión Financiera	85%
13 Gestión de Recursos Educativos	90%
14 Gestión de Bienestar Universitario	100%
15 Gestión Documental	96%
16 Gestión Administrativa	88%
17 Gestión del Talento Humano	91%
18 Gestión de Biblioteca	98%
19 Gestión de Admisiones y Registro	100%
20 Gestión y Rendición de Cuentas	90%
21 Evaluación Independiente	100%
Total	95%

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 16 del informe de revisión por la Dirección.

El análisis de los registros de acciones entre 2022 y 2024 muestra un mayor número de acciones enfocadas en la gestión de riesgos, seguido de acciones de mejora, lo que ha permitido un mayor control sobre los logros y resultados previstos en el Sistema de Gestión COGUI+.

Además, se observa una disminución en la necesidad de acciones correctivas derivadas de auditorías, ya que en 2024 se registraron menos no conformidades que en 2023, lo que sugiere una mejora en la gestión y cumplimiento de los procesos.

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

De manera integral, en la tabla 19 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:

- 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.
- Fortalecer el conocimiento de los equipos de procesos a partir de capacitaciones en información documentada, creación, medición, y análisis de indicadores, análisis de causas y toma de acciones, mapas de riesgos de gestión, evaluación de encuestas de satisfacción y con ello mantener la sensibilización del Sistema COGUI+ hacia el personal administrativo, a través de los procesos de inducción y reinducción.
- Revisión y análisis del proceso de gestión académica – aseguramiento de la calidad de programas académicos, estructura ágil en posgrados, articulación entre procesos como Relaciones Internacionales, entre otros y fortalecer el acompañamiento y seguimiento a los procesos y/o facultades en la mejora continua.

Oportunidades de mejora (cambios que podrían afectar el sistema cogui+ en 2025)

En el marco de la mejora continua, es fundamental identificar y evaluar las oportunidades de mejora del sistema COGUI+ de cara al 2025. 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 2025.
- Plan de mejoramiento de acreditación institucional integrado y de los programas académicos.
- Necesidades de la comunidad universitaria
- 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 2025:

- 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 Participación en Ranking como QS World University Rankings QS-STAR, GreenMetric World University Ranking y participación en redes Red Pacto Global Colombia y Red Campus Sustentable.
- 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.

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.

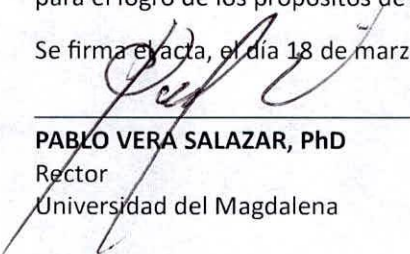
3. Eficacia, Eficiencia y Efectividad

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.

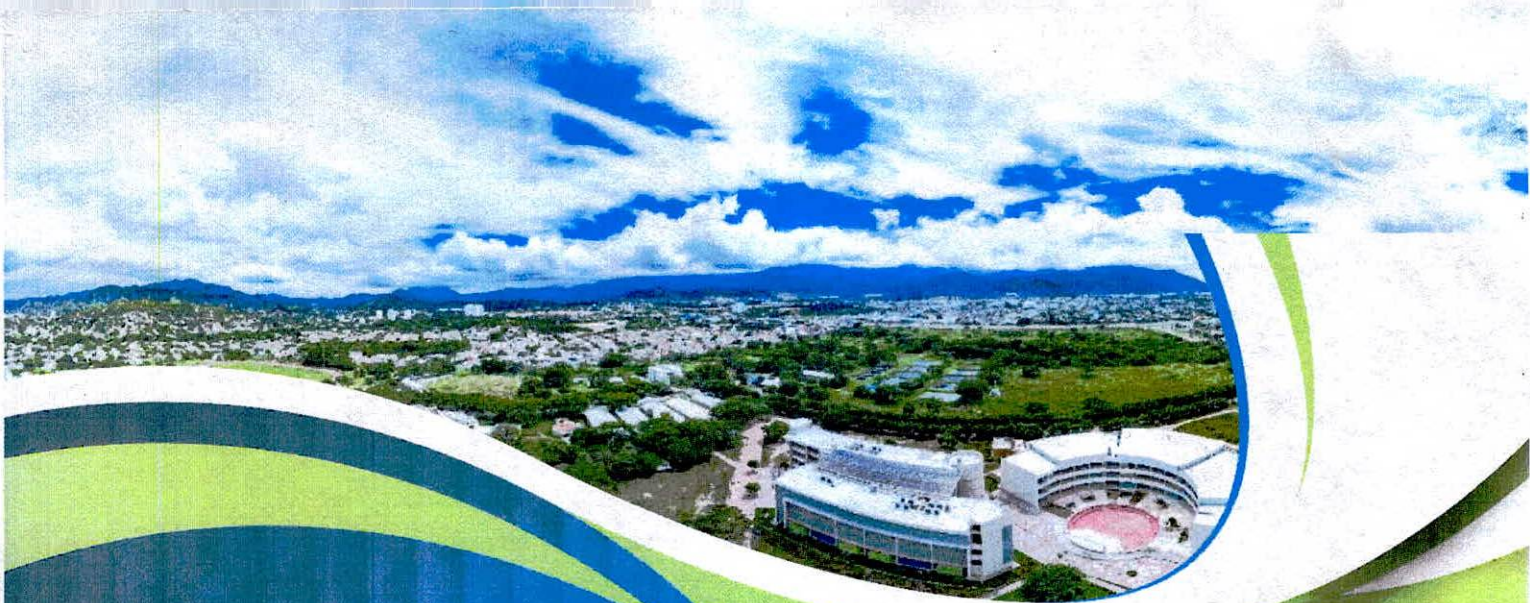
Cierre

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 18 de marzo de 2025.



PABLO VERA SALAZAR, PhD
Rector
Universidad del Magdalena



GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024

