 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 1 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/2003

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN No 23

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 #22

De las **ocho (08) acciones** derivadas de la Revisión por la Dirección #22, **seis (06)** de ellas fueron implementadas y puestas en marcha por los procesos responsables y **dos (02)** se encuentra en proceso de ejecución, una concerniente a la matriz de oportunidades y la otra de la actualización del plan de calidad, lo cual, da un cumplimiento de los compromisos de **75%**.

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

No.	Acciones que se van a tomar	Estado de la actividad	Seguimiento
1	Hacer seguimiento al compromiso que quedó en ejecución de la revisión #21		Se realizan reuniones con las diferentes partes interesadas: Estudiantes, Docentes, Egresados, Padres de Familia, Empresarios.
2	Actualizar el contexto interno y externo		Se actualizó el contexto 2024-2025
3	Realizar seguimiento a las acciones emprendidas para mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil.		Desde las escuelas se llevan a cabo acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes frente a los programas y la universidad en general.
4	Actualización del plan de calidad.		Esta actividad se retomará en el 2025 teniendo en cuenta que se debe hacer revisión a los objetivos del sistema para su actualización.
5	Seguimiento a los procesos que tuvieron un cumplimiento del POA-PEI igual o por debajo de 65%		En los CAIS y reuniones se realiza seguimiento al desempeño y cumplimiento de los procesos en las actividades académicas en las que intervienen.
6	Registrar las acciones correctivas a los indicadores que no cumplieron con la meta.		Se registraron las acciones correctivas a los indicadores que no cumplieron con la meta.
7	Seguimiento al proveedor que obtuvo una calificación baja en la reevaluación.		Para el año 2024 no fueron solicitados los servicios de Manteles y Cristales
8	Proyectar una matriz de oportunidades a nivel institucional.		Esta actividad se encuentra en proceso, debido a que se está revisando una metodología.

Acciones Revisión por la Dirección No. 22	8
Acciones realizadas	6
Acciones en implementación	2
Porcentaje de cumplimiento de las acciones	75%

 <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 2 de 16</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 23</p>
--	--------------------------------------


Acciones que se han tomado

✓ Se realizó seguimiento a los compromisos de la revisión por la dirección #22, solicitando a los procesos la retroalimentación de las actividades y/o acciones emprendidas.

✓ Los compromisos que están en proceso de ejecución, se registrarán en el plan de mejoramiento de Gestión de Calidad para darle continuidad y se dejarán en el informe de la revisión por la dirección #23 para hacerle seguimiento.


2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Factor	Contexto Externo	
	Oportunidades	Amenazas
Político	<ul style="list-style-type: none"> *Alianzas estratégicas con entidades gubernamentales (Convenios). *Aprovechamiento de políticas públicas para inversión e innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> *Nuevas políticas de Gobierno Nacional que afecten el sector privado de la educación (Matricula Cero). *Falta de incentivos del Gobierno Local a las instituciones educativas privadas. *Ruptura de relaciones diplomáticas que afecten la movilidad académica.
Económico	<ul style="list-style-type: none"> *Oferta de nuevos programas en Ingeniería o salud. *Ofertar los programas de pregrado en la jornada nocturna. 	<ul style="list-style-type: none"> *La inestabilidad económica del país que tenga un impacto en los ingresos familiares que afecten la capacidad para pagar las matrículas.
Social	<ul style="list-style-type: none"> *Ofrecer consultorías psicológicas y emocionales a la comunidad externa. *Desarrollar proyectos con enfoque social, destinados a favorecer comunidades vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> *Afectaciones en la salud física y mental de los estudiantes y sus familias. *Mayor preferencia de los aspirantes o potenciales estudiantes en la educación virtual y carreras cortas.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> *Implementar medidas de control de seguridad basados en la norma ISO 27001:2023 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. *Oferta académica en cursos virtuales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ataques cibernéticos que afecten la seguridad de la información. *Falta de estabilidad en el servicio de internet y los canales de comunicación por parte de los proveedores.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> *Promover un Sistema de Gestión Ambiental. *Fortalecer las estrategias para un menor uso del papel. 	<ul style="list-style-type: none"> *Indisponibilidad de los recursos hídricos.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> *Mayor flexibilidad en homologaciones de títulos internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ajustes en las diferentes reformas del país. (Reformas tributaria, reforma laboral, reforma a la salud y reforma pensión)

