



Sistema de Gestión  
Institucional COGUI+  
Oficina Asesora de Planeación  
Grupo Gestión de la Calidad

VIGILADO INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SUJETA A INSPECCIÓN Y VISITA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



ACREDITADA  
POR ALTA CALIDAD

Acta de Revisión por la Dirección 2020

**AÚN+** incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

**AÚN+** incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

## Contenido

1.	Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2020.....	3
1.1.	Análisis del contexto organizacional.....	3
1.2.	Actualización de la política, objetivos de la Calidad y grupos de interés.....	5
1.3.	Cumplimiento de objetivos de calidad.....	7
1.4.	Revisión del resultado de las auditorías de Calidad.....	8
1.5.	Retroalimentación de los usuarios.....	9
1.6.	Atención al ciudadano y de PQRs.....	10
1.7.	Resultado del desempeño institucional y de sus procesos.....	11
1.8.	Estado de las acciones correctivas y de mejora.....	11
1.9.	Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección de 2019. ....	11
2.	Resultados de la revisión del Sistema COGUI+.....	11
3.	Conclusiones acerca del sistema de gestión integral de la calidad COGUI+ .....	12

Período de la revisión: Año 2020

## 1. Síntesis de la revisión del Sistema COGUI+ 2020.

### 1.1. Análisis del contexto organizacional

Para consolidar el informe de la revisión por la alta dirección del Sistema COGUI+ de 2020, se realizó un análisis del contexto organizacional y se revisaron las evidencias del desarrollo institucional de la Universidad de Magdalena (Tabla 1) resultado de la planeación estratégica institucional desde 2016 a 2020 y resultado de la gestión institucional.

El año 2020 fue especialmente significativo el alto nivel de desarrollo y aseguramiento de la calidad de la Universidad del Magdalena, con resultados y logros institucionales fruto de la implementación del plan de gobierno 2016-2020 articulado al plan de mejoramiento institucional de acreditación institucional 2014 – 2019; con una planeación estratégica sistémica y adaptativa, y la consolidación de una cultura de autoevaluación y autorregulación.

En cuanto al proceso de renovación de la acreditación institucional, la evaluación externa fue realizada del 18 al 20 de noviembre de 2020 por 8 pares académicos designados por el CNA y en el informe de resultados, consolidado en el informe de pares evaluadores ([Anexo 4](#)), evidencia un balance positivo y significativo del mejoramiento de la calidad y desarrollo institucional con un logro en el nivel máximo de cumplimiento “PLENO” (92%) lo cual demuestra el compromiso institucional con la calidad educativa sostenible.

De otra parte, se tomaron medidas académicas y administrativas por la pandemia COVID-19 para la continuidad del desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión que evidencian la alta capacidad institucional de resiliencia y de adaptación dinámica al cambio.

Con la revisión del Sistema COGUI+ y sus procesos (Tabla 2), se identificaron las actualizaciones necesarias y se articuló al Sistema COGUI+ la nueva planeación estratégica del Plan de Gobierno 2020 – 2024 “Por una universidad aún más incluyente e innovadora” orientado por 4 temas estratégicos, la nueva misión y visión institucional.

El cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema COGUI+ pasó del 75% de cumplimiento en 2017 a 91,3% en 2020 (Tabla 7) y del análisis comparativo de auditorías internas y auditorías de ICONTEC realizadas de 2017 a 2020 se evidencia el 100% de cumplimiento de los requisitos de liderazgo y de mejora de la norma ISO9001:2015 (Tabla 8).

Se analizaron los propósitos institucionales del Plan de Gobierno 2020 – 2024 con lo que se identificaron los cambios en el contexto del sistema COGUI+ (Tabla 2), las directrices de la planeación estratégica para la política (Tabla 3) y la articulación de los objetivos de la calidad del Sistema COGUI+ (Tabla 4) con lo cual se evidencia la necesidad de actualizar la política de calidad

teniendo en cuenta los temas estratégicos del nuevo plan de gobierno 2020-2024, la nueva misión que se establece en el nuevo plan de gobierno, el concepto de calidad educativa sostenible y la política de integridad y buen gobierno.

