

2024

Autoevaluación del SGC



NTC 5906:2012 ISO 9001:2015 ISO 9001:2015



Tabla de contenido

01	PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	3
02	PRINCIPALES LOGROS	4
03	ESTADO DE LAS REVISIONES ANTERIORES POR LA DIRECCIÓN	7
04	CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO	12
05	DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
5.1	SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	14
5.2	SATISFACCIÓN DE PROFESORES	16
5.3	SATISFACCIÓN DE ADMINISTRATIVOS	16
5.4	SATISFACCIÓN DE GRADUADOS	18
5.5	SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA	18
5.6	SATISFACCIÓN EMPRESARIOS Y/O USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO	19
06	LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	21
6.1	INSTITUTO CALDAS	21
07	EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	24
7.1	MISIONALES DEL INSTITUTO CALDAS	25
7.1.1	Gestión Curricular	25
7.1.2	Gestión de la enseñanza y el aprendizaje	25
7.1.3	Gestión de la evaluación y la promoción	26
7.2	MISIONALES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DUAL)	26
7.2.1	Desarrollo del aprendizaje: Formación DUAL	26
7.2.2	Evaluación de la docencia Caldas	27
7.2.3	Evaluación de la docencia Unab	28
7.3	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	29
7.3.1	Desarrollo profesional: Servicio de conciliación	29
7.4	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DE APOYO	30
7.4.1	Gestión de admisión y matrícula	30
7.4.2	Gestión del talento humano	36
7.4.3	Gestión de recursos de apoyo académico	39
7.4.4	Gestión de las comunicaciones	41
7.4.5	Gestión administrativa y financiera	42
7.4.6	Gestión de la efectividad	47
08	RESULTADOS DE AUDITORÍAS 2024	49
8.1	AUDITORÍAS INTERNAS	49
8.2	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	50
8.3	RESULTADOS DE AUDITORÍAS EXTERNAS	51
09	ADECUACIÓN DE RECURSOS	54
9.1	PERSONAS	54
9.2	PRESUPUESTO (RECURSOS FINANCIEROS)	57
9.3	RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DEL SERVICIO	58
10	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	60
11	OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ABORDAR EN EL SIGUIENTE PERIODO	61
12	CONCLUSIONES DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SGC	62

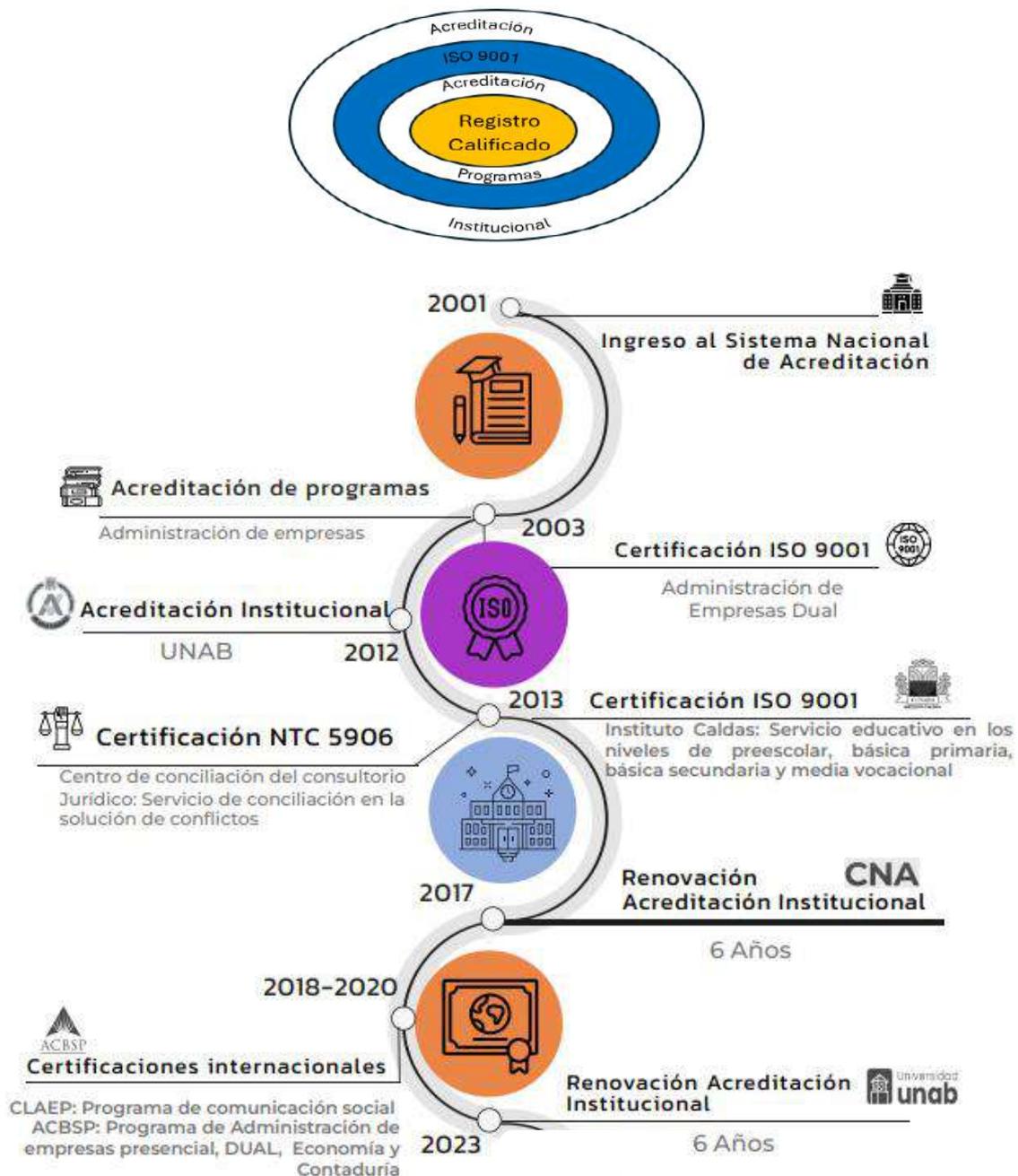


INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Dirección es un pilar clave en el proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), garantizando su pertinencia, eficacia y alineación con los objetivos estratégicos institucionales. Este ejercicio analiza los resultados de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, permitiendo identificar avances significativos, necesidades de recursos y oportunidades de mejora que fortalezcan la satisfacción de las partes interesadas.

Este informe, corresponde al periodo de enero a diciembre de 2024 y presenta un balance general del desempeño del SGC, destacando los logros alcanzados, el análisis de la satisfacción de las partes interesadas, el desempeño de los procesos mediante el resultado de los indicadores, entre otros datos claves del SGC. Se busca con ello consolidar las bases para la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad que rigen la institución.

Evolución de la Autoevaluación del SGC



OBJETIVO

Evaluar el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y la alineación con la política y objetivos de calidad y los referentes estratégicos de la institución.

1. PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Alta Dirección

- ✓ Juan Camilo Montoya Bozzi – Rector
- ✓ Franz Dieter Hensel Riveros - Vicerrector Académico
- ✓ Javier Vásquez Herrera - Vicerrector Administrativo y Financiero

Responsables Servicios Certificados

- ✓ Mayra Alejandra Garcés - Rectora Instituto Caldas
- ✓ Elisa María Martín Peré - Decana Facultad Ciencias Jurídicas y Políticas
- ✓ Juan Carlos Sánchez Contreras - Director Centro de Conciliación Consultorio Jurídico
- ✓ Oscar Mauricio Lizcano - Director Programa Administración de Empresas, Modalidad DUAL.

Tabla 1. Participantes de Revisión por la Dirección 2024

Dueños y líderes de procesos que soportan los servicios certificados	
Xiomara Cárdenas Chicangana	Gestión estratégica
Juan Carlos Sánchez Contreras	Gestión del relacionamiento institucional
Mayra Alejandra Garcés	Gestión Curricular
Yadira Vanessa Cárdenas Becerra Ludy Gisela Durán Lizcano Marla Zarith Chacón González Pilar Rocío Silva Mantilla	Gestión de la enseñanza y el aprendizaje Gestión de la evaluación y promoción
Paula Alexandra Pacheco Yolanda Rojas Berbecí Gloria Galvis Valderrama Carlos Ardila Salas Ana María Ramírez	Gestión de admisión y matrícula
Nimia Arias Osorio	Gestión del talento humano
Edna Carolina Cadena Ragua Andrés Felipe Rojas	Gestión bienestar estudiantil
Andrea Ibáñez Amaya Alexis Barreto Montenegro José Gregorio Hernández Sánchez	Gestión de recursos de apoyo académico
Vicky Lozano Sierra	Gestión de las TIC
Luis Fernando Rueda Vivas	Gestión de las comunicaciones
Ana María Ramírez Adiela Margarita Arroyo Galarcio Marcela Galvis Velandia Ana Ariza Díaz	Gestión administrativa y financiera
Juan Carlos Acuña Gutiérrez	Gestión Jurídica
Martha Lucía Cala Cala Celina Díaz Díaz	Gestión de la efectividad
Oscar Mauricio Lizcano Tatiana Carolina Mora Macías	Procesos Académicos, Administración de Empresas, Modalidad DUAL.



2. PRINCIPALES LOGROS

Modelo Enseñanza para la Comprensión

En el marco del fortalecimiento del proceso pedagógico, el Instituto Caldas ha culminado la resignificación de su Modelo Pedagógico, basado en la propuesta de Enseñanza para la Comprensión - EpC, fortaleciendo su enfoque pedagógico con metodologías activas. Para el año 2025, el modelo será enriquecido mediante la implementación de estrategias como el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) y el Aprendizaje Basado en la Indagación (ABI). Estas metodologías potencian una exploración activa del conocimiento y el desarrollo de competencias esenciales, transformando el aula en un espacio dinámico donde la curiosidad, la reflexión, y la aplicación crítica de saberes se convierten en los pilares del aprendizaje significativo.