 <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 3 de 16</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/2003</p>

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

Factores	Contexto Interno	
	Fortalezas	Debilidades
Identidad institucional y proyecto educativo	*Sentido de pertenencia y la cultura organizacional de la institución.	*Escasas estrategias, infraestructura física y ambientes de aprendizaje para la inclusión de la población diversa.
Gobierno institucional y transparencia	*Inclusión de los representantes del gobierno estudiantil en las actividades y comités institucionales. *Buen gobierno institucional a nivel seccional.	*Insuficientes mecanismos de rendición de cuentas para abarcar todas las partes interesadas.
Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional.	*Existencia de comités institucionales que velan por el correcto funcionamiento de los procesos. *Estructura clara y definida a nivel institucional.	*Limitación en los recursos para la ejecución de las actividades.
Organización, administración y financiación Institucional y de los programas académicos		
Comunidad de profesores	*Sistema de escalafón docente. *Herramientas para el desarrollo profesoral en estudios de postgrados.	*Baja participación en la interacción académica del profesorado respecto a la movilidad nacional e internacional.
Mejoramiento continuo y autorregulación	*Alineación del Sistema de Gestión de la Calidad con los procesos de Autoevaluación y Acreditación. *Programas académicos de alta calidad.	*Falta de la integración de la información entre los procesos.
Estructura y procesos académicos	*Se cuenta con sistemas de información para el desarrollo académico. *Procesos de Autoevaluación y Acreditación definidos.	*Demoras en algunos procesos académicos como: Entrega de certificados, cargue de notas por parte de los docentes, entre otros.
Aspectos académicos y resultados de aprendizaje	*Renovación de los planes de estudio. *Identificación en los programas de los resultados de aprendizaje. (Guía de resultados de aprendizaje)	*Poca socialización de los resultados de aprendizaje con otros procesos para que puedan aportar al logro de los resultados.
Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación.	*Categorización de los grupos de investigación de la Universidad.	*Insuficientes estrategias para incentivar a la comunidad estudiantil en los procesos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico por parte de las Escuelas.
Impacto social	*Cada escuela desarrolla actividades de proyección social.	*Ausencia de una unidad de extensión que realice seguimiento a las Escuelas.
Comunidad de egresados	*Se está trabajando a nivel multicampus en la implementación de un sistema de información del Egresado. *Con el apoyo de la sede de Bogotá, se tiene previsto el lanzamiento de la nueva bolsa de empleo. *Realización de ferias de empleabilidad.	*Dificultades de contacto, convocatoria y proximidad para la actualización de datos.


 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 4 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

Factores	Contexto Interno	
	Fortalezas	Debilidades
Visibilidad nacional e internacional Interacción con el entorno nacional e internacional	<ul style="list-style-type: none"> *Eventos de internacionalización con apoyo de las Escuelas. *Convenio de estudios posgraduales en universidades internacionales. *Convenios de doble titulación. 	<ul style="list-style-type: none"> *Baja movilidad a pesar de contar con numerosos convenios de movilidad nacional e internacional.
Bienestar institucional	<ul style="list-style-type: none"> *Existencia de programas: deportivos, culturales, pastoral universitaria, SAE, SST y servicio médico para estudiantes, funcionarios y sus familiares. *Implementación de estrategias y actividades del proyecto USAPI para fortalecer el acompañamiento y seguimiento a los grupos priorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> *Dificultades para conseguir espacios propios para el desarrollo de actividades (escenarios deportivos, lúdicos y falta de salones).
Permanencia y graduación	<ul style="list-style-type: none"> *Sistema de alertas tempranas (Software DELPHOS) para promover la permanencia. *La unidad de seguimiento académico y emocional (SAE) que brinda acompañamiento a los estudiantes identificados que se encuentran en riesgo de deserción. 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de estrategias enfocadas al seguimiento de las alertas tempranas.
Comunidad de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> *Existencia de diferentes descuentos aplicables desde el ingreso de los estudiantes a la universidad. *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. *Ausencia de nuevos programas de pregrado en la universidad enfocados a las necesidades actuales.
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 capacidad física (aulas, laboratorios, zonas de descanso, entre otras).
Recursos físicos y tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> *Habilitación de dos nuevos salones y una sala de sistemas en la sede RNL. *Actualización de equipos de cómputo e instalación de software especiales para algunos programas. 	<ul style="list-style-type: none"> *La infraestructura de la universidad no está adaptada en su totalidad para personas con condiciones especiales. *Desaprovechamiento del terreno que dispone la Universidad para aumentar la capacidad instalada. *No se cuenta con equipos de cómputos suficientes para préstamo a estudiantes y docentes.

