

REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN No 19

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

1. LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN EN LA NORMA ISO 9001:2015.

La revisión de un sistema de gestión de calidad por la alta dirección es un requisito establecido en el numeral 9.3 de la norma ISO 9001:2015 que textualmente dice:

“9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades. La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección. La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos; d) la adecuación de los recursos; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1); f) las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección. Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora; b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; c) las necesidades de recursos. La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

2.1 Situación actual:

De las nueve acciones derivadas de la Revisión por la Dirección número 18, siete de ellas fueron implementadas y puestas en marcha por los procesos responsables, dando un cumplimiento de los compromisos en un 77.8%. Los nueve compromisos eran:

1. Fortalecer el servicio de wifi en ambas sedes Gestión tecnológica e informática.
2. Implementar estrategias para mejorar la satisfacción estudiantil en todos los procesos y dependencias.
3. Seguimiento a las actividades realizadas con las partes interesadas

4. Identificar una nueva metodología para el análisis de contextos de los procesos.
5. Incluir dentro de los planes de mejoramiento acciones que ayuden al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión.
6. Realizar la identificación y gestión de oportunidades.
7. Realizar mayor divulgación de los canales oficiales para el sistema de quejas y sugerencias, así como garantizar el cierre dentro del tiempo establecido.
8. Realizar el seguimiento continuo a los proveedores, especialmente a aquellos identificados como críticos.
9. Realizar la divulgación de las hojas de vida de los servicios de tal manera que los usuarios los conozcan y les permita identificar cuando se trata de una salida no conforme.

A continuación, se detalla lo ocurrido en cada proceso con las acciones identificadas:

Dependencia	En Implementación	Implementada	No Implementada	Total, general
Gestión de calidad		2	1	3
Todos los procesos		3		3
Procesos responsables		1		1
Servicios Generales		1		1
Gestión tecnológica e informática			1	1
Total general	0	7	2	9

Fuente: Seguimiento de compromisos revisión por la dirección No 18

2.2 Acciones que se van a tomar

- Incluir dentro de los compromisos de la revisión por la dirección No. 19 las actividades que quedaron pendientes por ejecución: 1. Fortalecer el servicio de wifi y 2. Divulgar las hojas de vida de servicios a estudiantes prestados por la universidad.
- Realizar seguimiento a la implementación de los compromisos.

3 CAMBIOS EN LOS CONTEXTOS (cuestiones externas e internas) DE LA ORGANIZACIÓN

El análisis de contextos de la universidad se realizó utilizando la Matriz DOFA y el análisis PESTALCU (factores o contextos externos en forma de amenazas y oportunidades: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ambientales, Legales y Culturales.) como herramientas. Para esto, en primera instancia, se le solicitó a cada uno de los procesos y dependencias que realizaran un análisis del contexto interno y externo registrando la información en el software de Isolución, posteriormente se hace una revisión de lo inicialmente registrado para identificar los cambios en el contexto. A continuación, se presentan los resultados de esta revisión.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Factores Externos	Amenazas	Oportunidades
Económicos y Financieros	<p>*La situación de recesión económica mundial a causa de la pandemia. Más pobreza, pérdida del poder adquisitivo, fracaso económico, quiebra de las microempresas y los pequeños negocios. Tendencias desfavorables en la economía (Altas tasas de interés, aumento de la inflación, alzas en los impuestos, baja inversión) que inciden en el factor salarial que una empresa puede ofrecer para atraer y retener empleados.</p> <p>* Afectación Económica (post pandemia) de las familias de los estudiantes (nuevos y antiguos).</p>	<p>*Créditos de ICETEX, Becas, convenios con entidades bancarias para el préstamo de matrículas a los estudiantes, dando más alternativas.</p> <p>*Procesos de financiación directa</p> <p>*Participación en convocatorias para ejecución de Proyectos y consultorías</p> <p>*Programas especiales del Gobierno Nacional para el financiamiento de la educación de los estudiantes colombianos.</p> <p>*Programas y proyectos que apalancen financieramente actividades de las Escuelas.</p>
Clientes, proveedores de servicios y empresas que sean competencia directa y/o se relacionen con la misión de la entidad pública analizada.	<p>* Universidades en la Región Caribe que ofertan programas similares con un menor costo del semestre o que están desarrollando planes de gratuidad. Además de ofertar distintas modalidades horarias o por ciclos propedéuticos.</p> <p>* Incumplimiento o atrasos con la entrega de insumos o realización de actividades o aumento en el valor de los servicios y/o productos requeridos para llevar a cabo las actividades del proceso</p> <p>* Disminución en el ingreso de estudiantes nuevos como consecuencia de la situación del COVID-19.</p>	<p>* Acreditación de alta calidad como factor diferencial además de la posibilidad de movilidad entre las distintas sedes de la Universidad.</p> <p>* Necesidad de la ciudad de formar nuevos profesionales emprendedores.</p> <p>* Gestionar relaciones comerciales estables, los proveedores ofrecen tiempo para recibir el pago de sus honorarios o pago de sus facturas</p>
Ambientales	<p>*Todas las relacionadas con la pandemia mundial, covid 19, que se convierten en una amenaza contra la salud y la seguridad del personal. *Condiciones climáticas desfavorables que impidan traslados a los docentes, estudiantes y funcionarios al desarrollo de sus labores o que realicen las actividades de promoción. * Escasez de agua. * Tormentas eléctricas que pueden quemar los equipos tecnológicos.</p>	<p>* Llevar a cabo actividades amigables con el medio ambiente, por ejemplo, manejando la documentación del proceso en forma digital para evitar imprimir. * Establecer controles de bioseguridad, aseo y desinfección de todos los espacios de la universidad.</p> <p>* Ubicación geográfica y la biodiversidad paisajista de la ciudad, haciéndola atractiva para los jóvenes de los municipios y ciudades del resto del país.</p>
Políticos	<p>* Declaratoria de la emergencia sanitaria. Cierre, suspensión o restricciones por parte del Gobierno Nacional de la actividad de educación superior, además de los lineamientos del país y a nivel departamental y distrital frente a las metodologías de las clases.</p>	<p>El estado de emergencia sanitaria permite u obliga a las clases no presenciales y esto indirectamente exige capacitación de los profesores en los temas de las tecnologías de la enseñanza; y a los estudiantes a implementar estrategias virtuales para el aprendizaje y explorar de fondo la autonomía estudiantil.</p>

<p>Dependencias económicas y financieras por parte de otras empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Potencial fracaso de las entidades financieras que realizan préstamos a la Institución y a los estudiantes, dejando sin flujo de dinero para los distintos movimientos económicos. * Empresas que despiden a los cuidadores o padres y acudientes de nuestros estudiantes o empresas que patrocinan los estudios académicos de nuestros estudiantes o que contratan nuestra oferta de educación continua. 	<p>Acompañamiento Psicofamiliar, acompañamiento financiero, opciones de financiación, estrategias y oportunidades de emprendimiento.</p>
<p>Sociales y culturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Disminución en el potencial de estudio y creatividad de los nuevos estudiantes. * Paradigma de imposibilidad de participar en programas internacionales. * La incertidumbre generada en estos tiempos de pandemia influye en la continuación de la formación académica y en el desempeño laboral del personal de la institución. *Disminución del interés de los bachilleres colombianos en acceder a programas profesionales. *La generalización de desmeritar el valor y la calidad de la educación virtual *La Indisciplina y falta de cultura de las comunidades que causan contagio acelerado del virus Covid 19. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cambio generacional que se encuentra más asociado a la tecnología y la información * Familias interesadas en la formación humanista como valor agregado. * El gran auge de las actividades virtuales, como una manera de realizar las tareas del ser humano. *La multiculturalidad que nos permite el mundo globalizado y las nuevas tecnologías hoy nos conectan con los más lejanos con la intención de poder vivir y gestionar nuevas experiencias.
<p>Tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques a la red de la universidad que atenten contra la seguridad de la información, y más en estos momentos para garantizar la virtualidad y seguridad de los procesos sincrónicos, tanto en lo académico, como en lo empresarial. * Mal uso de los recursos electrónicos en las clases, los cuales afectan el aprendizaje del estudiante y a su vez los programas * Caída de las redes de internet y telefonía que impida conectarse a los servidores de la Universidad para trabajar desde casa y la comunicación entre colaboradores. * Intrusos que ingresan a sabotear las actividades generando malestar en los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Novedades tecnológicas que permitan mejorar la administración de la red y la calidad del servicio. * Uso de las herramientas tecnológicas como herramientas para la enseñanza y aprendizaje, esto por la pandemia mundial *Adquirir herramientas tecnológicas para el uso de redes y salvaguardar la información digital
<p>Legales y Reglamentarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Decreto 417 del 17 de marzo del 2020. "Lineamientos de prevención de contagio por Covid-19 y atención en salud". Y decretos subsiguientes frente a emergencia sanitaria. * Multas o procesos por incumplimiento o vulnerable en los servicios prestados o incumplimiento de la siguiente normatividad: Licencias de funcionamiento y Registros Calificados 	<ul style="list-style-type: none"> * Innovación pedagógica en materia de tecnología como estrategia de la enseñanza * Propuesta de clases remotas y toda una apuesta tecnológica * La institución ofrece resguardarnos para cuidar nuestra salud física. Mantener activo los procesos en el área de bienestar

Factores Internos	Debilidades	Fortalezas
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> *No contamos con un espacio adecuado y dotado con las herramientas necesarias para realizar actividades lúdicas o deportivas. *El Campus Rodrigo Noguera Laborde no posee un espacio físico óptimo para la realización de eventos masivos *Accesibilidad a pisos superiores para personas con discapacidad de movilidad en los bloques A, B y C de la sede RNL. 	<ul style="list-style-type: none"> * Las instalaciones son adecuadas y dotadas con los recursos, equipos y herramientas necesarias, para el desempeño propio de las actividades académicas. * Todas las aulas y dependencias cuentan con servicio de red correctamente distribuidos por bloque mediante rack (estante metálico) de datos.
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> *Alteraciones en los ingresos que recibe la institución lo que implica cancelación temporal de algunos beneficios que otorgaba la Institución. *Recorte presupuestal y traslados continuos que limitan el desarrollo de actividades programadas en el Plan Operativo Anual * Requerimientos de inversión por parte de la Universidad para la adaptación y/o mejoramiento de la infraestructura física y/o tecnológica para el desarrollo de las actividades académicas. *Punto de equilibrio en el número de matriculados Vs los gastos e inversiones del Programa 	<ul style="list-style-type: none"> *Nuevas estrategias institucionales de favorecimiento económico para los estudiantes, como descuentos en las matrículas, bajos intereses en las cuotas de préstamo directo con la Universidad. *Reestructurar el Plan Operativo Anual y Presupuesto acordes a las necesidades económicas actuales de la institución.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> *Personal asintomático laborando en la institución lo cual aumenta el riesgo de contagio. *Nuevos requerimientos en habilidades tecnológicas para docentes y en el perfil profesional. 	<p>Se capacitó al personal del Servicio Médico en el tema de Protocolos de Bioseguridad y así mismo al personal que labora de manera presencial.</p> <p>Plan de formación docente con habilidades 4.0.</p>
Flujos de información y los procesos de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> * Manejo extenso para la toma de decisiones, por los protocolos internos por parte de cada dependencia limitando la articulación del manejo de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> * Contamos con Canales intranet, redes sociales. * Comunicación fluida y permanente entre directivos y equipos de trabajo. Las decisiones son divulgadas suficientemente. Uso adecuado de intranet, WhatsApp, redes sociales respetado los horarios laborales
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Los procesos actuales como firmas de contrato y trámite de otro tipo de documentación institucional se han dilatado como consecuencia del distanciamiento físico, y la necesidad de tener firmas digitales. 	<p>EL proceso de vinculación de personal y autorizaciones, se solicitan y tramitan por correo electrónico.</p> <p>Pese al teletrabajo y la virtualidad no se ha detenido ningún proceso de la institución</p> <p>El sistema administrativo y académico de la Seccional es sólido, desde su planeación, ejecución y evaluación.</p>

<p>Empleados, contratistas.</p>	<p>Recorte de personal a causa de la situación actual del Covid 19 y ausencia de apoyo por parte de proveedores quienes facilitaban recurso humano y generaban estrategias para realizar actividades a la comunidad sergista dentro de las instalaciones de la Institución.</p>	<p>Apoyos para formación virtual del personal de la institución para su desarrollo personal y profesional, y para asumir una dinámica diferente de educación virtual a los estudiantes (capacitaciones, auxilios y descuentos educativos para carreras de pregrado y postgrados)</p>
<p>Tecnología</p>	<p>No se cuenta con un Back Up automático de la información que reposa en los equipos. * Poco uso de los profesores y los estudiantes de las bases de datos virtuales. * Cantidad limitada de computadores * No todo el personal cuenta con acceso a las carpetas compartidas porque se necesita la conexión directa del equipo de cómputo al servidor de la Universidad.</p>	<p>* Fortaleció la educación virtual mediante capacitación tecnología 4.0, manejo de herramientas tecnológicas diversas, manejo de base de datos académicos. * Permanente actualización y fortalecimiento de las estrategias de marketing digital, por medio de la contratación de agencias externas para la gestión de contenido, actualización y administración de las mismas.</p>
<p>Sus políticas, procesos y procedimientos.</p>	<p>La divulgación del horizonte institucional, sobre todo en estos tiempos de pandemia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de orientación vocacional diseñado con el apoyo de las escuelas en el que se incluyeron distintas actividades que involucran el apoyo a los colegios y padres de familia, se incluyeron temáticas con base en la situación actual del COVID-19. Así mismo, estas actividades son desarrolladas a través de las distintas plataformas virtuales por video conferencia. • Dada la situación actual del COVID-19, desarrollo de webinars para la promoción de los distintos programas de pregrado y charlas en distintas temáticas con apoyo de las escuelas; dirigido principalmente a estudiantes del grado 10, estudiantes del grado 11 y padres de familia.
<p>Sistemas de gestión (calidad, seguridad en el trabajo, seguridad de la información, riesgos, entre otros).</p>	<p>Los riesgos que conlleva una tragedia sanitaria mundial con la debida repercusión económica-social.</p>	<p>El sistema de Gestión de la calidad ha permitido que los procesos y procedimientos académicos sean acordes a la exigencia de la norma y por lo tanto, se ha mejorado en el control de las contingencias de carácter académico. Adquisición de materiales de bioseguridad desde el área de SGSST, además se delega las funciones al auxiliar de enfermería con el fin de realizar seguimiento y garantizar la integridad física.</p>

3.1 Acciones que se van a tomar

- Gestionar las amenazas y oportunidades detectadas en las matrices de riesgos y oportunidades de los procesos.
- Realizar seguimiento y actualización del análisis de contextos en general.

4 INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

4.1.1 Satisfacción del cliente.

Durante el 2020-1y 2020-2 se aplicó la encuesta de satisfacción estudiantil, contándose a la fecha con el siguiente resultado general (extracto del informe de satisfacción estudiantil de 78 páginas presentado a la alta dirección y a los líderes de procesos) para la medición 2020-1 ya que los resultados de la medición 2020-2 se encuentran en proceso de tabulación y análisis:

Para el 2020-I se aplicó la encuesta de satisfacción estudiantil a 716 estudiantes, 594 de programas de pregrado y 152 de postgrados. En esta ocasión se realizó la aplicación de la encuesta a través de un formulario de Google el cual fue parametrizado para garantizar que la encuesta fuera respondida solo por estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta y este no la hiciera más de una vez, de aquí que todas las encuestas son consideradas validas, lo que corresponde al 27% del total de la población estudiantil.

Los índices generales de satisfacción estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta, presentaron disminución en el 2020-I respecto al periodo anterior (2019-II) en la mayoría de los ítems evaluados. Para hacer el análisis de los resultados presentados a continuación es importante considerar que el semestre en cuestión se desarrolló en medio de condiciones especiales a raíz de la pandemia por el virus SARS-CoV-2, lo que llevó a que se suspendieran clases presenciales a partir del 16 de marzo, reiniciando actividades académicas virtuales a partir del 24 de marzo. El índice de satisfacción general institucional fue de 70.48%, disminuyendo en 4.21% en relación con los resultados obtenidos en el 2019-II (74.69%). Para los programas de pregrado el índice de satisfacción fue de 70.41% registrando una disminución de 3.11% en relación con los resultados alcanzados en el 2019-II. Por su parte a nivel de postgrados se obtuvo un índice de satisfacción de 70.78%, disminuyendo los resultados en un 11% en comparación con los resultados del 2019-II (81.78%).