Enfoque al bilingüismo

El enfoque en el bilingüismo en el Instituto Caldas se tradujo en eventos emblemáticos como la primera feria internacional de emprendimiento y experiencias, la quinta edición del Modelo de Naciones Unidas (ICMUN) y la participación destacada en concursos internacionales. Estas iniciativas, junto con el fortalecimiento de áreas claves como expresión artística, el rediseño del plan de estudios, y la implementación de estrategias de bienestar escolar mediante apoyo psicológico y emocional han impulsado el desarrollo integral bilingüe y creativo de nuestros estudiantes

Participación de estudiantes

Los estudiantes de grado undécimo del Instituto Caldas se destacaron al ganar el evento "Paga Tu Prom" de EF, obteniendo un premio gracias al mayor número de inscripciones registradas.

El Instituto Caldas con la participación de un estudiante logró el segundo lugar en el concurso de oratoria EF Challenge a nivel metropolitano, demostrando excelencia en habilidades comunicativas.

En cuanto a certificaciones internacionales, el 34% de los estudiantes de undécimo culminaron sus estudios con la certificación TOEFL Jr., destacándose un 22% en el nivel 5 Superior y un 12% en el nivel 4 Accomplished, evidenciando altos estándares de desempeño en el idioma inglés.

Experiencia universitaria única.

Durante 2024, el Instituto Caldas reafirmó su compromiso con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo 2022-2027. Entre los logros más destacados se encuentra su desempeño en las pruebas Saber, donde obtuvo el 4° lugar en Bucaramanga, 7° en Santander y 76° a nivel nacional, ratificando su posicionamiento entre los mejores colegios de la región y del país.

La articulación con la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) también representó un hito significativo. El 30% de sus graduados fueron admitidos en programas de pregrado y un 8% cursaron asignaturas con créditos universitarios, fortaleciendo su preparación preuniversitaria. Además, 69 estudiantes participaron en experiencias de clases, talleres y encuentros formales e informales de la UNAB, consolidando su experiencia como parte de la comunidad académica y abriendo puertas a oportunidades de crecimiento profesional.

Accesibilidad a la educación

El Instituto Caldas impulsó significativamente la accesibilidad a la educación en 2024 a través de diversas iniciativas. Se otorgaron becas a los 69 graduados, incluyendo dos becas del 100% para la UNAB (Universidad Autónoma de Bucaramanga), una de ellas complementada con un 10% adicional por el mejor puntaje en las pruebas Saber (sumado al 20% que reciben todos los estudiantes Caldistas). Los 67 graduados restantes accedieron al 20% de beca para cualquier programa de la UNAB.

En el ámbito internacional, se ofreció una beca de asistente a un estudiante de intercambio de AFS (proveniente de República Checa) y se gestionó la postulación de un graduado a la beca Lester B. Pearson en la Universidad de Toronto. Además, se reconoció el mérito académico con matrículas de honor para los mejores estudiantes de cada grupo, eximiéndolos del pago de matrícula en 2025.

Finalmente, las escuelas de formación extracurricular, con 123 inscritos en cuatro áreas, fortalecieron el desarrollo integral de los estudiantes y contribuyeron a la sostenibilidad financiera del Instituto.



Generación de conocimiento para el desarrollo regional con visión global

El semillero de investigación del Instituto Caldas alcanzó logros significativos que consolidaron su posición como referente académico y científico regional y nacional. Se destacó su participación en:

- Encuentro Nacional de Semilleros de Investigación, celebrado en Barranquilla, donde obtuvo una sobresaliente puntuación de 95.8, posicionándose como líder en el ámbito educativo y demostrando la solidez de sus iniciativas en investigación.
- Encuentro Regional de Semilleros de Investigación Nodo Santander, donde se obtuvo una calificación perfecta de 100/100 y un reconocimiento meritorio al proyecto
- Encuentro de Semilleros INNGENIATEC-C, categoría Colegios, durante la Semana de Ingeniería organizada por la Facultad de Ingeniería de la UNAB, donde obtuvieron el primer puesto en INNGENIATEC.

Además, se logró una integración estratégica con la Dirección de Investigación de la UNAB, vínculo que permitió a sus estudiantes participar en proyectos colaborativos con docentes UNAB, eventos destacados y equipos de investigación de áreas como ingeniería y ciencias de la salud, ampliando sus horizontes académicos y desarrollando competencias críticas en el ámbito investigativo.

Actualización del PEI y Manual de convivencia

En línea con el plan de desarrollo, se realizó la actualización del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Manual de Convivencia Escolar, alineando sus directrices con las necesidades actuales de la comunidad educativa y las exigencias del entorno global. Este esfuerzo incluyó la reestructuración de procesos misionales y de apoyo, acompañada de la creación y actualización de modelos, procedimientos e instructivos, garantizando una documentación sólida y moderna que promueve la eficiencia administrativa y el cumplimiento normativo.

Escalafón docente

El Instituto Caldas inició el proceso de ascenso en el escalafón profesoral, logrando un avance significativo al elevar la base inicial del escalafón a la categoría 8. Este primer paso estableció un marco de reconocimiento profesional para su cuerpo docente, fortaleciendo su estabilidad laboral y proyectando su crecimiento profesional.

Renovación de la Certificación ISO 9001:2015

El programa de Administración de Empresas Modalidad Dual obtuvo la renovación de su certificación bajo la norma ISO 9001:2015, otorgada por el ente alemán CERTQUA, con una vigencia de tres años (2024-2027). Este logro ratifica el compromiso del programa con los estándares internacionales de calidad y su enfoque en la mejora continua.



Trámites Conciliatorios

Durante el 2024, el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico (CCCJ) de la UNAB celebró un total de 579 audiencias de conciliación, lo que representó un incremento significativo en comparación con las 510 audiencias realizadas en 2023. De estas, 62 audiencias fueron resultado directo de las asesorías brindadas por el CCCJ y 517 se llevaron a cabo en el marco de 11 jornadas masivas de conciliación, consolidando la efectividad y alcance del servicio ofrecido.

Visita del Ministerio de Justicia

El Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico UNAB recibió una visita de inspección y vigilancia por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho. Esta inspección tuvo como objetivo la validación y aplicación de un instrumento de control para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias y requisitos generales en la prestación del servicio de conciliación. El resultado de la evaluación otorgó un cumplimiento del 105% en los criterios establecidos, destacando la excelencia operativa y el compromiso con la normatividad vigente.

Foro Internacional de Educación Superior Dual

La Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) fue sede del Foro Internacional de Educación Superior Dual, consolidándose como líder pionero de la Modalidad Dual Alemana en Colombia. Este evento incrementó la visibilidad institucional a nivel latinoamericano y fortaleció las relaciones con otras instituciones de educación superior de la región que trabajan bajo el modelo Dual Alemán, promovido por la Red DHLA.

Tasa de Deserción Estudiantil

En 2024, la tasa de deserción estudiantil del programa de administración de empresas dual alcanzó el 0%, representando un logro significativo respecto a los índices registrados en 2023, cuando se presentaron tasas del 7.4% y 11.6% en el primer y segundo semestre, respectivamente. Este resultado refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas para la retención estudiantil y el fortalecimiento del acompañamiento académico y administrativo.

Repositorio UNAB en el Top 10 de la Red Colombiana de Información Científica

El repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), con más de 19.500 documentos de acceso abierto, ha alcanzado el puesto número 10 en la Red Colombiana de Información Científica. Este logro, resultado de más de cuatro años de trabajo, posiciona a la UNAB como un referente nacional en acceso abierto, destacándose entre 99 repositorios de 92 instituciones educativas del país.

Articulación ISO 9001 y lineamientos de acreditación programas académicos CNA

En el ámbito de la educación superior, y en colaboración con Bienestar Universitario y Gestión Organizacional ROBLE, se llevó a cabo un trabajo integral para fortalecer la gestión de los procesos asociados al Factor 9: Bienestar de la Comunidad Académica. Este proyecto buscó articular los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 con los del modelo de acreditación de programas académicos del CNA, garantizando una gestión alineada con los estándares de calidad nacionales e internacionales.

Como parte de este trabajo, se desarrollaron herramientas clave para analizar, planificar y mejorar los procesos, se diseñó un instrumento de armonización que integra los lineamientos y evidencias requeridas por ambos marcos normativos. Este instrumento facilitó la creación de indicadores clave, como la satisfacción estudiantil, la participación en actividades de bienestar y la retención académica, permitiendo no solo evaluar la efectividad de los servicios, sino también optimizar su gestión de manera continua.

Automatización del Proceso de Solicitud de Vacaciones

La Dirección de Gestión Humana, en colaboración con el área de TIC, desarrolló e implementó un módulo digital para la gestión de solicitudes de vacaciones colectivas de los empleados de la universidad. Esta herramienta elimina el uso de papel y optimiza el proceso, reduciendo tiempos de gestión, minimizando errores y garantizando la disponibilidad de la información en tiempo real para los responsables de autorizar las solicitudes.