Acciones que se han tomado

✓Se realizó revisión y seguimiento al análisis de contexto interno y externo de la institución a través de mesas de trabajo con líderes de procesos y personal de apoyo del SGC.

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 5 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

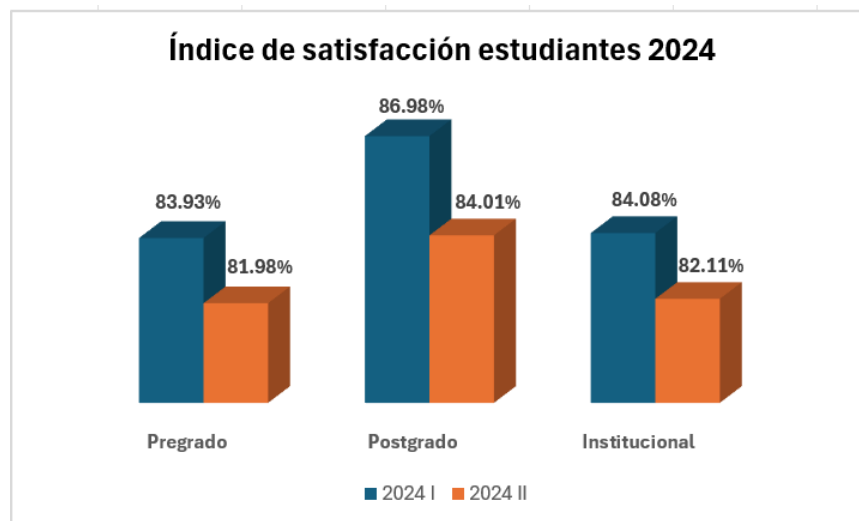
FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
----------------------------------	------------------------

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 para el período 2024-II, mostraron una disminución en la mayoría de los ítems evaluados en comparación con el período anterior 2024-I. Los resultados sugieren la necesidad de revisar estrategias para mejorar la satisfacción estudiantil, fortalecer áreas críticas y promover el uso de más servicios.




En **pregrado**, el índice de satisfacción fue de 81,98% registrando una disminución de (-1,95%) respecto a los resultados alcanzados en el 2024-I (83.93%). Trato y atención de secretarías y administrativos y satisfacción bienestar universitario obtuvieron las diferencias más altas en el porcentaje de satisfacción, con un (-3,29%) y un (-3,00%), respectivamente. Todas las características evaluadas disminuyeron en su porcentaje de satisfacción.

En **postgrados**, el índice de satisfacción fue de 84.01% presentando una disminución de (-2.97%) en comparación con los resultados del período anterior (86.98%). En esta escuela, la característica con la reducción más representativa fue sitio web, con (-14.72%) ya que de 86.91% en el 2024-I pasó a 72.19% en 2024-II.

○ Quejas y Sugerencias

En el año 2024 se recibieron un total de **26 asuntos**, de los cuales 17 fueron quejas, 6 solicitudes de información, 3 sugerencias, y 1 petición.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 6 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

Proceso relacionado	Tipo de asunto						Total asuntos que ameritan análisis y solución	Total asuntos solucionados	Total asuntos cerrados a tiempo
	F	Q	I	S	P	Total			
Biblioteca		1				1	1	1	1
Comunicación y Protocolo				1		1	1	1	1
Departamento de Idiomas		1	1			2	1	2	2
Escuela de Derecho		2	2		1	5	3	5	4
Planeación, Dirección y Control		6	1			7	6	7	1
Prime Business School		2				2	2	2	2
Programa Comunicación Social		2	2			4	2	4	4
Programa Psicología		2				2	2	2	1
Servicios Generales		1		1		2	1	2	2
Total general		17	6	3	1	26	19	26	18


La mayoría de los asuntos fueron dirigidos al proceso de Planeación, Dirección y Control (7), los cuales estuvieron relacionados con inconformidades con los precios y el trato y atención del personal de la Cafetería. Le sigue, la Escuela de Derecho (5), con asuntos relacionados con la oferta de un diplomado y el Programa de Comunicación Social (4) por aspectos académicos de matrículas. Los asuntos de los demás procesos fueron variados como: trato y atención, inglés, notas.

