 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 1 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN No 22

En este informe se desarrollan los puntos exigidos en el numeral 9.3 de la norma ISO 9001:2015, para la revisión por la alta dirección:


1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Revisión por la Dirección #21

De las catorces (14) acciones derivadas de la Revisión por la Dirección #21, trece (13) de ellas fueron implementadas y puestas en marcha por los procesos responsables, y una (01) se encuentra en proceso de ejecución, que fue la concerniente al seguimiento y retroalimentación de las partes interesadas de la institución, lo cual, da un cumplimiento de los compromisos de **92.86%**.


A continuación, se mencionan los 14 compromisos y su respectivo seguimiento:

No.	Acciones que se van a tomar	Estado de la actividad	Seguimiento
1	Hacer seguimiento a los dos compromisos que quedaron en proceso del informe de la revisión #20: ✓ Elaborar guía de diseño y evaluación de resultados de aprendizajes. ✓ Actualizar el procedimiento de proveedores.		Se elaboró y socializó la primera versión de la guía de resultados de aprendizaje. Se creó el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
2	Actualizar el contexto estratégico a nivel institucional con la participación de todos los procesos.		Se realizó un taller con los líderes de procesos y algunos representantes de las partes interesadas, para analizar el contexto interno y externo de la universidad y de esta manera, establecer un sólo contexto a nivel institucional.
3	Realizar seguimiento a los programas que presentaron una disminución en el índice de satisfacción estudiantil en el 2022 y establecer las acciones necesarias para mejorar los resultados.		En el informe de satisfacción 2022 II que se envió a los procesos, se registraron algunas acciones de mejoramiento para que se trabajarán. Los resultados de la ESE 2023 I reflejan que las acciones emprendidas por las escuelas y dependencias fueron eficaces debido a que el índice aumentó.
4	Revisar las mayores causas de los asuntos registrados en el sistema de quejas, sugerencias y oportunidades de mejoras, con el fin de intervenir y evitar que se vuelvan a presentar.		Durante el 2023-1 se recibieron 22 asuntos en total, de los cuales 15 fueron quejas, 2 solicitudes de información, 2 petición, 1 sugerencia y 2 felicitación. Todas fueron tratadas y cerradas. Los asuntos fueron variados y estuvieron relacionados con aspectos académicos como horarios de clases, matrículas, prácticas, pagos.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 2 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

No.	Acciones que se van a tomar	Estado de la actividad	Seguimiento
5	Fortalecer el seguimiento y retroalimentación de las partes interesadas de la institución con el fin de tener un control de sus necesidades y expectativas.		Se creó una herramienta para hacer seguimiento a las partes interesadas de la institución. Esta propuesta será presentada a los líderes de procesos en el próximo comité de calidad y se trabajará en el 2024.
6	Establecer acciones y hacer seguimiento a los indicadores del plan de calidad que no cumplieron con la meta: a) Porcentaje de variación resultados saber pro b) Porcentaje de horas de investigación c) Porcentaje de profesores con título de maestría o doctorado		Algunas de las acciones emprendidas por las escuelas para mejorar los resultados de estos indicadores fueron: *Refrescamientos en Saber Pro a los estudiantes *Aumentar la cualificación del personal docente *Fortalecer las horas de investigación en los planes de trabajo docentes.
7	Seguimiento a los indicadores del plan de calidad que cumplieron con la meta pero que disminuyeron el resultado respecto al año anterior: a) Porcentaje de profesores con título de maestría o doctorado b) Índice de satisfacción estudiantil c) Porcentaje de horas de investigación d) Apreciación sobre las comunicaciones		Para el 2023 estos indicadores mejoraron sus resultados, manteniéndolos y para el caso de algunas escuelas, superando la meta.
8	Análisis y seguimiento a los procesos que tuvieron un porcentaje de cumplimiento del POA-PEI igual o por debajo del 60%		Durante el año se hizo seguimiento con las áreas que estuvieron por debajo de 60%, además se hizo una reunión con el fin de determinar las causas que se presentaron. Durante el 2023 se trabajó en que las áreas desarrollaran sus actividades consolidadas. Para el 2024 se proyecta seguir trabajando con todas las áreas para que las tareas que se adicione en el POA se ejecuten al 100%.
9	Registrar las acciones correctivas a los indicadores que no cumplieron con la meta en el 2022-2		Se registraron acciones correctivas a estos indicadores, se realizó el análisis de causas y se establecieron actividades para subsanar el incumplimiento.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 3 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/2023

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------


No.	Acciones que se van a tomar	Estado de la actividad	Seguimiento
10	Seguimiento a los cuatro (4) proveedores que tuvieron una calificación en el rango de 3,7 y 3,1: Alvis Rada (Willy Sport) (3,35), Kevin Bermúdez Ortiz (3,2), Beatriz Ruiz Fernández (3,15) y Roberto Vanegas Sánchez (3,7).		En el año 2023, no se realizó contratación con los proveedores Alvis Rada (Willy Sport), Kevin Bermudez Ortiz y Beatriz Ruiz Fernández por incumplimientos contractuales establecidos. De igual forma, con el señor Roberto Vanegas no se realizó contratación por un evento de fuerza mayor.
11	Seguimiento y avances de la construcción del Bloque H		Habilitación de dos salones en el Bloque H de la sede RNL, con capacidad para 40 estudiantes cada uno.
12	Seguimiento a la eficacia de las inversiones tecnológicas.		Se solicitó a Gestión Tecnológica confirmación de avances de las inversiones y para el 2023 se han realizado cambios de los servidores físicos y virtuales de la data center de la universidad, de igual manera se han presentado otros cambios en la infraestructura, seguridad informática, los sistemas de información, y diferente Software, la cual se están ejecutando durante el presente año.
13	Proyectar una matriz de riesgos institucional.		Se consolidaron los riesgos por procesos con el fin de tener un matriz a nivel institucional.
14	Realizar seguimiento a la implementación de los compromisos derivados de revisión por la dirección No. 21		Se realizó seguimiento y solicitó retroalimentación a los procesos responsables sobre las acciones emprendidas.

Acciones Revisión por la Dirección No. 21	14
Acciones realizadas	13
Acciones en implementación	1
Porcentaje de cumplimiento de las acciones	92,86%

Acciones que se han tomado

✓ Se realizó seguimiento a los compromisos de la revisión por la dirección #21, solicitando a los procesos la retroalimentación de las actividades y/o acciones emprendidas.