3. ESTADO DE LAS REVISIONES ANTERIORES POR LA DIRECCIÓN

Según el informe de autoevaluación del SGC correspondiente a la vigencia anterior en donde se aprobaron 18 acciones de mejoramiento por la Dirección, a 31 de diciembre de 2024 el cumplimiento fue del 83% y registró el siguiente estado:

Tabla 2. Estado de acciones de mejoramiento 2024

Acciones mejoramiento	Finalizado	En proceso	Integradas a un proyecto
17	12	2	3

Tabla 3. Acciones finalizadas durante del 2024

FINALIZADAS		
RESPONSABLES	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	ACCION REALIZADA
Jefe Gestión Organizacional Roble	Definir el modelo de seguimiento de los procesos – Indicadores- a partir del análisis realizado en el piloto del año 2023. Propósito: lograr que los indicadores sean herramienta de valor para que los gestores apoyen la toma de decisiones.	Se desarrolló una metodología estructurada en cuatro fases: objetivo del proceso, evaluación de indicadores existentes, redefinición o planteamiento de nuevos indicadores, y creación de la hoja de vida del indicador. Esta metodología, respaldada por una plantilla en Excel y una guía detallada. Se implementó el piloto en el proceso de Matrícula del Instituto Caldas. Entre los principales logros se destacan: la revisión integral de los indicadores, identificando los significativos para el desempeño y autoevaluación del proceso; el desarrollo de un sistema de semaforización que optimizó la interpretación de datos para toma de decisiones ágil; y la actualización de la guía y el formato de usuario, mejorando su claridad y funcionalidad.
Profesional de Gestión documental	Definir la estructura de las tablas de retención documental y control de registros y el plan de trabajo para su implementación. Propósito: custodia de las evidencias documentales de la institución según los lineamientos del archivo general de la nación que le aplica a la UNAB por prestar un servicio de carácter público.	Se crearon las tablas de retención documental para Gestión Organizacional Roble, el Centro de Conciliación y el Instituto Caldas. Además, se elaboró la documentación del proceso conforme a la normatividad vigente del Archivo General de la Nación. La ruta para actualizar las tablas de retención documental de las unidades de la institución se dará en la medida que se intervengan los procesos.
Jefe Gestión Organizacional Roble	Integrar el control de los documentos del programa de administración de empresas dual al proceso institucional de administración documental, con el propósito de unificar la gestión de la información documentada requerida para respaldar los servicios certificados.	Se reestructuraron los macroprocesos de Gestión del Aprendizaje y Gestión de la Docencia, se realizó la adecuación grafica en la SVE, para integrar la documentación. Se ajustaron los documentos a los lineamientos institucionales y se cargaron a la Suite Visión Empresarial; en total se revisaron 95 documentos, se publicaron 57, se adoptaron 14 institucionales y se unificaron 4 documentos. Se encuentran disponibles para uso de los usuarios de la modalidad.



<p>Jefatura Infraestructura física Dirección TIC</p>	<p>Ejecutar las acciones requeridas para el mantenimiento y mejora de los servicios certificados.</p> <p>1. Colegio Caldas: Modernización mobiliario del nivel primaria y bachillerato, restaurante, modernización de la fachada del edificio administrativo, inventario y priorización de requerimientos de la planta física y tecnológicos. Mantenimiento y soporte tecnológico semestral a aulas de informática y equipos administrativos, actualización proceso de pago en línea para derechos de admisión.</p> <p>2. Centro de conciliación: Mantenimiento de la infraestructura del Consultorio Jurídico Unab, sistematización de los expedientes conciliatorios.</p>	<p>1. Se entregaron mejoras en la infraestructura física del Instituto Caldas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernización de pupitres en el grado 6 de bachillerato • Restauración de la fachada del edificio administrativo. • Suministro de pupitres para el grado primero. • Instalación de iluminación para aula de informática primaria. • Adecuación eléctrica para las escaleras en sala de profesores y pasillo que comunica el bloque de bachillerato y bloque E. • Instalación de puntos eléctricos para equipos de aire para el salón c1-3. • Mantenimiento del pasamanos que comunica la cafetería de bachillerato hacia el punto c, y pasamanos en acceso a cancha de arena. <p>En cuanto a infraestructura tecnológica se ejecutó con éxito la actualización del proceso de pago en línea para derechos de admisión.</p> <p>Adecuación de la Biblioteca: Se realizaron las adecuaciones de obra civil para el proyecto de la Biblioteca, instalación de aires acondicionados, instalación de acometidas eléctricas, instalación carpintería metálica, una vez terminada toda la adecuación de infraestructura física el siguiente paso es la intervención de la adecuación de todo el soporte tecnológico.</p> <p>2. Centro de conciliación: Se realizó la instalación de tabletas para facilitar la firma de los documentos que se utilizan para la prestación de los servicios del CCCJ, además la adquisición e instalación de dispositivos de control biométrico para usuarios que no puedan/sepan firmar; de la misma manera se capacitó a los colaboradores y estudiantes del CCCJ en su uso; actualmente se está definiendo el lugar de almacenamiento de los expedientes.</p>
<p>Docente TC Núcleo integrador-NIUN Talento Humano Administración de Empresas, modalidad Dual</p>	<p>1. Implementar los cursos de VI y VII con GC y material de TEMA en inglés.</p> <p>2. Actualizar el reglamento del material didáctico del programa.</p>	<p>1. Se duplicaron en inglés guías cátedra de VI y VII semestre</p> <p>2. Se actualizaron los lineamientos, logos, referentes institucionales del reglamento del material didáctico del programa, documento que se encuentra público en TEMA</p>



Docente TC Núcleo integrador-NUIN Talento Humano	<p>Participación de un docente como investigador principal o coinvestigador de proyectos de investigación.</p> <p>Generar productos de investigación como ponencias, artículos, informes, reglamentos, producción técnica o tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en un proyecto de investigación externa denominado “Determinación de los perfiles laborales requeridos por las empresas formadoras del modelo dual para la vinculación de nuevos colaboradores y de prácticas en Santander y Quindío” donde Oscar Lizcano fue el investigador principal y Tatiana Mora Macías coinvestigadora. • Participación en la bienal interna Unab, del profesor Aizar Mejía con el proyecto “Transformando la Educación Dual: Un Análisis Internacional de los Modelos Pedagógicos Innovadores y su Impacto en la Calidad Educativa. • Se generaron 5 productos de investigación de innovación empresarial avalados por la dirección de investigaciones y certificados por el área de GTH de la Unab de los docentes, Diego Carrillo, Carlos Fernando Diaz, Aizar Mejía, Angelica Gómez y Oscar Lizcano.
Asistente Académico Empresarial del Programa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de competencias a nivel Personal y Profesional (participación en actividades Impulsa Unab). 2. Articulación en Actividades de Egresados para la Comunidad DHLA (Participación de egresados en un evento DHLA). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Junto con la dirección del programa de administración de empresas Dual e Impulsa Unab, se crearon y ofrecieron los cursos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de Competencias para la Empleabilidad: DEKOE ✓ Herramientas para la empleabilidad <p>Los cuales son ofrecidos de forma extracurricular sin costo a los estudiantes de primer semestre, para su preparación para la fase práctica en la empresa.</p> 2. Participación de egresados del programa en el evento foro internacional de educación superior Dual – DHLA en la Unab 2024.
Docente TC Núcleo integrador -NIUN Contabilidad /Finanzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesoramiento de estudiantes a través del Plan Padrino. 2. Aplicación de un 1 simulacro virtuales en TEMA por período. 3. Charlas con Empresarios 4. Eventos de Integración. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento en el número asesorías por medio del plan padrino de 9 en el 2023 a 22 asesorías en el 2024. 2. Aplicación de dos simulacros para los estudiantes que presentaron las pruebas saber, una al inicio y otro al final de la preparación del examen. 3. Se realizaron las socializaciones de los proyectos de grados en diferentes momentos de charlas con los empresarios, así mismo se realizó la capacitación FDDE, con empresarios que tienen la intención de ser profesores en la modalidad. 4. Se realizaron 2 eventos de integración con estudiantes y con empresarios, Unab Fest, y la fiesta de graduados Unab.
Coordinación Empresarial	<p>Alianzas estratégicas con empresas formadoras para aumentar la divulgación de la Modalidad Dual.</p>	<p>Se realizaron alianzas con las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Würth Colombia. - Fundonemos. - ESSI.
Coordinación Empresarial	<p>Gestionar escenario de práctica a nivel nacional.</p>	<p>Se gestionaron dos escenarios de práctica a nivel nacional en el 2024 con las empresas: Würth Colombia y Transportes HR.</p>
Directora de GH	<p>Construir ficha para la capacitación de personal nuevo</p>	<p>Se elaboró la ficha general de capacitaciones, integrando todos los softwares y sistemas de</p>



	y continuo de los cargos del nivel operativo: secretaria, auxiliar, asistente, para ser desarrollado en el programa de capacitación anual. Propósito: Asegurar el uso del software principal (Banner, Alfabet, SVE, SIS), así como las plataformas de información (Web, MiportalU, Repositorio)	información en los que los empleados de cargos operativos requieren formación, a la fecha se han realizado las capacitaciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Banner financiero con 167 participantes • Alfabet con 33 participantes • Repositorio y autoarchivo con 17 participantes • Mi portal U -SIS con 42 participantes
Dirección Desarrollo de Mercados Dirección TIC	Elaborar el reporte: Seguimiento para cumplimiento de metas – estudiantes, según requerimientos entregados. Propósito: Facilitar y apoyar a los diferentes gestores el proceso de seguimiento de metas en cada campaña	La definición de estructura, diseño y validación fueron desarrolladas, generando como resultado la entrega detallada de requerimientos al área ingenieril de TIC, quien integra el requerimiento al portafolio de proyectos y mejoras de tecnología para la asignación de prioridad, que registra el orden 4 para desarrollo.

Las siguientes acciones se encuentran documentadas dentro de proyectos de mejoramiento y su ejecución y seguimiento se trabajará dentro de los planes de trabajo de cada uno.