Tabla 1. Anexos acta de revisión por la dirección 2020

Anexo	Descripción
Anexo 01	Plan de Gobierno 2020 - 2024 “Por una universidad aún más incluyente e innovadora”.
Anexo 02	Nueva de política de calidad del Sistema COGUI+
Anexo 03	Matriz de grupos de interés y/o partes interesadas
Anexo 04	Evaluación externa para la renovación de la acreditación institucional
Anexo 05	Síntesis de fortalezas y oportunidades de mejora
Anexo 06	Informe de resultados de auditoría interna 2020
Anexo 07	Informe atención al ciudadano y PQRs
Anexo 08	Informe extensión y proyección social
Anexo 09	Informe gestión de riesgos anticorrupción
Anexo 10	Informe de gestión del plan de gobierno 2016 – 2020
Anexo 11	Informe auditoría Icontec 2020
Anexo 12	Taller evaluación desempeño COGUI+
Anexo 13	Informe gestión del riesgo
Anexo 14	Informe de gestión Vicerrectoría de investigación
Anexo 15	Informe trámites y servicios institucionales
Anexo 16	Seguimiento Plan de acción institucional 2020
Anexo 17	Acciones institucionales en el marco de la pandemia COVID-19
Anexo 18	Informe de revisión por la alta dirección del Sistema COGUI+ 2020

Tabla 2. Cambios en el contexto

Fuentes de cambio en la Institución	Procedencia	Actualización requerida
Nueva planeación estratégica en 2021	Nuevo Plan de gobierno 2020 – 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva Política y objetivos de la calidad del Sistema COGUI+.</li> <li>Actualización de Grupos de interés y partes interesadas.</li> <li>Actualización de la documentación de procesos para la gestión del conocimiento organizacional</li> </ul>
	Proceso renovación de acreditación institucional de alta calidad (Visita nov 18 a 20 de 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento institucional integrando las recomendaciones del informe de pares y articulado con el plan de gobierno 2020-2024.</li> </ul>
Pandemia COVID-19	Pandemia COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias para la continuidad de la prestación del servicio misional</li> </ul>
Actualización modelo de acreditación la alta calidad	Consejo Nacional de Educación Superior. Acuerdo CESU 02 de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con lineamientos del nuevo modelo para la acreditación de programas.</li> </ul>

Fuentes de cambio en la Institución	Procedencia	Actualización requerida
Actualización normatividad del MEN para registros calificados de programas académicos	Decreto 1330 de 2019. Resolución 021795 de noviembre 19 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con la nueva normatividad del MEN para la obtención de registros calificados nuevos o renovaciones.</li> </ul>
Integración de sistemas de gestión	Nuevos sistemas de gestión: NTC 5555	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articulación del nuevo sistema de gestión del CREO</li> </ul>

## 1.2. Actualización de la política, objetivos de la Calidad y grupos de interés

A continuación, se presenta la nueva política de calidad del Sistema COGUI+, las nuevas directrices de articulación con los temas estratégicos del plan de gobierno (Tabla 3) y con ello la actualización de los objetivos de calidad. A continuación, se presenta la descripción de estos fundamentos y la nueva política de calidad y objetivos del sistema COGUI+.

**Tabla 3. Directriz de la nueva planeación estratégica para la nueva política de calidad del sistema COGUI+**

Tema estratégico	Directriz de la planeación estratégica para la nueva política de calidad del sistema COGUI+
Aseguramiento de la calidad y acreditación	asume el aseguramiento de la calidad y la acreditación como un proceso en permanente construcción orientado a asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los integrantes de la comunidad Unimagdalena y de la sociedad en general.
Formación avanzada y desarrollo humano	concibe la formación avanzada y el desarrollo humano como esa dimensión focalizada en el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la comunidad universitaria...
Investigación, innovación y responsabilidad social y ambiental	aborda la investigación, la innovación y responsabilidad social y ambiental como una dimensión orientada a la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnología, arte y cultura ...
Desarrollo organizacional, infraestructura física, tecnológica y de servicios	incluye el desarrollo organizacional y la infraestructura física, tecnológica y de servicios, como una dimensión orientada a mejorar las condiciones físicas y organizativas que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales ...

De allí se define la nueva política de calidad del Sistema COGUI+ articulada a la nueva planeación estratégica, así:

La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior, que contribuye al desarrollo del territorio con la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado, la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento; comprometida con la creación de valor social a través de la cooperación

interinstitucional y el dialogo constructivo con el territorio, la satisfacción de sus usuarios, la mejora continua, cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible y con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado mediante la autoevaluación y autorregulación permanente, el desarrollo humano y tecnológico y con procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos.

Para dar cumplimiento a la nueva política de calidad se articulan los temas estratégicos del Plan de Gobierno 2020 – 2024 con la nueva política (*Tabla 4*) y a partir de allí se definen los siguientes objetivos de la calidad:

1. Asegurar la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.
2. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
3. Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.
4. Asegurar la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnología, arte y cultura.
5. Asegurar el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.
6. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.
7. Asegurar las condiciones de infraestructura física, tecnológica y organizativas para la prestación de los servicios que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales.

