



Sistema COGUI+

Sistema de gestión integral institucional

Informe para la Revisión por la Dirección año 2019



Contenido

1. CONTEXTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL COGUI+	3
1.1 Contexto estratégico institucional	3
1.2 Contexto de Planeación estratégica 2019.....	3
1.3 Contexto de gestión institucional	4
2. GESTIÓN DEL CAMBIO INSTITUCIONAL.....	4
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	5
3.1 Revisión de la Política de la Calidad del Sistema COGUI+	5
3.2 Revisión de los Objetivos de calidad.....	6
3.3. Planeación para cumplir objetivos de la calidad	7
3.4. Resultados de los objetivos de la calidad.....	8
4. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA COGUI+ 2019.....	8
4.1. Resultados de la gestión institucional.....	8
5. RESULTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL.....	9
6. RESULTADOS DE AUDITORÍAS	9
6.1. Resultado Auditoría Interna 2019.	9
6.2. Resultados de Auditoría ICONTEC 2019.....	12
6.3. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección de 2018.	13
7. RESULTADO DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO.....	14
7.1. Atención de quejas, reclamos y sugerencias	14
8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	16
9. RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS.....	18
10. ADECUACION DE LOS RECURSOS.....	19
11. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	19
12. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI+)	19

1. CONTEXTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL COGUI+

1.1 Contexto estratégico institucional

PLAN DE GOBIERNO 2016-2020



1.2 Contexto de Planeación estratégica 2019

Para la vigencia 2019 se adopta el plan de acción mediante resolución rectoral y en el marco del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA 2010 – 2019 se desarrollan iniciativas estratégicas que permiten a la Institución alcanzar las metas de crecimiento en un horizonte de tiempo planteado.

Con el propósito articular operatividad del PDU con el Plan de Gobierno 2016- 2020 “Por una Universidad más Incluyente e Innovadora” la Oficina Asesora de Planeación consolida el Plan de Acción 2019 enmarcado dentro de las políticas de Desarrollo Institucional y los ejes misionales,

El plan de acción institucional 2019 ([Anexo](#)) se articuló al Sistema de gestión institucional y a través de los proyectos, indicadores y metas se realizó el seguimiento y evaluación.

Procesos	Proyectos del Plan de acción articulados
01 Dirección y Planeación	16
02 Acreditación	3
03 Gestión de la Calidad	2
05 Relaciones Interinstitucionales	6
06 Gestión Académica	14
07 Gestión de Investigación	27
08 Gestión de Extensión y Proyección Social	17
12 Gestión Financiera	4
14 Gestión de Bienestar Universitario	3

Procesos	Proyectos del Plan de acción articulados
15 Gestión Documental	1
16 Gestión Administrativa	7
17 Gestión del Talento Humano	4
Total proyectos	104

1.3 Contexto de gestión institucional



Ilustración 1. Contexto Sistema de Gestión Institucional Integrado

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 se expanda el nivel de apropiación sobre la organización y su contexto; y se han establecido nuevos sistemas de gestión, *Ilustración 1*, que se vienen implementando de manera articulada e integrada.

2. GESTIÓN DEL CAMBIO INSTITUCIONAL

En el informe del proceso de autoevaluación institucional para la renovación de la acreditación institucional (*Anexo*) se encuentran los avances que han fortalecido la gestión. Los cambios más relevantes son:

Fortalecimiento de la estructura organizativa para la investigación, desarrollo e innovación:

- Creación de la dirección de investigación y extensión en las facultades, para lograr el desarrollo en armonía de objetivos y funciones en el sistema y favorecer su articulación en consonancia con los procesos de autoevaluación y acreditación de programas y de la Institución, lo que

produjo la necesidad de efectuar ajustes en la adscripción de algunas dependencias pertenecientes a la estructura interna de la Universidad.

- Creación del Centro de Innovación y Emprendimiento, adscrito a la Vicerrectoría de Investigación.
- Programa Editorial, adscrito a la Vicerrectoría de Investigación.
- Reorganización de Centros e Institutos: Se adoptan disposiciones para mejorar el impacto de la investigación y los servicios de extensión ofrecidos por los centros e institutos de la Universidad.
- Creación del Centro de Colecciones Científicas, adscrito a la Vicerrectoría de Investigación, consecuentemente la colección científica se registró en el Instituto Alexander von Humboldt.

Fortalecimiento de la estructura organizativa para la gestión académica:

- Actualización de funciones a cargos dispuestos para el desarrollo de la docencia: Se definen con claridad las funciones de los Directores Académicos de cada facultad.
- Creación del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO), adscrito a Rectoría, como una unidad organizativa articulada con las Facultades, Escuelas y Departamentos, y en sintonía con las necesidades de formación del territorio, del sector productivo y de las comunidades para la creación, desarrollo y oferta de programas educativos pertinentes, bajo enfoques educativos flexibles, y niveles que incluyen la formación técnica, tecnológica, profesional y posgradual, así como la educación continuada, así mismo, se rediseñan y fortalecen los procesos administrativos y misionales relacionados con la oferta de los programas de educación para el trabajo y a distancia.

Fortalecimiento de la estructura organizativa para la gestión administrativa y soporte:

- Creación de nuevos cargos en la planta de funcionarios administrativos para fortalecer la gestión académica y administrativa de la Institución con personal calificado e idóneo para afrontar la creciente demanda de servicios, así: 1 Director de centro, 2 cargos con el nivel de asesor, 5 profesionales especializados, 27 profesionales universitarios y 3 Técnicos administrativos.
- Creación del Grupo de gestión de la calidad, adscrito a la Oficina Asesora de Planeación, para el mantenimiento y sostenibilidad de la mejora continua del Sistema COGUI+, en el propósito de dinamizar los procesos administrativos y académicos de la Universidad con eficacia y eficiencia, al tiempo que se fortalece la integración de la planeación, acreditación, gestión de la calidad y otros sistemas de gestión.