Tabla 4. Acciones en ejecución dentro de proyectos de mejoramiento

EN EJECUCIÓN EN PROYECTOS DE MEJORAMIENTO		
RESPONSABLES	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	ACCION REALIZADA
Jefatura ROBLE Dirección Planeación y Evaluación	Articulación del SGC vs. SIAC definido por el MEN. Propósito: Adicionar a la matriz de correlación los procesos y evidencias que soportan cada factor del modelo del CNA para identificar brechas y definir acciones de cierre	Este proyecto de acreditación institucional, denominado “Articulación del SIAC y el SGC”, ha avanzado con la elaboración de matrices de correlación entre los lineamientos de acreditación institucional, de programas y la norma ISO 9001. Se inició el cruce de información y evidencias para el Factor 9 del modelo CNA, pero el proyecto se ha suspendido temporalmente debido a modificaciones en el acuerdo de acreditación vigente, que podrían afectar los factores actuales. Como parte del avance, se documentó el proceso de Bienestar Universitario como piloto, cuyos detalles se presentan en el capítulo de principales logros.
Jefatura Gestión organizacional Rectora IC	Extender el modelo de servicio de los puntos U de atención al Instituto Caldas y al Campus Rafael Ardila Duarte. Propósito: mejorar la percepción del servicio aplicando la experiencia positiva de la UNAB	La acción de mejora es incluida en el proyecto institucional denominado “EnlaceUnab”, que tiene como propósito Implementar la tecnología y modelo de comunicación efectiva entre la universidad y las partes interesadas, facilitando el intercambio de información y colaboración para fortalecer las relaciones y satisfacción de los usuarios, pasando de la multicanalidad a la omnicanalidad. Proyecto para desarrollar en dos fases que inicia la operación de su primera fase en el primer semestre del 2025.
Director del programa administración de empresas modalidad Dual	Definir el plan de inclusión del idioma inglés en asignaturas del último año del plan de estudios del Programa	Se formuló un proyecto de mejoramiento denominado “Gestión académica”, en donde se incluyó el componente “plan de estudios” que contiene la actividad componente bilingüe el cual pretende formular estrategias de formación en



	inglés, así como proporcionar actividades curriculares en inglés.
--	---

Finalmente, las acciones que están en proceso de ejecución y que continúan durante la vigencia 2025 son:

Tabla 5. Acciones en ejecución

EN EJECUCIÓN		
RESPONSABLES	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	ACCION REALIZADA
Directora de GH	Implementar los expedientes laborales digitales de los empleados activos. Meta del año 2024: 70% de hojas de vida físicas activas escaneadas y archivadas en expediente digital.	A corte 31 de diciembre se tuvo un avance del 23.44 % de expedientes digitalizados que correspondió a 218 carpetas de 930 empleados activos - CEA, el avance en la organización de carpetas es del 49.78 % (463 CEA), foliación del 46.24 % (430 CEA).
Jefe Gestión Organizacional Roble	Implementar el modelo de gestión de riesgos y oportunidades en el macroproceso Gestión administrativa y financiera. Propósito: finalizar el piloto para afinar la metodología y visualizar el plan de implementación incremental	Como resultado de este plan se ha logrado: <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de instrumento para el análisis de información para identificar riesgos y oportunidades. 2. Creación de DOFA para el Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera. 3. Identificación y validación de riesgos financieros aprobados por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. 4. Se declararon 10 riesgos institucionales: <ul style="list-style-type: none"> • Caída de la rentabilidad • Liquidez • Insolvencia • afectación de la imagen institucional • Continuidad del negocio • Improductividad por fuga del talento humano • Baja inserción laboral • Alta deserción estudiantil • Bajo nivel de la producción científica. • Obsolescencia tecnológica <p>Se ha avanzado con la declaración de 5 planes de contingencia y el registro de 3 en la SVE para su control y seguimiento. En el año 2025 se finalizará los restantes.</p>



4. CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO

Apuesta por el bilingüismo en el nivel de preescolar, básica y media vocacional:

La apuesta por el bilingüismo, alineada con el desafío de la internacionalización, se fortalece a través del proyecto “Ampliando Horizontes”. Este enfoque busca preparar a los estudiantes para un mundo globalizado mediante la implementación de estándares internacionales en el aprendizaje del inglés. Entre sus componentes destacados se encuentra la certificación internacional de nivel B1 para los bachilleres, desarrollada en colaboración con el Departamento de Lenguas de la UNAB. Además, la iniciativa contempló la exigencia de competencias avanzadas en inglés para los maestros, asegurando así un alto nivel de enseñanza y una experiencia educativa integral para los estudiantes.

Frente a esta apuesta, conviene analizar el panorama competitivo revisando los colegios privados bilingües o con énfasis en bilingüismo ubicados dentro del rango geográfico del colegio. En este análisis, se evalúa la estabilidad en el número de estudiantes de estas instituciones, un indicador clave para identificar tendencias y oportunidades en el mercado educativo local.

Tabla 6. Comportamiento en matrícula colegios pares

INSTITUCIÓN	BILINGÜE	Certificación	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
SAN PEDRO CLAVER	SI	ISO 9001	1387	1349	1378	1362	1394	1424	1360	1337
BILINGUE DIVINO NIÑO	SI	EFQM	417	501	515	499	498	493	483	500
LA PRESENTACION	CERTI INGLÉS	ISO 9001	1000	986	965	924	895	866	773	704
LA MERCED	PROGESIVO	ISO 9001	705	687	613	565	522	480	404	412
GIMNASIO SUPERIOR EMPRESARIAL BILINGUE	SI	ISO 9001					1030	1012	1028	1015
BILINGUE LA CONSOLATA	SI	NO			433	398	390	427	419	486
INST CALDAS	NO	ISO 9001	806	773	691	700	801	861	840	970
CAMPESTRE GOYAVIER	SI	NO	557	571	583	536	526	505	433	488
NUEVO CAMBRIDGE	SI	ISO 9001	950	942	991	977	1020	992	1042	1059
PANAMERICANO	SI	STEM	315	593	491	577	600	560	663	714

Fuente: Ministerio de Educación Nacional / transparencia / datos abiertos / Establecimientos educativos /Preescolar, básica y media. Descarga 2/12/2024

La competencia en el segmento de colegios bilingües presenta un escenario dinámico y lleno de oportunidades estratégicas. Desde 2015, el Colegio San Pedro Claver se ha consolidado como el líder en matrícula, posicionándose como un referente en la ciudad debido a su propuesta educativa y su capacidad para atraer a un volumen significativo de estudiantes. Por otro lado, el Colegio Divino Niño, ubicado en el mismo rango geográfico, ha mantenido una matrícula estable de aproximadamente 500 estudiantes desde el mismo año, evidenciando su solidez en el mercado local.

En cuanto al Colegio La Presentación, su propuesta bilingüe incluye certificaciones de inglés en los grados quinto, noveno y undécimo, lo que representa un valor agregado. Sin embargo, esta institución ha experimentado una disminución en su matrícula en los últimos años, una tendencia que también comparte el Colegio La Merced, a pesar de su reciente estrategia de bilingüismo progresivo.

La disminución de estudiantes en La Presentación y La Merced genera una oportunidad clara para el Instituto Caldas, especialmente debido a su cercanía geográfica con estas instituciones. Esta situación le permite al colegio posicionarse como una alternativa competitiva para las familias que buscan opciones de calidad en educación bilingüe.



Asimismo, los colegios bilingües identificados como principales competidores cuentan con certificaciones como ISO 9001, EFQM y STEM, lo que convierte estos reconocimientos en un estándar básico requerido dentro del sector educativo y no en un factor diferenciador. Esto subraya la necesidad de buscar elementos adicionales que permitan destacar frente a la competencia y agregar valor a la propuesta educativa.

Otro elemento para considerar en el contexto interno es la rotación de maestros del colegio; en el primer semestre de 2024, renunciaron 21 maestros frente al total de 74, esto representó un 28.51%, convirtiéndose en un factor negativo frente al compromiso de mantener la continuidad en el modelo educativo, sumado a la poca oferta de maestros bilingües.

Cambios en el Funcionamiento del ICETEX, impacto en la educación superior.

La incertidumbre sobre posibles cambios en el funcionamiento del ICETEX, como modificaciones en las tasas de interés, modalidades de financiación o requisitos de acceso, podría tener un impacto significativo en las matrículas de las universidades privadas de la región. Este efecto es especialmente relevante, considerando que, en promedio, el 85 % de los créditos otorgados en los últimos 10 años han beneficiado a estudiantes de instituciones privadas. Ver datos en la tabla 7.

Tabla 7. Créditos otorgados en Instituciones de educación superior de Santander

SECTOR	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total	
OFICIAL	581	376	296	197	150	131	113	144	146	74	2,208	10.13%
PRIVADO	2,563	3,088	2,508	1,557	1,761	1,547	1,470	1,607	1,721	750	18,572	85.23%
No identificado	105	98	133	96	50	41	68	129	196	94	1,010	4.64%
Total, general	3,249	3,562	2,937	1,850	1,961	1,719	1,651	1,880	2,063	918	21,790	

Fuente: <https://web.icetex.gov.co/transparencia/datos-abiertos>. (2024)

Además, el mayor impacto se concentra en las matrículas de pregrado universitario, ya que el 80% de los créditos aprobados favorecen a estudiantes de programas universitarios. Ver tabla 8.

Tabla 8. Créditos otorgados por el ICETEX a instituciones privadas en Santander

Nivel de formación	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total	
Doctorado	1		3	3	6	2	8	10	16	13	62	0.00%
Normalista		1				1					2	0.00%
Universitario	2,514	3,027	2,403	1,541	1,672	1,394	1,278	1,448	1,461	627	17,365	80.00%
Formación técnica profesional	34	5	8	2	1	6	5	7	18	1	87	0.00%
Tecnológico	394	160	131	29	49	36	27	18	32	11	887	4.00%
Maestría	82	94	111	74	73	83	112	83	119	58	889	4.00%
Educación continuada	105	96	133	96	50	40	68	129	196	94	1,007	5.00%
Especialización universitaria	111	166	135	87	94	139	135	151	181	91	1,290	6.00%
Especialización médico quirúrgica	8	13	13	18	15	18	18	34	39	22	198	1.00%
Especialización técnico profesional					1						1	0.00%
Especialización tecnológica									1	1	2	0.00%
Total general	3,249	3,562	2,937	1,850	1,961	1,719	1,651	1,880	2,063	918	21,790	

Fuente: <https://web.icetex.gov.co/transparencia/datos-abiertos>. (2024)

Ante la incertidumbre generada por los cambios en las políticas y el presupuesto del ICETEX, la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) ha implementado estrategias proactivas para mitigar el impacto en su comunidad estudiantil. Una de las iniciativas más destacadas es el programa de financiamiento Flexi30. Este programa está diseñado para facilitar el acceso a la educación superior, brindando flexibilidad financiera y reduciendo la carga económica durante el tiempo de formación.



5. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este numeral registra los resultados del seguimiento y la medición de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, que respaldan la calidad del servicio prestado en el Instituto Caldas y la UNAB, dando cuenta de los servicios certificados en el nivel de educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional, mecanismos alternativos de conciliación y educación a nivel de pregrado en el programa de administración de empresas en modalidad Dual.

Los instrumentos para medir el desempeño y la eficacia de los procesos se ejecutan por medio de indicadores, encuestas de satisfacción aplicadas a los diferentes públicos y usuarios, grupos focales y las manifestaciones recibidas desde el Sistema institucional de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones PQRSF.

5.1 Satisfacción de estudiantes

5.1.1 Instituto Caldas

La población estudiantil objetivo del instrumento de satisfacción va desde tercero primaria a 11 grado. En el 2024 participó el 69.5% de la población estudiantil habilitada, registrando un 67% de satisfacción general. Puntualmente los estudiantes manifestaron un 66% de satisfacción con el desarrollo de las clases, un 64% de satisfacción con el sistema evaluativo y un 62% de satisfacción con el servicio de psicología.

Gráfico 1. Satisfacción de estudiantes IC



La disminución en 15 puntos en el nivel de satisfacción entre el segundo semestre del año 2023 y 2024 es resultado de la modificación del instrumento para ser aplicado a cada población estudiantil con preguntas apropiadas para cada edad, con aplicación guiada por las coordinadoras académicas y pasando a 3 escalas de calificación; sin embargo, los insumos han permitido que el colegio obtenga insumos valiosos en los cuales enfocar su mejora continua.

5.1.2 Administración empresas Dual

- Estudiantes satisfechos DHWB

Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes que hicieron intercambio con las universidades DHBW en Alemania, mostrando un nivel de satisfacción de 97% creciendo 19% respecto a los resultados del año anterior.

- Estudiantes satisfechos Fase aula

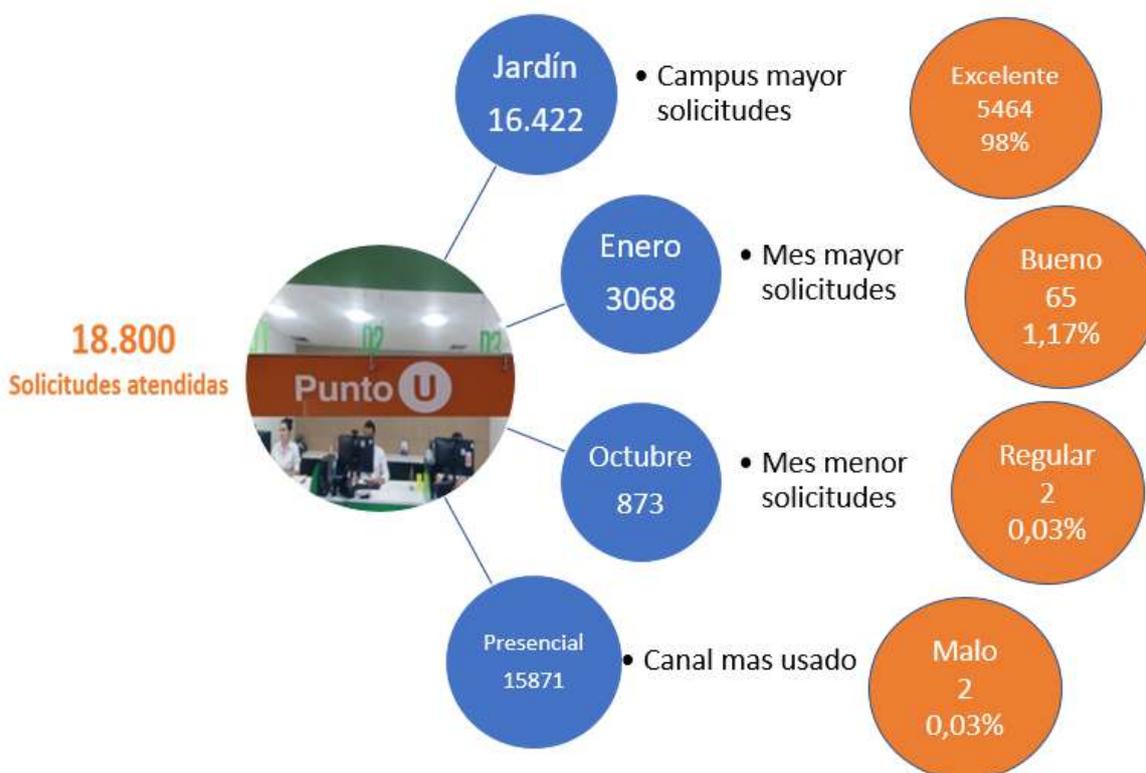
Muestra el nivel de satisfacción de los estudiantes en la fase aula, que para los dos semestres del 2024 alcanzaron un resultado de 93%, superando el resultado del año anterior por 3.5%.



5.1.3 Atención Integral – Punto U

En el nivel de educación superior, los estudiantes cuentan con los Puntos de Atención Integral conocidos como Punto U, los cuales brindan soporte a los servicios académicos y administrativos que requieren. En 2024, un equipo conformado por cinco agentes de servicio y personal de la fuerza de ventas del área de Mercadeo y Apoyo Financiero atendió 18,800 solicitudes. De estas, el 29% fueron calificadas por los usuarios, registrando un 98% de satisfacción.

El Punto U del Jardín concentró la mayor cantidad de solicitudes, con un 87.3% del total. Los temas más consultados incluyeron: acuerdos de pago, solicitudes de certificados y consultas sobre deudas y saldos a favor.



5.1.4 OKR: Experiencia Universitaria única: Establecer línea base de satisfacción

En el mes de mayo se construyó y aplicó instrumento para conocer satisfacción y encontrar oportunidades de mejora con el proceso de Admisión y matrícula, en donde se tomó una muestra de 294 estudiantes del pregrado profesional presencial que permitió establecer la línea base de satisfacción con el proceso de admisión del 86% y con el de matrícula del 90% para estudiantes de primer ingreso y de 87% para estudiantes continuos. De estos resultados se plantearon acciones de mejora que son liderados por los dueños de los procesos en referencia a la fase de pruebas y entrevistas, la disponibilidad de la información, la proyección de turnos de inscripción, asignación y aplicación de becas y descuentos y el control y seguimiento de la programación académica.



5.1.5 Servicios Digitales

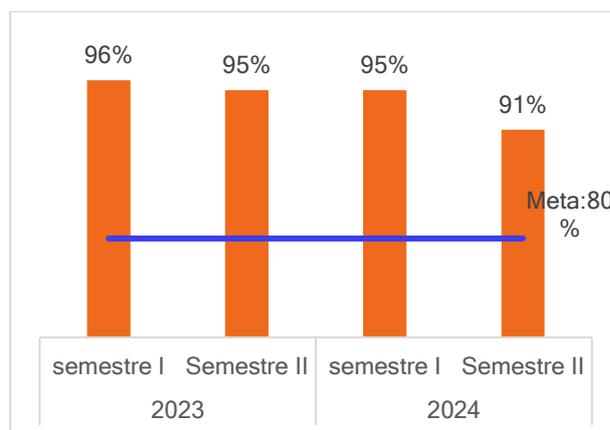
De otro lado, los servicios digitales ofrecidos a la población estudiantil se monitorean mensualmente para conocer el grado de satisfacción que para el año de evaluación registraron insatisfacción del 53% con los servicios digitales alojados en las plataformas Cosmos, Mi PortalU y Biblioteca. El que mayor manifestación recibió es el proceso de grados, seguido de la evaluación docente. Frente a estos resultados se definió el proyecto denominado reingeniería al proceso de grados que tuvo fecha de implementación en el I semestre del año 2025 y la apuesta por la transformación del proceso evaluativo liderado por la Dirección de asuntos profesoraes.

5.2 Satisfacción de profesores

5.2.1 Administración de empresas Dual

Los profesores del programa registraron un 93% de satisfacción, cifra que supera en 13 puntos la meta (80%), ratificando que las estrategias de comunicación y cercanía que el programa sostiene con sus profesores son efectivas. Los profesores resaltaron los siguientes temas como elementos claves de la satisfacción: planeación y organización de los procesos y el cumplimiento de criterios declarados.

Gráfico 2. Satisfacción profesores PAEDUAL



5.3 Satisfacción de administrativos

La satisfacción de este grupo se conoce con la aplicación de encuestas anuales a los usuarios internos de los procesos institucionales como: planeación financiera, abastecimiento de bienes y servicios, almacén y bienestar de empleados en donde se indaga sobre la satisfacción del servicio prestado que permitan identificar acciones de mejora continua. La satisfacción promedio de los usuarios con los servicios prestados por los procesos medidos fue del 87%.

5.3.1 Proceso de Planeación financiera

Con la participación de 76 colaboradores que completaron la encuesta, el grado de satisfacción con el proceso de planeación financiera fue de 4.8 en la escala de 1 a 5. Los ítems con mayor calificación fueron "Trato respetuoso" y "Personal calificado para prestar el servicio", ambos con un promedio de 4.9. Además, el 78% de los encuestados consideró que el proceso no requiere mejoras, lo que refleja el alto nivel de compromiso del equipo de presupuesto para brindar un acompañamiento y servicio de excelencia a la institución.

5.3.2 Abastecimiento de bienes y servicios (compras y almacén).

Anualmente se aplica una encuesta que mide la percepción de los clientes internos frente al proceso de compras. Para el 2024 está fue diligenciada por 45 usuarios (58% de los encuestados) del proceso donde se encuentran ordenadores del gastos, secretarias y asistentes obteniendo el 96% de conformidad.



5.3.3 Bienestares empleados

Este indicador mide el nivel de satisfacción de los empleados frente a las diferentes actividades realizadas por Gestión Humana, en promedio se alcanzó un grado de satisfacción del 69 %, 11% menos de lo esperado según la meta establecida. Dentro de las actividades evaluadas se encuentran día de la secretaria, día del profesor, semana de la salud, novenas navideñas entre otras.