Entre los programas de pregrado, el mayor índice de satisfacción general corresponde a Contaduría pública con un 72.42%, seguido de los programas de Derecho con un 72.35%, Psicología con un 71.94%, Administración de empresas con un 71.87%, Comunicación social y periodismo con un índice general de satisfacción de 71.81%; en los últimos lugares se encuentran los programas de Marketing y negocios internacionales y Finanzas y comercio exterior cuyos índices de satisfacción son 64.72% y 63.63%, respectivamente. En este periodo el único programa que aumentó su índice de satisfacción respecto al periodo anterior fue Contaduría pública (0.52%). Para los demás programas la mayor disminución se presentó en Finanzas y comercio exterior (9.90%), seguido de Psicología con una disminución de 5.20%, Marketing y negocios internacionales con un 4.56% de disminución, Derecho con 3.31%, Administración de empresas con 2.73% y Comunicación social y periodismo que presentó menor disminución siendo esta de 0.18%.

En este periodo se encuestaron 14 programas de postgrados, entre los cuales el mayor índice de satisfacción corresponde al programa de Gestión financiera con un 83.14%, en segundo lugar se encuentra Derecho comercial y marítimo con un índice de satisfacción de 82.88%, posteriormente se ubican Gerencia de marketing con un 82.81%, Gerencia de servicios de salud con un 76.60%, Gestión humana (75.06%), Docencia e investigación universitaria (74.38%), Maestría en derecho (72.41%), Derecho administrativo (70.79%), posteriormente se ubican Agronegocios alimentarios sostenibles (69.71%), Gerencia de producción y operaciones (68.14%) y Gerencia integral de la

calidad (66.26%); en las tres últimas posiciones se encuentran Gerencia estratégica de negocios, Comunicación estratégica y Gerencia logística con un 60.33%, 58.35% y 55.69%, respectivamente.

En la pregunta que hace referencia al grado de satisfacción por estudiar en la Universidad a nivel institucional se ubica en 83.50% aumentó en 1.35% en relación con los resultados del 2019-II (82.15%). Entre los estudiantes de pregrado se obtuvo un grado de satisfacción de 83.52%, presentando un aumento de 2.59%. Los programas que presentaron mayor calificación en este ítem fueron Contaduría pública con un 89.49%, Administración de empresas con un 86.79% y Derecho con un 84.37%, luego se ubican los programas de Psicología (83.66%), Comunicación social y periodismo (82.50%), Marketing y negocios internacionales (79.78%) y Finanzas y comercio Exterior (75.14%). De los siete programas de pregrado cinco presentaron aumento en la calificación de este ítem respecto a los resultados del semestre anterior, en este sentido, quien mayor aumento presentó fue Contaduría pública con un 6.43%, seguido de Administración de empresas con un 5.85% y Marketing y negocios internacionales con un aumento de 5.03%, Comunicación social y periodismo aumentando en un 3.75% y Derecho con un 1.54% de aumento. En contraste los programas de Finanzas y comercio exterior y Psicología, presentaron disminución en el grado de satisfacción por estudiar en la universidad, siendo estas de 5.34% y 1.99%, respectivamente.

Para los programas de postgrados se observa que la calificación a la pregunta sobre el grado de satisfacción por estudiar en la Universidad es de 83.42%, disminuyó 4.56% en relación con los resultados del 2019-II.

La siguiente figura muestra la satisfacción de los estudiantes con su programa y la universidad:

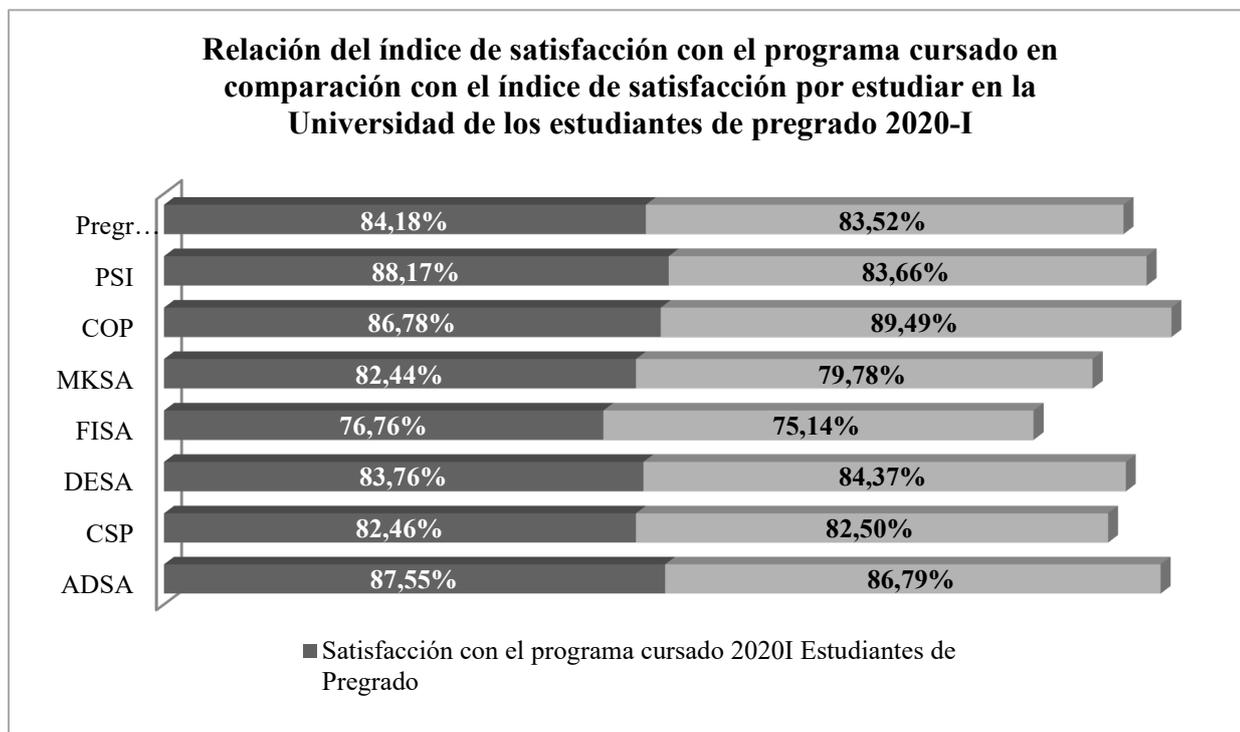


Figura 1. Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de pregrado 2020-I

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2020-I

En conclusión aunque la satisfacción general disminuyó en el 2020-1 la satisfacción de los estudiantes con sus programas y con la universidad es superior al 75,14%.

4.1.2 Quejas y sugerencias

La siguiente información corresponde al total de las quejas, sugerencias, solicitud de información y felicitaciones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2020.

Proceso	Tipo de asunto				Total general
	Q	S	SI	P	
Departamento de idiomas	2				2
EIAM	5	2	2		9
Escuela de Derecho	5		4	2	11
Escuela de Postgrados	1	1			2
Servicios Generales	2				2
Gestión financiera			1		1
Planeación, Dirección y Control	8	1			9
Total general	23	4	7	2	36

Q: Queja o reclamo S: Sugerencia SI: Solicitud de Información P: Petición

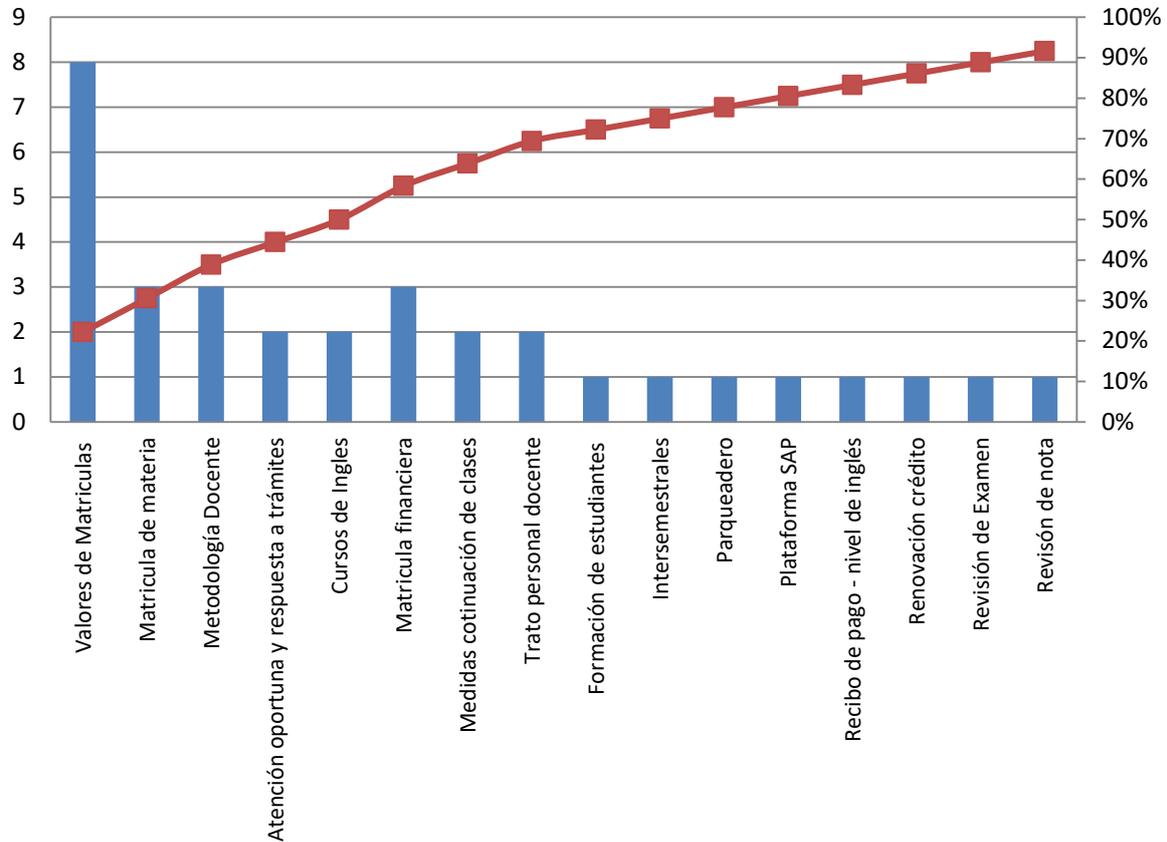
Código	Proceso relacionado	2020-I y 2020-II		
		Total asuntos ameritan análisis y solución	Total asuntos solucionados	Porcentaje de solución en los asuntos 2020-II
DI	Departamento de idiomas	2	2	100%
EIAM	EIAM	9	9	100%
ED	Escuela de Derecho	11	11	100%
EP	Escuela de Postgrados	2	2	100%
SG	Servicios Generales	2	2	100%
GF	Gestión financiera	1	1	100%
PL	Planeación Dirección y Control	9	9	100%
Total general		36	36	100%

Fuente: Registro consolidado quejas, reclamos y oportunidades de mejora 2020.

De los 36 asuntos recibidos todos ellos requerían respuesta al usuario. A todos estos se les dio solución, sin embargo, el 38% de ellos no fueron cerrados en el tiempo previsto por el procedimiento TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA, que es de 10 días hábiles, pues a pesar de dar la respuesta al usuario en el tiempo establecido, el tratamiento en solución se registró de manera tardía.

A continuación, se relacionan las causas principales por las que se recibieron quejas o sugerencias:

Grafico Pareto



Durante el 2020-1 se recibieron en total 28 asuntos, de los cuales 18 fueron quejas, 4 sugerencias, 5 solicitudes de información y una petición. La mayoría de los asuntos dirigidos al proceso de Planeación, dirección y control, estos relacionados con las medidas que se tomaron respecto al costo de la matrícula para el segundo semestre del 2020, considerando las condiciones financieras actuales por la pandemia. El segundo proceso que más recibió asuntos en este periodo fue la Escuela de derecho relacionados con asuntos académicos, revisión de notas y metodologías docentes, posteriormente se encuentra la EIAM, cuyos asuntos en su mayoría se presentan por matricula de materias y solicitando apoyo en solicitudes de trámites. Se recibieron inquietudes respecto al desarrollo de clases para el próximo semestre, atención oportuna a trámites y apoyo en trámites académicos.

Durante el 2020-2 se recibieron en total 8 asuntos, de los cuales 5 fueron quejas, 2 solicitudes de información y una petición. La mayoría de los asuntos fueron dirigidos al proceso de la Escuela de Derecho relacionados con el proceso de matrícula de materias y visualización de horarios en SAP. El segundo proceso que más recibió asuntos en este periodo fue la EIAM relacionados con asuntos de matrícula financiera y por último Planeación, dirección y control respecto a la atención oportuna a solicitudes. Se recibieron inquietudes sobre reanudación de clases presenciales.

3.1.2 Retroalimentación de las partes interesadas

La retroalimentación de las partes interesadas en la Universidad Sergio Arboleda – Santa Marta se realiza fundamentalmente a través del sistema de quejas y sugerencias, las reuniones con voceros estudiantiles de cada semestre y de cada programa y la retroalimentación de los egresados de acuerdo

con las encuestas exigidas por el MEN para el Observatorio del egresado. A continuación se presentan algunas de las retroalimentaciones brindadas por los voceros de los estudiantes y de los egresados de cada una de las escuelas:

Escuela Internacional de Administración y Marketing: Se realizaron cuatro reuniones con voceros estudiantiles en el 2020. Algunos apartes de la retroalimentación recibida son los siguientes:

Tomado del acta de la reunión del 26 de marzo de 2020:

“Uso de Herramientas:

- Vienen usando Zoom, Google Meet, aulas virtuales y Microsoft Teams.
- Les gusta Google meet, les parece una herramienta sencilla y no tiene límite de tiempo.
- No les gusta las limitaciones de tiempo de Zoom.
- Manifiestan que algunos estudiantes tienen dificultad para conectarse por Microsoft Teams con sus correos institucionales y otros si pueden conectarse.

Recomendaciones:

- Unificar las herramientas virtuales a una sola herramienta.
- Mantener los horarios de las clases, un docente se salió de su horario de clases y algunos estudiantes no podían conectarse en el nuevo horario propuesto porque tenían otras clases.
- Para las clases de horas prolongadas que sean más dinámicas.
- Ayudar y reforzar capacitaciones a docentes con dificultad para el uso de las herramientas virtuales.
- Grabar todas las clases para aquellos que tienen dificultad de conectividad e incluso para poder repetirla y aclarar conocimiento.
- Disminuir la cantidad de trabajos autónomos debido a que se sienten sobrecargados.
- Fortalecer Capacitaciones a estudiantes con tutoriales cortos.
- Que el vocero por materia tenga un contacto directo (Whatsapp) con el docente para garantizar la comunicación rápida, directa y fluida con el resto de sus estudiantes por intermedio del vocero.

Preocupaciones:

- Por suspensión de Prácticas Empresariales.
- Por preparatorios.
- Por metodología para Parciales y dificultades de conexión durante el desarrollo de los mismos.
- Viaje a España
- Clases Intensivas: les preocupa cómo será la metodología debido a su intensidad horaria y que no sea dinámica.
- Cuando iniciará la recepción de documentos para prácticas empresariales 2020-03.

Docentes con Complicaciones:

- Fredy Cuervo y Lourdes Ramos: propusieron Microsoft Teams pero debido a la dificultad de alguno de sus estudiantes para ingresar, debieron usar zoom.
- Legislación Laboral de Administración de Empresas dura 3 horas y se tornó cansona, sugiere tiempos receso para realizar actividades que no sean las 3 horas seguidas escuchando al docente.
- Julia Echeverri para la clase de etiqueta y Protocolo tuvo dificultad para conectarse, la clase duro 1 hora donde es de 3 horas por las dificultades presentadas por la docente, los estudiantes la llamaban para darle indicaciones.
- Docente Luis Venera de Contabilidad Avanzada I no aparece, no ha tenido contacto con sus estudiantes y hay preocupación por como darán la clase.
- Ubaldo Morales: Dificultad para el uso de las herramientas virtuales, los estudiantes deben estarle colaborando.
- Wilson Annichiarico: Colocó un trabajo sin darles explicación a sus estudiantes, no socializó el

tema, no contactó a sus estudiantes, la representante lo llamó a las 4:30pm al ver que no los contactó al inicio de su horario habitual de clase (3:00pm), allí el docente manifestó que les había dejado el tema y trabajo en el aula virtual.

- Angélica Silva en la asignatura Análisis de Mercados dejó un trabajo sin dar explicación, ni socialización.
- Evanis Potes: Literatura II no se ha presentado a sus clases, no saben del docente.

Retroalimentación del Señor Decano:

Este tipo de metodología de educación requiere de mayor responsabilidad de los estudiantes, los estudiantes son el centro siendo esto un propósito de las metodologías activas.