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 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+, se establece como:

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 1. Análisis de la Política de la Calidad del Sistema COGUI+ 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"> • satisfacción de sus usuarios • mejora continua • cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación. • autoevaluación permanente • el desarrollo humano y tecnológico • procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos.
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"> • Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación. • Cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado.
d) Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua

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.

3.2 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 2. Alineación de los objetivos de calidad con la política de la calidad.

Objetivo de la Calidad	Directrices de la Política de la Calidad
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	<ul style="list-style-type: none"> • “La gente es primero”. Compromiso con la satisfacción de sus usuarios. • Autoevaluación permanente.
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación. • Autoevaluación permanente.
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo humano.
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo A+: Compromiso con la mejora continua. • Autoevaluación permanente. • Tecnología
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado.

3.3. 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 3* se presentan los objetivos con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional.

Tabla 3. Indicadores del plan de acción institucional 2019 y objetivo de la calidad.

Objetivo de la calidad	Número de Indicadores
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	45
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	17
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	27
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	11
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	4
Total	104

3.4. Resultados de los objetivos de la calidad

Tabla 4. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2019

Objetivo de la calidad	Indicadores cumplen meta	%Cumplimiento de objetivos de calidad
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	41	91%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.	14	82%
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	24	89%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano.	10	91%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.	4	100%
Total	104	89%

4. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA COGUI+ 2019

4.1. Resultados de la gestión institucional

El resultado de la gestión institucional se obtiene a partir de la medición de avances de las acciones prioritarias e iniciativas estratégicas del plan de gobierno 2016-2020 y se identifican los aportes y avances del plan de mejoramiento de acreditación institucional.

En el informe de gestión 2019 del plan de gobierno, se presentan los resultados, avances y eficacia de la gestión institucional de los tres años de gobierno del Rector a noviembre de 2019, cuyos avances se sintetizan en las tablas 6 y 7. El detalle de logros se presenta en el informe ([Anexo](#)) publicado en <https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/InformesGestion>.

Tabla 5. Avance en la implementación de iniciativas estratégicas de políticas de desarrollo institucional del plan de gobierno.

Políticas de desarrollo institucional	2018	2019
Calidad	75%	81,8%
Internacionalización	61%	76,3%
Investigación, innovación y emprendimiento	66%	90,3%
Inclusión y regionalización	70%	84,8%
Smart University	34%	61,8%
Cultura	63%	77,5%
Comunidad Docente - Administrativa	58%	78,0%
Comunidad estudiantil	74%	79,7%

Tabla 6. Avance en la implementación de acciones prioritarias del Plan de Gobierno por eje misional

Ejes misionales	2018	2019
Gestión académica	70%	76%
Gestión de la investigación	100%	100%
Gestión de la extensión y proyección social	55%	78%
Gestión administrativa y financiera	54%	61%

5. RESULTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

En las tablas 8 y 9 se presentan las acciones de mejoramiento que se han implementado entre 2017 y 2019 del plan de mejoramiento de acreditación institucional integrado por ejes misionales y políticas de desarrollo institucional del plan de gobierno 2016-2020.

Tabla 7. Acciones de mejoramiento de acreditación institucional implementadas desde los ejes misionales del plan de gobierno 2016-2020.

Ejes misionales	Número de acciones de mejoramiento de acreditación institucional implementadas	%
Gestión académica	39	38,2%
Gestión de la investigación	39	38,2%
Gestión de la extensión y proyección social	17	16,7%
Gestión administrativa y financiera	7	6,9%
TOTAL	102	

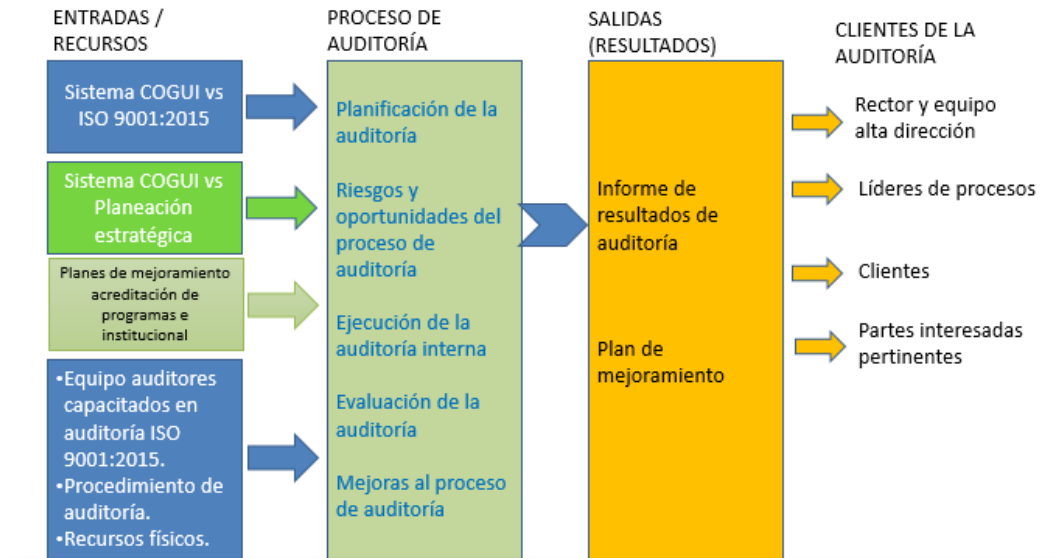
Tabla 8. Acciones de mejoramiento de acreditación institucional implementadas desde políticas de desarrollo institucional del plan de gobierno 2016-2020.

Políticas de desarrollo institucional	Número de acciones de mejoramiento de acreditación institucional implementadas	%
Calidad	18	10,78%
Internacionalización	49	29,34%
Investigación, innovación y emprendimiento	23	13,77%
Inclusión y regionalización	24	14,37%
Smart University	15	8,98%
Cultura	9	5,39%
Comunidad Docente - Administrativa	10	5,99%
Comunidad estudiantil	19	11,38%
TOTAL	167	

6. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

6.1. Resultado Auditoría Interna 2019.

El proceso de auditoría interna de 2019 tuvo como objetivo Verificar el mantenimiento de la mejora continua del Sistema COGUI+ de acuerdo con las estrategias institucionales: Plan de Desarrollo, Proceso de Autoevaluación con fines de renovación de la Acreditación Institucional y cumplimiento de requisitos de las normas ISO 9001:2015.