5.3.4 Grupos focales para mejora de procesos

En abril, se realizaron dos grupos focales con el personal administrativo para identificar procesos que requieren mejoras y transformar la percepción del servicio por parte de los usuarios internos. Como resultado, se estableció una estrategia de intervención centrada en la digitalización de firmas en los procesos de contratación, el desarrollo de una plataforma para automatizar la gestión de vacaciones y la centralización del canal de solicitud de becas y descuentos, clarificando responsables y niveles de servicio. Los demás hallazgos serán abordados en la siguiente vigencia.

5.3.5 Servicio Integrado de solicitudes- SIS

En cada solicitud atendida por el SIS, los usuarios pudieron calificar el servicio prestado por las unidades:

- ✓ Admisiones y registro académico
- ✓ Comunicación organizacional
- ✓ Dirección de TIC
- ✓ Dirección financiera
- ✓ Estación 42
- ✓ Infraestructura y operaciones
- ✓ Gestión humana
- ✓ Hostal

Durante el 2024 se recibieron 51.472 tickets de atención al cliente (TK), de los cuales 46.090 fueron calificados, con un nivel de satisfacción promedio 4.99 en la escala de 1 a 5.

Gráfico 3. solicitudes recibidas por dependencia 2024

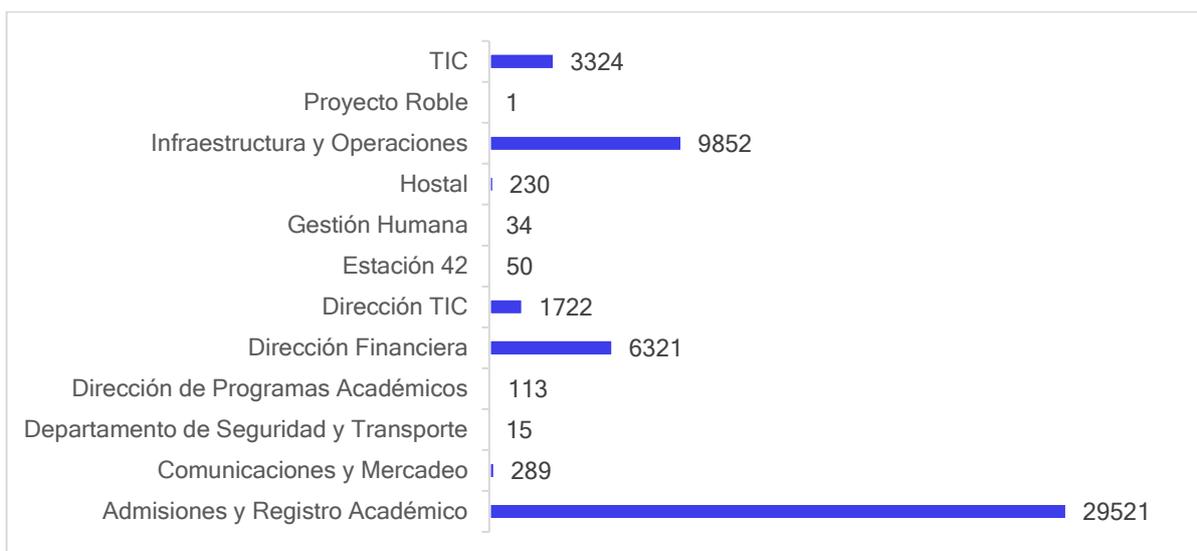
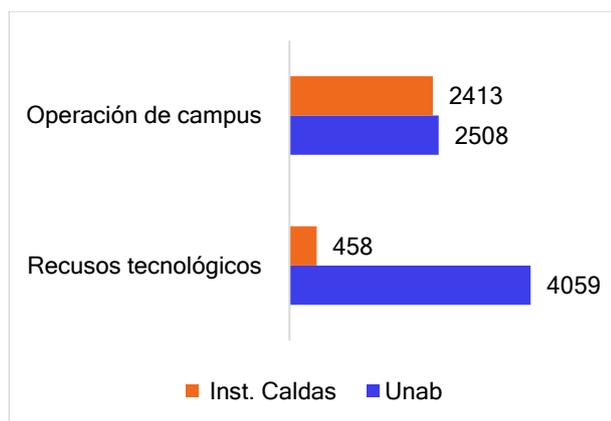


Gráfico 4. Tickets Recursos apoyo académico



El 10% (4.921) del total de tickets los recibió el área de planta física, y el 49% de estos fueron solicitudes del Instituto Caldas, mientras que el proceso de Recursos tecnológicos atendió 4.517 tickets de los cuales el 10.13% fueron solicitudes del colegio.

5.4 Satisfacción de graduados

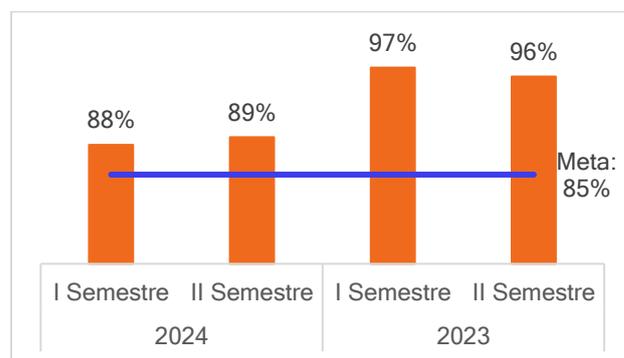
El nivel de satisfacción de esta población se conoce a través de la aplicación del instrumento de encuesta que para el programa de administración de empresas en modalidad dual se ha fijado como meta el 80% de satisfacción. En el 2024 el resultado fue de 93% destacando la cercanía con el Programa y sus colaboradores, el apoyo en los requerimientos, la exigencia en su proceso formativo y calidad de la educación recibida, y que en comparación con el año anterior el nivel de satisfacción creció un 21% (72%: 2023)

5.5 Satisfacción de padres de familia

El ingreso de nuevos estudiantes a los programas de pregrado incluye un programa de inducción, el cual contempla un encuentro con la comunidad académica de cada programa y una sesión con los padres de familia. Esta actividad brinda información clave para el éxito académico y personal de los estudiantes, reconociendo a los padres como actores fundamentales en su formación integral, según lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la UNAB. La iniciativa ha sido altamente valorada por esta parte interesada.

Los padres de los estudiantes del **Instituto Caldas** califican semestralmente la satisfacción del servicio en función al proceso académico, la metodología de enseñanza y aprendizaje y los servicios de apoyo que reciben sus hijos manifestando para el 2024 un 89% de satisfacción. Cabe resaltar que se realizaron actualizaciones en las preguntas de la encuesta para el 2024 y la escala de calificación pasó de 5 a 3 opciones, a lo que se le atribuye los cambios en el resultado del nivel de satisfacción respecto al 2023.

Gráfico 5. Satisfacción de padres IC



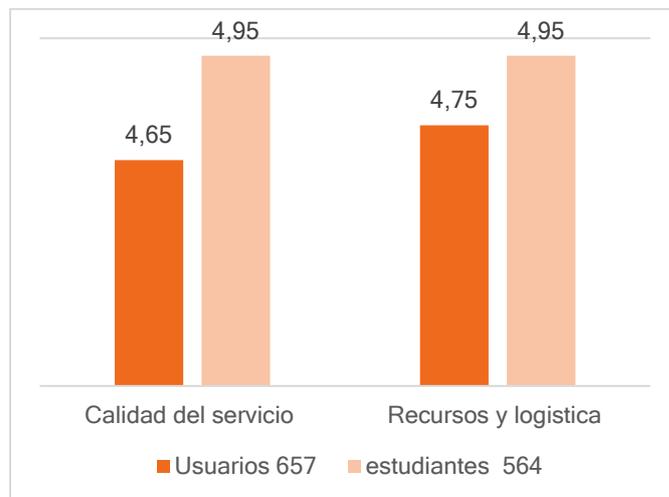
5.6 Satisfacción empresarios y/o usuarios externos del servicio

Para los programas de la modalidad Dual, la satisfacción de los empresarios que son los actores del proceso de la fase práctica que complementa el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la modalidad es del 93%, resultado que mantiene su comportamiento, resaltando que el acompañamiento ofrecido por el programa en la fase empresarial, los procesos de soporte, el currículo, la formación de instructores y la respuesta oportuna a requerimientos y actualizaciones son efectivos.

5.6.1 Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico

El servicio de conciliación es calificado por los usuarios en función del nivel de atención, la confidencialidad los recursos físicos y tecnológicos, así mismo los estudiantes conciliadores evalúan estos mismos aspectos. Para el año en evaluación 657 respondieron la evaluación con un resultado promedio de 4.7 y el resultado de la calificación de los estudiantes fue de 4.95 estos datos en la escala de 1 a 5, lo que evidencia el compromiso del Centro de Conciliación en la ejecución de su labor y los adecuados recursos físicos y tecnológicos con los que se cuenta.

Gráfico 6. Satisfacción usuarios y conciliadores CCCJ



5.6.2 PQRSF Institucional

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades PQRSF para la atención de los usuarios, partes interesadas y comunidad en general registró para el año de evaluación 1.086 solicitudes identificadas y 35 anónimas, manifestaciones que evidenciaron una disminución del 3.7% frente al año anterior, donde se recibió en total 1.164 PQRSF.

El servicio certificado prestado por el Instituto Caldas representó el 4.6% de los comentarios totales. De estos, se recibieron 13 felicitaciones, en las que se expresó agradecimiento por la labor de los docentes y el servicio de enfermería; 27 quejas, principalmente relacionadas con la infraestructura física y el mobiliario antiguo; 13 solicitudes; y un reclamo.

El consultorio jurídico, escenario en donde se desarrolla el servicio certificado para la resolución de conflictos, recibió el 1,07% del total de manifestaciones, con 6 peticiones y 6 quejas que referencian temas relacionados con el resultado de los trámites y las solicitudes de servicio recibidas. Mientras que, para el programa de administración de empresas en modalidad dual, no hay registros de ningún tipo.