- Se buscará equilibrar la cantidad de trabajo autónomo.
- Las herramientas virtuales en las que nos apoyamos son Sergio Virtual, Zoom y Google Meet, se utiliza zoom con el límite de los 40 minutos para propiciar metodologías más dinámicas para las clases.
- Se fortalecerán las capacitaciones de los docentes.
- A los estudiantes se les envió tutoriales para el uso de las herramientas virtuales.
- Se les pide paciencia a los estudiantes se irá mejorando sobre la marcha.
- Se les reforzará a los docentes que deben mantener los horarios de sus clases virtuales tal cual estaban programadas las presenciales.
- Se continuarán grabando las clases virtuales.
- Les pedimos colaboración a los representantes para ayudarnos a identificar a los estudiantes con dificultades para conectarse.
- El calendario académico se correrá una semana.
- Se realizará un plan padrino con los docentes con dificultades para el uso de las herramientas.
- Para la nota del segundo corte se les recomendó a los docentes tomar varias notas a lo largo del mismo.
- Vamos paso a paso debido a que puede que la situación se extienda.
- En cuanto a los parciales, existen formas de evaluación virtual de igual manera seremos flexibles sin ser permisibles, importante verificar que si están aprendiendo.
- El calendario de los preparatorios se mantendrá, se realizarán de manera virtual tanto la parte escrita como la oral lo importante será evaluar su capacidad de análisis y para los que estaban programados para la semana anterior y para la semana en curso, se abrirán nuevas fechas.
- Se está organizando una infografía o ruta para indicarles cómo se estará manejando la virtualidad en el resto de los procesos académicos como tutorías de los planes de negocio, preparatorios, entre otros.
- Para prácticas empresariales lo ideal sería el teletrabajo, se están evaluando los casos de los estudiantes, se les agradece notificarle a la Coordinadora de Prácticas en caso de que su empresa le suspenda las prácticas.
- Estamos implementando voceros por materias para tener mayor cobertura y comunicación para cada clase.
- Para las clases intensivas se está trabajando de la mano de los docentes para que sea un trabajo más dinámico.
- Con los docentes que no se han contactado se reportaran a sus coordinadores.
- No tenemos a la fecha claridad sobre si la opción de grado se llevará a cabo a mitad de año, sin embargo, nos estamos preparando y se les comunicará si se hará virtual o presencial.
- Por el momento no habrá clases en Semana Santa.
- CEISA: Hasta el momento no hay movilidad internacional, se evaluarán las medidas para su realización.
- La Coordinadora de prácticas irá informando sobre el proceso de prácticas actual y el que debe iniciarse.”

Tomado del acta de la reunión del 8 de octubre de 2020:

“Se abre un espacio para sus comentarios

Andrés Pérez: Manifiesta que el semestre pasado tenían una carga más fuerte que la del trabajo presencial, a día de hoy se han acostumbrado a la carga porque también asumieron que debían poner de su parte, sin embargo, consideran que lo más adecuado es que la semana de la semana cultural la dieran de descanso.

Decano: Nosotros entendemos lo que sienten, pero la pandemia nos ha golpeado a todos, se nos ha duplicado el trabajo y los entendemos, pero es una decisión institucional que depende de toda la Universidad al momento de planear el calendario académico, y que tuvo que reorganizarse por la pandemia. Se puede recoger su inquietud y llevarlo a la Alta Dirección. Una semana de receso implicaría correr el calendario académico una semana más.

Carolina Sandoval: con respecto a los eventos que se realizan, la forma en la que se realizan los eventos de manera virtual, porque no se ven involucrados, sienten que solo es como ver cualquier video, por lo cual propone eventos más interactivos, con actividades como las propuestas en la reunión del día de hoy. En cuanto a la semana de receso está de acuerdo como está proyectado porque se iniciaron las clases más tarde de lo normal, pero propone que las clases no sean tan extensas.

María Camila Granados: No estoy de acuerdo que no les den la semana de receso, porque, aunque las clases han evolucionado y las estrategias de los docentes también, se sienten agotados con las clases y las actividades extraclases.

Que las actividades que se realicen sean menos teóricas y nos brinden más casos prácticos.

Semana Cultural: que los eventos que se organicen les brinden herramientas que les sirvan para su profesión.

Decano: debe ser un equilibrio se requiere unas bases teóricas y estamos fortaleciendo la parte práctica.

María Camila Zúñiga: Ha mejorado y ha disminuido la carga, pero aún se tiene mucha carga y estamos agotados, no comprende por qué la Universidad no contempló una semana de descanso, siendo que ahora se tiene un mayor agotamiento mental.

Isabella Sabogal: El semestre pasado fue súper pesado, este semestre nos hemos ido acostumbrando a la rutina, considera que los docentes sean más comprensivos, pide que los docentes sean más dinámicos, ahora hay docentes más recursivos y más comprensivos en sus metodologías de evaluación con exposiciones y actividades y reconoce que la Universidad ha tenido en cuenta muchas de las cosas que se dijeron en el semestre pasado.

Catedra Rodrigo Noguera y LEA: Debemos poner más de nuestra parte, el contenido de las asignaturas debe reforzarse, la plataforma debe mejorar.

David Winclar: La universidad nos ha escuchado y los docentes han mejorado sus clases y la carga, sin embargo, aun los docentes están dando las clases completas por ejemplo en su semestre dan varias materias de 3 horas de duración y adicional a eso las actividades extra clase.

En cuanto a los planes de negocio considera que el proceso es muy lento, les dicen que hay muchos proyectos y que deben esperar.

Decano: se les pide que se busque la información puntual y se envíe un correo a Marceliano Payares con copia al decano con el caso puntual y dar una respuesta inmediata.

Los tiempos de respuesta de la Universidad han mejorado.

En cuanto a los docentes les agradecemos nos indiquen casos puntuales de docentes en los que consideren deban mejorar metodológicamente, esto lo pueden realizar a través de correo electrónico dirigido al decano.

Santiago Manjarrés: tenemos inconformidad principalmente sobre la comprensión de los docentes con las entregas de los trabajos, o con inconvenientes para ingresar a clases. Hay

docentes con mala actitud frente a la entrega de los trabajos fuera de tiempo.

Decano: tal vez sea más una falta de confianza de las partes, puede estar pasando que algunos estudiantes se están aprovechando de la situación. Este semestre se ha tenido mayor dificultad con los cortes de luz y fallas en internet. Los invitan a construir confianza mediante la conversación. Se compartirá esta inconformidad con los docentes.

Jesús Manrique: propone que la evaluación de docentes se realice al inicio del semestre para poder mejorar sobre la marcha

Decano: Espacios como este se realizan durante el semestre para mantener el canal de comunicación y realizar retroalimentación, también pueden acudir a otros canales como el correo electrónico.

Oswaldo Ospina: realiza el cierre de la sesión, preguntando que han aprendido en medio de la coyuntura.

Crecimiento en aspecto tecnológico, crecimiento personal y profesional, aprender uso de herramientas virtuales.

El señor Decano procede a dar por terminada la reunión.”

Escuela de Derecho: Se realizaron cuatro reuniones con voceros estudiantiles y tres reuniones con monitores en el 2020. Algunos apartes de la retroalimentación recibida son los siguientes:

Tomado del acta No 002 de la reunión de voceros del 17 de abril de 2020:

1. “Saludo de bienvenida:

La señora vicedecana inicia la reunión preguntándoles a los voceros como se encuentran, como han pasado y les propuso reunirse cada quince días para conocer cómo se han ido desarrollando las actividades académicas, a lo que los voceros se mostraron muy interesados en participar.

Así mismo, la Dra. comentó que había enviado al correo de todos los estudiantes de la escuela una carta pero que hasta la fecha no había recibido respuesta alguna, a lo que Sharith Peñaloza señaló que los estudiantes no le veían sentido enviar respuesta o enviar solicitudes porque no les responden para ser más precisos, algunos habían enviado solicitudes de revisión, pero no se les respondió

La Dra. hace una aclaración referente al tema y manifiesta que los términos para las revisiones para el primer corte estaban suspendidos mientras estuviéramos en la medida preventiva de confinamiento. Esa información ha sido transmitida por la página web y todas las redes sociales de la Universidad.

2. Intervención de los Voceros

En esta etapa de la reunión le da la palabra a los voceros para que expresen sus opiniones frente a como se han desarrollado las clases hasta el día de hoy.

Rafael Porto, manifiesta que muchos de sus compañeros han comunicado que tienen problemas de conectividad y eso le preocupa mucho, además anota que hay docentes que al momento de dar las clases hablan muy bajito y no se les entiende, sugiere que se graben las clases para poder acudir a esta herramienta en cualquier momento, quiso hacer dos preguntas a la señora vicedecana, la primera, si el próximo semestre también se dictaran las clases virtuales? ¿La segunda, en caso de que sean virtuales se hará algún descuento en el valor de la matrícula?

A lo que la Dra, responde que en principio el ministerio de educación concedió un permiso para que la universidad operará bajo la modalidad no presencial hasta el treinta y uno de mayo, que

después d esa fecha ella no conoce lo que va pasar con esa licencia o si retornemos a la presencialidad.

En cuanto a los descuentos en la matricula dice que, aun no tiene noticias el respecto, Pero hay una carta dirigida a los padres de familia de la escuela donde se les informa una serie de medidas que se han tomado para ayudar a los padres que tienen créditos con ICETEX y financiación directa con la Universidad, para el semestre en curso y el próximo.

También mencionó que el tema de la asistencia más que querer afectarlos lo que se busca es conocer que estudiantes están asistiendo y cuales no asisten a clases, conocer los motivos y hacer seguimiento a cada caso. Recordó la flexibilidad de los docentes y la universidad.

Se hizo mención por parte del estudiante que lo preocupaba el tema de los exámenes, frente a los que la Dra. Responde que es muy pronto para tener 100% de seguridad sobre la modalidad a usar en exámenes finales, sin embargo, toda la universidad y la Escuela está trabajando en el tema con capacitaciones docentes en estrategias de evaluación. Se manifestó el ejemplo del Departamento de derecho privado con la creación de guías y píldoras jurídicas para que se realicen evaluaciones con impacto positivo a la comunidad samaria y los estudiantes se conviertan en multiplicadores de conocimiento y estrategias en esta crisis.

El vocero también comenta que el Dr. López Carrascal necesita apoyo para dictar la clase, porque a veces se le ve enredado.

La Dra. pide que le tengan paciencia al docente puedo que él está haciendo su mejor esfuerzo por dictar las clases.

También, se pensó en la elaboración de una encuesta para conocer qué tipo de dificultades están teniendo los estudiantes

Intervino el vocero José Ilirio, para manifestó que en este momento se está presentando un inconveniente con la clase del Dr. Melo no se le escucha nada en las clases lo que ha evitado la comprensión de la mismas, lo que le genera preocupación porque siente que no les irá bien en el examen.

La Dra. les informa que el Dr. Melo va a enviar un documento para que puedan estudiarlo para el examen.

María Fernanda Polo, Informa que varios compañeros le habían comentado la situación con el Dr Melo, también quiso mencionar que había docentes que estaba dando tres horas y que eso les estaba resultando difícil porque eso de estar sentado tres horas no resulta tan fácil. Y también pide que se evalué la posibilidad de grabar las clases

Stefany Osuna intervino para manifestar que conocía de casos de estudiantes que tenían problemas de conectividad.

La Dra le recomienda hacer llegar los casos para hacerse seguimiento (quedo en enviarlos a Herliz Pallares)

Valentina Ospino por su parte informa que el docente Polo Flores había programado examen oral, que el día de hoy hizo una tutoría pero que solo asistieron cuatro estudiantes,

Valentina Vargas, también apoya la solicitud de que sean grabadas las clases, que desde que comenzó a trabajarse de manera no presencial solo se ha recibido una sola grabación.

Por su parte Mariel Meléndez dijo que existe inconformidad porque el Dr Rosado aún no ha establecido fecha de entrega del trabajo que dejó para realizar.

La Dra manifiesta que la coordinación académica se pondrá en contacto con el docente para que informe la fecha de entrega.

Recuerda a los estudiantes la importancia de cuidarse en esta situación.

Siendo las 5:36 pm, la señora vicedecana da por terminada la reunión.”

Tomado del acta No 003 de la reunión de voceros del 30 de abril de 2020

3. “Saludo de bienvenida:

La señora vicedecana inicia la reunión preguntándoles a los voceros como se encuentran, como han pasado, como está la situación en cada una de sus familias

A lo que los representantes respondieron que afortunadamente estaba bien y lo mismo sus familiares,

4. Intervención de los Voceros

En esta etapa de la reunión le da la palabra a los voceros para que expresen sus opiniones frente a como se han desarrollado las clases hasta el día de hoy.

Rafael Porto, manifiesta las clases se han estado desarrollando de manera normal pero aún no se adaptan a la virtualidad, además, sostuvo que el docente de penal les había informado que el examen sería oral lo que le genera una presión extra

A lo que la Dra. Responde, que se le había indicado a los docentes que antes de realizar el examen oral hicieran un simulacro para saber en qué condiciones estaban los estudiantes.

Ana Aragón, por su parte manifestó que ellos estaban haciendo proyección social a través de su clase de comercial, que todo se había desarrollado de manera normal habían sustentado su proyecto el cual consistía en hacer videos y subirlos a una cuenta de instagram la cual crearon para este fin, de un momento para otro la Dra. Julia se molestó y les dijo que ellos no estaban capacitados para dar sociedades y les indicó que debían eliminar el contenido, lo que generó incomodidad entre el grupo de trabajo porque ellos se esforzaban bastante para genera contenido para la cuenta, ahora eso está pasando muy cerca de que se deba evaluar el segundo corte.

Stefany Osuna, intervino y expresó que realmente se esforzaban mucho y la docente con esos comentarios los había desmotivado diciendo que ella no estaba de acuerdo con el contenido de la cuenta que debía quitarlo.

La Dra. Respondió que conversará con la Dra. Julia al respecto para conocer que pudo haber generado la molestia de la docente

Aprovecha la señora vicedecana para preguntarle a los representantes del semestre ¿cómo les ha ido en clases?

A lo que Mariel Meléndez, responde que gracias a Dios todo estaba muy bien, que los docentes han sido muy comprometidos, lo que ha hecho que el proceso sea menos tedioso.

Mateo Gómez, exalta el compromiso que han mostrado los docentes, el vocero pregunta que se sabe de los cursos de inglés, si se van a realizar,

La Dra. le responde que hasta donde tiene conocimiento si se desarrollaran, que estén atentos que en los próximos días les estará llegando la información,

En esta etapa de la reunión interviene Jessica Villalobos y sostiene que hubo un incidente con la Dra. Andrea Ariza, porque la docente responde de manera agresiva a los estudiantes en clases,

el día de hoy por ejemplo se presentó un estudiante que ha tenido problemas de conectividad le dijo que por favor esperar 10 minutos para autorizar el ingreso a la clase, en otra ocasión paso que unos estudiantes que le enviaron un trabajo al aula virtual y en el momento no se habían reflejado lo que le causo enojo a la docente, caso contrario pasa con el Dr. Marcos Rosado que a pesar de no haberse presentado a clases las clases se desarrollan sin inconvenientes por el docente envía audios muy completos explicando la clase.

La representante resalta que ocurrió una situación con el estudiante Roberto Castillo, quien no ha tomado las clases con el Dr. Rosado pero que una vez se pudo en contacto con ella, le suministró la información de las clases.

Antes de terminar la Vocera pregunta que pasa con las lúdicas de bienes y los estudiantes que hacen parte de ella para los descuentos.

La Dra. Se compromete a averiguar al respecto para darle respuesta a la representante.

Ricardo Chavez, expresó que le ha gustado la metodología de los docentes, le llama mucho la atención el ambiente que se está generando, pero que le da un poco de guayabo porque lo más seguro es que no se vuelva a encontrar con sus compañeros de clases este semestre que es en el que la mayoría termina académicamente. El vocero también aprovecha, para sugeriré que al aula virtual se le agreguen más herramientas para que puedan hacerse otras actividades a través de ella

La Dra., le pide el favor de que haga un listado de los estudiantes que piensan hacer judicatura,

La Dra., hace un llamado a los estudiantes de VIII y IX para que propusieran fechas para realizar los simulacros ICFES Saber Pro, a lo que María Carolina Escobar propone que sea una vez hayan terminado exámenes, porque hacerlo dentro del semestre causaría traumatismos porque algunos estudiantes aún no se han adaptado bien.

Siendo las 7:25 pm, la señora vicedecana da por terminada la reunión.”

Del acta No 05 del 1º de septiembre de 2020:

“1. Saludo de bienvenida:

El Dr. Carlos Julio inicia la reunión con una oración,

La señora vicedecana interviene y comienza manifestando que pide que el auto cuidado debe ser lo primero en este tiempo en el que pasamos a otra etapa de la pandemia, que en el algún momento de acuerdo como se vaya desarrollando esta situación podemos pensar en el retorno a la universidad de manera voluntaria.