✓ El compromiso que está en proceso de ejecución, se registrará en el plan de mejoramiento de Gestión de Calidad para darle continuidad y se dejarán en el informe de la revisión por la dirección #22 para hacerle seguimiento.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 4 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 22</p>
--	--------------------------------------


2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Factor	Contexto Externo	
	Oportunidades	Amenazas
Político	<ul style="list-style-type: none"> *Proyectos de articulación académica con el gobierno (Licitaciones, programas de educación especiales, convenios y alianzas). 	<ul style="list-style-type: none"> *Reformas en curso (laboral, salud, pensión) *Incertidumbre con el cambio de gobierno departamental, nacional y regional. *Ampliación cobertura de la educación pública.
Económico	<ul style="list-style-type: none"> *Fortalecer los convenios con entidades financieras para la financiación de matrículas. *Fortalecer los programas de educación continuada y consultorías a empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Poder adquisitivo limitado lo que afecta las matrículas. *Disminución de los recursos girados por créditos ICETEX.
Social	<ul style="list-style-type: none"> *Vinculación de estudiantes extranjeros migrantes programa de pregrado. *Crédito en el ICETEX que está condonando el 100% de los intereses. 	<ul style="list-style-type: none"> *Inseguridad en la ciudad de Santa Marta y la comunidad Sergista. *Aumento del índice de deserción por incapacidad de pago.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> *Generar alianzas estratégicas para el desarrollo de proyectos tecnológicos en el caribe con otras universidades y empresas interesadas. *Apostarle a la virtualidad como tendencia global. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de estabilidad en el servicio de internet y los canales de comunicación. *Caídas en el sistema SAP que puede afectar los procesos administrativos y académicos.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> *Crear cultura del menor uso de papel, uso razonable de energía. *Formación para fortalecer la concientización en cuidado del ambiente ej: tratamiento de basuras. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de conciencia ambiental por parte de los nuevos Sergista que contaminan la universidad (mesas, piso etc.) *Surgimiento de nuevos virus y enfermedades que generen crisis sanitaria afectando el ingreso de nuevos estudiantes a la educación superior.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> *Cambios en la jornada laboral que benefician al trabajador. *Capacitar al personal sobre los cambios en la normatividad que afecte a los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Posibles incrementos de los costos de la universidad en cuanto a funcionarios, matrículas por reformas y cambios a nivel nacional. *Inestabilidad en el gobierno que afecta la normatividad laboral a nivel salarial, prestacional.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 5 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>


FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

Factores	Contexto Interno	
	Fortalezas	Debilidades
Identidad institucional y proyecto educativo	<ul style="list-style-type: none"> *Cultura organizacional *Gran sentido de pertenencia. 	<ul style="list-style-type: none"> *Se necesita mayor identidad y sentido de pertenencia de los estudiantes. *Fortalecer la proyección social institucional.
Gobierno institucional y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> *Buen gobierno institucional a nivel local. *Estilo de dirección abierto y humano. 	<ul style="list-style-type: none"> *Dificultades a nivel de imagen institucional. *No hay un proceso de rendición de cuentas.
Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional.	<ul style="list-style-type: none"> *Estructura clara y definida a nivel organizacional. *Existencia de comités institucionales que velan por el correcto funcionamiento de los procesos. *Se cuenta con los recursos necesarios para la operación de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Afectación en la ejecución presupuestal por la situación actual. *Limitaciones en la capacidad instalada de la universidad.
Organización, administración y financiación Institucional y de los programas académicos		
Comunidad de profesores	<ul style="list-style-type: none"> *Se cuenta con un sistema de escalafón docente. *Se cuenta con una planta docente cualificada. *Desarrollo profesoral desde cada una de las escuelas y estrategia a nivel institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> *Interacción académica del profesorado respecto a la movilidad. *Falta de apropiación de los docentes con respecto al estatuto docente. *Ampliar los canales de convocatoria y selección de profesores.
Mejoramiento continuo y autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> *Existencia del proceso de planeación POA y de seguimiento y control periódico. *Sistema de gestión de la calidad fuerte y consolidado a nivel institucional. *Estructura de procesos y procedimientos definidos y en permanente mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de integración de la información de las áreas. *Necesidad de integrar y socializar los planes de mejoramiento de los programas entre escuelas y en la institución. *Necesidad de socializar los procesos y procedimientos institucionales de manera periódica al personal nuevo.
Estructura y procesos académicos	<ul style="list-style-type: none"> *Existencia de los planes macro, meso y micro currículo. *Se cuenta con sistemas de información para el desarrollo académico. *Renovación de planes de estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta incluir cursos extracurriculares y curriculares enfocados en campo emergentes. *Falta acuerdo para parametrizar la planeación curricular de la seccional. *Limitación a las actividades evaluativas.
Aspectos académicos y resultados de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> *Identificación en los programas de los resultados de aprendizaje. *Existencia de los diplomados, cursos y formación alternativos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de acuerdos para la integralidad y la interdisciplinariedad de los programas (electivas-proyección social). *Falta las electivas y optativas entre programas.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 6 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/2023</p>

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

Factores	Contexto Interno	
	Fortalezas	Debilidades
Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación.	<ul style="list-style-type: none"> *Reconocimiento de publicaciones internacional y nacional. *Creación de micro semilleros de investigación y alta producción de los semilleros. *Alta categorización de los grupos de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> *Necesidad de fortalecer la capacidad instalada en investigación (humana, técnica, logística y económica). *Necesidad de fortalecer la sinergia entre los grupos de investigación. *Fortalecer los proyectos de apropiación social.
Impacto social	<ul style="list-style-type: none"> *Oferta de cursos cortos, diplomados y el consultorio jurídico. *Cada escuela desarrolla actividades de proyección social. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ausencia de una unidad de extensión.
Comunidad de egresados	<ul style="list-style-type: none"> *Alimentación de bases de datos al momento del egreso. *Actividades de actualización laboral. *Convenio de estudios posgraduales en universidades internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Bolsa de empleo se encuentra inactiva. *Dificultades de contacto, convocatoria y proximidad para la actualización de datos. *Poca capacidad instalada y recursos.
Visibilidad nacional e internacional Interacción con el entorno nacional e internacional	<ul style="list-style-type: none"> *Convenio de estudios posgraduales. *Convenios de doble titulación. *Realización de eventos internacionales con apoyo de las escuelas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Fraude en los exámenes internacionales de inglés que los estudiantes realizan por fuera de la universidad. *Baja movilidad a pesar de contar con numerosos convenios de movilidad nacional e internacional. *Pocos recursos para lograr objetivos de internacionalización.
Bienestar institucional	<ul style="list-style-type: none"> *Existencia de programas como: deportivos, culturales, pastoral universitaria, USAP, SST y servicio médico para funcionarios y familiares. *Protocolo Res. 986 prevención detección y atención de violencia, acoso y cualquier discriminación basada en género - CAOVAS. *Existencia de instrumento para caracterizar la población estudiantil. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de conocimiento por parte de los estudiantes sobre los programas y sus disciplinas. *Dificultades para conseguir espacios propios para el desarrollo de actividades (escenarios deportivos, lúdicos y falta de salones). *Infraestructura de la universidad no cuenta con un diseño favorable para las personas con discapacidades.
Permanencia y graduación	<ul style="list-style-type: none"> *El software DELPHOS que permite visualizar la realidad académica de los estudiantes, desde calificaciones hasta inasistencias. *Se cuenta con un aplicativo para las tutorías académicas. *La unidad de seguimiento académicos y psicológico que brinda acompañamiento a los estudiantes identificados que se encuentran en riesgo de deserción. 	<ul style="list-style-type: none"> *Cursos o normativas de nivelación académica. Actualmente no existe. *Reformular el actual formato de entrevista, preguntar sobre todo con los cuales los jóvenes se sienten identificados y a su vez tenga relación con el programa al cual aspira. *Falta de una plataforma, sistema que permita actualizar constantemente la información de los estudiantes (embarazos, procesos psicológicos, edad, etc) en tiempo reales para ajustar las actividades descuentos, horarios y programas.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 7 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 22</p>
--	--------------------------------------