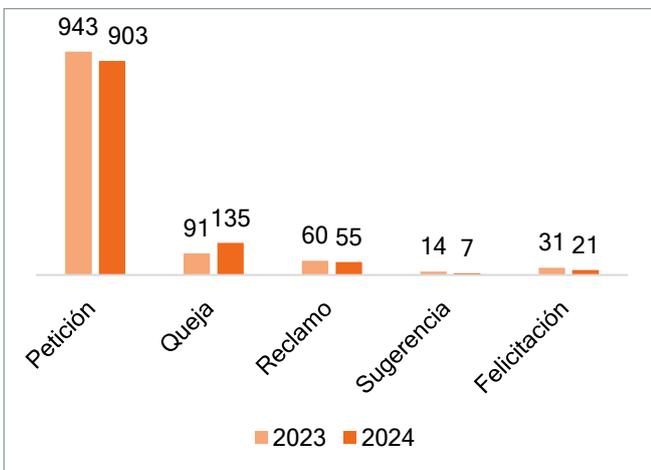


Gráfico 7. Comparación PQRSF 2023 vs 2024



Los tipos de solicitudes presentaron el siguiente comportamiento:

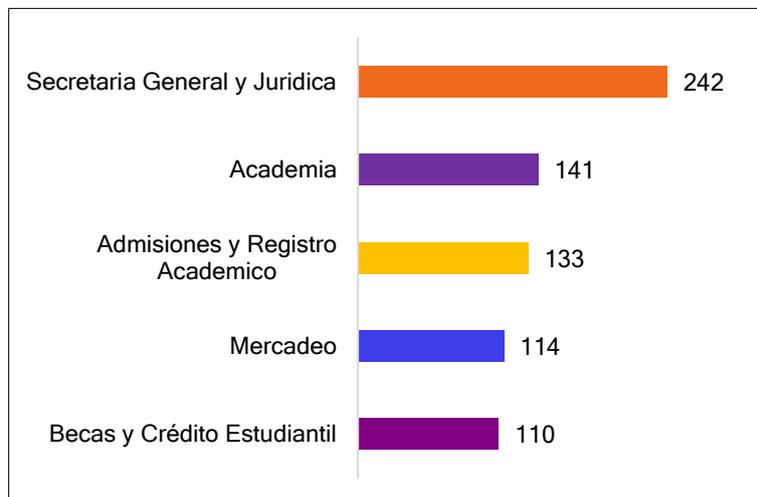
Gráfico 8. Tipos de solicitudes



Se evidencia que el tipo de solicitudes más usada es la petición, que para el 2024 representó el 80.5% del total de PQRSF, en las que en su mayoría correspondió a tramites de cesantías, derechos de petición, solicitud de certificados y solicitud de información general y de programas. El segundo tipo de solicitud más común son las quejas que correspondió al 12% del total de solicitudes recibidas, las unidades que más presentaron este tipo son las diferentes facultades, el Instituto Caldas y la secretaria general y jurídica, unidades que canalizan manifestaciones referentes al servicio, cumplimiento de procesos y la infraestructura de los espacios.

Las dependencias que recibieron mayor número de manifestaciones fueron:

Gráfico 9. Dependencias con más PQRSF



El seguimiento de estas solicitudes ha permitido que la administración universitaria apueste por la mejora de los servicios mediante la asignación de recursos a proyectos como Enlace Unab, que tiene como propósito modernizar la plataforma de contacto con las partes interesadas; el fortalecimiento de la cultura organizacional desde la declaración de sus cuatro atributos: ser proactivo, ser empoderado, ser empático y ser embajador, apostando a generar experiencias positivas en la prestación de los servicios entre los usuarios tanto internos como externos que fortalezcan el ambiente laboral requerido para el cumplimiento de la estrategia y la función misional de educar, así como los avances en la modernización de la infraestructura física y tecnológica plasmadas en el plan maestro, entre otras apuestas.

6. LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son metas claras y cuantificables que la institución establece para asegurar la excelencia educativa. Están diseñados para garantizar el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales de certificación y para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

Estos objetivos respaldan la política de calidad que define el compromiso del servicio prestado por el Instituto Caldas, los cuales se articulan con los procesos a fin de garantizar su coherencia y pertinencia. A continuación, se presenta el grado de cumplimiento:

Para fines de lectura, en los tacómetros los números al final de cada color indican los rangos establecidos según el semáforo de cumplimiento, el valor al inicio del color verde muestra la meta del indicador.

6.1 Instituto Caldas

Potenciar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes y padres de familia frente al modelo pedagógico.



Indicadores que lo miden:

- ✓ Satisfacción de estudiantes
- ✓ Satisfacción de padres de familia
- ✓ Insatisfacción de estudiantes

En promedio, la satisfacción general con el modelo pedagógico del Instituto Caldas se encontró ligeramente por debajo de la meta, influenciada por la percepción de los estudiantes, cuya satisfacción fue del 67%, frente a la meta del 85%. En cambio, la percepción de los padres de familia superó la meta por 4 puntos, reflejando un alto nivel de satisfacción.

El 1% de los estudiantes que no continuaron su proceso durante el 2024, expresaron no estar conformes con el servicio.



🏆 Obtener posiciones de excelencia en el sistema de evaluación institucional definido por el MEN

Indicadores que lo miden:

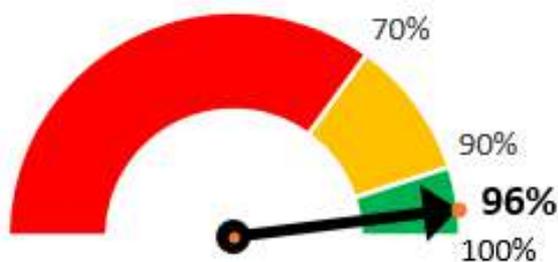
- ✓ Posicionamiento de excelencia obtenida por autoevaluación institucional.
- ✓ Clasificación del colegio según resultados SABER 11 o Índice Sintético de Calidad Educativa - ISCE.

En el 2024 el colegio ocupó la posición 5 según los resultados de las pruebas SABER 11 en Bucaramanga, en calendario A; así mismo se mantiene en la posición más alta de la autoevaluación con “Régimen de Libertad Regulada por Certificación”, cumpliendo con el objetivo trazado, y que frente a los resultados de años anteriores se mantiene entre las primeras 5 posiciones.

🏆 Promover la formación de ciudadanos autónomos

Indicador que lo mide:

- ✓ Formación para la autonomía del Instituto Caldas.



Para obtener el resultado, se realizaron cuatro mediciones al año, con un excelente desempeño para el 2024, superando la meta del 90% por 6 puntos. Este logro se debe a los procesos implementados desde los principios y valores fundamentales, los protocolos de clase y las responsabilidades del estudiante Caldista. Además, las actividades y programas de apoyo desde la dirección de grupo, el programa 'Ser Persona' y el acompañamiento constante proporcionado por el equipo de Bienestar Estudiantil, los maestros y los directores de grupo han sido clave en este éxito, así como en el mantenimiento de este comportamiento en los últimos años.

🏆 Fomentar en los estudiantes la cultura de manejo sostenible del ambiente

Indicador que lo mide:

- ✓ Actividades PRAE (Proyectos Ambientales Escolares).

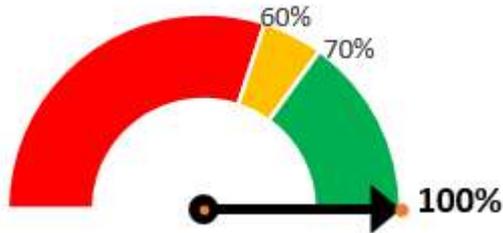
Durante el 2024 se realizaron 4 actividades cuyo propósito fue fomentar la conciencia ambiental mediante actividades vivenciales y prácticas. Los estudiantes participaron activamente en la preparación y siembra de semillas de plantas hospederas y nutricias, en la transformación de residuos orgánicos en productos como jabones y compostaje, así como en la creación de jardines verticales y el huerto escolar.



Garantizar la innovación del PEI

Indicador que lo mide:

- ✓ Proyectos de desarrollo del PEI Caldista:



Para el 2024 se logró una ejecución del 100% de las actividades planeadas lo que permite afianzar el objetivo principal del PEI generando espacios de formación y expresión para la construcción de la identidad de sus estudiantes, en actividades como Proyecto vocacional, Caldin Sabios, La caldera, Uso y aprovechamiento del tiempo libre, Caldistas por la paz, entre otras.

Fortalecer la cualificación del equipo docente

Indicadores que lo miden:

- ✓ Maestros con formación posgradual.
- ✓ Incremento en el nivel de competencia en los empleados IC.



Para el 2024 el resultado de la medición de estos dos indicadores arrojó un resultado de 50.5%, justo sobre la meta establecida, que respecto al 2023 creció un 2.5%.

El porcentaje de maestros con formación posgradual fue del 33%, y el incremento en nivel de competencias fue de 68%.

Conservar la infraestructura física y tecnológica acorde a las necesidades del servicio educativo



Indicadores que lo miden:

- ✓ Proyectos de infraestructura tecnológica
- ✓ Proyectos de infraestructura física

Se planearon 3 proyectos de infraestructura tecnológica con un cumplimiento del 83% (pago en línea con reflejo de cuenta automático, digitalización expedientes conciliatorios, y adecuación tecnológica de la biblioteca). El indicador de infraestructura física tuvo un cumplimiento del 70%, 7 de 10 proyectos ejecutados, los proyectos restantes quedaron programados para la vigencia 2025 e incluyen: el diseño del Coliseo cubierto, la remodelación de la portería y el muro de contención de la cancha de fútbol central. Además, se destaca que en 2024 se ejecutaron 17 proyectos adicionales que no estaban programados y que dan respuesta a las manifestaciones recibidas de las partes interesadas entre las que destacan padres de familia, estudiantes, maestros, colaboradores, entre otros.