Lo anterior, amparados en las directrices que en su momento determinará el ministerio de educación, habiendo dicho eso le da la palabra a los representantes

2. Intervención de los Voceros

En esta etapa de la reunión le da la palabra a los voceros para que expresen sus opiniones frente a como se han desarrollado las clases hasta el día de hoy.

MARIA CAROLINA ESCOBAR, manifiesta que el desarrollo de las clases ha sido bueno, pero que dentro de los estudiantes de X semestre hay un poco de inconformidad frente al método de preparación para las pruebas ICFES saber Pro porque en principio se les había hablado de unos módulos no eran obligatorios y un día antes de vencerse el plazo les llegó un correo donde les decía que si, que era obligatorio.

La Sra. Vicedecana les manifiesta que debían realizar los módulos para poder determinar cómo estaban los estudiantes, para que lo realizaran debió llamarse casi a todos los estudiantes

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Ana Aragón, manifiesta que hay unos inconvenientes primero, les mandan bastantes lecturas y que hay docentes que no recuerdan que ellos no solo ven su materia, ejemplo el Dr. Forero puede enviar 15 lecturas cortas para el desarrollo de la clase, o les envían un sábado o domingo, quisiera que se les respetaran los horarios de descanso.

La Dra. Cristina Solano, manifestó que no tenía luz y les envió una sentencia para hacer una reposición, pero por el acceso de trabajo ellos creyeron que no era pertinente, entonces ella le da la palabra a su compañera Marianella Marcucci que no es vocera, pero quiso intervenir.

El Dr. Quintero también presentó inconvenientes y se repuso en un horario fuera

Antes interviene la Dra. Jackeline y manifiesta que el Dr. Forero está enviando lecturas cortas y que sumadas no cree que sobre pase el tiempo del trabajo autónomo del estudiante.

Interviene Marianella, manifiesta que alguno de sus compañeros ha tenido con el tema de la conectividad, pero para el tema de los docentes no puedan dar clases, podría pensarse en la creación de un blog para subir las clases virtuales para que los estudiantes las puedan revisar cuando quieran.

La Dra. manifiesta que se puede manejar diferentes maneras de las clases asincrónicas con los docentes, para tener acceso a la información en un tiempo diferente a la clase.

En cuanto al blog no es posible porque no se pueden colgar las clases grabadas a todos los estudiantes porque esas grabaciones están dispuestas solo para los estudiantes que acrediten que tiene inconvenientes para estar en las clases, pero también se puede acudir a las tutorías.

En cuanto a las reposiciones fuera de los horarios de clases se le va a hacer un llamado a los docentes que deben acordar dentro de ciertos horarios ya estipulados por la escuela.

Se le va a proponer al Dr. Quintero que haga la reposición de manera asincrónica.

ANA ARAGON, manifiesta que el Dr. Manuel Rojas dijo que hoy no podría dar la clase porque tenía pico y cedula y que la clase iba a recuperarse el sábado

JOSE IGIRIO, pregunta que cuales son los horarios para las reposiciones porque ellos no tienen conocimiento al respecto.

La Dra. Le manifiesta que por esta situación ha cambiado un poco, pero en la presencialidad se determina con la ocupación de los salones, no es que exista un documento que diga reposiciones a tal hora o a tal otra.

El vocero manifiesta que, si les gustaría que se les avisara todo el tema, la Dra. le hace un llamado a que le informen a la escuela, pero él dice que ese es un acuerdo entre el docente y los estudiantes y la Dra. le dice que no, que todas las reposiciones deben pasar por la escuela.

En cuanto al desarrollo de las clases José dice que hay docentes que hablan las 3 horas de clase que deberían ser más interactiva, además, dice que hay docentes que "no tiene la licencia de zoom" y se les cae cada 40 minutos.

La Dra. invita al estudiante que le mande un correo con los nombres de los docentes que se les están cortando cada 40 minutos, porque en la escuela todos los docentes están cubiertos con las licencias de zoom.

STEFANY OZUNA, La vocera manifiesta que las clases tan magistrales, los agotan muchísimo, pide que si hay posibilidad de que se.

La Dra. Manifiesta que ella va a hablar con los docentes para que se considere la posibilidad de las clases más dinámicas.

MARY NUÑEZ, la estudiante manifieste que la Dra. Raquel Otero da las clases de 40 minutos y el Dr. Cesar Mercado hizo una recuperación de 7:00 pm a 9:00 pm, de resto el desarrollo de las clases ha sido buena.

En cuento a ingles ha pasado que algunos no han podido pagar y los sacan de las sesiones.

La Dra. Manifiesta que lastimosamente en las sesiones solo deben estar los estudiantes matriculados.

Durante la reunión la Dra. se pone en contacto con el Dr. Cesar y el le dice que la reposición fue de 7:00 pm a 8:15 pm pero porque así lo decido el grupo

Siendo las 5:55 pm, la señora vicedecana da por terminada la reunión.

COMPROMISOS

- Hablar con los docentes para tratar de dar descansos en las clases.
- Recordar que las reposiciones hagan dentro de los horarios que la escuela disponga para ello
- Revisar las clases que se están dictando fuera de las licencias de zoom

Programa de comunicación social, periodismo y psicología:

Según el acta No 426 se manifestó lo siguiente:

Se lleva a cabo la reunión de voceros y monitores académicos de la Escuela de Comunicación Periodismo y Psicología, la directora del Programa de Comunicación Social y Periodismo da la bienvenida y agradece a los presentes aceptar la invitación. La decana de la Escuela doctora Andrea Liliana Ortiz, menciona que es importante estos espacios para fortalecer la Escuela, invita a un sentir como el rol tan importante que tienen los estudiantes, que se sientan selectos, elegidos, representa responsabilidad social ya que sus compañeros depositan confianza en ustedes por lo que tienen grandes competencias.

Según el acta No 428 del 29 de abril del 2020:

“Se inicia la reunión de voceros, siendo las 10:00 el día 29 de abril del 2020, da la bienvenida la decana doctora Andrea Liliana Ortiz y la directora del programa de Comunicación Social y Periodismo María Alejandra Olarte. El objetivo es conocer cómo les ha ido a los voceros y demás estudiantes, cómo va el proceso y además la finalización de este semestre 2020-1, conocer las dudas. Indica que si tiene Alguna sugerencia comunicarla ya que todo esto hace parte de la autoevaluación además de los proyectos que se emprenden.

Seguidamente la decana doctora Andrea Liliana Ortiz da las gracias a los voceros por participar en esta reunión preguntando ¿Cómo se han sentido en esta experiencia académica?

- Inicia la estudiante LAB de V semestre, se ha sentido normal los profesores se han tomado el tiempo para hablar con ellos y que cada uno cuenta su experiencia con este nuevo método virtual, se sienten con un ritmo más acelerado algunos se sienten presionados más que todos los parciales algunos han manifestado que bajen el peso de los trabajos.
- La estudiante KM III semestre, en su experiencia personal no ha tenido problema con la energía eléctrica, en muchas ocasiones se siente con sobre carga de trabajo ya que le toca estar a cargo de las cosas de su casa algunos de sus compañeros tienen inconvenientes con la conexión a internet y además se va la luz eléctrica, en plan lector el profesor les dijo que tenían que hacer una lectura con material en físico pero como no era posible que él decidió evaluar hasta el capítulo 2, dijo que a optar en entonces por otra alternativa si no funciona tocaba trabajar con físico.
- Alejandro Ospino IV semestre, en este proceso en algunas ocasiones no tienen luz pero han salido adelante, se sienten comprometidos con la Universidad como también ha visto alguno de sus compañeros han querido no continuar ya que algunos que entran a unas y a otras no tampoco quieren hablar con el profesor un caso específico, a las clases del plan lector muchos profesores han tomado la medida de crear grupos y que pueden enviar correos y cuando los compañeros escriben muchas veces no responden algunos no tienen buenas actitudes o entienden que por estar ocupado cree que hay falta de comunicación, se quejan porque no entienden, dicen que no es lo mismo preguntar porque no es lo mismo.
- Silvana Martínez II semestre, no ha presentado problemas con el internet, manifiesta unas preguntas donde la doctora Andrea Liliana le dio respuesta: si se siguen dictando las clases virtual cobrarían el mismo valor?, sabiendo que sí el segundo y tercer corte se dictaron virtual le harán algún descuento?, sí se pagó por educación presencial y no virtual ya que los padres de familia no están trabajando porque algunos tienen sus negocios independientes, y no están en las mismas condiciones y además financian por ICETEX. La doctora Andrea Liliana Ortiz, responde que hay alternativa para cada caso, en donde hay unas líneas dispuestas, más adelante lo decidirá rectoría, cualquier novedad sobre la situación financiera se les hará saber. Se reconoce que la Universidad no es virtual, sino que se ha implementado un plan de Contingencia, esperar que el Ministerio de Educación de orientación a las Universidades y ellas definirán algunos acuerdos.
- Sarela Zuñiga VI semestre, en su grupo hay dos casos particulares, una compañera que vive en San Ángel tiene problemas con la luz eléctrica en la mayoría de las clases no puede entrar, pero nunca ha manifestado parar el semestre, ella manifiesta que le es difícil conectarse por Zoom.; el profesor Navarro le ha hecho acompañamiento a los estudiantes, pero se corta la señal; están de acuerdo con la virtualidad, pero hay materias práctico teóricas.
- José Daniel Roa VII semestre, el grupo ha sido muy comunicativo han solucionado problemas ya que tienen un diálogo directo con el profesor llegando acuerdos, ha sido un tema de adaptación, existe retroalimentación por parte de profesores, en cuanto al tema de inglés habían hablado algunos de sus compañeros para hacer curso de inglés, lo abrieron para los que habían pagado desde hace tiempo.
- Emily Briceño VIII semestre, particularmente han tenido buena experiencia con las clases virtuales, intentan tener comunicación directa entre profesores y estudiantes, manifiesta que algunos estudiantes se les va la luz eléctrica, los profesores han cumplido con flexibilidad de trabajo, tiene la inquietud en cuanto al pago para el próximo semestre, respecto al tema de inglés algunos los están realizando, por lo que hay bastantes atrasados en inglés.
- Sebastián Orozco IX semestre, manifiesta que todo ha marchado bien, los que estaban atrasados muchos están haciendo intersemestrales

Concluye la decana doctora Andrea Liliana Ortiz, dando algunas recomendaciones a los estudiantes, como reorganizar sus actividades, revisar su alimentación, dormir las horas

necesarias, que no dejen de dialogar con sus familiares. Recomendación.

La directora del Programa de Comunicación Social y Periodismo recomienda a los voceros, comunicar por el interno el tipo de inconveniente que estén presentando; para así hacerle saber a los docentes en las reuniones que se realizan los viernes.

Para el próximo semestre se tiene dos proyecciones presencialidad o virtualidad.

Tareas

Próxima semana reunión con los estudiantes que proyectan para el próximo semestre realizar prácticas 2020-2.”

Del acta No 440 del 25 de agosto de 2020:

“La Escuela de Comunicación, Periodismo y Psicología y su Programa de Comunicación Social y Periodismo, en cumplimiento de las normas establecidas, reconocen el papel que desarrollan los voceros estudiantiles desde primero a noveno semestre como mediadores en la comunicación entre los alumnos y directrices tanto de la Escuela como de la Universidad, con el objetivo de mantener ambas partes al tanto de las actividades y retroalimentar cualquier tipo de duda e inquietud que estos manifiesten.

Es por eso que luego de la elección de los voceros de los nueve semestres del Programa de Comunicación Social y Periodismo en cada aula virtual en la que se encontraban la mayoría de los estudiantes con la presencia del docente determinado y en compañía de la directora del Programa María Alejandra Olarte, se realizó este martes 25 de agosto de 2020 a las 11:00 A.M una reunión no presencial para conversar y escuchar las manifestaciones y compromisos de cada uno de los representantes actuales. Además, en este encuentro se recalcaron temas de importancia, como la virtualidad y sus implicancias, Bienestar Universitario, las opciones de realizar prácticas profesionales en el extranjero, la relevancia de realizar las asignaturas en inglés en los tiempos sugeridos por la Escuela, la preparación de la prueba “Saber Pro” y sus procesos, y las diferentes actividades que la Escuela está ofreciendo actualmente debido al contexto de virtualidad, como lo son “La Escuela Contigo” o “Café Virtual entre estudiantes”.

La sesión no presencial a cargo de la Decana, la Doctora Andrea Liliana Ortiz y María Alejandra Olarte, y con la presencia de ocho voceros, fue realizada a través de la plataforma Zoom y fue grabada con el objetivo de dejar evidencia de lo manifestado y de los puntos establecidos como acuerdo entre ambas partes. Explicado y detallado lo anterior, la reunión transcurrió de la siguiente forma:

- I Semestre: Alejandro García, vocero, manifestó que, si bien la mayoría de las clases y dinámicas virtuales se han desarrollado con efectividad, hay compañeros que no están demostrando absoluto compromiso con los estudios. En esta misma línea, comentó que la comunicación con algunos docentes no ha sido la mejor, dado que no siempre obtienen respuesta inmediata de dudas o consultas que surgen entre los estudiantes.

- II Semestre: Dairo Pérez, vocero, manifestó que su única preocupación es con respecto la mala conectividad que han presentado algunos compañeros en las asignaturas. Para lo anterior, propuso que los docentes se muestren más cercanos con estos alumnos que han tenido dificultades.

- III Semestre: Silvana Martínez, vocera, manifestó que algunos de sus compañeros de su generación han presentado dificultades con el docente Clinton Ramírez, debido a la dinámica de la asignatura y a las dificultades de conectividad que algunos de los estudiantes han tenido en su clase.

- IV Semestre: Yerlys Salas, vocera suplente, manifestó que la preocupación de sus compañeros también se relacionaba con la cátedra del docente Clinton Ramírez, por los mismos motivos

mencionados anteriormente. Por otra parte, dentro de este mismo ámbito solicitó extender el plazo para ciertas actividades académicas, en consideración a los estudiantes que presenten dificultades de conectividad.

- V Semestre: Alejandro Ospino, vocero, manifestó que su preocupación para este semestre virtual también radica en las dificultades que pueden presentarse con respecto a la conectividad. Para esto, propuso que los docentes demuestren preocupación cuando existan casos de inasistencia por este motivo, ya que, no todos los alumnos tienen la misma accesibilidad a internet.

- VI Semestre: Luz Adriana Betancourt, vocera, no pudo acceder a la reunión no presencial, por motivos de conectividad.

- VII Semestre: Sarella Zúñiga, vocera, manifestó su agradecimiento con los docentes, asegurando que han buscado la manera de reinventarse debido al contexto sanitario. Con respecto a las sugerencias, comentó que sus compañeros también han tenido dificultades con el docente Clinton Ramírez y la carga académica que implica su asignatura. Finalmente, solicitó membresías de ADOBE para poder realizar ciertas actividades y trabajos académicos.

- VIII Semestre: José Daniel Roa, vocero, al igual que la vocera Sarella Zúñiga, manifestó que no ha observado dificultades con respecto al semestre virtual que se está cursando. La única preocupación que comentó es con respecto a alumnos que no están recibiendo alguna materia.

- IX Semestre: Emily Briceño, vocera, manifestó su preocupación con respecto a la prueba Saber Pro y el poco compromiso de algunos estudiantes con respecto a esta misma. Para aquello, solicitó apoyo por parte de la Escuela para el proceso. Por otra parte, requirió facilitar membresías temporales de programas de edición a los estudiantes. También, comentó con el resto de los voceros(as) presentes, que la Universidad Sergio Arboleda está ofreciendo cursos gratuitos de Coursera para los estudiantes, por lo que pidió la divulgación de esta información.

Para finalizar el encuentro no presencial que se llevó a cabo entre las personas mencionadas anteriormente- la Decana de la Escuela, la Doctora Andrea Liliana Ortiz; la directora del Programa María Alejandra Olarte y los ocho voceros presentes-, se recalcó la importancia de mantener una comunicación constante entre ambas partes, para así poder cumplir de manera efectiva el objetivo de este espacio. Es decir, se estableció como compromiso que cada uno de los representantes debe dar conocimiento de las futuras preocupaciones y/o sugerencias que surjan (SIC) en sus respectivos semestres de manera inmediata, y, a su vez, la Escuela de Comunicación Social, Periodismo y Psicología se comprometió a buscar soluciones a las inquietudes expuestas en esta reunión virtual y también a las próximas que se presenten durante el semestre académico 2020- 02”

Retroalimentación de egresados:

Esta retroalimentación proviene del informe de las encuestas momento 0 que la institución ha realizado a sus egresados, el histórico se encuentra del 2015-02 hasta el 2018-01, momento hasta donde se realizó el informe, para el año 2018-02 no se realizó el proceso. Para el año 2019 se retomó que los estudiantes próximos a egresar realizaran la encuesta a través de la página del Observatorio Laboral para la Educación –OLE. En la Institución no se han realizado encuestas a Egresados Momento 1 y Momento 5, solo encuesta momento 0, la cual es un requisito para grado y así lo seguimos manejando con nuestros estudiantes próximos a graduarse del Pregrado. El Ministerio no solicita la encuesta momento 1 y momento 5 como obligatoria. La encuesta que se les realiza a egresados en general es el Estudio de Impacto, el cual se realizó hace 2 años en la Institución y este año se debe implementar para actualizar dichos resultados y percepciones. La retroalimentación que se presenta a continuación proviene del resultado de la Encuesta momento 0 del 2019-02, y de dos archivos Excel con las respuestas que arrojaron los egresados de pregrado del 2020-01 y 2020-02 como evidencia que se desarrolla el proceso:

2019:

Nivel de satisfacción con su institución: para los egresados de Finanzas el nivel “muy satisfecho” fue del 100%, sigue Derecho con el 65,38%, luego Administración con el 60%, comunicación con el 50% y marketing con el 43,75%. El programa de marketing es el único donde hubo egresados en un 3,13% que seleccionaron “Muy insatisfecho” y un 9,38% como insatisfechos. En comunicación hubo un 6,25% de egresados insatisfechos. Esta distribución es similar en las respuestas dadas a las demás preguntas o variables de la encuesta del MEN.