- **Seguimiento plan de mejoramiento el institucional**

Se realizó seguimiento al plan de mejoramiento institucional integrado con las recomendaciones de la resolución de acreditación institucional y las recomendaciones consignadas en el informe de visita de pares, articulado con las acciones prioritarias e iniciativas estratégicas del Plan de Gobierno 2016–2020.

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

La Información documentada del Sistema COGUI+ se revisó y auditó con el propósito de mejorar conveniencia (alineación con la nueva planeación estratégica como apoyo al cumplimiento de metas y políticas institucionales), la adecuación para el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y de usuarios; así como las interacciones entre procesos. Resultado la revisión y auditoría documental se incrementó la alineación documental en un 8%.

Tabla 9. Alienación documental 2018 vs 2019.

Tipo de Documento	Total en el sistema 2018	Creación y/o Actualizaciones 2018		Total en el sistema 2019	Creación y/o Actualizaciones 2019	
		Cantidad doc. actualizados	%		Cantidad doc. actualizados	%
Formato	406	146	36%	404	165	41%
Guía	40	10	25%	51	30	59%
Instructivo	56	5	9%	55	20	36%
Manual	2	1	50%	2	0	0
Procedimiento	183	43	23%	172	45	26%
Total	642	189	30%	684	260	38%



Ilustración 2 Criterios de conveniencia y adecuación de la documentación del sistema COGUI.

A continuación, se relacionan las acciones tomadas por los procesos durante el año 2019.

Tabla 10. Acciones tomadas por los procesos durante el año 2019.

Proceso	Acciones Correctivas	Acciones de mejora	Acciones para abordar riesgos	Total
01 Dirección y Planeación				0
02 Acreditación			2	2
03 Gestión de la Calidad	2		8	10
04 Comunicaciones			1	1
05 Relaciones Interinstitucionales				0
06 Gestión Académica			3	3
07 Gestión de Investigación			9	9
08 Gestión de Extensión y Proyección Social		12		12
09 Apoyo Tecnológico TIC		4		4
10 Gestión Jurídica		2		2
11 Gestión de Contratación	1		2	3
12 Gestión Financiera	1	1	12	14
13 Gestión de Recursos Educativos	1		4	5
14 Gestión de Bienestar Universitario	2		6	8
15 Gestión Documental	1	2		3
16 Gestión Administrativa	1	2		3
17 Gestión del Talento Humano				0
18 Gestión de Biblioteca			6	6
19 Gestión de Admisiones y Registros		4		4
20 Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	1			1
21 Evaluación Independiente	1		7	8
Total general	11	27	60	98
	4%	35%	62%	

Tabla 11. No conformidades identificadas en el proceso de auditoría interna de 2019 consolidado por requisito de la norma ISO9001:2015

No	Requisito ISO 9001:2015	No conformidad	Proceso
1	8.5.1 c) determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	El proceso Gestión de Contratación no implementa actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas; y los criterios de aceptación para los productos y servicios. Evidencia: Se evidenció que los lineamientos establecidos para el seguimiento y evaluación a los supervisores y/o interventores no se está implementando de acuerdo al artículo décimo sexto de la resolución rectoral 998 de 2015, por el cual se reglamenta el manual de supervisión y/o interventoría.	Contratación
2	8.2.1 c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes	El Grupo de Facturación Crédito y Cartera no asegura la comunicación con los clientes. Evidencia: Al revisar el informe de PQR de lo transcurrido del año 2019 se identificó el incumplimiento en los términos de 5 de las 12 PQR presentadas en el proceso, además 2 no recibieron las respuestas indicadas para solucionar su solicitud.	Gestión Financiera
3		El proceso de Gestión de Recursos Educativos no asegura la comunicación con los clientes. Evidencia: Al revisar el informe de PQR de lo transcurrido del año 2019, se identificó el incumplimiento en los términos de respuesta de una (1) de las ocho (8) PQR presentadas en el proceso.	Gestión de Recursos Educativos
4		La dirección administrativa no asegura la comunicación con los clientes. Evidencia: Al revisar el informe de PQR de lo transcurrido del año 2019 se identificó que las solicitudes 15724, 15931 y 16112 no han sido tramitadas por la dependencia, dado que hasta el momento no han recibido respuesta.	Gestión Administrativa
5	7.5.1 b) Se debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	El proceso de Gestión documental no garantiza la información documental necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad. Evidencia: se evidencia un incumplimiento con los compromisos documentales adquiridos en la resolución 895 de 2015 “por la cual se adopta el programa de gestión documental de la Universidad del Magdalena”.	Gestión Documental

6.2. Resultados de Auditoría ICONTEC 2019

En la auditoría de renovación de ICONTEC en 2019 se presentó una no conformidad menos y las oportunidades de mejora, **Tabla 12**, que se analizaron y se tomaron las acciones de mejora.

Tabla 12. Acciones implementadas a partir de recomendaciones de la auditoría ICONTEC de 2019

Aspecto por mejorar	Proceso	Acciones Implementadas
Fortalecer la determinación de los riesgos y oportunidades de la institución a nivel estratégico, considerando las cuestiones internas y externas del contexto organizacional y los requisitos de las partes interesadas.	Dirección y Planeación Gestión de la Calidad	Mesas de trabajo con los procesos para la actualización de riesgos enfocados a los objetivos de calidad y estratégicos.
Reforzar en la institución la identificación de los riesgos de los procesos alineados al estratégico, con sus causas y sus controles para asegurar que los procesos logren los objetivos previstos, prevengan o reduzcan los efectos no deseables y se logre la mejora continua. Asimismo calificar el riesgo residual posterior a la aplicación de estos controles.	Dirección y Planeación Gestión de la Calidad	Mesas de trabajo con los procesos para la actualización de riesgos enfocados a los objetivos de calidad y estratégicos.