○ **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:

Parte interesada	Soporte	Retroalimentación
Docentes	Actas de reunión de bienvenida docentes 2024	*Lineamientos académicos generales de la Escuela *Resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil *Escalafón docente *Pruebas Saber Pro
Padres de Familia	Actas de reunión con Padres de Familia 2024	*Aspectos generales de la Universidad y de los programas *Procesos administrativos y académicos *Reglamento estudiantil *Canales de comunicación

 <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 16</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 23</p>
--	--------------------------------------

Voceros y/o Monitores	Actas de reunión con Voceros y/o Monitores 2024	<ul style="list-style-type: none"> *Desempeño de los docentes y cumplimiento de contenidos *Estado de las aulas de clases (Físicas y tecnológicas) *Cumplimiento de necesidades y expectativas de los programas *Oportunidades de mejora y/o sugerencias *Desempeño estudiantil *Trato y atención del personal administrativo, directivo y docente
Empleadores	Acta N°: 002 Psicología	<ul style="list-style-type: none"> *Desempeño de los estudiantes en práctica *Convenios de prácticas
Egresados	Acta N°: 001 Psicología	<ul style="list-style-type: none"> *Situación laboral

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**


Se cumplió en un 81% con las metas de los objetivos de calidad para el año 2024, disminuyendo un 3% en relación con el año anterior (84%). Se hace necesario revisar aquellos indicadores que cumplieron con la meta, sin embargo, mantuvieron o disminuyeron sus resultados respecto al período anterior, con el fin de anticipar un potencial incumplimiento de estos indicadores y por ende del objetivo de calidad. Así mismo,

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	<p align="center">PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL</p>	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	<p align="center">REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	Página 8 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

tomar acciones con los indicadores del plan que no cumplieron con la meta, tal es el caso de Gestión Tecnológica que no cumplió y estuvo por debajo del resultado del año anterior, y de Comunicación Social.

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES CLAVES	ESCUELA / DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	META (2024)	RESULTADOS (2023)	RESULTADOS (2024)	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	DESA	60%	62.35%	69.00%	6.65%		
		CSP	60%	65.00%	88.00%	23.00%		
		PBS	60%	60.00%	62.50%	2.50%		
		PSI	70%	73.00%	73.00%	0.00%		
		DIS	60%	65.00%	67.00%	2.00%		
	2 Porcentaje variación en la media de cada una de las pruebas Saber Pro en relación con la media nacional	DESA	4%	12.00%	8.27%	-3.73%		
		CSP	2%	-6.00%	-1%	7.89%		
		PBS	2%	-2.80%	1.89%	4.69%		
		PSI	2%	1.00%	1.89%	0.89%		
	3 Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos	DESA	7%	4.60%	5.10%	0.50%		
		CSP	8%	0%	2%	2.00%		
		PBS	12%	13.40%	9.50%	-3.90%		
		PSI	4%	0.00%	1.00%	1.00%		
		DIS	10%	1.58%	3.00%	1.42%		
	4 Porcentaje de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo que han participado de los programas, servicios y actividades de Bienestar Institucional.		Bienestar Universitario	65%	80.00%	83.00%	3.00%	
	2. Implementar actividades de planeación académica y administrativa de manera holística, realista y estratégica.	5 Porcentaje de cumplimiento de planes de mejoramiento	Calidad	90%	81.00%	91.00%	10.00%	
6 Porcentaje de cumplimiento de los planes operativos anuales		Autoevaluación	80.00%	86.00%	94.00%	8.00%		
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	Calidad	80%	83.87%	82.11%	-1.76%		
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	Gestión de Personal	\$ 15,000,000	\$ 21,000,269	\$ 7,920,640	-\$ 13,079,629		
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	DESA	20%	23.81%	17.90%	-5.91%		
		CSP	25%	29.00%	66.00%	37.00%		
		PBS	50%	53.20%	53.20%	0.00%		
		PSI	10%	18.00%	40.00%	22.00%		
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	Servicios Generales	80%	82.51%	81.93%	-0.58%		
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	Biblioteca	\$ 25,000,000	\$ 43,326,745	\$ 29,900,777	-\$ 13,425,968		
	12 Satisfacción con el soporte de Gestión Tecnológica	Gestión Tecnológica	80%	83.60%	77.60%	-6.00%		
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	Oprecom	80%	86.67%	83.63%	-3.04%		
	14 Boletines de prensa publicados vs emitidos	Oprecom	80	108	82	-26		
** Metas establecidas a partir de lo registrado en los indicadores de los procesos.								
Total calificación obtenida							73	
Total calificación posible							90	
Índice de cumplimiento del Plan de Calidad 2024							81%	