Factores	Contexto Interno	
	Fortalezas	Debilidades
Comunidad de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> *Existencia de diferentes descuentos aplicables desde el ingreso de los estudiantes a la universidad. *Apoyo con créditos directos y con entidades financieras. *La elección de representantes de estudiantes en los organismos de decisión de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de una plataforma que permita a los aspirantes subir sus documentos de inscripción, fortaleciendo la seguridad de la información. *Seguir ampliando la oferta de pregrado de la universidad. *No hay capacidad de instalaciones humanas para atender estudiantes con capacidades especiales.
Medios educativos y ambientes de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> *La plataforma Moodle (aula) virtual favorece a la interacción de estudiantes y profesores. *Contamos con un convenio interbibliotecario que permite el acceso a bibliotecas universitarias de la región, y así mismo a el material bibliográfico en ellas. *Uso compartidos de ambientes de aprendizaje entre sedes del caribe, promoviendo una experiencia multicampus para realización de laboratorios, experiencias y clases nacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de áreas de descanso para estudiantes. *Falta de capacidad física (aulas, laboratorios). *No se cuenta con funciones integradas en el aula virtual para realizar laboratorios online o experiencias en vivo (reales) de simulaciones empresariales de la mano con aliados tecnológicos.
Recursos físicos y tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> *Existe el plan de mejora y mantenimiento de la planta física. *Se cuenta con salas de sistemas de acceso abierto para los estudiantes que cuentan con los softwares necesarios para el desarrollo de las distintas materias de los programas académicos. *Sistemas de préstamo interbibliotecario de material bibliográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> *No se cuenta con un sistema de pararrayos y tormentas. *Faltan recursos económicos para ampliar y mejorar la planta física. *No se cuenta con equipo de cómputo para préstamo a estudiantes y docentes.

Acciones que se han tomado


✓ A través de mesas de trabajo con los líderes de procesos, personal de apoyo y representantes se realizó el análisis de contexto teniendo en cuenta los factores de acreditación institucional y de programas.

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

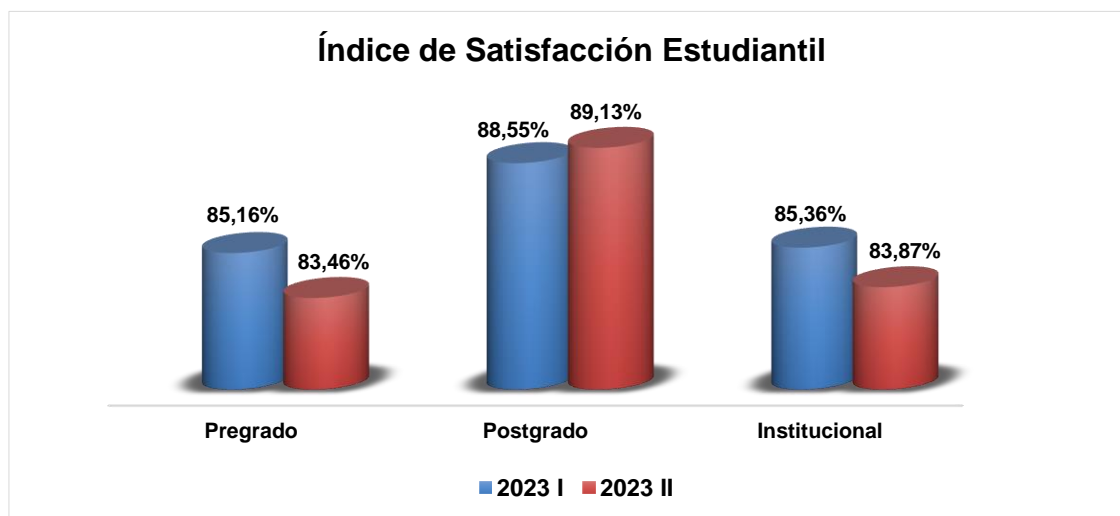
- **Satisfacción del cliente**

Se aplicó la encuesta semestral de satisfacción estudiantil a una muestra representativa de cada uno de los programas de pregrado y postgrados.

Los índices generales de satisfacción estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta entre el período 2023-I y 2023-II, disminuyeron (-1,49%) pasando de 85,36% a 83,87%. Esto se debe que para el segundo semestre del año no se ejecutaron algunas actividades desde las diferentes áreas dada las limitaciones en el presupuesto lo cual originó esta sensación de insatisfacción en los estudiantes.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 8 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203


FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
----------------------------------	------------------------



En **pregrado**, el índice de satisfacción en el 2023-I fue de 85.16% y para el 2023-II fue de 83.46% registrando una disminución (1.70%). Por el contrario, en **postgrados**, el índice de satisfacción aumentó 0.58% pasando de 88.55% en el período 2023-I a 89.13% para el 2023-II.