Aspecto por mejorar	Proceso	Acciones Implementadas
Es conveniente que la institución documente las actividades de los traslados de la documentación de la de una instalación de un proveedor a otro, las actividades de las auditorias periódicas que se realiza a la documentación en las instalaciones del proveedor. con el objeto de prevenir que se materialice el riesgo de pérdida de documentación	Gestión Documental	Instructivo para el traslado de documentos a Archivos Central en proceso de documentación.
Fortalecer el seguimiento y control de los cambios realizados durante y posterior al diseño y desarrollo de la propuesta curricular de un programa para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos. Ejemplo: cuando se diseña un programa nuevo o se modifica de fondo el plan de estudio de un programa, es importante identificar cual podría ser el impacto positivo o negativo que conlleva esa nueva propuesta curricular, con el fin de evaluar y tomar acciones oportunamente.	Gestión Académica	Se adoptó en la matriz de riesgos del proceso de Gestión académica.
Fortalecer la identificación de necesidades de capacitación de los docentes a partir de las evaluaciones de desempeño, con el fin de incluirlo en el plan de formación y posteriormente realizarle seguimiento a la eficacia de la misma. Es importante que las capacitaciones que brinda la Universidad para fortalecer el desempeño del docente sea de carácter obligatorio, porque esto garantiza que la institución ha tomado las acciones necesarias para que el docente alcance la competencia necesaria en el aula de clase.	Gestión Académica Gestión del Talento Humano	Plan de capacitación integrado y aprobado docentes - administrativos para 2020.
Mejorar la redacción de la identificación de las no conformidades y el requisito que se incumple, puesto que puede dificultar al auditado la comprensión del hallazgo y tomar las acciones para atacar las causas de la misma.	Gestión de la Calidad	Curso de formación de auditores internos de calidad bajo ISO 9001:2015.

6.3. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección de 2018.

Los resultados de la Revisión por la Alta Dirección, orientan las mejoras del Sistema de Gestión Integral de la Calidad con fundamento en el rediseño de procesos orientados al logro de resultados de la planeación estratégica, cambios normativos y requerimientos de interacciones para la articulación de la planeación estratégica, acreditación institucional y de programas y el sistema de gestión integral institucional.

Durante 2019, se implementaron acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión integral de la calidad y sus procesos; así como para la mejora de los servicios misionales, así:

- Con el proceso de autoevaluación para la renovación de la acreditación institucional, en 2019 se fortaleció el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión.
- Con acompañamiento del Grupo de Gestión de la calidad se identificaron interacciones fundamentales entre los procesos y actualización de la documentación.
- Con acompañamiento del Grupo de Gestión de la calidad se ajustaron los procesos con mecanismos para dar cumplimiento a la nueva normatividad institucional.

7. RESULTADO DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

7.1. Atención de quejas, reclamos y sugerencias

En 2019 se recibieron un total de 602 PQRS, de la cuales el 86,9% corresponde a solicitudes de información, 9,6% a quejas, 3% reclamos y 0,5% son percepciones. Los estudiantes y aspirantes a ingresar a la Universidad, *Tabla 13*, son los que más acceden a buzón y generalmente solicitan información.

Tabla 13. Total solicitudes Buzón PQR por usuario

Tipo de Usuario	Total buzón PQR	Porcentaje
Estudiante	271	45%
Aspirante	115	19%
Egresados	97	16%
Externos	77	13%
Docente	34	6%
Funcionario	8	1%
Total	602	

Tabla 14. Resultados evaluación de PQR de 2019

Criterio de evaluación	2019
La prontitud de la respuesta	68%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	74%
La claridad en la redacción de la respuesta	77%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	64%

7.2. Conformidad con la prestación servicios misionales, evaluación de la satisfacción y realimentación de la comunidad universitaria para mejorar la prestación de servicios misionales

La conformidad de la prestación de los servicios misionales y de soporte, se evaluó mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a estudiantes, docentes y funcionarios en el proceso autoevaluación para la renovación de la acreditación institucional, cuyos resultados se presentan en la *Tabla 15*.

Tabla 15. Resultados de evaluación de la prestación del servicio 2019.

Aspectos evaluado	%usuarios con percepción de cumplimiento del aspecto en alto grado				
	Estudiantes	Docentes	Administrativos	Directivos	Promedio
El grado de cumplimiento de los objetivos y propósitos institucionales en relación con el entorno social, cultural, ambiental y productivo	87%	94%	92%	95%	92%
La correspondencia entre la Misión Institucional y los procesos académicos y administrativos	83%	91%	88%	95%	89%
Las orientaciones y estrategias que implementa la Universidad para el desarrollo y formación integral de los estudiantes.	89,0%	88,0%			88,5%
Apreciación de los estudiantes acerca de la adecuada aplicación de las disposiciones del estatuto estudiantil.	84%	91%	90%	95%	90,0%
Aplicación de los criterios para ingreso y permanencia en la institución.	86%	95%	95%	100%	94,0%