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 9 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

○ **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	90%
Biblioteca	100%
Bienestar Universitario	95%
Comunicación y Protocolo	100%
Escuela de Derecho	100%
Escuela de Postgrados	100%
Prime Business School	83%
Gestión de la Calidad	90%
Gestión del Talento Humano	100%
Gestión Financiera	100%
Gestión Tecnológica e Informática	100%
Internacionalización	100%
Mercadeo y Admisiones	100%
Investigación	94%
Oficina de Egresados	100%
Escuela de Ciencias de la Comunicación Social y Diseño	100%
Programa de Ingeniería Industrial	100%
Programa de Psicología	90%
Servicios Generales	75%
Total grado de cumplimiento	96%

En el año 2024 se logró un cumplimiento del POA-PEI a nivel institucional del **96%**, aumentando un 10% en relación con el año anterior (86%). Se puede apreciar, que, de los 19 procesos evaluados, un proceso presentó una ejecución de sus actividades del 75%, por lo cual, es necesario revisar con el proceso de servicios generales, 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	0	-	-
Acciones correctivas	12	10	2
Servicios no conformes	3	2	1
Total asuntos	14	12	2

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 10 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

En el año 2024 se registraron un total de **14 asuntos** entre servicios no conformes y acciones correctivas. Las acciones correctivas tienen que ver con los indicadores que no cumplieron con la meta en cada uno de los períodos. Por su parte, los servicios no conformes estuvieron relacionados con las condiciones físicas de unas aulas de clases, el retraso en la respuesta a solicitudes del área de Calidad y los inconvenientes con la ficha de retiro por parte de la Biblioteca.


Se procedió de acuerdo con el procedimiento y se solicitó a los procesos responsables realizar el análisis de las causas para determinar la raíz del problema y se establecieron las actividades para darle tratamiento.

Los dos asuntos que se encuentran abiertos corresponden a Biblioteca (SNC) y Psicología (AC), no se pudieron gestionar dentro del tiempo, dado el cambio de personal en el área de Calidad.

○ **Resultados de seguimiento y medición**

En el año 2024, se registraron un total de 145 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	9
Biblioteca	3	3
Bienestar Universitario	8	8
Consultorio Jurídico	5	5
Comunicación y Protocolo	5	5
Departamento de Idiomas	3	3
Escuela de Derecho	14	13
Escuela de Postgrados	3	2
Escuela de Psicología	14	13
Gestión de la Calidad	7	4
Gestión de Personal	6	6
Gestión Financiera	7	7
Gestión Tecnológica e Informática	4	4
Internacionalización	3	2
Mercadeo y Admisiones	4	3
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	6	6
Programa de Ingeniería Industrial	7	7
Servicios Generales	3	3
Total	145	132
Porcentaje de cumplimiento		91,03%

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 11 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/2023

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

132 indicadores cumplieron con la meta, lo cual corresponde al 91%. Esto es un buen porcentaje respecto al año anterior (90%), 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	2	1
Fortalezas	24	109
Oportunidades de Mejora	45	38

En el 2024 se realizaron dos (2) auditorías, la auditoría externa de renovación ICONTEC y la auditoría interna al sistema de gestión de calidad. De la auditoría externa se generaron dos (2) hallazgos de no conformidad y de las auditorías internas, se detectó un (01) hallazgo de no conformidad. Los tres hallazgos de No Conformidad se les dio tratamiento y fueron cerrados. En cuanto a las oportunidades de mejora se han ido trabajando en los planes de mejoramiento y otras desde la matriz de oportunidades de los procesos.