Frente a la pregunta: ¿Le recomendaría su institución a alguien que quiera estudiar educación superior? Los egresados de finanzas manifiestan que sí en un 100%, los de derecho en 94,23%, los de comunicación en un 93,75%, los de marketing en un 90,63% y los de Administración en un 80%. Estas respuestas coinciden con el nivel de satisfacción con el programa académico que cursó, donde el 100% de los egresados de finanzas quedaron muy satisfechos, en Administración el 80% muy satisfechos y 20% satisfechos; en Derecho 69% muy satisfechos y 29% satisfechos; en marketing 56% muy satisfechos y 31% satisfechos; en comunicación 50% muy satisfechos y 50% satisfechos. Nuevamente en marketing se encontraron 3% muy insatisfechos y 9% insatisfechos.

2020-1:

En el 2020-1 solamente un egresado de derecho de 46 correspondientes a todos los programas académicos manifestó haber quedado muy insatisfecho con la institución. Dos de los egresados manifestaron igualmente haber quedado muy insatisfechos con su programa: uno de administración y otro de derecho. Finalmente, solamente cuatro egresados no “Le recomendaría su programa académico en su institución a alguien que quiera estudiar lo mismo”: De estos cuatro tres pertenecen a derecho y uno a marketing.

2020-2:

En el 2020-2 se aplicó la encuesta a 75 egresados. De estos egresados solamente uno indicó haber quedado muy insatisfecho con la institución y cinco insatisfechos. Igualmente, un egresado indicó haber quedado muy insatisfecho con su programa y dos marcaron la opción “insatisfechos”. Finalmente, cinco egresados no “Le recomendaría su programa académico en su institución a alguien que quiera estudiar lo mismo”.

Retroalimentación de padres de familia escuela de comunicación social y periodismo:

Según las actas No 1 del 16 de abril del 2020, acta No 2 del 14 de mayo, acta No 9 del 15 de octubre y acta No 10 del 16 de octubre de 2020:

“(…) se lleva a cabo (…) encuentro de Padres de Familia de estudiantes de la Escuela de Comunicación Periodismo, y Psicología, la decana de la Escuela doctora Andrea Liliana Ortiz, la directora del Programa María Alejandra Olarte y la Coordinadora Académica del Programa de Psicología Kristel Martínez Benjumea, se realiza con el objetivo de hacer acompañamiento Institucional, Espacio de la Escuela Contigo para conocer el desarrollo del segundo académico del año y procesos de financiación”

5. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Universidad Sergio Arboleda – Santa Marta cuenta con los siguientes ocho objetivos de calidad:

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. Este objetivo se logra a través del mejoramiento de los siguientes indicadores: a) Porcentaje de profesores de planta con título de maestría o doctorado, b) Porcentaje de variación en la media de cada una de las pruebas Saber Pro por programas, c) Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos y d) Porcentaje de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo que han participado de los programas, servicios y actividades de Bienestar institucional.
2. Implementar actividades de planeación académica y administrativa de manera holística, realista y estratégica. Este objetivo se logra a través del mejoramiento de los siguientes indicadores: a) Porcentaje de cumplimiento de planes de mejoramiento y b) Porcentaje de cumplimiento de los planes operativos anuales.
3. Asegurar la mejor atención y buen trato a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, proveedores y público en general. Este objetivo se logra a través del mejoramiento del siguiente indicador: Índice de satisfacción de los estudiantes.
4. Fortalecer las actividades de capacitación académica y administrativa para que se materialicen en mejores desempeños y resultados. Este objetivo se logra a través del mejoramiento del siguiente indicador: Inversión en capacitación 1) administrativa y 2) Docente
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. Este objetivo se logra a través del mejoramiento del siguiente indicador: Porcentaje de horas dedicadas a investigación.
6. Satisfacer las prioridades de infraestructura física, dentro de un plan maestro de desarrollo armónico. Este objetivo se logra a través del mejoramiento del siguiente indicador: Índice de satisfacción de la comunidad universitaria con la infraestructura.
7. Dotar a las Escuelas y dependencias administrativas de los recursos tecnológicos, informáticos y bibliográficos necesarios para el desarrollo académico y administrativo. Este objetivo se logra a través del mejoramiento del siguiente indicador: Porcentaje de recursos bibliográficos con respecto al número de estudiantes.
8. Institucionalizar actividades formales de comunicación interna y externa que contribuyan a la cohesión, participación y mejoramiento organizacional. Este objetivo se logra a través del mejoramiento de los siguientes indicadores: a) Apreciación de estudiantes sobre los mecanismos de comunicación interna y b) Número de boletines de prensa publicados en los medios de comunicación local.

El logro de estos ocho objetivos de calidad se monitorea mediante el seguimiento de los indicadores antes mencionados. Como consecuencia de la pandemia, los confinamientos y las medidas excepcionales en el 2020, los objetivos de calidad que se miden a través de los indicadores mencionados en el plan de calidad se cumplieron en un 64%.

5.1 Acciones a tomar:

Es necesario retomar y recuperar el mejoramiento de los indicadores asociados a los objetivos de calidad que configuran el plan de calidad 2021.

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO.

Se han definido 139 indicadores para medir la gestión de los procesos y dependencias que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la seccional. Para realizar un análisis de los resultados obtenidos, se diligencia el formato de informes de indicadores cuyo objetivo es establecer acciones de mejoramiento a partir de la comparación de los resultados en los últimos 2 años, teniendo en cuenta el

cumplimiento de las metas.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento para el 2020 de 41 de los indicadores de la seccional definidos como los más importantes por dependencias y que también dan cuenta en mayor medida del logro de los objetivos de calidad de la universidad a nivel seccional:

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	2020-I	2020-II	OBSERVACIÓN
Autoevaluación y acreditación	Índice de cumplimiento del Plan Operativo Anual	85%	90%		Análisis de los POA por dependencia y Programas académicos Por aproximación la medida dio 90%, lo que refleja el compromiso de la institución en la ejecución de sus actividades
	Participación estudiantil en el proceso de autoevaluación	55%	60%		La encuesta de Autoevaluación corresponde a la aplicada para la acreditación multicampus. En el segundo semestre se aplicará una nueva encuesta (sondeo) de Autoevaluación.
	Porcentaje de cumplimiento de los factores, características e indicadores con respecto a la meta institucional aprobada por programa y dependencia	95%	89%		Se realiza un análisis de metas y actividades planeadas y logradas durante el año.
Planeación, dirección y control	Porcentaje de cumplimiento de planes.	80%	99%		
Gestión de la calidad	Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.	80%	64 %		
	Índice de satisfacción de estudiantes	75%	70.21%		El resultado de la satisfacción estudiantil 2020-2 está en proceso de tabulación, análisis y elaboración del informe.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Bienestar Universitario	Evaluación de la apreciación de los Servicios, programas y actividades que ofrece Bienestar.	81%	66.5%		La fuente del 2020-2 es la encuesta de satisfacción estudiantil 2020-2 que se encuentra en proceso de tabulación y análisis.
	Porcentaje de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa que han participado de los programas, Servicios y actividades de Bienestar institucional.	60%	91%	74%	
Departamento de idiomas	Capacitación y formación del equipo docente	2	4		Excelente, según el criterio de evaluación. Se realizaron 4 internas a docentes. 1, Inicio de año. 2. What's new in English Testing 3. 21st Century Skills 4. Turning Passive ss into a active learners
	Cobertura del Departamento de Idiomas a los estudiantes de la Universidad	25%	31.5%	32,7%	
Programa de comunicación Social y periodismo	Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos	3%	7%	12%	Aumentó la deserción.
	Porcentaje variación en la media de cada una de las pruebas Saber Pro por programas. CSP	4%	4%		Los datos anteriores permiten seguir revisando los microcurrículos, capacitando y reforzando a los estudiantes en el proceso de presentación de la Prueba, y entender las competencias que el Icfes identifica con la finalidad que estén alineadas con las del Programa.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

	Porcentaje de horas dedicadas a investigación	70%	45%	45%	
	Porcentaje de profesores de planta con título de maestría o doctorado.	35%	62.5%	50%	Disminuyó
Escuela de derecho	Porcentaje variación en la media de cada una de las pruebas Saber Pro por programas.	2%	2%		Promedio Saberpro DESA 2019, Competencias Genéricas 152 puntos. Promedio 2019 competencias Específicas 150 puntos. Promedio: 2,0. Bajaron los resultados con respecto al 2019.
	Porcentaje de profesores de planta con título de maestría o doctorado. DESA	37%	46.98%	44%	Disminuyó
	Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos	7%	6.74%	7%	
	Porcentaje de horas dedicadas a investigación	21%	21.17%	21,4%	
	Satisfacción de los participantes frente a los programas / actividades ED	70%	100%	100%	
	Satisfacción del servicio de consultoría ED	70%	97,2%		
	Centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Eficacia en la prestación de servicios de conciliación (CC)	60%	67%	
Eficacia en la realización de audiencias (CC)		50%	29%		

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

EIAM	Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos (EIAM)	7%	6.6%	8,4%	En promedio 2020
	Porcentaje de profesores de planta con título de maestría o doctorado.	80%	50%	67%	
	Porcentaje variación en la media de cada una de las pruebas Saber Pro por programas. (EIAM)	70%	60%		Es necesario reevaluar el plan de mejoramiento establecido y ajustarlo a partir de las nuevas necesidades encontradas
	Porcentaje de horas dedicadas a investigación (EIAM)	8%	50%	53%	
Programa de Psicología	Porcentaje de deserción estudiantil por períodos académicos	10%	5%	12%	
	Porcentaje de profesores con título de maestría o doctorado.	50%	91%	100%	
	Porcentaje de horas dedicadas a investigación	10%	12%	12%	
Escuela de postgrados	Cumplimiento del programa	98%	92%		Este indicador se presenta por debajo de la meta en 0.6, se plantearán estrategias de seguimiento y control para cumplir la meta establecida.
	Satisfacción del Estudiante	90%	93%		Este indicador se encuentra superior a la meta en 3 puntos. Con relación al año anterior no presento variación.
Oficina de egresado	Actualización base de datos egresados Postgrados	65%	66%	75%	
	Actualización base de datos egresados Pregrado	60%	51%	76%	
Biblioteca	Desarrollo de Colecciones (libros)	9,70%	8.9%	8,8	

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

	Utilización del material bibliográfico por los estudiantes de los programas de pregrado	5%	0.41%	1,04	
comunicación y protocolo	comunicaciones	3.5	3.6	3,9	
	Etiqueta y protocolo	65%	19.75%	85,18%	
Gestión del talento humano	Nivel de Cualificación Académica del Personal Docente	60%	55%	58%	
	Nivel de la cualificación académica del personal administrativo.	50%	40%	39%	
Gestión financiera	Costo del estudiante de la Escuela de Comunicación	1.700.000	1318420	1228616	
	Costo del estudiante de la Escuela de Derecho	1.700.000	1162940	951855	
	Costo del estudiante de la Escuela Internacional de administración y Marketing	1.700.000	1181648	987348	
	liquidez	1,02	2	1,09	
Gestión tecnológica e Informática	Cobertura de uso capacidad física	90%	66%	0%	
	Satisfacción del servicio de Gestión Tecnológica	80%	79.62%		La fuente del 2020-2 es la encuesta de satisfacción estudiantil 2020-2 que se encuentra en proceso de tabulación y análisis.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Mercadeo y Admisiones	Porcentaje de inscritos con respecto al año anterior	0	87.7%	54.46%	Los análisis arrojan que el 2019-01 fue un período atípico, puesto que los resultados del período 2020-01 se asemejan al comportamiento de los períodos anteriores, por lo menos en los últimos cinco años. El análisis con más detalle se relaciona en el Informe de Gestión 2020-01. En cuanto al 2020-2, este período inició con la crisis sanitaria por el COVID -19 que impactó fuertemente diversos sectores de la economía. La Universidad otorgó beneficios de descuentos en pregrado y flexibilización en los créditos directos. Dada la coyuntura y de acuerdo a los análisis, estos resultados fueron los proyectados.
	Porcentaje de Matriculados con respecto al año anterior	0	86%	55%	Dada la coyuntura y de acuerdo a los análisis, estos resultados fueron los proyectados.
	Relación de Inscritos vs Admitidos y No admitidos	0	99.6%	99.4%	2020-01: tres no fueron admitidos y dos no presentaron entrevista, uno por motivos económicos y el otro interesado para el próximo período. 2020-02: Un aspirante de MS01 fue remitido a segunda entrevista, pero nunca asistió.
	Relación de Inscritos vs Matriculados	0	74%	71%	La relación de inscritos con respecto a los matriculados se ubica dentro del criterio de evaluación como "MUY BUENO".
Servicios Generales	Calidad de la infraestructura y aseo	75%	86.38%		La fuente del 2020-2 es la encuesta de satisfacción estudiantil 2020-2 que se encuentra en proceso de tabulación y análisis.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

	Cumplimiento en suministro de elementos y servicios	96%	90%	90%	
--	---	-----	-----	-----	--

Fuente: ISOLUCIÓN. Seguimiento a indicadores. Actualizado a fecha de 16/12/2020.

Cabe resaltar que debido a las condiciones especiales en las que se desarrollaron las actividades durante el 2020, clases virtuales y el teletrabajo, algunos de los indicadores presentaron una fuerte disminución en los resultados obtenidos o en su defecto no pudieron ser medidos.

Resultados en pruebas Saber Pro:

Los resultados en las pruebas Saberpro recibidos en el 2020 corresponden a los exámenes presentados en el 2019, mostrando resultados con tendencia a la baja en todos los programas frente a lo cual se elaboraron programas de mejoramiento en el 2020 con miras a mejorar los resultados que se reciben en el 2021. Estos son los resultados en las pruebas Saberpro que son de carácter público ya que son publicados anualmente por el Icfes y difundidos a través de diversos medios de comunicación como la revista Dinero:

Programa de derecho:

En los resultados globales se tiene que el Programa de Derecho de la Universidad Sergio Arboleda Sede Santa Marta obtuvo 152 puntos, la Universidad Sergio Arboleda 159 puntos, la Sede Santa Marta 146 puntos, y la media nacional (grupo de referencia) se ubica en 149 puntos.

RESULTADOS GLOBALES	
1. Promedio del puntaje global	
Niveles de agregación	Promedio
	2019
Programa	152 (21)
Institución	159 ● (21) ●
Sede	146 ● (21) ●
Grupo de referencia NBC ***	149 ● (24) ●

* Desviación estándar entre paréntesis.

** El resultado del grupo de referencia está conformado por todos los programas académicos con características de formación semejantes.

*** Grupos de referencia definidos según la Resolución 395 de 2018.

El año 2018 la Universidad Sergio Arboleda obtuvo 160 puntos, es decir bajó un punto en 2019 (159), la sede Santa Marta arrojó un resultado de 150 puntos en 2018, mientras que en 2019 fue de 146, es decir el puntaje disminuyó en 4 puntos, y así mismo la media nacional de Derecho, estuvo en 151 en 2018 mientras que en 2019 se ubicó en 149 puntos.

Acciones de mejora para Pruebas Saber Pro 2020 programa de Derecho:

1. **Implementación del Plan Padrino a partir del mes de abril de 2020:** El Plan Padrino tiene como objetivo fortalecer las competencias genéricas y específicas, así como la actitud frente al examen, de los estudiantes que presentarán la Prueba Saber Pro en el segundo semestre de 2020, a través de un proceso de apoyo y mentoría de los docentes de planta del Programa de Derecho.