○ **Quejas y Sugerencias**

Proceso relacionado	Tipo de asunto					Total	Total asuntos que ameritan análisis y solución	Total asuntos solucionados	Total asuntos cerrados a tiempo
	F	Q	I	S	P				
Bienestar Universitario		3				3	3	3	2
Biblioteca	1					1	N/A	N/A	N/A
Departamento de Idiomas		1				1	1	1	1
Escuela de Derecho		3				3	3	3	2
Escuela de Postgrados		1			1	2	2	2	1
Gestión Financiera		1		1		2	2	2	2
Planeación, Dirección y Control		1	1			2	2	2	1
Prime Business School		9	1		2	12	12	12	10
Programa de Comunicación Social y Periodismo		1	1			2	2	2	2
Programa de Psicología		5				5	5	5	3
Servicios Generales		5				5	5	5	3
Talento Humano	1					1	N/A	N/A	N/A
Total general	2	30	3	1	3	39	37	37	27

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 9 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 22</p>
--	--------------------------------------

En al año 2023 se recibieron un total de 39 asuntos, de los cuales 30 fueron quejas, 3 solicitudes de información, 3 sugerencias, 2 felicitaciones y 1 petición.

La mayoría de los asuntos fueron dirigidos a Prime Business School (12), los cuales estuvieron relacionados con aspectos académicos de horarios de clases, matrículas, notas. Seguido, se encuentran el Programa de Psicología con (5) asuntos concernientes con el trato y atención de las secretarias y otros aspectos académicos, y Servicios Generales (5) asuntos referidos con inseguridad en el campus, trato y atención de guardas y estado de un dispensador.


Los asuntos de los demás procesos fueron variados y se refirieron a la emisión de certificados, procedimiento de grados, horarios de las asignaturas, atención de la cafetería, servicios financieros, entre otros.

○ **Retroalimentación de las partes interesadas**

La retroalimentación de las partes interesadas en la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta, se realiza fundamentalmente a través de reuniones y/o grupos focales con voceros y representantes estudiantiles, padres de familias, empleadores y egresados.


A continuación, se presenta apartes de la retroalimentación dada y recibida de algunas de las partes interesadas de la Universidad:

Escuela	Parte interesada	Soporte	Retroalimentación
Ciencias de la Comunicación y Diseño	Representantes estudiantiles	Acta N°006 del 25 de agosto de 2023	<p>Objetivo: Conocer las inquietudes y sugerencias de los estudiantes de cada semestre, a través de sus representantes.</p> <p>Representantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de las salas de sistemas para hacer uso de los computadores en tiempos libres. 2. Manera en que les califica el docente de la asignatura (Taller de Diseño Conceptual III) 3. Los salones se encuentran cerrados en aquellos momentos que no están ocupados por los estudiantes. 4. Conocer todo lo referente a los niveles de inglés y solicitan mayor socialización de parte del centro de idiomas. <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La oferta académica de nuevos programas hace que la capacidad de ocupación de las salas sea mayor, les recomienda a los estudiantes programarse para hacer uso de las salas. 2. Se realizó reunión con el docente Ivan Dario Castro para escuchar su metodología y la manera en que les retroalimenta sus trabajos.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 10 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203


FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
----------------------------------	------------------------

			<p>3. Por cuidado y limpieza de las instalaciones, los salones permanecen cerrados.</p> <p>4. Se programará una reunión con el Director de Idiomas para que explique políticas, requisitos, homologación, entre otros.</p> <p>5. Se resalta la importancia de las pruebas saber Pro en su proceso de aprendizaje.</p>
Ciencias de la Comunicación y Diseño	Representantes estudiantiles	Acta N°011 del 27 de octubre de 2023	<p>Objetivo: Seguimiento a las inquietudes y sugerencias de los estudiantes de semestres a través de sus representantes.</p> <p>Representantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Separar el grupo de Comunicación y Diseño Digital en la asignatura plan lector. 2. En el bloque H hay mala conexión a internet y de las limitaciones que tienen al ingresar a algunas páginas. 3. Compartir experiencias con los egresados graduados de la sede Bogotá. <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se van a realizar unos cambios en esta asignatura. 2. Enviar un correo con la relación de las páginas y enlaces del material educativo que requieren. 3. Se gestionará esta iniciativa al igual que replicar la salida académica.
	Padres de Familia	Acta N°001 del 20 de enero de 2023	<p>Objetivo: Reunión de padres de familia estudiantes primer semestre 2023-1.</p> <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientaciones generales que se tienen contempladas en el Reglamento Estudiantil, cumplimiento del horario de clases, política Institucional, cursos de inglés, opciones de grado. <p>Padres:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitan que el valor de la matrícula se incluya el nivel de inglés y consultaron sobre la flexibilidad horaria.
		Acta N°001 del 19 de julio de 2023	<p>Objetivo: Reunión de padres de familia estudiantes primer semestre 2023-2.</p> <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientaciones generales que se tienen contempladas en el Reglamento Estudiantil, cumplimiento del horario de clases, pilares institucionales, cursos de inglés, opciones de grado, apoyos académicos para los estudiantes, convenios. <p>Padres:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultaron sobre la flexibilidad horaria.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 11 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>


FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

Escuela	Parte interesada	Soporte	Retroalimentación
Ciencias de la Comunicación y Diseño	Docentes	Acta N°002 del 21 de enero de 2023	<p>Objetivo: Reunión bienvenida docentes semestre 2023-1.</p> <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sensibilización frente al Plan de Desarrollo Profesoral. Resultados de aprendizaje. Resultados de la encuesta de satisfacción. Simulacros de las pruebas de Saber Pro Actividades de proyección social Pautas administrativas y académica
		Acta N°002 del 22 de julio de 2023	<p>Objetivo: Reunión bienvenida docentes semestre 2023-2.</p> <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> Socialización de lineamientos generales: control de asistencia, diligenciamiento del contenido programático en la plataforma SAP, retroalimentar las notas con estudiantes, actualización de las aulas virtuales y socialización del acta de inicio de clases. Técnicas para construir los resultados de aprendizajes.
Programa de Ingeniería Industrial	Docentes	Acta N°001 del 26 de enero de 2023	<p>Objetivo: Reunión bienvenida docentes.</p> <p>Escuela:</p> <p>Socialización de los requerimientos del programa tales como apoyo a los eventos, desarrollo de clases con nuevas técnicas de aprendizaje. Se aclararon dudas respecto a la contratación docente, honorarios, carga académica y micro diseños de las asignaturas.</p>
		Acta N°002 del 04 de marzo de 2023	<p>Objetivo: Reunión extraordinaria docentes.</p> <p>Docentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Servicio de tutorías para los estudiantes del programa. Situación de las clases compartidas con estudiantes de otros programas. Falta de portátiles para préstamo a los estudiantes para el desarrollo de sus clases. <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> Creación de franjas para brindar el servicio de tutorías a los estudiantes. Socialización de las actividades curriculares. Impulso de la investigación formativa con los estudiantes. Ampliaciones de convenios para las visitas institucionales. Índice de satisfacción de los estudiantes con el programa.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 12 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203


FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
----------------------------------	------------------------

Escuela	Parte interesada	Soporte	Retroalimentación
Programa de Ingeniería Industrial	Padres de Familia	Acta N°001 del 08 de febrero de 2023	<p>Objetivo: Reunión con padres de familia.</p> <p>Escuela: Socialización de lineamientos generales del programa como el plan de estudios, registro calificado, matriculas, calendario académico, visitas empresariales y presentación de las dependencias.</p> <p>Padres de Familia: Realizaron sus aportes con la estrategia del plan lector del programa y consultaron sobre la obtención de información del estado académico de sus hijos.</p>
Prime Business School	Docentes	Acta N°001 del 19 de enero de 2023	<p>Objetivo: Reunión de docentes.</p> <p>Escuela: Socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil por programa para el periodo 2022-02; aspecto de la renovación de acreditación de FISA; el proyecto aseguramiento del aprendizaje para la profesionalización de los docentes de la escuela; se menciona aspectos del aula y administrativos, como Actualización de la bibliografía, actualización de la bibliografía estrategia Saber Pro, fallas, asistencias, notas y contratación docente.</p>
		Acta N°003 del 19 de julio de 2023	<p>Objetivo: Reunión de docentes.</p> <p>Escuela:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación y bienvenida por parte del Decano. 2. Intervención por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Bienvenida por parte del Decano a los docentes Nuevos. 4. Acreditaciones: Marketing y Negocios Internacionales; Finanzas, Fintech y Comercio Exterior; Acreditación Internacional Multicampus EQUAA. 5. Modelo educativo por competencias 6. Aspectos del Aula y Administrativos. 7. Convenio con Universidad de Salamanca 8. Evento Red Académica de Comercio y Negocios Internacionales - RACNI
Prime Business School	Padres de Familia	Acta N°002 del 02 de febrero de 2023	<p>Objetivo: Reunión de padres de familia.</p> <p>Escuela: Transmitirles de primera mano las iniciativas, visión y proyectos que se vienen desarrollando en la Universidad y aspectos relacionados con el transcurrir académico de los estudiantes en la Institución, reflexionando respecto a la asistencia a clases, enfoques de los programas, internacionalización, emprendimiento, entre otros.</p>

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 13 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>


FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

Escuela	Parte interesada	Soporte	Retroalimentación
Escuela de Derecho	Monitores	<p>Acta N°001 del 02 de marzo de 2023</p>	<p>Objetivo: Reunión con monitores.</p> <p>Escuela: Socialización de las funciones y roles de los monitores como puente entre docente y estudiantes, se resalta la importancia de las tutorías y el registro de estas en el sistema; Y se comenta sobre los avances en el proceso de reacreditación del programa.</p>
		<p>Acta N°002 del 17 de septiembre de 2023</p>	<p>Objetivo: Reunión con monitores.</p> <p>Escuela: Se resalta la labor fundamental que prestan los monitores y las quejas presentadas por los estudiantes de la atención recibida.</p> <p>Monitores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay apatía de los estudiantes al solicitar tutorías por desconocimiento frente a quiénes son los monitores. • Algunos estudiantes creen que en una hora de monitoria se les explicará toda la rúbrica de la asignatura. • Las tutorías han disminuido por la falta de interés del estudiante en aprender. • Mayor divulgación de la postulación a monitores. •
	Voceros	<p>Acta N°001 del 02 de marzo de 2023</p>	<p>Objetivo: Reunión con voceros.</p> <p>Escuela: Se resalta la labor fundamental y funciones de los voceros, su relación con la decanatura de la escuela y los docentes, y su importancia en los procesos de reacreditación.</p> <p>Voceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambiar los espacios de los procesos de enseñanza y aprendizaje. • Mejorar el ambiente académico entre los estudiantes para poder cumplir con las actividades que se quieren planear. • Docentes que no tienen buena metodología de enseñanza, se vuelven las clases monótonas y aburridas. • Docentes no profundizan los temas a asignados, y dan por sentados que los alumnos los conocen. • Sobre carga en la distribución de la temática, así como, de las horas de clases en algunos días.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 14 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

Escuela	Parte interesada	Soporte	Retroalimentación
Escuela de Derecho	Voceros	Acta N°002 del 13 de septiembre de 2023	<p>Objetivo: Reunión con voceros.</p> <p>Escuela: Se resalta la labor fundamental y funciones de los voceros y su relación con la decanatura de la escuela y los docentes.</p> <p>Voceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes han perdido la vocación de seguir como voceros, recomienda darle más importancia por parte de la Escuela a promover la vocería. • Recomiendan hacerles un llamado a los docentes con el tema de la puntualidad a la hora del inicio de clases. • Algunos docentes manejan una metodología estupenda, maneras de aprendizajes diferentes. • Apatía que mantiene la universidad con el tema de la lúdica, aunque también comenta que los estudiantes tampoco están con ánimos de realizarlas. • Que algunos docentes tengan más empatía con algunos estudiantes que viven fuera de la ciudad
Escuela de Psicología	Voceros	Acta N°011 del 08 de marzo de 2023	<p>Objetivo: Reunión con voceros.</p> <p>Escuela: Escuchar a los voceros como se han sentido en este tiempo de clases del semestre.</p> <p>Voceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han sentido cargado, con cosas nuevas, están viendo más enfoque. • Las prácticas todo bien, se han ido adaptando. • Buenos comentarios de los docentes admiran la disciplina de los estudiantes de esta Universidad.
	Monitores	Acta N°008 del 16 de febrero de 2023	<p>Objetivo: Reunión con monitores.</p> <p>Escuela: Conocer sus experiencias como monitor académico en el semestre anterior y además tratar otros temas particulares en su función.</p> <p>Voceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las demandas en las monitorias, se ha fortalecido ya que los estudiantes las están solicitando. • Organización de la estructura del espacio físico para desarrollar las monitorias. • Mucha teoría y nada de práctica en algunas asignaturas.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 15 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 22</p>
--	--------------------------------------

Así mismo, en la página web de la universidad se encuentra un micrositio en el cual se realiza rendición de cuentas sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad, y en el que puede acceder cualquier parte interesada y comunidad en general:

EN ESTA SECCIÓN:

- Factores de mejoramiento de la calidad
- Etapas de mejoramiento
- Servicios
- Quejas y Sugerencias
- Gestión de Riesgos
- Isolución
- Desempeño y eficacia SGC
- Contactos

DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD




La Alta Dirección en su liderazgo y compromiso con la mejora continua de los procesos y cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se permite rendir cuentas sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta

- + BOLETINES
- + REVISIÓN POR ALTA DIRECCIÓN
- + INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN

○ **Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad**


El logro de los ocho objetivos de calidad se monitorea mediante el seguimiento de los indicadores del plan de calidad. Para el año 2023, se cumplió en un **84%** con las metas de los objetivos de calidad aumentando un 9% en relación con el año anterior (77%), lo cual indica, que las acciones que se tomaron para la mejora de los resultados fueron eficaces, sin embargo, se debe seguir trabajando en aquellos indicadores que no cumplieron con la meta, tales como: el porcentaje variación de los resultados de las pruebas Saber Pro y la inversión en capacitación y formación. Así mismo, monitorear aquellos que cumplieron con la meta, pero el resultado fue menor respecto al año pasado.