○ **Desempeño de los proveedores externos**

En el período de 2024, la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta evaluó **153 proveedores**, de los cuales 66 ofrecieron bienes, lo que representa el 43%, y 87 ofrecieron servicios.

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

N°	PROVEEDOR	PRODUCTO SUMINISTRADO
1	DARWIN AVILA	CAFETERIA
2	CONFORFRESTH SAS	SUMINISTRO DE AIRES ACONDICIONADOS
3	FUMIHOGAR - ALVARO ORLANDO LISSA JELK	FUMIGACIONES PARA TODO TIPO DE PAGLA - BIOSEGURIDAD
4	HDI SEGUROS	POLIZA DE ACCIDENTES PARA ESTUDIANTES
5	KATIA RAMÍREZ	CARNETS
6	HIELO INDUROD S.A.S	SUMINISTRO DE AGUA
7	YOBANIS MARTINEZ MEJIA	SERVICIOS TECNICOS PARA AIRES ACONDICIONADOS

Los 66 proveedores de compras de bienes de la Universidad cumplieron ampliamente con todos los criterios de evaluación y obtuvieron calificaciones totales en un rango de 4,5 a 5,0. Del total de proveedores de servicios de la Universidad, 84 recibieron calificaciones en un rango de 4,0 a 5,0, y tres recibieron una calificación total de 3,6 a 3,75.

 <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 12 de 16</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 23</p>
--	--------------------------------------

Los proveedores que se someterán a seguimiento son: Vidamed S.A.S (3,6), Asistencia Médica Inmediata (3,7) y Inversiones Publitextiles (3,75). Estos proveedores cuentan con una calificación más baja: **Vidamed S.A.S, Asistencia Médica Inmediata e Inversiones Publitextiles.**

Todos los proveedores evaluados en el 2024 cumplen con los requerimientos exigidos por la Universidad

Acciones que se han tomado

- ✓ Se divulgaron los resultados de las encuestas de satisfacción estudiantil del 2024 con el fin de que se tomen las acciones necesarias y se incluyan dentro de los planes de mejoramiento.
- ✓ 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 2024 I, algunos del 2024 II se encuentran en tratamiento.
- ✓ 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 están pendientes por ingresar el seguimiento a los servicios no conforme.
- ✓ Se tomaron acciones respecto a los proveedores que tuvieron una calificación baja en la evaluación.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

o Infraestructura física


Durante el año 2024, la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta, amplió su infraestructura física y se optimizó la funcionabilidad de espacios académicos y administrativos existentes. Entre las intervenciones más relevantes se encuentra la habilitación de dos salones con capacidad para 41 estudiantes cada uno y una sala de sistemas para 34 estudiantes en el Bloque H de la Sede RNL. Adicionalmente, se adecuó una bodega ubicada debajo de las gradas de la cancha de fútbol, para el almacenamiento de implementos deportivos.

Asimismo, se realizaron mejoras generales, como resane y pintura en los salones de clase en ambas sedes, junto con mantenimientos preventivos y correctivos en las sedes RNL y Centro. Como parte de la modernización y dotación de los espacios, se adquirieron 70 sillas universitarias y 7 aires acondicionados para mejorar las condiciones en los salones y oficinas de ambas sedes.

o Infraestructura tecnológica

En el 2024 se realizaron inversiones en equipos audiovisuales de la universidad:

- Compra de dos videos beam para modernizar ayudas audiovisuales del bloque D sede RNL.
- Compra de tres telones eléctricos con el objetivo de modernizar ayudas audiovisuales en las sedes.

 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 13 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

Se realizaron cambios en la infraestructura, seguridad informática, los sistemas de información, y diferentes softwares, las cuales se seguirán ejecutando durante el 2025.

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 2024, se identificaron **23 riesgos** de los cuales, 04 son moderados y 19 con nivel bajo.

Evaluación de los riesgos		Cantidad
Zona no admisible del riesgo	Extremo	0
	Alto	0
Zona admisible del riesgo	Moderado	4
	Bajo	19
Total riesgos		23

○ **Oportunidades**


Se identificaron en total **44 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	Resultados
Ampliar de la cobertura en la visita a los colegios de la región	Mercadeo y Admisiones	Se desarrollaron algunas visitas personalizadas y virtuales a colegios del departamento del Magdalena, La Guajira, Cesar y Mompo (Bolívar)
Promover la internacionalización en el aula	Internacionalización	Se lograron desarrollar más de 3 eventos de internacionalización en conjunto con las escuelas y también entidades fueron invitadas e hicieron presencia con stand y charlas.