El lanzamiento del Plan Padrino se realizará el 13 de marzo de 2020. Los docentes que hacen parte del Programa en 2020 son: Carlos Julio Agudelo Gomez, Alba Lucia Bustamante, Zugel Camargo Guardiola, Bernardo Carreño Gómez, Luis Alejandro Melo Quijano, Jose Antonio Oliver Oliver, José Ariel parra vega, Edwin Zamir Agudelo Badillo, Amparo Beatriz peñaranda, Edgar Polo Jr., André Scheller D'Angelo, Marleny Diaz, Marleny Morales, Darwis Ortiz (estudiante mejor saber pro-2018), Alvaro Rodriguez (estudiante de grado, tercer mejor saber pro-2018).

2. **Capacitación de los docentes el día 13 de marzo juntamente con el lanzamiento del plan padrino:** Se realizará una capacitación a los docentes sobre las competencias que evalúa la Prueba Icfes. El capacitador sería el doctor Alex Charris, egresado de la Escuela de Derecho, y que se ha preparado especialmente en esta temática de las Pruebas Saber Pro.
 3. **Simulacro Saber Pro Derecho en el primer semestre de 2020, que servirá para identificar las áreas en las que los estudiantes requieren refuerzo:** Se aplicará una prueba de simulación del Examen de Estado, y los resultados serán enviados a los docentes que hacen parte del Plan Padrino, quienes deben retroalimentar a los estudiantes mediante una estrategia que los motive a mejorar, teniendo el cuidado de no comunicar el puntaje de forma expresa al estudiante, para evitar desánimo debido a bajos resultados en ciertas competencias.
 4. **Entérate con el mejor:** Charlas que realizará el estudiante de grado Darwis Ortiz, que consisten en orientar a los estudiantes acerca del contenido de la Prueba Saber Pro, y estrategias para su desarrollo.
 5. **Revisión del tema del ajuste en la capacitación de Saber Pro (Refrescamiento) en Razonamiento cuantitativo:** la Vicedecana gestionará un ajuste en la capacitación a estudiantes en este componente de la Prueba Saber Pro.
 6. **Reunión con los estudiantes que obtuvieron los mejores puntajes en razonamiento cuantitativo de la Seccional Santa Marta:** Se contactarán a los estudiantes de la Seccional, de otras escuelas, que obtuvieron buenos puntajes en esta competencia con el objetivo de gestionar incentivos para que sean mentores o padrinos de los estudiantes de Derecho, y para que orienten una charla acerca de esta prueba con los estudiantes de Derecho que realizarán la Prueba en 2020.
1. **Simulacro SaberPro Derecho en el segundo semestre de 2020:** Se aplicará una prueba de simulación del Examen de Estado, y los resultados serán enviados a los docentes que hacen parte del Plan Padrino, quienes deben retroalimentar a los estudiantes mediante una estrategia que los motive a mejorar, teniendo como apoyo a los docentes en competencias transversales y específicas para un mejora acompañamiento al estudiante.

Descripción de la actividad	Responsable	Fecha

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

<p>Organización y realización de evento de lanzamiento del Plan Padrino con docentes.</p> <p>-Presentación Programa de Plan Padrino: 15 minutos ...</p> <p>-Presentación Video Enfrentando Gigantes.....</p> <p>-Capacitación en Saber Pro a docentes.....</p> <p>-Entrega de carpeta a cada docente que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resumen de la descripción de cada una de las competencias genéricas y su respectiva evidencia, y así mismo de las específicas. ✓ Formato de asistencia de estudiantes a los encuentros de mentoría con el docente padrino. ✓ Directorio de docentes especialistas por áreas o competencias transversales. <p>2. Lanzamiento de Plan Padrino con estudiantes.....</p> <p>Presentación del Plan Padrino en 15 minutos.....</p> <p>Video Enfrentando Gigantes.....</p> <p>Conferencia de motivación - Fundación CESI.....</p> <p>3. Simulacro Saber Pro Derecho en el primer semestre de 2020</p> <p>4. Entérate con el mejor: estudiante de grado Darwis Ortiz.</p> <p>5. Revisión del tema del ajuste en la capacitación de Saber Pro (Refrescamiento) en Razonamiento cuantitativo.</p> <p>6. Reunión con los estudiantes que obtuvieron los mejores puntajes en razonamiento cuantitativo de la Seccional Santa Marta y gestión para que apoyen como mentores.</p>	<p>Jackeline Saravia Caballero</p> <p>Amparo Peñaranda Massón</p> <p>Alex Charris</p> <p>Dra. Jackeline Saravia Caballero</p> <p>Amparo Peñaranda Massón</p> <p>José Polo Otero</p> <p>Jackeline Saravia – Carlos Julio Agudelo G.</p> <p>Estudiante Darwis Ortiz</p> <p>Jackeline Saravia – Carlos Julio Agudelo G.</p> <p>Jackeline Saravia – Carlos Julio Agudelo G.</p>	<p>Martes 3 de marzo de 2020</p> <p>13 de marzo de 2020</p> <p>13 de marzo de 2020</p> <p>17 de marzo de 2020</p> <p>Por definir</p> <p>17 de marzo de 2020</p> <p>17 de marzo de 2020</p> <p>Por definir</p> <p>Por definir</p> <p>Por definir</p>
--	---	--

Programa de comunicación social y periodismo:

La siguiente tabla resume los resultados en este programa:

% de Estudiantes Niveles de desempeño 2019				
MÓDULO	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
COMUNICACIÓN ESCRITA	9	58	24	9
RAZONAMIENTO CUANTITATIVO	42	44	13	0
LECTURA CRITICA	20	44	33	2
COMPETENCIAS CIUDADANAS	38	31	31	0

% DE ESTUDIANTES POR NIVELES DE DESEMPEÑO COMUNICACIÓN ESCRITA				
MÓDULO	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
2019	9	58	24	9
2018	13	48	30	10

% DE ESTUDIANTES POR NIVELES DE DESEMPEÑO RAZONAMIENTO CUANTITATIVO				
MÓDULO	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
2019	42	44	13	0
2018	40	40	20	0

% DE ESTUDIANTES POR NIVELES DE DESEMPEÑO LECTURA CRITICA				
MÓDULO	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
2019	20	44	33	2
2018	13	28	53	8

% DE ESTUDIANTES POR NIVELES DE DESEMPEÑO COMPETENCIAS CIUDADANAS				
MÓDULO	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
2019	38	31	31	0
2018	25	38	33	4

La tabla anterior refleja que el número de estudiantes del programa en el nivel tres descendió en todas las competencias evaluadas.

Plan de mejoramiento de las pruebas Saberpro en comunicación social y periodismo:

1. Capacitaciones a docentes y estudiantes, 2. Revisión curricular y 3. Simulacros.

Programas académicos de la EIAM:

Los resultados presentados por la escuela EIAM evidencian una disminución significativa frente al año 2018 tanto en las pruebas genéricas como en las específicas y el posicionamiento en comparación con la universidad del Magdalena es inferior en todos los programas y en todas las pruebas exceptuando comunicación escrita en negocios internacionales e inglés en Administración de empresas. Marketing y negocios internacionales subió de 138 puntos en el 2018 a 139 en el 2019 en competencias ciudadanas.

Plan de mejoramiento de los resultados de las pruebas Saberpro en la EIAM:

1. Reunión con estudiantes inscritos para realizar la prueba, cómo método de sensibilización y compromiso frente a su presentación.
2. Se pactó visita del decano en la clase de énfasis I y que los estudiantes que no lo cursan o no lo han cursado van a ser invitados a esa fecha u organizados en otra fecha.
3. Realización de simulacro de pruebas (competencias genéricas en plataforma web).
4. Ejecución de actividades de refuerzo y entrenamiento con los estudiantes que realizarán la prueba SABER PRO.

Actividades y resultados en investigación 2020:

En cuanto a la investigación científica realizada en la seccional en el 2020, estos fueron los reportes de las escuelas:

Escuela de Derecho:

1. Participación en eventos académicos y publicaciones científicas de los estudiantes de los Semilleros que aportan al proceso investigativo institucional.
2. los semilleros de investigación obtuvieron la aprobación para publicar capítulos en libro resultado de investigación del Show and Write, por parte de la División General de Investigación e Innovación y la Dirección de Publicaciones científicas de la Universidad Sergio Arboleda Bogotá.
3. Proceso de investigación formativa a través del desarrollo del seminario de investigación, tesis de grado y capacitaciones a semilleros.
4. Posicionamiento de las publicaciones científicas y de apropiación social de la Escuela de Derecho en el contexto académico regional y nacional. Revista VIS IURIS y Revista estudiantil Logos.
5. Investigación científica de la Escuela de Derecho a través del trabajo interdisciplinar desarrollado por el grupo Joaquín Aarón Manjarres. Tres reuniones del comité de Investigación. Ocho proyectos de investigación más seis proyectos nuevos aprobados en convocatoria interna para el 2020 – 2021. Un Proyecto Inter Escuela (GRUPO GEECO Y GIJAM) Convocatoria: SGR – Fondo de CTel 2019 elegido en el banco preliminar de proyectos de Colciencias y un proyecto en la Invitación Pública No. 014 de 2020. Proceso en la Modalidad de Mínima Cuantía. Alcaldía Distrital de Santa Marta.
6. Tres capacitaciones para docentes investigadores 2020.
7. Cinco libros en proceso de publicación.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

8. Tres capítulos en Libro Resultado de Investigación en proceso de publicación.
9. Dos artículos Scopus en Proceso de publicación.
10. Seis participaciones en Congresos Nacionales e Internacionales 2020 y
11. Apoyo en el componente de investigación para los registros calificados de los siguientes programas en posgrado: Derecho Laboral y Seguridad Social, Derecho Constitucional y Derecho Penal.

Escuela Internacional de Administración y Marketing:

1. Libros y capítulos libros. Se finalizó el proceso editorial del libro Gestión organizacional, sustentabilidad e innovación en América Latina, realizado en alianza con la Red Iberoamericana de Estudios Organizaciones, REOALCEI, compuesto por 11 capítulos y en el que participaron 29 autores de diferentes países de América Latina. El grupo GEECO participó con 3 capítulos en la obra. Se finalizó la escritura del libro, Marca Territorio San Javier de la Sierra como elemento de Competitividad, (...) El libro fue avalado por pares, cuenta con registro ISBN y se encuentra en proceso de diagramación. En el marco del mismo proyecto de investigación, desde la Escuela de Comunicación Social y Periodismo se lideró la elaboración del libro, Comunicación estratégica para el posicionamiento de marca territorial como destino turístico, en el que los investigadores Oswaldo Ospina Mejía y Marceliano Payarés realizaron aportes a la obra y por tanto son coautores de la misma. El libro ya fue avalado por pares externos, cuenta con registro ISBN y se encuentra en proceso de diagramación. El investigador Alexander Parejo junto con el investigador Marceliano Payarés finalizaron el libro Cultura y Educación Financiera en los tenderos del Distrito de Santa Marta, una mirada integral. El libro fue avalado por pares y se encuentra en proceso de diagramación. El investigador Rodolfo Rodríguez finalizó los ajustes del libro Evaluación de las competencias en lectoescritura, el cual fue enviado a través de la Dirección Seccional de Investigación para la revisión de pares respectiva y la continuación del proceso editorial. Finalización del libro de investigación: "Resignificación de la práctica docente desde una praxis compleja en la construcción de textos narrativos", por parte del investigador Rodolfo Rodríguez, producto de tesis de Maestría. Se encuentra en proceso de revisión parte de directora de tesis. Durante el 2020 se inició la elaboración del capítulo de libro de Investigación: "Síntesis bibliométrico sobre investigaciones de nuevas tendencias del turismo a nivel mundial", por parte de los investigadores Rodolfo Rodríguez Cadena y Marceliano Payares Ayola. Se encuentra aun (sic) en proceso de elaboración. El investigador Marceliano participó como coautor (sic) del libro Empresario e Intraempresario. Proyecto de investigación en alianza con ASCUN, Red Universitaria de Emprendimiento REUNE, Universidad Jorge Tadeo Icesi y la Universidad Sergio Arboleda, El producto está terminado y en proceso de diagramación en la Editorial. Se finalizó el libro Planeación estratégica de muebles de madera en Iberoamerica. Proyecto resultado de la alianza de la red RITMMA. Participaron por la EIAM los investigadores Marceliano Payares y Gina Lindo junto a investigadores de Argentina y de Colombia de la Universidad del Atlántico y de la Universidad Simón Bolívar. El producto se encuentra en terminado, en ajuste por parte de los investigadores para publicación en 2021. Se avanzó en la culminación del libro Patrones y tendencia de consumo de muebles de Madera en Santa Marta, Colombia. Producto del trabajo de los investigadores de la Red RITMMA, Gina Lindo y Marceliano Payares Ayola, el cual está en actualización de bibliografía para enviar a proceso editorial en 2021. Se avanzó en la estructuración y escritura del libro Curva de desempeño de los negocios verdes del Magdalena. Colombia, producto de la asesoría desarrollada en la unidad de emprendimiento, el cual es liderado por Marceliano Payares y un funcionario de CORPAMAG. Se está trabajando en la consolidación de su estado teórico. Ya cuenta con los resultados de la investigación, para enviar a proceso editorial en 2021. Se elaboró el capítulo de libro: Avances tecnológicos en aprovechamiento de residuos sólidos en la fabricación de paneles, láminas y

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

tableros como estrategia de economía circular en América Latina, en coautoría por parte de los investigadores Gina Lindo Montañez y Marceliano Payares Ayola. Elaboración de capítulo de libro Análisis de la intención emprendedora de estudiantes de una Institución de Educación Superior de Santa Marta – Colombia, trabajo en alianza con investigadores de la universidad del Magdalena, el INFOTEP, (Ciénaga, Magdalena) y de la Universidad Sergio Arboleda el cual ya fue publicado y cuenta con registro ISBN. En la convocatoria Show and Write de la Universidad Sergio Arboleda, sede Bogotá, el grupo GEECO presentó 2 propuestas para capítulo de libro, los cuales fueron aprobados. El primero: Quehacer docente en pandemia, aprendizaje, adaptación y transformación por parte de los investigadores Oswaldo Ospina y Alexander Parejo y Oportunidades de las pymes del Magdalena frente a nuevos escenarios por parte del investigador Marceliano Payares. Durante el segundo semestre de 2020 se realizó la revisión documental, la aplicación de instrumentos y la sistematización de la información. Los dos capítulos se encuentran finalizados y serán publicados en el 2021.

2. Artículos: Durante el 2020 se realizó publicación del artículo Diseño curricular por competencias en educación Superior. La experiencia de 2 universidades en Colombia, en la revista Saber, Ciencia y Libertad de la Universidad Libre de Cartagena, el cual fue elaborado por el investigador Oswaldo Ospina Mejía y la Dra. Maria Eugenia Navas. Se publicó el artículo Uso de modelos estocásticos en la producción del índice ColCap de la bolsa de valores de Colombia, en la Revista Venezolana de Gerencia, clasificada en Scopus en Quiartil 3. El artículo fue elaborado por los investigadores Alexander Parejo Rodríguez y Marceliano Payares.
3. Gestión de recursos: proyecto de investigación de convocatoria de Mincencias del Fondo del Sistema General de Regalías. En marzo de 2020 fueron publicados los resultados del Plan Bidual Mincencias en el que el proyecto presentado por el grupo GEECO, Magdalena Corredor Turístico Inteligente, logró una calificación de 86,50 sobre 100 logrando quedar en la lista de elegibles. (...) El proyecto completo fue enviado a finales de septiembre para verificación con el fin de ser llamados a sustentación ante el OCAD, proceso (sic)
4. Proyectos de Investigación 2020-2021. Durante el primer semestre de 2020 fueron preparados y presentados los proyectos por el grupo GEECO a la convocatoria interna de proyectos de investigación, los cuales fueron aprobados. Los proyectos son: 1. Fortalecimiento de las capacidades 4.0 de las PYMES del Magdalena. Investigador principal: Marceliano Payares Ayola. (Duración 17 meses). 2. Análisis del Nivel de Investigación científica en la Región Caribe. Investigador principal: Alexander Parejo (Duración 12 meses). 3. Prácticas Pedagógicas de Evaluación de los docentes de la EIAM en la Contingencia 2020 de clases no presenciales. Investigador principal: Oswaldo Ospina Mejía. (Duración 8 meses).
5. Investigación acción participativa en el marco de las Clases no presenciales. “Para responder al desafío de las clases no presenciales por la coyuntura de pandemia, desde el grupo GEECO se diseñaron y aplicaron instrumentos de investigación para conocer cambio de estrategias didácticas y de evaluación en los docentes de la EIAM, sistematización y análisis de información y preparación de los informes de resultados para la Decanatura. Así mismo se llevaron a cabo grupos focales con estudiantes en el mes de junio y octubre. Con la información recogida y la experiencia observada en el desarrollo de las clases no presenciales se diseñó por parte del investigador Oswaldo Ospina Mejía la estrategia formativa denominada “Laboratorio pedagógico”, que consistió en la conformación de grupos según áreas EIAM que durante 10 horas realizaban proceso de rediseño de sus cátedras para las clases no presenciales. La experiencia fue sistematizada para productos del proyecto de investigación de prácticas pedagógicas durante las clases no presenciales.”
6. Conferencias y ponencias. “En el mes de mayo, el investigador Oswaldo Ospina Mejía realizó la

conferencia virtual “¿Cómo rediseñar la propuesta de valor de mi negocio” en el marco de las formaciones para empresarios de la región organizadas por la Cámara de Comercio de Santa Marta? En el mes de julio el investigador Alexander Parejo presentó en evento internacional organizado por el Banco de la República seccional Santa Marta, el libro Conexiones Caribe, relaciones económicas, empresariales, políticas, sociales y culturales del Gran Caribe, publicación del grupo GEECO. En el evento internacional de la organización acreditadora de programas de negocios EQUAA, el investigador Oswaldo Ospina Mejía realizó la conferencia: ¿Cómo rediseñar la experiencia de aprendizaje en tiempo real? Aprendizajes del laboratorio pedagógico de la Escuela Internacional de Administración y Marketing de la Universidad Sergio Arboleda en Santa Marta, Colombia. En el Encuentro Internacional de estudiantes e investigadores de la red REOALCEI llevado a cabo de forma virtual en el mes de diciembre el investigador Alexander Parejo, presentó la creación del nodo latinoamericano de educación y cultura financiera, del cual es coordinador. En el mismo encuentro REOALCEI del mes de diciembre, fue presentado por parte del coordinador de investigación de la EIAM, el libro Gestión organizacional, sustentabilidad, innovación y emprendimiento. En el evento tuvo intervención el Director de Investigación de la Seccional, Dr. Edimer Latorre y la Vicerrectora de la sede Barranquilla, la Dra. Adriana Uribe, quien es autora de uno de los capítulos de la obra. En el Iii Encuentro De Investigadores de la Red Iberoamericana RITMMA, en el mes de septiembre 2020 los investigadores Gina Lindo Montañez y Marceliano Payares Ayola presentaron la ponencia: Avances tecnológicos en aprovechamiento de residuos sólidos en la fabricación de paneles, láminas y tableros como estrategia de economía circular en América Latina.”