Evaluación de las metas en el Plan de Calidad	
Criterio	Calificación
Cumplió la meta y aumenta el resultado	3
Cumplió la meta pero mantiene o baja el resultado.	2
No cumplió con la meta	1

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 16 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES CLAVES	META (2023)	RESULTADOS (2022)	RESULTADOS (2023)	VARIACIÓN	EVALUACIÓN DE LA META
1. Mejorar la calidad académica y humana de la Universidad a través del fortalecimiento de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad y de las actividades de Bienestar.	1 Porcentaje de profesores con título de maestría o doctorado	42%	66,27%	62,35%	-3,92%	Yellow
		60%	73,00%	65,00%	-8,00%	Yellow
		60%	55,30%	60,00%	4,70%	Yellow
		65%	74,00%	73,00%	-1,00%	Green
		60%	38,00%	65,00%	27,00%	Green
		50%	58,00%	50,00%	-8,00%	Yellow
	2 Porcentaje variación en la media de cada una de las pruebas Saber Pro en relación con la media nacional	2%	1,00%	12,00%	11,00%	Green
		4%	3,00%	-6,00%	-9,00%	Red
		2%	3,28%	-2,80%	-6,08%	Red
		3%		1,00%	1,00%	Red
	3 Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos	7%	4,69%	4,60%	-0,09%	Green
		3%	1,00%	0%	-1,00%	Green
		7%	6,20%	13,40%	7,20%	Red
		4%	1,00%	0,00%	-1,00%	Green
		2%		1,58%	1,58%	Green
	4 Porcentaje de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo que han participado de los programas, servicios y actividades de Bienestar Institucional.	65%	80,00%	80,00%	0,00%	Green
2. Implementar actividades de planeación académica y administrativa de manera holística, realista y estratégica.	5 Porcentaje de cumplimiento de planes de mejoramiento	80%	94,00%	81,00%	-13,00%	Green
	6 Porcentaje de cumplimiento de los planes operativos anuales	80,00%	84,00%	86,00%	2,00%	Green
3. Asegurar la mejor atención y buen trato a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, proveedores y público en general.	7 Índice de satisfacción de los estudiantes	74%	80,83%	83,87%	3,04%	Green
4. Fortalecer las actividades de capacitación académica y administrativa para que se materialicen en mejores desempeños y resultados.	8 Inversión en capacitación administrativa y docente	\$ 30.000.000	\$ 89.941.443	\$ 21.000.269	-\$ 68.941.174	Red
5. Establecer incentivos y mecanismos concretos para la realización de investigaciones formativa y en estricto sentido con impacto en el mejoramiento de la docencia, el aprendizaje y la proyección social.	9 Porcentaje de horas dedicadas a investigación	21%	22,00%	23,81%	1,81%	Green
		25%	16,00%	29,00%	13,00%	Green
		50%	49,20%	53,20%	4,00%	Green
		10%	13,00%	18,00%	5,00%	Green
6. Satisfacer las prioridades de infraestructura física, dentro de un plan maestro de desarrollo armónico.	10 Índice de satisfacción de la comunidad universitaria con la infraestructura	75%	79,08%	82,51%	3,43%	Green
7. Dotar a las escuelas y dependencias administrativas de los recursos tecnológicos, informáticos y bibliográficos necesarios para el desarrollo académico y administrativo.	11 Inversión en material bibliográfico	\$ 15.000.000	\$ 36.289.842	\$ 43.326.745	\$ 7.036.903	Green
	12 Satisfacción con el soporte de Gestión Tecnológica	80%	81,55%	83,60%	2,05%	Green
8. Institucionalizar actividades formales de comunicación interna y externa que contribuyan a la cohesión, participación y mejoramiento organizacional.	13 Apreciación de los estudiantes sobre las comunicaciones	75%	82,16%	86,67%	4,51%	Green
	14 Boletines de prensa publicados en los medios de comunicación local	100	194	108	-86	Green

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 17 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

○ **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios**


Los procesos de la organización registran en el instrumento POA-PEI, todas las actividades que se realizarán durante el año y la cuales son presentadas a la Alta Dirección para la aprobación del presupuesto y desarrollo de estas:

Proceso	% Grado de cumplimiento
Autoevaluación y Acreditación	100%
Biblioteca	100%
Bienestar Universitario	91%
Comunicación y Protocolo	64%
Escuela de Derecho	100%
Escuela de Postgrados	73%
Prime Business School	100%
Gestión de la Calidad	82%
Gestión del Talento Humano	100%
Gestión Financiera	100%
Gestión Tecnológica e Informática	90%
Internacionalización	80%
Mercadeo y Admisiones	60%
Investigación	94%
Oficina de Egresados	89%
Programa de Comunicación Social y Periodismo	71%
Programa de Diseño Digital	67%
Programa de Ingeniería Industrial	100%
Programa de Psicología	80%
Servicios Generales	75%
Total grado de cumplimiento	86%

En el año 2023 se logró un cumplimiento del POA-PEI a nivel institucional del **86%**, aumentando un 5% en relación con el año anterior (79%). Se puede apreciar, que, de los 20 procesos evaluados, dos presentaron una ejecución de sus actividades por debajo del 70%, por lo cual, es necesario revisar con estos procesos, cuáles actividades no se ejecutaron o se encuentran en proceso. Los demás registraron un porcentaje considerable de cumplimiento en sus actividades.