Aspectos evaluado	%usuarios con percepción de cumplimiento del aspecto en alto grado				
	Estudiantes	Docentes	Administrativos	Directivos	Promedio
Aplicación adecuada de los criterios para promoción, transferencia y grado.	86%	95%	95%	100%	94,0%
Participación de los estudiantes en los organismos de decisión de la institución..	63%				
Claridad y transparencia en la aplicación de los mecanismos predeterminados para la elección de representantes estudiantiles en los organismos de decisión.	76%				
Aplicación equitativa y transparente de los criterios para la admisión y permanencia de los estudiantes.	79%	89%	90%	100%	89,5%
Estrategias que garanticen la integración de los estudiantes a la institución en consideración a su heterogeneidad social y cultural.	86%		91%	98%	91,7%
Deserción de estudiantes, análisis de causas y estrategias de permanencia en condiciones de calidad.	84%		91%	93%	89,3%
Cumplimiento transparente de los criterios para asignación de los apoyos estudiantiles.	78%		90%	95%	87,7%
Divulgación de los sistemas de crédito, subsidios, becas y estímulos.	74%		91%	95%	86,7%
Eficiente aplicación de sistemas de estímulo a través de programas tales como monitorías, asistencia de investigación, matrícula de honor, condonación de créditos, entre otros.	77%		93%	91%	87,0%
Procedimientos de control para garantizar que los estudiantes beneficiados con los apoyos institucionales hagan buen uso de éstos en los tiempos previstos para su graduación.	86%		86%	93%	88,3%
Contribución del estatuto docente al logro de la misión institucional		82%			82,0%
Apreciación de los profesores acerca de la aplicación de las disposiciones del estatuto profesoral.		89%			89,0%
Participación de los profesores en los organismos de decisión de la institución.		90%			90,0%
Claridad y transparencia en la aplicación de los mecanismos predeterminados para la elección de representantes profesorales en los organismos de decisión.		79%			79,0%
Calidad de los profesores, según títulos obtenidos y experiencia en relación con las funciones sustantivas de la institución.	89%				89,0%
Capacidad de los criterios y mecanismos de evaluación de las tareas asignadas a los profesores con miras a cualificar su labor.		84%			84,0%
Adecuada distribución de las labores asignadas a los profesores para desarrollar sus funciones en condiciones de calidad con espacios institucionales apropiados.		84%			84,0%
Cumplimiento transparente de los criterios establecidos para la vinculación y evaluación de profesores.		86%			86,0%
Cumplimiento transparente de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial.		93%			93,0%
Cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral.		89%			89,0%
Existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el Estado.		89%			89,0%
Eficacia de las políticas y estrategias institucionales sobre el dominio de lenguas extranjeras por parte de profesores y estudiantes.	65%	61%			63,0%
Uso eficiente de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos académicos, por parte de los profesores y estudiantes.	80%	76%			78,0%
Políticas y estrategias institucionales para favorecer la formación investigativa de los estudiantes, concordantes con los diferentes niveles de formación en el pregrado y el posgrado.		83%			83%
Compromiso del profesorado y de los estudiantes en la construcción y sistematización del saber, como forma de actualización permanente.	86%	84%			85%

Aspectos evaluado	%usuarios con percepción de cumplimiento del aspecto en alto grado				
	Estudiantes	Docentes	Administrativos	Directivos	Promedio
Estrategias y apoyos institucionales que faciliten la construcción y sistematización de conocimientos a los profesores y a los estudiantes.	86%				86%
Existencia de elementos de flexibilización curricular que permitan el ejercicio de procesos de investigación por parte de profesores y estudiantes.	82%	79%			80,5%
Facilidades para la participación de los estudiantes en actividades relacionadas con la investigación científica y/o creación artística y cultural.	83%				83%
Calidad de la infraestructura investigativa: laboratorios, equipos, recursos bibliográficos, recursos informáticos, entre otros.	74%	65%			69,5%
Existencia y aplicación de mecanismos de evaluación de la producción académica de los profesores.		82%			82%
Existencia y aplicación de políticas de bienestar institucional.		80%	88%	80%	82,7%
Descripción de los campos de acción y cobertura de los programas del bienestar universitario, sus usuarios y el impacto de sus programas.	79%	75%	82%	89%	81,3%
Recursos humanos provistos y financieros ejecutados por la institución para garantizar un óptimo desarrollo de los programas de bienestar universitario.	70%	68%	73%	82%	73,3%
Existencia de una variada oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella.	72%	71%	62%	80%	71,3%
Evaluación periódica de los servicios ofrecidos.	70%	71%			70,5%
Acciones orientadas al diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales, médicos y ambientales de la comunidad institucional.		79%	74%	84%	79,0%
Programas y actividades tendientes a prevenir desastres y atender emergencias.	51%	57%	57%	73%	59,5%

La retroalimentación de estudiantes se hizo a través de grupos focales y con la encuesta de “Diálogos Siembra”.

8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tabla 16. Resultado autoevaluación institucional de 2019 por factor y característica de acreditación institucional

Factor	Característica	Logro Característica (%)	Cumplimiento característica	Calificación Factor (%)	Cumplimiento del factor	Calificación ponderada Factor (%)
1. Misión y proyecto institucional	C1. Coherencia y pertinencia de la Misión	95,00%	Cumple plenamente	92%	Cumple plenamente	6,44%
	C2. Orientaciones y estrategias del Proyecto Educativo Institucional	90,00%	Cumple plenamente			
	C3. Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Educativo Institucional.	90,00%	Cumple plenamente			
2. Estudiantes	C4. Deberes y derechos de los estudiantes	97,00%	Cumple plenamente	97,75%	Cumple plenamente	10,75%
	C5. Admisión y permanencia de estudiantes	98,00%	Cumple plenamente			
	C6. Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes	98,00%	Cumple plenamente			
3. Profesores	C7. Deberes y derechos del profesorado	93,00%	Cumple plenamente	94,31%	Cumple plenamente	10,37%