7. Semilleros de investigación. Durante el 2020 se gestionó la participación de los estudiantes de la EIAM en el encuentro departamental de semilleros, encuentro nacional y en encuentro de investigación de la Universidad del Magdalena. Estas actividades estuvieron a cargo del coordinador de semilleros de la Escuela, el profesor Alexander Parejo. Se orientaron 10 planes de negocio como opción de grado y se direccionaron a 12 semilleras en opción de grado de semilleros de investigación.
8. Acreditación de programas. Para la visita de acreditación de alta calidad del programa de Marketing se aportó desde el grupo GEECO en la construcción del documento y la presentación para la visita virtual y se realizó la exposición a los pares evaluadores de la respectiva condición de investigación.
9. Capacitaciones en investigación: “Durante el año 2020 el grupo GEECO participó en las siguientes actividades formativas en investigación: 1). Estructuración de proyectos bajo Metodología General Ajustada (MGA), por parte de asesor externo Reiner Avendaño; 2). Gestión de la investigación y de resultados derivados de Ctel, a cargo de la Dra. Mónica Calero de la Dirección General de Investigaciones; 4) Curso de Análisis de datos a cargo del departamento de Matemáticas como parte del Plan de desarrollo profesoral. 3) Estrategias para la publicación de artículos científicos por parte de la Vicerrectoría Académica y la dirección General de Investigación de la Universidad Sergio Arboleda.”
10. Otras actividades con la comunidad. “Se acompañaron a 10 empresas de la ciudad en el registro de marca ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Se apoyo a la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena en el afinamiento de los diagnósticos para la Agenda de Competitividad departamental. Se llevó cabo charla virtual en el mes de octubre a la comunidad de la zona cafetera de San Javier sobre oportunidades del turismo de naturaleza en la coyuntura por Covid-19”

Escuela de Psicología y comunicación social y periodismo:

En el año 2020 el grupo de investigación de la Escuela de Comunicación Social, Periodismo y

Psicología enfocó su estrategia en la ejecución de los proyectos institucionales en curso, la publicación de libros de investigaciones realizadas y su visibilización en la comunidad académica mediante múltiples espacios comunicativos.

1. Proyectos institucionales en curso. Durante el año 2020 se ejecutaron 3 proyectos de investigación validados por la Dirección de Investigación Seccional Santa Marta en cada una de las líneas de investigación:

- Línea de investigación Comunicación Estratégica, cultura, marca y responsabilidad social: En esta línea se desarrolló el proyecto “Comunicación estratégica para el posicionamiento de la marca territorial San Javier como destino turístico y multiproductivo” con la participación de dos investigadores del grupo Comunicación y Sociedad, dos profesores del programa de Comunicación Social y Periodismo, dos profesores de la Escuela Internacional de Administración y Negocios, un investigador de la Universidad del Magdalena y cuatro estudiantes semilleros.

- Línea investigación Narrativas y Opinión pública: En esta línea se desarrolló el proyecto “La posverdad en las revistas científicas de comunicación, ciencias sociales y humanidades.” con la participación de dos investigadores del grupo Comunicación y Sociedad, un investigador del programa de Psicología, un investigador externo y 10 estudiantes semilleros.

- Línea investigación Sociedad en Red: En esta línea se realizó una colaboración en el proyecto del grupo de investigación de la Escuela de Derecho denominado “Posverdad, medios masivos de comunicación y neopopulismos: nuevas dinámicas, nuevas tendencias” con la participación de 32 investigadores del grupo Comunicación y Sociedad.

2. Publicación de libros de investigación:

Durante el año 2020 gestionó la publicación de investigaciones realizadas en los años 2016, 2017 y 2018, los cuales se encontraban pendientes de realizar su proceso de impresión. - Se publicaron 6 libros: 1. Título: Acciones para promover diálogos y participación ciudadana en jóvenes escolarizados. Desde la apropiación social de las tic y comunicación audiovisual. 2. Título: Las Tic, las Tac y las Tep: innovación educativa en la era conceptual. 3. Título: Tics y procesos comunicativos en emisoras comunitarias: una alianza generadora de cambio social en el escenario del post acuerdo de paz en Colombia. 4. Título: Epistemología del sur en la región caribe de Colombia: narrativas de casos de una comunicación otra. 5. Título: Aportes a la discusión epistemológica de la comunicación en Colombia. 6. Tendencias en comunicación estratégica en el caribe colombiano (1980-2012) Abordajes y retos.

- Se encuentran en proceso de impresión 3 libros: 1. Título: Reflexiones Para Comprender El Concepto De Democracia Participativa Desde Los Medios De Comunicación 2. Título: Procesos comunicacionales que conservan la Memoria Histórica en las emisoras comunitarias. 3. Título: Narrativas, elites políticas y formación ciudadana de los samarios a través de la prensa escrita en el siglo XIX (1821-1860)

3. Visibilización de proyectos de investigación:

Con el fin de dar a conocer los resultados de los proyectos publicados, se realizaron dos acciones específicas durante el año 2020: - Panel Lanzamiento de libros de investigación: En el marco del 13º foro de investigación de la Escuela de Comunicación Social y Periodista durante el mes de noviembre, se realizó el lanzamiento de los libros de investigación con un panel en el que participaron 6 investigadores invitados, quienes expusieron las experiencias, enfoques, metodologías y principales resultados obtenidos en las investigaciones publicadas.(...)

- Publicación de podcast en la emisora La Sergio on line: Se publicaron 6 podcast mediante la emisora y a través de las redes sociales en los cuales cada investigador deja plasmado una breve reseña de cada uno de los libros publicados.

4. Participación en eventos académicos y científicos:

Durante el 2020 varios investigadores del grupo de investigación participaron en eventos académicos y científicos de manera virtual con múltiples instituciones académicas.

- Kitty Owen – AFACOM - Participación con ponencia en Cátedra Unesco 2020 – AISOC: Participación con ponencia en Seminario Internacional 2020

- Claudia Mejía – FISEC – Participación en Encuentro Online Futuribles – Encuentro Estudiantil – Participación Conversatorio Comunidades Afrocolombiana: visibilización, reconocimiento e integración TeleCaribe – Programa Defensor del Televidente Conversatorio “el impacto de los programas de TeleCaribe en la población infantil de La región”

- Dineyis Arias – Universidad del Cesar - Departamento de Lenguas Modernas Catedra Tecnologías para la enseñanza de Lenguas – Universidad del Cesar - Programa de Licenciatura en Español e Inglés Cátedra de investigación Técnicas del Análisis de contenido como técnica de investigación en el campo de las comunicaciones” – TeleCaribe – Participación Programa Defensor del Televidente.

En el informe de la coordinadora de investigación de la escuela se encuentra muy bien presentados los siguientes temas:

“1. Rendimiento de las modalidades de trabajo de grado, sustentaciones y asesorías.

1. 1 Solicitud y asignación de tutor

1. 2 Solicitud y asignación de jurado para sustentación

1.3 Base de datos – Tutorías y sustentaciones terminadas en 2020

1.4 Convocatorias a entrega de trabajo de grado en Imágenes

1.5 Mapa de procesos Solicitud de tutor y jurado

2. Semilleros de Investigación

2.1 Registro ante Dirección de Investigación de los Semilleros de Investigación.

2.2 Convocatoria Interna de Semilleros

2.3 Participación eventos

3. Foro de Investigación en Comunicación

II. Coordinación Componente de Investigación Formativa

4. Desarrollo del componente

4.2 Acuerdos pedagógicos

4.1 Articulación de clases”

Actividades y resultados en proyección social:

Según el indicador “Porcentaje de incremento de participantes en los proyectos y actividades de Proyección Social – Semestral” acordado y concertado con decanos, vicedecanos, directores de programa y coordinadores, se encuentra un aumento en los resultados reportados por las escuelas y programas académicos en sus actividades durante el año 2020 realizadas en forma remota.

6.1 Acciones que se van a tomar

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Se realizará seguimiento a la actualización de la medición y meta de los indicadores a través de los comités de calidad, acompañamiento a procesos y correo electrónico.

Establecer las acciones correctivas correspondientes para aquellos indicadores en los que hay un incumplimiento en la meta.

Se continuará monitoreando el mejoramiento en los resultados Saberpro de todos los programas académicos y de sus planes de mejoramiento. En especial se sugiere la capacitación de profesores en temas que se evalúan en las pruebas Saberpro y que podrían no estar siendo desarrolladas por los profesores o haciéndolo de manera insuficiente.

7. INFORMACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Tipo de hallazgo	Auditoría interna 2019	Auditoría ICONTEC 2019	Auditoría interna 2020	Auditoría ICONTEC 2020	Total
No conformidades cerradas	3	2	0	3	7
No conformidades abiertas	0	0	1	0	2
Total No conformidades	3	2	1	3	9

Como resultado de la auditoría externa se encontraron 3 hallazgos de No conformidad relacionados a continuación:

1. No se evidencia mediante conservación de información documentada en el Proceso de Gestión Académica, Investigación y Proyección Social que la Escuela de Derecho a nivel de Postgrado haya determinado las oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio y capacidad para aumentar la satisfacción de los discentes.
2. No se evidencia en el "Informe de la Revisión por la Alta Dirección" de Fecha Febrero del 2020, que se haya analizado el elemento de entrada "Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes".
3. No se evidencia mediante conservación de información documentada la implementación de una acción correctiva ante el desempeño del Indicador "Satisfacción de gestión Tecnológica" del Proceso Gestión Tecnológica e Informática, el cual es el siguiente durante los años y semestre: 2018-1 = 68.61%, 2018-2 = 67.22, 2019-1 = 66.79%, 2019-2 = 65.46% frente a una Meta esperada del 75%.

De la auditoría interna se detectó 1 hallazgo de No conformidad descrito a continuación:

1. En repetidas auditorías se ha informado el tema de bibliotecas pequeñas: no hay capacidad suficiente para atender a los usuarios y ubicar más material bibliográfico. (Sin espacio suficiente para su crecimiento)

Servicios no conformes 2020

Nombre del Proceso.
Cantidad de SNC

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Escuela de Psicología y comunicaciones	1 no resuelto a 20210208
Escuela Internacional de Administración y marketing	1 resuelto
Internacionalización	1 resuelto
Total, general	3

Se reportaron en total 3 servicios no conformes dirigidos a la Escuela de Psicología y Comunicaciones, Escuela Internacional de Administración y marketing e Internacionalización, reportados debido al incumplimiento de las solicitudes realizadas por parte del sistema de gestión de calidad con el objetivo de ponerse al día con los pendientes y mantener la eficiencia del sistema. De estos tres servicios se resolvieron favorablemente y de manera rápida y oportuna los de la EIAM e internacionalización.

8. INFORMACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las actividades de seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad están establecidas a través de la medición de los Indicadores definidos por procesos y dependencias que muestran las tendencias y los resultados asociados al cumplimiento de las metas y logros de los objetivos de calidad. En el año anterior se realizó la actualización de los indicadores de los procesos de Gestión tecnológica y servicios generales, con el objetivo de medir de manera más eficaz la gestión de los procesos. Los resultados y conclusiones se encuentran en el numeral 1.3.

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

Resultados Auditoría Interna.

Procesos	No conformidades	Oportunidades de mejora
1. Autoevaluación y Acreditación	0	4
2. Planeación, Dirección y Control	0	1
3. Gestión de la Calidad	0	3
4. Bienestar Universitario	0	3
5. Departamento de Idiomas	0	5
6. Escuela Internacional de Administración y Marketing	0	1
7. Escuela de Comunicación Social y Periodismo y Psicología	0	1
8. Escuela de Derecho	0	1
9. Escuela de Postgrados	0	5
10. Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	0	2

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

11. Oficina de Egresados	0	3
12. Internacionalización	0	2
13. Gestión del Talento Humano	0	2
14. Gestión Financiera	0	5
15. Gestión Tecnológica e Informática	0	2
16. Biblioteca	1	3
17. Mercadeo y Admisiones	0	3
18. Comunicación y Protocolo	0	6
19. Servicios Generales	0	5
Total general	1	57

Fuente: Informe General de auditorías internas de calidad 2020.

Resultados auditoría externa.

NORMA	No conformidades	Oportunidades de mejora
ISO 9001:2015	3	17

Las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad en el 2020 se realizaron conforme a lo establecido, contando con 37 auditores internos, quienes conformaron equipos para realizar en total 19 auditorías. En el proceso se detectaron en total 139 fortalezas, 57 Oportunidades de mejora y una No conformidad.

De las fortalezas encontradas se destacan temas relacionados con las mejoras implementadas en los procesos y la adaptación al cambio, en consecuencia, con las clases virtuales y el trabajo no presencial, ambos con un porcentaje de participación del 5,4%, seguido se encuentra el equipo de trabajo y el alto cumplimiento de las actividades del POA ambos con un 4.5%. Se destacan también las actividades de capacitación al personal (3.6%); los procesos de digitalización de la información y actividades, la cualificación del personal administrativo de las dependencias y el registro de las actividades de gestión del conocimiento, estos últimos ítems con una participación del 3%.

Respecto a las oportunidades de mejora, se destaca lo referente a Gestión de riesgos y el seguimiento a los mismos, esto teniendo en cuenta los cambios presentados en las actividades a partir de la virtualidad, con un 11.4%, seguido se ubica la Gestión del conocimiento con un porcentaje del 9.1%, pues aunque se han registrado muchas de las actividades hay procesos donde no se encontraron registros claves, y posteriormente la revisión de indicadores en cuanto al análisis de los resultados y a la actualización de los mismos en consecuencia con los objetivos de los procesos, ambos puntos con 4.5%.

Como resultado del proceso de auditoría interna a las 19 dependencias que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad, se identificó una no conformidad en el proceso de Biblioteca, esta respecto a la infraestructura de la misma, señalando que no hay capacidad suficiente para atender a los usuarios y ubicar más material bibliográfico.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

En la auditoría externa fueron encontradas 3 no conformidades menores, las cuales se trataron de acuerdo con lo propuesto en las acciones correctivas dejando evidencia del mismo en Isolución.