Tabla 4. Articulación de los objetivos de calidad con la política de la calidad y temas estratégicos del plan de gobierno 2020-2024

Tema estratégico del plan de gobierno 2020 - 20204	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+	Directriz de la política de la calidad del Sistema COGUI+ 2021
Aseguramiento de la calidad y acreditación	1.. Asegurar la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuye al desarrollo del territorio con la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.</li> </ul>
	2. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para el aseguramiento de la calidad educativa sostenible.</li> </ul>
Formación avanzada y desarrollo humano	3. Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>desarrollo humano</i></li> <li>• satisfacción de sus usuarios.</li> </ul>
Investigación, innovación y responsabilidad social y ambiental	4. Asegurar la creación, <b>la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento</b> científico, tecnología, arte y cultura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuye al desarrollo del territorio con la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento.</li> <li>• creación de valor social a través de la cooperación interinstitucional y <b>el dialogo constructivo con el territorio</b></li> </ul>

Tema estratégico del plan de gobierno 2020 - 20204	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+	Directriz de la política de la calidad del Sistema COGUI+ 2021
Desarrollo organizacional, infraestructura física, tecnológica y de servicios.	5. Asegurar el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• autoevaluación y autorregulación permanente.</li> <li>• procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos.</li> <li>• satisfacción de sus usuarios.</li> <li>• mejora continua</li> </ul>
	6. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado</li> </ul>
	7. Asegurar las condiciones de infraestructura física, tecnológica y organizativas para la prestación de los servicios que permitan la adecuada ejecución de los procesos misionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuye al desarrollo del territorio con la formación de alta calidad en programas de pregrado y posgrado.</li> <li>• contribuye al desarrollo del territorio con la creación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural, el fomento de la innovación y el emprendimiento</li> <li>• desarrollo tecnológico</li> </ul>

Además, la matriz de grupo de interés y partes interesadas fue actualizada teniendo en cuenta los grupos de interés que establece la política de integridad y buen gobierno (Acuerdo Superior 23 de 2019) y los lineamientos de Universidad comprometida. En la Tabla 5, se presentan los nuevos grupos de interés y partes interesadas.

Tabla 5. Nuevos grupos de interés y/o partes interesadas

Clasificación	Grupo de interés y/o Parte interesada
Usuarios Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de gobierno universitario</li> <li>• Comunidades y colectivos estudiantiles</li> <li>• Sindicato de trabajadores</li> </ul>
Usuarios externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gremios y asociaciones empresariales</li> <li>• Instituciones Educativas (Instituciones educativas del nivel preescolar, básica, media, otras instituciones de educación superior)</li> <li>• Entes certificadores</li> <li>• Comunidad académica y científicas Agencias de cooperación y financiación</li> </ul>
Estado colombiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades gubernamentales y no gubernamentales (Entidades de otros sectores tales como justicia, salud, industria y producción, comercio, solidario)</li> </ul>
Comunidad y sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones de la sociedad civil</li> </ul>

### 1.3. Cumplimiento de objetivos de calidad

Para 2020 se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad articulado con el plan de acción institucional y se relacionó cada objetivo de calidad con los indicadores (Tabla 6). En la Tabla 7,

se evidencia el mejoramiento continuo institucional pasando de 75% de cumplimiento en 2017 a un cumplimiento de los objetivos de calidad del 92,3% en el 2020.

Tabla 6. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2020.

Objetivo de la calidad	Número de Indicadores	Indicadores cumplen meta	% cumplimiento del objetivo de calidad
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	74	67	90,54%
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	19	16	84,21%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	14	14	100%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	4	4	100%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	4	4	100%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>105</b>	<b>91,3%</b>

Tabla 7. Cumplimiento de objetivos de la calidad 2017 - 2020

Objetivo de la calidad	2017	2018	2019	2020
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	76%	92%	91%	90,54%
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	86%	95%	89%	84,21%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	100%	74%	91%	100%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	100%	58%	100%	100%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	59%	62%	82%	100%
<b>Total</b>	<b>75%</b>	<b>82%</b>	<b>89%</b>	<b>91,3%</b>

#### 1.4. Revisión del resultado de las auditorías de Calidad

Realizando un comparativo de auditorías (Tabla 8) encontramos que el Sistema COGUI+ desde el 2017 se encuentra cada vez más alineado con la planeación estratégica institucional, lo que ha permitido que los procesos lo apropien aún más y se mantenga el espíritu de la mejora continua; destacándose que no se presentan no conformidades con requisitos de liderazgo (capítulo 5) ni con requisitos de mejora (capítulo 10) de la ISO9001:2015 y se registran 24 no conformidades en auditoría interna y sólo 4 en las auditorías externas que realiza ICONTEC.