○ **No conformidades y acciones correctivas**

Asunto	Cantidad	Estado	
		Cerradas	Abiertas
No conformidades	12	9	3
Acciones correctivas	30	28	2
Servicios no conformes	2	2	
Total asuntos	44	39	5

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 18 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------


En el año 2023 se registraron un total de **44 asuntos** entre no conformidades, servicios no conformes y acciones correctivas, aumentando un 42% en comparación con el año anterior (31 asuntos), esto se debe a que de las auditorías internas resultaron una cantidad considerable de no conformidades y, además, se crearon acciones correctivas para los indicadores que no cumplieron con la meta en cada uno de los períodos. Por su parte, los servicios no conformes estuvieron relacionados con la falta de información en una homologación en el sistema SAP (Prime Business School) y el retraso en el pago de unas horas cátedras a una docente (Programa de Psicología). Se procedió de acuerdo con el procedimiento y se solicitó al proceso responsable realizar el análisis de las causas para determinar la raíz del problema y se establecieron las actividades para darle tratamiento.

Del total de asuntos, se encuentran abiertos 5, de los cuales, 3 son NC y 2 son AC que tienen fecha de cierre en el mes de marzo.

○ **Resultados de seguimiento y medición**

En el año 2023, se registraron un total de 153 indicadores para medir la gestión de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la seccional:

Proceso	Total indicadores	Cumplieron con la meta
Autoevaluación y Acreditación	9	8
Biblioteca	12	12
Bienestar Universitario	11	9
Consultorio Jurídico	6	6
Comunicación y Protocolo	5	5
Departamento de Idiomas	3	3
Escuela de Derecho	14	14
Escuela de Postgrados	4	4
Escuela de Psicología	14	13
Gestión de la Calidad	7	7
Gestión de Personal	6	5
Gestión Financiera	6	6
Gestión Tecnológica e Informática	3	3
Internacionalización	5	5
Mercadeo y Admisiones	4	2
Oficina de Egresados	3	3
Planeación Dirección y Control	3	3
Prime Business School	14	10
Programa de Comunicación Social y Periodismo	14	13
Programa de Diseño Digital	5	2
Programa de Ingeniería Industrial	5	5
Servicios Generales	4	4
Total	157	142
Porcentaje de cumplimiento	<u>90%</u>	

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 19 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/2023

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

142 indicadores cumplieron con la meta, lo cual corresponde al 90%. Esto es un buen porcentaje respecto al año anterior (85%), gracias a las acciones que se han tomado para mejorar los resultados y el acompañamiento dado a cada uno de los procesos.

○ **Resultados de auditorías**

	Auditoría Externa	Auditoría Interna
No conformidades	1	10
Fortalezas	36	127
Oportunidades de Mejora	14	59

En el 2023 se realizaron dos (2) auditorías, la auditoría externa de seguimiento ICONTEC y la auditoría interna al sistema de gestión de calidad. De la auditoría externa se generó un hallazgo de no conformidad el cual se le dio tratamiento y fue cerrado. En las auditorías internas se detectaron 10 no conformidades, de las cuales, 7 fueron cerradas y 3 se encuentran en tratamiento. En cuanto a las oportunidades de mejora se han ido trabajando en los planes de mejoramientos y otras desde la matriz de oportunidades de los procesos.


○ **Desempeño de los proveedores externos**

La Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta durante el periodo 2023 evaluó **89 proveedores**, de los cuales 35 suministran bienes, que corresponden al 39% y 54 proveedores que prestaron servicios que corresponden al 61%.

Los proveedores que impactan en mayor grado en las actividades desarrolladas por la universidad Sergio Arboleda son los siguientes:

N°	PROVEEDOR	PRODUCTO SUMINISTRADO
1	CONFORFRESTH SAS	SUMINISTRO DE AIRES ACONDICIONADOS
2	FUMIHOGAR - LISSA JELK ALVARO ORLANDO	FUMIGACIONES PARA TODO TIPO DE PAGLA - BIOSEGURIDAD
3	HDI SEGUROS	POLIZA DE ACCIDENTES PARA ESTUDIANTES
4	KATIA RAMÍREZ	CARNETS
5	PROTSEG SAS	CURSO DE ENTRENAMIENTO EN ALTURAS
6	POSTOBÓN	SUMINISTRO DE AGUA
7	YOBANIS MARTINEZ MEJIA	SERVICIOS TECNICO

Los 35 proveedores de bienes de la Universidad obtuvieron calificaciones totales en un rango de (4,0 -5,0), cumpliendo ampliamente con los todos los criterios de evaluación. Del total de los proveedores de servicios de la Universidad, 53 proveedores obtuvieron calificaciones en un rango de (4,0-5,0), y un proveedor obtuvo una calificación total en un rango de (3,0-3,9). El proveedor que se someterá a seguimiento es: Mantel y Cristales con una calificación de 3,0.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	<p>Código: GC-F-PL-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Página 20 de 23</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/2023</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 22</p>
--	--------------------------------------

Acciones que se han tomado

- ✓ Se divulgaron los resultados de las encuestas de satisfacción estudiantil del 2023 con el fin de que se tomen las acciones necesarias y se incluyan dentro de los planes de mejoramiento.
- ✓ En conjunto con la oficina de Medios y Redes se hizo divulgación del sistema de quejas, sugerencias y oportunidades de mejoras en los diferentes canales de comunicación de la universidad.
- ✓ Se crearon unos micrositiros en la página web de la institución para autoevaluación y calidad, desde el cual toda la comunidad podrá consultar información importante de estos dos procesos, así mismo, se ha venido trabajando en una herramienta para el seguimiento a las partes interesadas.
- ✓ Se realizó seguimiento a los indicadores y se registraron acciones correctivas aquellos que no cumplieron con la meta en el período 2023 I y 2023 II
- ✓ Se realizó seguimiento al cumplimiento del POA-PEI en la reunión de Construyendo.
- ✓ Se realizó seguimiento al desempeño de los procesos a través de los comités de calidad y los respectivos acompañamientos.
- ✓ Se realizó análisis de causas y dio tratamiento a las acciones correctivas derivadas del incumplimiento de los indicadores, a las no conformidades resultantes de las auditorías internas y externa y a los dos servicios no conforme.
- ✓ Se actualizó el listado de proveedores de bienes y servicios de la universidad y se hizo la evaluación y reevaluación de estos.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS


○ **Infraestructura física**

Durante el año 2023, en la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta, se realizaron los siguientes mejoramientos en infraestructura física: Habilitación de dos salones en el Bloque H de la sede RNL, con capacidad para 40 estudiantes cada uno, adecuaciones generales tales como el resane y pintura de todos los salones de clase en ambas sedes; entre otros mantenimientos preventivos y correctivos.