10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

La Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta cuenta con 48 proveedores, de los cuales 15 de ellos son los que más impactan en las actividades desarrolladas por la universidad, señalados a continuación:

Nº	PROVEEDOR	PRODUCTO SUMINISTRADO
1	ADALBERTO RAFAEL RUA	SERVICIOS MANTENIMIENTO PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE ELECTROGENOS
2	ALBEIRO GONZALES VALENCIA	SUMINISTRO Y SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN
3	ALIVE HARDWARE	SUMINISTROS EQUIPOS AUDIOVISUALES
4	ALMACENES ÉXITO	ELECTRODOMESTICOS
5	BEATRIZ RUIZ FERNANDEZ	CAFETERIA
6	BOMBAS & REPUESTOS LTDA	TODO TIPO DE MOTORES
7	CENTRO TE TEGNOLOGIA SAUL S.A.S	SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE TEGNOLOGIA
8	CERRAJERIA JAVIER S.A.S	SERVICIO DE CERRAJERIA
9	CONFORFRESH SAS	SUMINISTRO DE AIRES ACONDICIONADOS
10	DIGITAL COLOMBIA	SUMINISTRO DE INSUMOS DE TEGNOLOGIA
11	DISER LTDA	ELEMENTOS DE ASEO
12	DISTRIBUIDORA MUNDIAL & CIA LTDA FERREMATCO	MATERIALES FERRETEROS
13	DISTRIMANGUERAS SANTA MARTA - VALENTIN MANUEL ORTEGA	MANGUERAS Y CORREAS DE TRACTORES DE PODA
14	EBANISTERIA DIAZ ARRITA	SUMINISTRO MUELBES MADERA
15	ECO CLEAN	ELEMENTOS DE ASEO
16	ELECTROCARIBE LTDA	MATERIALES ELECTRICOS EN GENERAL
17	FUMIHOGAR - LISSA JELK	FUMIGACIONES PARA TODO TIPO DE PAGLA -

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

	ALVARO ORLANDO	BIOSEGURIDAD
18	GIDEL MANJARRES ROMERO	PELICULAS DE CONTROL SOLAR Y ACABADOS EN VIDRIO Y ALUMINIO
19	HDI SEGUROS	POLIZA DE ACCIDENTES PARA ESTUDIANTES
20	HOME OFFICE DESING SAS	SUMINISTRO SILLA OFICNAS
21	INGEFRESH S.A.S.	SUMINISTROS AIRES ACONDICIONADO
22	INVERSIONES SORUBA S.A.S	TODO LO RELACIONADO CON ELEMENTOS DE PAPELERIA Y DEMAS
23	JAIME MARTINEZ	SERVICIOS ACABADOS EN VIDRIO, ALUMINIO Y DRYWALL
24	KATIA RAMÍREZ	CARNETS
25	LAHERAL SAS	ELEMENTO DE TECNOLOGIA
26	LOGRAN TECHNOLOGY	SUMINISTRO DE AIRES ACONDICIONADOS
27	LSD PORTAL DEL CARIBE - ESTRATEGIA Y LOGISTICA S.A.S.	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE
28	MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S	ELECTRODOMESTICOS
29	MERCEDES HELENA SANCHEZ ESCOBAR	RECARGUE EXTINTORES SOLKAFLAN Y MULTIPRÓPOSITO
30	MERCEDES HELENA SANCHEZ ESCOBAR	MANTENIMIENTO DE LOS EXTINTORES
31	MISCELANEA LA MONA - LUS MIRYAN RAMIREZ RAMIREZ	MISCELANEA Y ELECTRODOMESTICOS
32	PAPEL MUEBLE LTDA	SUMINISTRO MUEBLES FORMICA
33	PLASTICOS JS	BOLSAS,VASOS BIODEGRADABLES.
34	POSTOBÓN	SUMINISTRO DE AGUA
35	PROTSEG SAS	CURSO DE ENTRENAMIENTO EN ALTURAS
36	PROYECTOS MULTIPLES SAS	SUMINISTRO SILLAS UNIVERSITARIA
37	RECLAJE MARITIMO MACONDO	LAVADO DE ALBERCA Y TANQUES ELEVADOS

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

	S.A.S.	
38	RENT IT. SAS	SUMINISTRO EQUIPO
39	RETENES & RETENES	RETENEDORES PARA MAQUINARIA DE PODA
40	ROBERTO VANEGAS SANCHEZ	SERV. DE PEGADO DE MANTO EDIL CUBIERTAS Y PLOMERIA
41	SERVIAGRO DEL MAGDALENA LTDA	PRODUCTOS VETERINARIOS Y AGRICOLA
42	SOLGEN	TODO LO RELACIONADO CON ELEMENTOS DE PAPELERIA Y DEMAS
43	SUPER TIENDA Y SALSAMENTARIA LA NUEVE	SUMINISTRO DE ASEO Y CAFETERIA
44	TRS PARTES SA	SUMINISTRO RESPUESTOS Y AIRE ACONDICION
45	VICTOR ELIAS RODRIGEZ FAJARDO	ELEMENTOS DE ASEO Y DEMAS
46	VITRIFICADO Y GRES	DISTRIBUIDORA DE MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN
47	WISDOM SAS	COMPRA LICENCIA Y LIBROS IDIOMAS
48	YOVANIS MARTINEZ MEJIA	SERVICIOS TECNICOS PARA AIRES ACONDICIONADOS

- Proveedores con mayor impacto

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

N°	PROVEEDOR	PRODUCTO SUMINISTRADO
1	ALBEIRO GONZALES VALENCIA	SUMINISTRO Y SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN
2	BEATRIZ RUIZ FERNANDEZ	CAFETERIA
3	CONFORFRESTH SAS	SUMINISTRO DE AIRES ACONDICIONADOS
4	FUMIHOGAR - LISSA JELK ALVARO ORLANDO	FUMIGACIONES PARA TODO TIPO DE PAGLA - BIOSEGURIDAD

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

5	HDI SEGUROS	POLIZA DE ACCIDENTES PARA ESTUDIANTES
6	INVERSIONES SORUBA S.A.S	TODO LO RELACIONADO CON ELEMENTOS DE PAPELERIA Y DEMAS
7	KATIA RAMÍREZ	CARNETS
8	LAHERAL SAS	ELEMENTO DE TECNOLOGIA
9	LOGRAN TECHNOLOGY	SUMINISTRO DE AIRES ACONDICIONADOS
10	PAPEL MUEBLE LTDA	SUMINISTRO MUEBLES FORMICA
11	POSTOBÓN	SUMINISTRO DE AGUA
12	PROTSEG SAS	CURSO DE ENTRENAMIENTO EN ALTURAS
13	YOVANIS MARTINEZ MEJIA	SERVICIOS TECNICOS PARA AIRES ACONDICIONADOS

Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores se realiza anualmente mediante el formato de evaluación de proveedores GC-F-SG-09, enviado a las dependencias pertinentes para ser diligenciado, Sin embargo, teniendo en cuenta la situación actual por el covid-19, la evaluación de proveedores correspondiente al año 2020 se realizó de manera virtual. Posteriormente se procede a evaluar el desempeño a través del siguiente indicador:

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Índice de evaluación de proveedores	80%	Encuestas con puntuación superior al 80% / Encuestas totales	Anual	Asistente de Servicios Generales

Seguimiento de proveedores:

Compras es responsable de llevar a cabo el seguimiento de los proveedores aprobados a través de los resultados de la evaluación, con el propósito de comprobar que éstos cumplan con las expectativas y necesidades del cliente interno con el fin de mantener el nivel de calidad requerido.

Los proveedores que cumplan con todas las normas y requisitos exigidos son registrados en una base de datos para tener un control de los mismos.

Evaluación realizada a proveedores 2020

La evaluación de desempeño se realizó a los 48 proveedores de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta, 36 proveedores de bienes y 12 proveedores de servicios con el fin de evidenciar su desempeño durante el año 2020, teniendo en cuenta los criterios para la evaluación de proveedores los resultados fueron los siguientes:

- Evaluación de proveedores de bienes

Calificación Total	N° de proveedores	%
4,4	1	3%
4,45	1	3%
4,45	2	6%
4,5	1	3%
4,5	1	3%
4,55	1	3%
4,55	1	3%
4,6	1	3%
4,6	6	17%
4,65	4	11%
4,7	6	17%
4,75	5	14%
4,8	3	8%
4,8	2	6%
4,9	1	3%
Total, general	36	100%

Como se puede observar en la tabla anterior del total de proveedores de bienes de la universidad, Un proveedor tuvo una calificación total de 4,9 lo que equivale al 3% del total, 11 proveedores tuvieron calificaciones totales en un rango de 4,5-4,8, lo que equivale a 86% del total, 3 proveedores tuvieron calificaciones totales en un rango de 4,04-4,45 lo que equivale al 11%. Dentro de los proveedores con mayor calificación (4,9) se encuentran: Diser tda, Distribuidora mundial & cia Ltda. Ferrematco, Inversiones Soruba, Laheral SAS, Retenes & Retenes, Serviagro del Magdalena Ltda. El proveedor con menor calificación es: Súper tienda y salsamentaría la Nueve.

- Evaluación de proveedores de servicios

Calificación total	N° de Proveedores	%
4,55	1	8%
4,6	1	8%
4,65	2	17%
4,7	2	17%
4,75	2	17%
4,8	1	8%
4,85	1	8%
4,9	2	17%
Total general	12	100%

Como se puede observar en la tabla anterior del total de proveedores de servicios de la universidad, solo 1 tuvo una calificación total de 4,55 lo que equivale al 8% del total, 6 proveedores tuvieron calificaciones totales en un rango de 4,6-4,85, lo que equivale a 75% del total y 2 proveedores tuvieron una calificación de 4,9 siendo el 17% del total. Los proveedores con mayor calificación (4,9) son: Yovanis Martinez Mejia y Protseg SAS. El proveedor con menor calificación es: Jaime Martinez.

i. Acciones a tomar:

Evaluar la pertinencia de continuar con los proveedores de menor calificación en bienes y en servicios.

11. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Los recursos son adecuados en todos los procesos para lograr sus objetivos y los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Durante este año y en consecuencia con los cambios presentados en las actividades de la institución, por las medidas impuestas por el gobierno nacional en pro de garantizar la salud de la comunidad, la universidad realizó importantes inversiones en el licenciamiento de plataformas y softwares, para garantizar la ejecución de las clases sincrónicas. Adicionalmente, como preparación para una fase de alternancia flexible, se realizó adecuación de 53 aulas de clases, compra de cámaras de última tecnología Logitech Meetup con micrófonos de expansión y señalización y distribución de las sillas.

Además, se estableció e implementó un protocolo de Bioseguridad dentro de la institución que requirió compra de elementos de desinfección, construcción de zonas de lavados de manos, señalización de oficinas y del campus en general, termómetros y canecas y demás elementos de seguimiento y control

para la salud de los funcionarios.

i. Acciones que se van a tomar.

Seguir realizando los comités de calidad para compartir el estado y avances del SGC.

Realizar la divulgación de las hojas de vida de los servicios de tal manera que los usuarios los conozcan y les permita identificar cuando se trata de una salida no conforme.

Diseñar y aplicar una encuesta a las partes interesadas para conocer sus necesidades y expectativas.

Coordinar con la oficina de medios, la divulgación periódica del Sistema de quejas y sugerencias.

Realizar el seguimiento continuo a los proveedores, especialmente a aquellos identificados como críticos.

12. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN TODO EL SISTEMA

A partir de la identificación de los riesgos institucionales y de realizar el seguimiento, según lo previsto en el procedimiento de gestión de riesgos, se identificaron 197 riesgos de los cuales 141 están dentro de la zona admisible del riesgo (69 categorizados como Bajos y 72 como moderados) y 56 en zona no admisible del riesgo (45 categorizados como alto y 11 Extremos).

Los riesgos extremos son los siguientes:

1. No se cuenta con un profesor de tiempo completo que permita el apoyo en los procesos de las escuelas.
2. Estudiantes en 7, 8 y 9 semestre sin haber tomado sus niveles de inglés y peor aún sin el conocimiento necesario para cursar las materias que requieren la segunda lengua.
3. Ejecución de la resolución 0905. No se le da cumplimiento a lo pactado en la resolución vigente debido a que las escuelas (EIAM – Comunicación social, periodismo y psicología) no han parametrizado el prerrequisito de inglés en el SISTEMA SAP por lo cual no se le está dando cumplimiento a la norma.
4. Ejecución de la resolución Unificada Multicampus sobre requisito de inglés. La resolución establece el bloqueo de los estudiantes en caso de no demostrar la suficiencia en inglés según el semestre a matricular. Por tanto, podrían disminuir las matrículas semestre a semestre
5. Fallas en el registro, control y certificación de la documentación académica.
6. El docente principal no cumpla con dictar la clase en escuela de postgrados.
7. Programar de manera incorrecta, las asignaturas y/o docentes de las clases en la EIAM.
8. No subir las notas en el sistema de acuerdo al calendario académico en la EIAM.
9. Deficiencias en el registro de la información de seguridad social de los trabajadores.
10. Pago honorarios docentes. Si el docente tiene contrato de prestación de servicios tiene 20 días hábiles para la cancelación de los honorarios de los docentes, previo el docente debe entregar el pago de la PILA.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

No. DE LA REVISIÓN: 19

Como resultado del seguimiento y las condiciones del entorno se incluyeron nuevos riesgos dentro las matrices relacionados con la proliferación del virus COVID 19 entre los funcionarios de la institución, la virtualidad en las actividades y disminución de los ingresos de la institución.

Se desarrolló la matriz de oportunidades por procesos en consecuencia con las condiciones del entorno. Se identificaron en total 52 oportunidades, las cuales serán gestionadas y cuyo seguimiento se realizará para reforzar los planes de acción o registrar nuevas oportunidades detectadas.

i. Acciones que se van a tomar.

Realizar seguimiento y actualización de las matrices de riesgos y oportunidades de cada dependencia.

13. ESTABLECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES Y ACCIONES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO

No.	Acciones que se van a tomar	Responsable	Fecha
1	Realizar un mayor seguimiento a los estudiantes que desertan para conocer la(s) causa(s) de su retiro.	Escuelas y bienestar universitario	2021-04
2	Se continuará monitoreando el mejoramiento en los resultados Saberpro de todos los programas académicos en el 2021 y de sus actividades de investigación. Se espera sea colocado un énfasis especial en la capacitación de los profesores en temas evaluados por las pruebas Saberpro posiblemente no desarrollados o presuntamente desarrollados de manera insuficiente.	Gestión de calidad y escuelas	2021-04 y 2021- 12
3	Establecer las acciones correctivas correspondientes para aquellos indicadores en los que hay un incumplimiento en su meta.	Gestión de calidad y procesos donde ocurre el incumplimiento de metas	2021-06
4	Evaluar la pertinencia de continuar con los proveedores de menor calificación en bienes: Súper tienda y salsamentaría la Nueve y en servicios: Jaime Martínez.	Servicios generales	2021-06
5	Es necesario mejorar los resultados en rotación de cartera pregrado pues en el 2020 fue de 39 días y la meta era de 30 días.	Gestión financiera	2021-04
6	Se presentó en el 2020 una ostensible disminución de presencia de la universidad mediante boletines de prensa. Es necesario aumentar la presencia en los medios de comunicación.	Comunicaciones y protocolo.	2021-06
7	Es necesario retomar y recuperar el mejoramiento de los indicadores asociados a los objetivos de calidad que configuran el plan de calidad 2021.	Todos los procesos	2021
8	Es necesario que la escuela de comunicación social y	Escuela de comunicación	2021-03

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: Enero del 2021

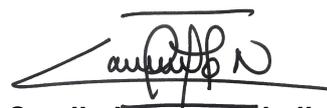
No. DE LA REVISIÓN: 19

	periodismo y psicología y el proceso de autoevaluación de cumplimiento a los documentos, actividades y requerimientos del sistema de gestión de calidad en forma oportuna, completa y clara.	social y periodismo, psicología y autoevaluación y acreditación	
9	Estudiantes en diferentes semestres sin haber tomado sus niveles de inglés y sin el conocimiento necesario para cursar las materias que requieren la segunda lengua. Es necesario desarrollar un plan especial para atender esta población estudiantil e incluir prerrequisitos a nivel curricular que se reflejen en SAP. Revisar en consejo académico resolución 0905.	Departamento de idiomas y escuelas	2021
10	Ejecución de la resolución 0905. No se le da cumplimiento a lo pactado en la resolución vigente debido a que las escuelas (EIAM - DESA-PSICOLOGIA) no han parametrizado las asignaturas en el SISTEMA SAP por lo cual no se le está dando cumplimiento a la norma.	EIAM, DESA, ECPP Y DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	2021-5
11	Realizar seguimiento y actualización de las matrices de riesgos y oportunidades de cada dependencia.	Todos los procesos y dependencias	2021-09
12	Es muy importante aplicar la encuesta de egresado en el año uno y cinco para tener una percepción más completa de la retroalimentación de los egresados.	Oficina de egresados	2021-08
13	Realizar reunión con escuelas para mejorar indicador de proyección social en la universidad y revisión de otros indicadores de las escuelas.	Escuelas y gestión de calidad	2021-09



Alfredo Mendez Alzamora

Rector Seccional



Camilo Noguera Abello

Secretario General