Factor	Característica	Logro Característica (%)	Cumplimiento característica	Calificación Factor (%)	Cumplimiento del factor	Calificación ponderada Factor (%)
	C8. Planta profesoral	90,00%	Cumple plenamente			
	C9. Carrera docente	96,00%	Cumple plenamente			
	C10. Desarrollo profesoral	98,00%	Cumple plenamente			
	C11. Interacción académica de los profesores	95,00%	Cumple plenamente			
4. Procesos académicos	C12. Políticas académicas	80,00%	<i>Cumple en alto grado</i>	87,25%	<i>Cumple en alto grado</i>	10,47%
	C13. Pertinencia académica y relevancia social	95,00%	Cumple plenamente			
	C14. Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos.	85,00%	<i>Cumple en alto grado</i>			
5. Visibilidad nacional e internacional	C15. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales	95,00%	Cumple plenamente	93,25%	<u>Cumple plenamente</u>	7,46%
	C16. Relaciones externas de profesores y estudiantes	90,00%	Cumple plenamente			
6. Investigación y creación artística	C17. Formación para la investigación	85,00%	<i>Cumple en alto grado</i>	86,80%	<i>Cumple en alto grado</i>	8,68%
	C18. Investigación	88,00%	<i>Cumple en alto grado</i>			
7. Pertinencia e impacto social	C19. Institución y Entorno	95,00%	Cumple plenamente	91,50%	Cumple plenamente	7,32%
	C20. Graduados e institución	85,00%	<i>Cumple en alto grado</i>			
8. Proceso de autoevaluación y autorregulación	C21. Sistemas de autoevaluación	98,00%	Cumple plenamente	93,10%	Cumple plenamente	5,59%
	C22. Sistemas de información	87,00%	<i>Cumple en alto grado</i>			
	C23. Evaluación de directivas, profesores y personal administrativo.	90,00%	Cumple plenamente			
9. Bienestar institucional	C24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional	90,00%	Cumple plenamente	90%	<u>Cumple plenamente</u>	7,20%
10. Organización, administración y gestión	C 25. Administración y gestión	95,00%	Cumple plenamente	94,35%	Cumple plenamente	5,66%
	C 26. Procesos de comunicación	85,00%	<i>Cumple en alto grado</i>			
	C27. Capacidad de gestión	98,00%	Cumple plenamente			
11. Recursos de apoyo académico e infraestructura física	C28. Recursos de apoyo académico	95,00%	Cumple plenamente	95,00%	Cumple plenamente	6,65%
	C 29. Infraestructura física	95,00%	Cumple plenamente			

Factor	Característica	Logro Característica (%)	Cumplimiento característica	Calificación Factor (%)	Cumplimiento del factor	Calificación ponderada Factor (%)
12. Recursos financieros	C 30. Recursos, presupuesto y gestión financiera	100,00%	Cumple plenamente	100,00%	Cumple plenamente	6,00%
CALIFICACIÓN GLOBAL					<i>Cumple plenamente</i>	92,59%

Tabla 17. Resultado de procesos

Proceso	%Cumplimiento
01 Dirección y Planeación	97%
02 Acreditación	87%
03 Gestión de calidad	81%
04 Comunicaciones	90%
05 Relaciones internacionales	83%
06 Gestión académica	97%
07 Gestión de investigación	100%
08 Gestión de extensión y proyección social	94%
09 Apoyo tecnológico TIC	71%
12 Gestión financiera	98%
13 Recursos Educativos	88%
14 Gestión de Bienestar Universitario	92%
15 Gestión documental	96%
16 Gestión administrativa	81%
17 Gestión del talento humano	90%
18 Gestión de biblioteca	92%
19 Gestión de admisiones y registro	92%
20 Evaluación de la gestión y rendición de cuentas	100%
21 Evaluación Independiente	94%
%Cumplimiento Sistema COGUI+	91%

Rendición de cuentas

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 cuyos informes se encuentran publicados en:

<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/RendicionCuentas>.

9. RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS.

Todos los procesos del Sistema de gestión integral institucional realizaron la identificación análisis y evaluación de los riesgos de gestión de acuerdo a la metodología propuesta por DAFP (Anexo).

En el informe se resume el trabajo desarrollado por la Universidad del Magdalena para la administración de los “Riesgos de gestión y Riesgos de corrupción”, así como las actualizaciones desarrolladas durante el año 2019 debido a los nuevos planteamientos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Norma NTC ISO 9001:2015, en donde además de los riesgos anteriormente mencionados se deben considerar los “Riesgos de Seguridad Digital”.

10. 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.

11. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Conforme a lo establecido en el Procedimiento CO-P04 de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores, se publica los informes generales de las evaluaciones efectuadas a los proveedores en <http://contratacion.unimagdalena.edu.co/>

12. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI+)

La Universidad del Magdalena culminó en 2019 la autoevaluación para la renovación de la acreditación institucional y las oportunidades de mejoramiento se articularon a las dimensiones y líneas estratégicas del nuevo plan de desarrollo 2020-2030; las cuales se identificaron en talleres realizados con el Consejo Académico y con la participación de la Oficina Asesora de Planeación. Para la programación de las acciones de mejoramiento se han definido tres horizontes de planeación en el marco del plan de desarrollo al 2030:

- Corto plazo: 2020-2021
- Mediano plazo: 2022-2026
- Largo plazo: 2027-2030

Tabla 18. Oportunidades de mejoramiento institucional por factor de acreditación

Factor 1. Misión y PEI			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Currículos flexibles, metodologías diversas y programas pertinentes (política curricular)	Incorporar nuevos elementos a la misión teniendo en cuenta nuevas apuestas institucionales y los cambios del entorno, tales como, hacer explícito el compromiso con la investigación, la creación artística y la dimensión internacional.	Corto plazo
		Enriquecer el PEI con lineamientos acordes con las nuevas realidades institucionales y los cambios normativos del sistema de educación superior.	Corto plazo
		Definir la visión y las apuestas estratégicas de la Universidad al 2030, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como propósito superior de contribuir a la creación de valor social en el territorio.	Corto plazo

Factor 2. Estudiantes			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Desarrollo estudiantil	Adoptar el nuevo manual de convivencia y desarrollo estudiantil, que se ha venido construyendo de forma colectiva para reemplazar el reglamento estudiantil vigente.	Corto plazo

Factor 2. Estudiantes			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
		Fomentar el liderazgo estudiantil a través de diferentes espacios formativos.	Mediano plazo
		Fortalecer la gestión de convenios con diferentes sectores conducentes a favorecer la posibilidad de acceso de estudiantes de bajos recursos económicos.	Mediano plazo
	Evaluación del desempeño, resultados e impacto de las actividades misionales de la universidad	Diseñar programas de medición del impacto de las diferentes acciones encaminadas a disminuir la deserción.	Mediano plazo
		Mejorar los mecanismos de control y seguimiento a los programas de acompañamiento al desarrollo estudiantil.	Mediano plazo
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	Diseñar nuevas estrategias de comunicación y difusión de la información de interés para los estudiantes acorde con sus formas de expresión expectativas.	Corto plazo