 <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 14 de 16</p>
		<p>Fecha de aprobación del documento: 26/06/203</p>

<p>FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025</p>	<p>No. DE LA REVISIÓN: 23</p>
--	--------------------------------------

Oportunidad	Proceso	Resultados
Formación en competencias a los ingresos	Gestión del Talento Humano	Se realizaron capacitaciones con CAJAMAG y un contratista según las necesidades detectadas en la evaluación de competencias.
Incorporación de estrategias de preservación del medio ambiente y contrarrestar el impacto ambiental en temas de infraestructura.	Servicios Generales	Impermeabilización de las cubiertas de ambas sedes, mantenimientos preventivos en los sistemas de climatización ubicados en áreas académicas y administrativas.
Promoción de programas cortos a través de Educación Continua.	Programa de Comunicación Social y Periodismo	Se proyectaron y se realizaron 2 diplomados en Comunicación Estratégica Digital
Nuevo plan de estudio en el programa de la Escuela de Derecho Rodrigo de Bastidas	Escuela de Derecho	El nuevo Plan de estudios se ha implementado en los dos primeros semestres académicos del Programa de Derecho
Enmienda ISO Cambio climático	Gestión de Calidad	Se está trabajando a nivel multicampus, la recolección de información de los procesos que dan cuenta de las actividades que se desarrollan en aras de mejorar aspectos que afectan los cambios climáticos.
Fortalecimiento de la oferta de la escuela	Ingeniería Industrial	Entrega de documentación del programa a crear al Departamento de Autoevaluación.
Ofrecer cursos de idiomas a personal externo	Departamento de Idiomas	Se radicó el documento en la secretaria de educación distrital.
Ofertas de programas Técnicos	Planeación, Dirección y Control	Se radicó el documento en la Secretaría de Educación.
Nuevos programas de postgrados para la seccional	Escuela de Postgrados	Se planteó y se están trabajando en 5 nuevos programas de los cuales hay 1 maestría y 4 especializaciones
Desarrollo de educación continua	Escuela de Psicología	Nuevos programas de educación continua culminados: diplomado en psico clínica, diplomado en psicología deportiva y diplomado en psicología en organizacional

 <p>UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta</p>	PLANEACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Código: GC-F-PL-01
		Versión: 04
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 15 de 16
		Fecha de aprobación del documento: 26/06/203

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------

Oportunidad	Proceso	Resultados
Acreditación internacional de programas académicos de la institución.	Autoevaluación y Acreditación PRIME Business School	la escuela PRIME obtuvo su acreditación internacional EQUAA nivel 4 estrellas por 4 años.

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.
- ✓ Se realizó seguimiento a las oportunidades que se derivaron del contexto, auditorías, informes, reuniones, entre otros.

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

○ **Oportunidades de Mejora**


N.º	Descripción	Proceso responsable	Fecha de revisión
1	Considerar la actualización de los objetivos del SGC	Gestión de Calidad	30/06/2025
2	Fortalecer el seguimiento a las partes interesadas	Gestión de Calidad	30/06/2025
2	Reevaluar la metodología para abordar los riesgos y oportunidades, así como la eficacia.	Gestión de Calidad	30/07/2025
3	Documentar los criterios y/o metodología para la evaluación del cambio climático y divulgar a las partes interesadas.	Gestión de Calidad	30/06/2025
4	Revisión de los criterios de la encuesta de satisfacción estudiantil y resultados.	Escuelas y Gestión de Calidad	30/05/2025

○ **Necesidades de Cambio**

- Creación de la Escuela Técnica: Ofrecer programas cortos y más accesibles económicamente a la comunidad en general.
- Apertura del Centro Idiomas: Ofrecer los cursos de idiomas a la comunidad externa, con el fin de ampliar la cobertura y brindar otras opciones para el aprendizaje de lenguas extranjeras.

○ **Necesidades de Recurso**

- Generación de ingresos financieros para la apertura de nuevos programas de pregrado y posgrados.

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

FECHA DE LA REVISIÓN: 28/02/2025	No. DE LA REVISIÓN: 23
---	-------------------------------


Representante Alta Dirección