Tabla 8. Resultados auditorías 2017 – 2020 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

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

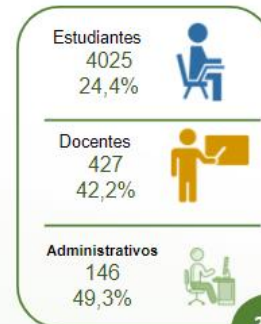
Los resultados de la auditoría interna y la auditoría de seguimiento ICONTEC muestran que la mayoría de las oportunidades de mejoramiento están relacionadas con interacciones, información documentada, seguimiento y medición de la operación de los procesos por lo que se deben fortalecer estrategias de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

### 1.5. Retroalimentación de los usuarios

Los Diálogos SIEMBRA, realizados para la socialización del resultado del proceso de autoevaluación institucional para la renovación de la acreditación institucional y la percepción sobre medidas académicas por la pandemia COVID-19, mostraron de manera integral un alto nivel de satisfacción de la comunidad académica.



#### 4.598 Participantes



26%  
2020-I



Ilustración 1. Percepción sobre medidas académicas por COVID-19 en 2020



### 1.6. Atención al ciudadano y de PQRs

En 2020 se logró disminuir las solicitudes PQR (Tabla 9) y el nivel de satisfacción de 77% con la respuesta muestran el grado de compromiso institucional para mejorar la prestación del servicio; de aquí que se debe continuar con las estrategias implementadas en 2020.

Tabla 9. Atención al ciudadano y PQR

Tipo	Buzón PQR	Atención al ciudadano	Total	%
Solicitudes de información	791	942	1733	94,6%
Quejas	53	28	81	4,4%
Reclamos	14	3	17	0,9%
Total	858	973	1831	
%	46,9%	53,1%		

### 1.7. Resultado del desempeño institucional y de sus procesos

En el informe de gestión institucional del plan de gobierno 2016 – 2020 (Anexo 10 del informe de revisión por la dirección) y de procesos muestran el avance en logros y de los resultados obtenidos en el cumplimiento de la planeación estratégica.

### 1.8. Estado de las acciones correctivas y de mejora

Las acciones del plan de mejoramiento institucional articuladas a la planeación estratégica muestran el avance de la gestión institucional como resultados de logros y estrategias institucionales que en su conjunto se adelantaron para el aseguramiento de la calidad institucional y de sus programas académicos, además, se evidenció que los procesos implementaron acciones propias de éstos.

### 1.9. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección de 2019.

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 del proceso de autoevaluación institucional y requerimiento de aseguramiento de la calidad para la Acreditación Institucional y acreditación de Programas Académicos. Se evidencia la implementación de las acciones de mejora con lo ya referenciado en esta acta.

## 2. Resultados de la revisión del Sistema COGUI+

Los resultados de la Revisión por la Alta Dirección, orientan las mejoras del Sistema de Gestión Integral de la Calidad con fundamento en la actualización de procesos orientados al logro de resultados de la planeación estratégica, cambios normativos y requerimientos de articulación de la planeación – acreditación - sistema de gestión; se deben implementar acciones para fortalecer la mejora de la eficacia del sistema de gestión integral de la calidad y sus procesos; así como para la mejora de los servicios misionales en relación con los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas y con la planificación de la asignación de los recursos, por lo cual se deben adelantar las siguientes acciones de mejora:

- Se debe fortalecer el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados de la planeación estratégica con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación realizar capacitación a los equipos de procesos para que realicen autoevaluación integral de desempeño de los procesos.
- Continuar, con acompañamiento a los equipos de proceso del Grupo de Gestión de la calidad identificando y estableciendo las interacciones fundamentales entre dependencias y procesos.
- Se deben ajustar los mecanismos para dar cumplimiento a la nueva normatividad institucional, por lo que es necesario que los procesos revisen y actualicen la información documentada que oriente a los usuarios del Sistema COGUI+.

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

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se resalta la importancia de alinear la incorporación de los nuevos sistemas de gestión y todo el proceso de transformación de la cultura organizacional de Unimagdalena, en el cual hemos venido avanzando durante los últimos 4 años de construir sobre lo construido y se debe fortalecer la visión en conjunto de una universidad aún más incluyente e innovadora, bajo este propósito, SIEMBRA por Unimagdalena y lograr cambios en el Sistema COGUI+, fundamentado en:

- Plan de Gobierno 2020-2024 "Por una universidad aún más Incluyente e Innovadora"
- Política de integridad y buen gobierno.
- Plan de mejoramiento institucional integrado.
- Nuevo plan de desarrollo 2020 – 2030.
- Iniciativas "Ágiles Unimagdalena" y los paradigmas de gestión adoptados.
- Modelo A+: Modelo integrado de mejoramiento y transformación organizacional, donde se fusiona nuestro sistema integrado de gestión COGUI+, con el esquema de transformación organizacional.

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

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

### 1. Conveniencia

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

### 2. Adecuación

Se concluye que el Sistema de Gestión Integral de la Calidad cumple con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, y es necesario dar continuidad a la toma de acciones de mejora continua, 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 mejorando su 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 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 5 de marzo de 2021.

Firma: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be a cursive name.

Oficina Asesora Planeación  
Grupo Gestión de la Calidad