Factor 3. Profesores			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Desarrollo integral del cuerpo profesoral	Incrementar del número de docentes de planta, en la medida en que aumenten los ingresos correspondientes a la institución y fomentar la participación de aspirantes en las distintas convocatorias.	Largo plazo
		Integrar las actualizaciones realizadas al Estatuto Profesoral a través de diferentes Acuerdos Superiores, en la nueva reglamentación.	Corto plazo
	Evaluación del desempeño, resultados e impacto de las actividades misionales de la universidad	Crear espacios de retroalimentación de las evaluaciones docentes, en las que los profesores puedan conocer el detalle de la calificación obtenida en cada aspecto evaluado.	Corto plazo
		Sistematizar las evaluaciones docentes para las modalidades de posgrado y distancia.	Corto plazo
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	Articular los sistemas de información que contengan datos de los docentes vinculados a la Universidad del Magdalena.	Mediano plazo
		Fortalecer el uso de las TIC en los programas de desarrollo profesoral e interacción académica, a través de pasantías, cursos, conferencias, seminarios y foros.	Mediano plazo

Factor 4. Procesos académicos			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Calidad y Acreditación	Avanzar en el número de acreditaciones internacionales que obtienen los programas académicos, en todos los niveles de formación.	Mediano plazo
		Iniciar los procesos de acreditación de programas de posgrados.	Corto plazo

Factor 4. Procesos académicos			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
	Currículos flexibles, metodologías diversas y programas pertinentes (política curricular)	Avanzar en la mejora del nivel de desempeño de los estudiantes en competencias genéricas y específicas.	Corto plazo
		Formalizar los espacios de reflexión académica en documentos institucionales que den continuidad y seguimiento a los resultados de las discusiones abordadas.	Corto plazo
		Mejorar la interacción entre docentes de planta, ocasionales y catedráticos para compartir experiencias en torno a las buenas prácticas didácticas y disciplinares.	Corto plazo
Innovación, emprendimiento e impacto social	Relacionamiento y colaboración interinstitucional regional, nacional e internacional	Consolidar la oferta y gestión académico-administrativa del CREO y el Centro de Posgrados, como apuestas de regionalización y articulación de la Universidad con el entorno.	Corto plazo
		Fortalecer las estrategias para que profesores y estudiantes dominen lenguas extranjeras.	Mediano plazo
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	Apropiar de manera efectiva tecnologías de la información y la comunicación que aporten al mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos.	Mediano plazo

Factor 5. Visibilidad nacional e internacional			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Desarrollo integral del cuerpo profesoral	.Priorización del programa de formación avanzada para la docencia y la investigación, hacia programas de posgrado internacionales en universidades de interés específico para la Institución.	Corto plazo
		Consolidar los programas de cualificación docente en universidades líderes a nivel mundial, impactando sustancialmente la internacionalización de la Institución	Corto plazo
Innovación, emprendimiento e impacto social	Relacionamiento y colaboración interinstitucional regional, nacional e internacional	Internacionalización de la nueva oferta de posgrados y ampliar el número de estudiantes beneficiados por convenios de doble titulación en los diferentes niveles de formación.	Mediano plazo

Factor 6. Investigación y creación artística			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Currículos flexibles, metodologías diversas y programas pertinentes (política curricular)	Aumentar la participación de estudiantes en proyectos y demás actividades de investigación, innovación y creación artística, a partir de la formulación de trabajos con enfoque más inter y transdisciplinar, la cooperación con sectores sociales y empresariales, y el fomento a la innovación y el emprendimiento innovador.	Corto plazo

Factor 6. Investigación y creación artística			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
	Política pública de Educación Superior	Mantener o incrementar la destinación de recursos de inversión del presupuesto de la Institución a partir del aumento de las transferencias estatales, incluyendo la de las entidades territoriales de influencia directa, como el departamento del Magdalena y de Santa Marta DTCH.	Mediano plazo
Innovación, emprendimiento o e impacto social	Investigación, innovación y creación, con impacto para la región y el país	Consolidar la producción editorial de la Universidad, procurando la indexación internacional de los productos bibliográficos como revistas científicas y libros.	Mediano plazo
		Consolidar procesos de transferencia de conocimiento a las comunidades desde la Institución para asegurar el aprovechamiento y la apropiación de saberes en la resolución de problemáticas y generar mayor impacto en el entorno.	Mediano plazo
		Diseñar, adoptar e implementar políticas de ciencia abierta acorde con las tendencias internacionales del sector.	Mediano plazo
	Relacionamiento y colaboración interinstitucional regional, nacional e internacional	Ampliar y diversificar las fuentes de financiación externas a partir del fortalecimiento de las capacidades para captar recursos provenientes de cooperación internacional o del sector empresarial.	Mediano plazo
		Diversificar y priorizar el relacionamiento internacional para la realización de actividades de investigación, innovación y creación artística, con organizaciones líderes en áreas prioritarias para el desarrollo del territorio.	Mediano plazo
Smart University	Campus Inteligente	Continuar la ampliación y mejora de la infraestructura física y la dotación tecnológica en áreas de mayor capacidad o en las que se identifiquen puede generar mayor impacto en el desarrollo del territorio.	Mediano plazo

Factor 7. Extensión y proyección social			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Evaluación del desempeño, resultados e impacto de las actividades misionales de la universidad	Consolidar un sistema de evaluación y seguimiento que permita medir la calidad, impactos, procesos y resultados de los proyectos y actividades de extensión y proyección social.	Corto plazo
	Formación competente-articulada en programas de pregrado y posgrado	Dinamizar la articulación de los procesos de extensión de las facultades y programas con la gestión de la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social.	Corto plazo
Smart University	Campus Inteligente	Mejorar la infraestructura física y tecnológica, de apoyo, para los programas y proyectos de extensión y proyección social.	Mediano plazo
	Nuevas tecnologías en los	Consolidar el censo de graduados y la actualización de sus datos, mediante el fortalecimiento de los sistemas de información y mejoramiento de las encuestas de seguimiento a los graduados.	Corto plazo

Factor 7. Extensión y proyección social			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
	procesos institucionales	Fortalecer los procesos de comunicación con los graduados y el proceso de intermediación laboral.	Corto plazo