○ **Infraestructura tecnológica**

Durante el 2023 se realizaron cambios de los servidores físicos y virtuales de la data center de la universidad, y otros cambios en la infraestructura, seguridad informática, los sistemas de información, y diferentes softwares:

- Se hizo un incremento al ancho de banda del servicio de internet en ambas sedes dejando 300 MB de navegación dedicado,
- Se hace implementación de un firewall de última generación en modalidad Opex instalado en la sede RNL mejorando los controles de seguridad.
- Se contrata mediante modelo Opex con el proveedor C&W la adquisición e implementación de 79 equipos de última generación APs dispositivos de servicio repetidor de señal WiFi, 37 para sede centro y 42 para la sede RNL. Esto mejora la conectividad de todos los

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 21 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/2023

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------

equipos inalámbricos, cambiando la percepción sobre el servicio de internet (WIFI), logrando una cobertura del 99% en las sedes. De igual modo de implemento el servicio de portal cautivo para mejorar la experiencia de navegación de la comunidad académica.

- Renovación de cableado estructurado en 4 salas de sistemas, pasando de categoría 6 a categoría 6A para mejorar la velocidad, fiabilidad y reducir la perdida de datos.
- Renovación de 2 salas de sistemas en la sede RNL (B201 y sala MAC D303) con equipos de última generación, especiales para el desarrollo de las actividades. Estos espacios se mantienen actualizados, en constante renovación y actualización de software, para garantizar un correcto funcionamiento y experiencia de los usuarios.
- Se implementa la Tecnología SD-WAN con la que se administran los servicios de comunicación entre las sedes simplificando el control de la infraestructura gestionando el tráfico, manteniendo altas velocidades y optimizando la conectividad.
- Cambios en los centros de cableados sustituyendo los enlaces de cobre a fibra, estos pasan en un 80% a 10Gb y un 20% a 1 Gb aumentando las velocidades transferencias entre los centros de cableados, mejorando la experiencia en la navegación de las personas.

Acciones que se han tomado

- ✓ Reparaciones y mantenimientos locativos en general.
- ✓ Inversiones en la infraestructura tecnológica y adquisición de equipos para la mejora de las redes y conexiones de internet en ambas sedes.


5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

○ **Riesgos**

A partir de la identificación de los riesgos de cada proceso, se hace evaluación y seguimiento con el fin de monitorear los controles y las acciones para prevenir su materialización. Para el 2023, se identificaron **24 riesgos** de los cuales, 23 están dentro de la zona admisible del riesgo y 1 en zona no admisible del riesgo.

Evaluación de los riesgos		Cantidad
Zona no admisible del riesgo	Extremo	0
	Alto	1
Zona admisible del riesgo	Moderado	13
	Bajo	10
Total riesgos		24

El riesgo alto se relaciona con la vulnerabilidad en la seguridad de la información, teniendo en cuenta que se han presentado constantes intentos de ataques cibernéticos por medio de los correos electrónicos de los funcionarios, pero con los controles aplicados, se han evitado

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 22 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
---	-------------------------------


○ **Oportunidades**

Se identificaron en total **34 oportunidades**, de acuerdo con lo registrado en las matrices enviadas por los procesos. A estas, se les realizó análisis, evaluación, y seguimiento de las acciones. Entre las oportunidades más relevantes de cada proceso se encuentran:

Oportunidad	Proceso	Eficacia
Promoción de programas cortos a través de Educación Continua.	Programa de Comunicación Social y Periodismo	Se dio apertura a 2 diplomados y una consultoría con la fundación Salto de Angel.
Nuevo plan de estudio en el programa de la Escuela de Derecho	Escuela de Derecho	En la actualidad ya se tiene el nuevo plan de estudio y la remisión al Ministerio de Educación para su aprobación.
Análisis de contextos y matriz de riesgos institucional	Gestión de Calidad	Se logró consolidar el contexto estratégico y la matriz de riesgos a nivel institucional.
Administración del examen TOEFL IBT	Departamento de Idiomas	La USASM se ha convertido en el único administrador de tests internacionales TOEFL IBT en el Departamento del Magdalena.
Lanzamiento del programa matemáticas e ingeniería para todos.	Programa de Ingeniería Industrial	El curso inicio el 29 de septiembre de 2023 y se espera culminar el día 22 de noviembre de 2023.
Reorganización de las áreas del Proceso de Planeación	Planeación, Dirección y Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualizó la caracterización del proceso de Planeación. 2. Se creó el procedimiento de Secretaría General donde se incluyeron las actividades de Registro y Control. 3. Se realizaron dos cambios de cargo en las áreas de Secretaría General y Registro y Control.
Convenios regionales	Escuela de Postgrados	Se han visitado empresas y ya se firmó el primer convenio, tenemos en borrador otros.
Desarrollos de proyectos de cooperación	Programa de Psicología	Se consolidó el proyecto en alianza con Fundauniban, se consolidó la línea de internacionalización del currículo con las clases espejo con Perú y se consolidó el proyecto INICIA con la Universidad Francisco de Vitoria / Se consolidó el Proyecto con la colaboración de ASCOFAPSI

Acciones que se han tomado

✓ Se revisaron y ajustaron los riesgos a nivel institucional para alinearlos más a la estrategia de la organización y a los requisitos de acreditación.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p>PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	Página 23 de 23
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 29/02/2024	No. DE LA REVISIÓN: 22
----------------------------------	------------------------

6. DECISIONES Y ACCIONES A EJECUTAR COMO RESULTADO DE LA REVISIÓN

N.º	Acciones que se van a tomar	Proceso responsable	Fecha de revisión
1	Hacer seguimiento al compromiso que quedo en ejecución de la revisión #21: ✓ Fortalecer el seguimiento y retroalimentación de las partes interesadas de la institución con el fin de tener un control de sus necesidades y expectativas.	Gestión de Calidad	30/06/2024
2	Actualizar el contexto interno y externo.	Todos los procesos	30/06/2024
3	Realizar seguimiento a las acciones emprendidas para mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil.	Escuelas	30/04/2024
4	Actualización del plan de calidad.	Gestión de Calidad	30/12/2024
5	Seguimiento a los procesos que tuvieron un cumplimiento del POA-PEI igual o por debajo de 65%	Autoevaluación	30/09/2024
6	Registrar las acciones correctivas a los indicadores que no cumplieron con la meta.	Autoevaluación; Bienestar Universitario; Escuela de Psicología; Gestión de Personal; Mercadeo y Admisiones; Prime Business School; Comunicación Social y Periodismo, Diseño Digital	30/03/2024
7	Seguimiento al proveedor que obtuvo una calificación baja en la reevaluación.	Servicios Generales	30/06/2024
8	Proyectar una matriz de oportunidades a nivel institucional.	Gestión de Calidad	30/08/2024



Representante Alta Dirección