Factor 8. Procesos de autoevaluación y autorregulación			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Evaluación del desempeño, resultados e impacto de las actividades misionales de la universidad	Desarrollar indicadores de impacto alineados con las tendencias globales y la medición de impactos sociales, económicos y ambientales como los ODS	Corto plazo
		Implementar modelos de evaluación integral del desempeño de personal, los equipos de trabajo y la institución para monitorear y mejorar los resultados de la gestión.	Mediano plazo
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	Desarrollo estrategias de apropiación de las políticas institucionales de autoevaluación y acreditación.	Corto plazo
		Implementar herramientas tecnológicas para la aplicación de las evaluaciones del desempeño del personal y su incorporación a la toma de decisiones institucionales.	Mediano plazo
		Incorporar herramientas tecnológicas para las consultas periódicas de la satisfacción de usuarios que apoyen la toma de decisiones institucionales	Corto plazo
		Mayor articulación e integración de los sistemas de información para contar con herramientas robustas para la toma de decisiones	Mediano plazo
		Mejorar la apropiación de la información y herramientas disponibles por parte de los grupos de interés de la Institución.	Mediano plazo
	Nuevos modelos para la gestión administrativa	Aumentar la eficiencia en el uso de información generada por los sistemas para la toma de decisiones en los diferentes procesos.	Mediano plazo
		Diseñar e implementar una estructura administrativa que garantice la continuidad de los procesos de desarrollo e integración de sistemas de información.	Mediano plazo

Factor 9. Bienestar institucional			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Evaluación del desempeño, resultados e impacto de las actividades misionales de la universidad	Mejorar el proceso de evaluación permanente de los servicios de Bienestar Institucional.	Corto plazo
Inclusión, desarrollo	Bienestar Universitario	Ampliar la participación de las actividades que se desarrollan en relación al clima organizacional con el personal administrativo y contratista.	Corto plazo

Factor 9. Bienestar institucional			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
humano y culturalidad		Fortalecer las estrategias para mantener y aumentar la participación de estudiantes en modalidad a distancia y postgrados en los servicios ofrecidos por Bienestar focalizando las actividades en horarios flexibles los fines de semana en los cuales se aumenta la participación activa por parte de los estudiantes y docentes.	Corto plazo
		Organizar jornadas de capacitación escalonadas o por dependencia para propiciar la participación de todos los empleados.	Corto plazo
		Potenciar las estrategias para el cuidado del medio ambiente y prevención para el desarrollo psicosocial de los estudiantes vulnerables al consumo de sustancias psicoactivas.	Corto plazo
	Construcción de la identidad cultural	Integrar la licenciatura en arte para organizar y articular los programas y actividades ofrecidas por el área de cultura	Mediano plazo
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	Masificar la utilización de los medios de comunicación con que cuenta Bienestar Institucional para optimizar la divulgación de los servicios.	Corto plazo

Factor 10. Organización, administración y gestión			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	Fortalecer el sistema de información soporte de la historia laboral y académica de docentes y personal administrativo.	Mediano plazo
		Seguir fortaleciendo la integración de sistemas de información.	Mediano plazo
	Nuevos modelos para la gestión administrativa	Ampliación de la planta de personal administrativo.	Largo plazo

Factor 11. Planta física y recursos de apoyo académico			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Smart University	Campus Inteligente	Adecuación de la Red vial y sistema de parqueadero para vehículos.	Mediano plazo
		Ampliación y modernización de las zonas deportivas.	Mediano plazo
		Construcción de Auditorios o Centro de eventos.	Largo plazo
		Construcción del nuevo edificio de aulas "Rio Magdalena", el Edificio Unidad de Diagnóstico del Centro Agrícola, el Edificio de Educación de Ciencias Básicas Biomédicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Centro de Acopio de Residuos.	Mediano plazo
		Construcción y dotación de la Innovateca Caribe: Una Biblioteca de Tercera Generación para el Magdalena.	Mediano plazo

Factor 11. Planta física y recursos de apoyo académico			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
		Fortalecimiento, modernización y ampliación de las redes eléctricas y de datos del campus.	Mediano plazo
		Implementación de Sistemas de Energías sostenibles.	Mediano plazo
		Modernización de la infraestructura tecnológica.	Mediano plazo
		Modernización y dotación de los laboratorios para el desarrollo de actividades de docencia.	Mediano plazo

Factor 12. Recursos financieros			
Dimensión	Líneas Estratégicas	Oportunidad de mejoramiento	Temporalidad
Calidad educativa sostenible	Política pública de Educación Superior	Acceso a recursos de crédito con tasa compensada para financiamiento de las obras de infraestructura requeridas por la institución.	Mediano plazo
		Concurrencia de transferencias del Distrito de Santa Marta.	Mediano plazo
		El aumento de las transferencias de Nación y Departamento por aplicación del artículo 86 de la Ley 30 de 1992.	Largo plazo
		La asignación de los recursos por aplicación de la Ley 1906 del 28 de junio de 2018 “Por la cual la Nación se vincula a la Celebración de los cincuenta y cinco (55) años de existencia de la Universidad del Magdalena y se dictan otras disposiciones”	Mediano plazo
		La modificación del modelo de financiación de las universidades públicas reglamentadas a través de los artículos 86 y 87 de la Ley 30 de 1992.	Mediano plazo
Innovación, emprendimiento e impacto social	Fortalecimiento de la iniciativa empresarial y social	Aumentar el ingreso por generación de recursos propios a través de la oferta de los servicios institucionales.	Corto plazo
Smart University	Nuevas tecnologías en los procesos institucionales	La consolidación del sistema de información financiero y administrativo como una herramienta apropiada para la planeación, dirección, ejecución y control de los recursos financieros.	Corto plazo
		Nuevos modelos para la gestión administrativa	Concluir el proceso de subrogación pensional con Colpensiones.
			Medidas para reducir el gasto de funcionamiento en los rubros de servicios personales y gastos generales.



Sistema COGUI+



Informe para la Revisión por la Dirección año 2019