- **Consolidar la efectividad del SGC**

Indicadores que lo miden:

- ✓ *Cumplimiento de acciones de mejoramiento.*
- ✓ *Cumplimiento de indicadores de gestión.*
- ✓ *Respuesta oportuna de PQRSF IC.*



Para el 2024 el promedio de los indicadores mostró un resultado del 84%, manteniendo su comportamiento frente al año anterior, producto de una atención oportuna del 100% de las solicitudes en el instituto caldas y la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados por medio de los indicadores establecidos arrojó un 93% de cumplimiento, indicador que se detalla en el numeral 7.4.7.

6.2 Administración de empresas Dual

El programa de administración de empresas en modalidad dual cuenta con dos objetivos de calidad que consolidan y aseguran el modelo pedagógico:

- **Mantener el 100% de satisfacción con el proceso de formación por los grupos de interés: estudiantes, egresados, docentes y empresarios.**

El año 2024 cumplió con la medición de satisfacción en relación con la meta establecida. Los profesores, estudiantes, empresarios, miembros de la red DHLA, y rector UNAB, se encontraron satisfechos con un resultado de 90%.

- **Asegurar los principios de la formación Dual Alemán y lineamientos del modelo de autoevaluación del programa.**

Los principios de la modalidad Dual Alemán: paralelidad, didáctica, currículo armonizado, transferencia de conocimiento y complementariedad se evidencian en los procesos académico-empresariales con el logro de las competencias por parte de los estudiantes, que se reconocen en los ejercicios de autoevaluación que permitieron la acreditación de alta calidad bajo los lineamientos del CA y renovación de registro calificado ante le MEN por ocho años contados a partir del año 2024.

7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

El desempeño y cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos es medido mediante indicadores de desempeño y de control, así como a través de mecanismos de seguimiento que permiten obtener información relevante para la toma de decisiones en pro de la mejora. A continuación, se presenta en detalle el resultado de los procesos más relevantes de cada ámbito:



7.1 Misionales del Instituto Caldas

7.1.1 Gestión Curricular

Proceso que garantiza la actualización del currículo, la adecuada implementación del proceso formativo y académico establecido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Para garantizar su efectividad con la apuesta de actualización el modelo se estructura en tres momentos fundamentales:

Establecer Conexiones

- Se centra en vincular los conocimientos de los estudiantes con nuevas ideas. A través de experiencias significativas, se incentiva la curiosidad y se promueve la reflexión sobre sus presaberes, competencias y habilidades, preparando a los estudiantes para alcanzar las metas de comprensión planteadas.

Potenciar el Pensamiento

- Se prioriza un aprendizaje profundo mediante la construcción activa de ideas claves. Los estudiantes participan en actividades de indagación, diseño, y reflexión, fomentando el desarrollo de procesos de pensamiento crítico y creativo mientras trabajan hacia la meta de comprensión

Transferencia del Aprendizaje

- Se orienta hacia la aplicación efectiva de los conocimientos habilidades y competencias adquiridas en contextos nuevos. A través de la resolución de problemas y la demostración de comprensión en escenarios prácticos, conceptuales o gráficos, los estudiantes consolidan su capacidad para transferir aprendizajes a situaciones reales.

En el año escolar 2024 se ejecutaron las acciones planeadas, destacando por su resultado:

- La incorporación de la asignatura “Ser Persona” en el currículo (preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional) la cual contribuye al fortalecimiento de habilidades socioemocionales partiendo de cuatro ejes temáticos: sentido de pertenencia, sexualidad, dimensión socioafectiva y proyecto de vida, valores y el desarrollo de la inteligencia emocional.
- Inclusión de la asignatura “Expresión artística, creatividad y cultura, la cual está integrada por la expresión corporal, artes plásticas y música.
- Inclusión del espacio proyecto de vida, enfocado la búsqueda y orientación vocacional de los estudiantes.

7.1.2 Gestión de la enseñanza y el aprendizaje

Desde este proceso se opera el desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje, estableciendo metodologías y herramientas que le permitan a los estudiantes adquirir conocimientos y competencias idóneas con el entorno.



Planeación de la enseñanza y el aprendizaje

- Encargado de proyectar el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje para que los estudiantes adquirieran los conocimientos y las competencias en el marco del modelo pedagógico, se mide con el indicador "aseguramiento de los criterios establecidos para la planeación en el SEB" el cual dio como resultado 97% superando la meta establecida del 95%.

Ejecución de la enseñanza y el aprendizaje

- Responsable de garantizar la acción formativa y académica de los estudiantes, de acuerdo con el modelo pedagógico. El desempeño del proceso se mide con tres indicadores: ingreso de notas que cumplió en un 96%, cumplimiento en la ejecución del plan de clase, con resultado del 99% y apropiación del modelo pedagógico, con el que se evalúa la comprensión y apropiación del PEI entre los maestros con resultado del 98%

7.1.3 Gestión de la evaluación y la promoción

Mediante este proceso se gestiona el logro de los conocimientos, competencias y habilidades requeridas mediante la implementación de estrategias tendientes a la promoción del estudiante.

Modelo evaluativo

- Tiene el propósito de garantizar el aprendizaje de los estudiantes mediante el seguimiento y mejora del modelo de evaluación. Se gestiona con el indicador de desempeño académico, que para el 2024 ubica al 83% de la población estudiantil en las categorías alto y superior, que comparado con el año anterior muestra un aumento en un punto porcentual

Promoción Escolar

- Gestionar el logro de los conocimientos, competencias y habilidades requeridas mediante la implementación de estrategias tendientes a la promoción del estudiante, y es medido por el indicador de porcentaje de promoción, el cumplimiento de la meta trazada en el indicador según la relación entre el número de estudiantes promovidos y el total de estudiantes es de 98% para la presente vigencia, manteniendo su comportamiento frente al año 2023.

Conclusión: Los procesos misionales del Instituto Caldas cumplieron los objetivos declarados reflejando un alto nivel de compromiso con la calidad educativa, la eficiencia operativa y el cumplimiento de su misión institucional, alcanzando alto grado de satisfacción de los padres de familia y posicionando al colegio entre los 5 mejores de Bucaramanga y generando confianza institucional para avanzar en los proyectos de crecimiento y transformación pedagógica.

7.2 Misionales de la educación superior (Programa Administración de empresas Dual)

7.2.1 Desarrollo del aprendizaje: Formación DUAL

Proceso Académicos: con este se asegura la acción formativa y académica de los estudiantes en la fase aula del programa de administración de empresas modalidad dual de acuerdo con el modelo pedagógico institucional. El desempeño del proceso se mide con los siguientes indicadores cuyos resultados fueron:



Gráfico 10. Indicadores procesos académicos PAEDUAL

Indicador	Meta	2023	2024
Docente excelente	80%	95%	90%
Formación Docentes Dual	90%	92%	82%
Graduados vinculados en la empresa formadora	>40%	14%	23%
Rendimiento académico del estudiante	(5.0 a 4.01)	49%	43.5%
	(4.0 a 3.5)	42%	47.5%
	(3.49 a 3.2)	7%	5.5%
	(3.19 a 0.0)	2%	3.5%

Procesos Empresariales: con este se asegura la acción formativa y académica de los estudiantes en la fase práctica del programa de administración de empresas modalidad dual de acuerdo con el modelo pedagógico institucional. El desempeño del proceso se midió con los indicadores: rotación de estudiantes en práctica, rendimiento en la práctica, impacto en la práctica, recompra de escenarios de práctica, instructores formados (FDL) y nivel de patrocinio. Para el 2024 registran cumplimiento de metas con los siguientes resultados:

Gráfico 11. Indicadores procesos empresariales PAEDUAL

Indicador	Meta	2023	2024
Rotación estudiantes práctica	<20%	0%	0%
Rendimiento en la práctica	80%	81%	75%
impacto en la práctica	>50%	100%	100%
recompra de escenarios de práctica	>50%	85%	83%
Instructores formados	>70%	100%	100%
Nivel de patrocinio	>50%	46%	40%

7.2.2 Evaluación de la docencia Caldas

Los indicadores de evaluación docente tienen el propósito de medir la satisfacción desde tres perspectivas La autoevaluación, donde el mismo docente evalúa el trabajo realizado, la heteroevaluación realizada por los estudiantes y la coevaluación realizada por los superiores, ya sean coordinadores de área o académicos para el instituto caldas o directores de programa y decanos para la Unab, los resultados de este proceso para el 2024 fueron:

Gráfico 12. % Docentes evaluados IC



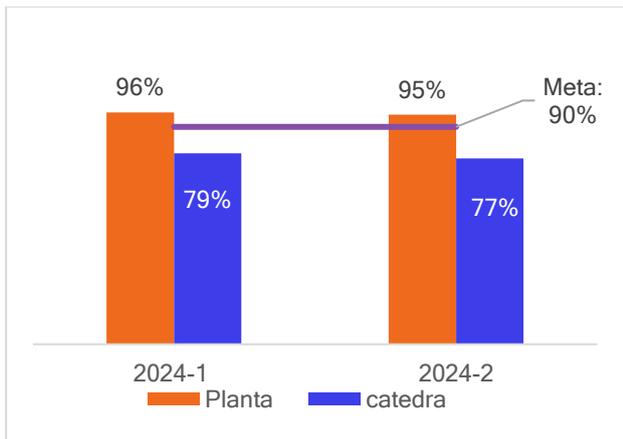
El porcentaje de maestros evaluados durante el 2024 fue del 95.8% que correspondió a 67 de los 72 maestros activos, mostrando disminución frente a los años anteriores sin que esto afecte el cumplimiento de la meta que corresponde a contar con el 90% de los maestros sean evaluados.



Gráfico 13. Datos evaluación docente IC



7.2.3 Evaluación de la docencia Unab



Se evidenció un comportamiento similar para las evaluaciones de los docentes planta y catedra durante el 2024, en el primer semestre se evaluó al 88.8 % del total de los profesores y en el segundo semestre el 86 %, en la siguiente grafica se detallan datos de la evaluación:

Gráfico 14. Datos evaluación profesores Unab I y II semestre 2024

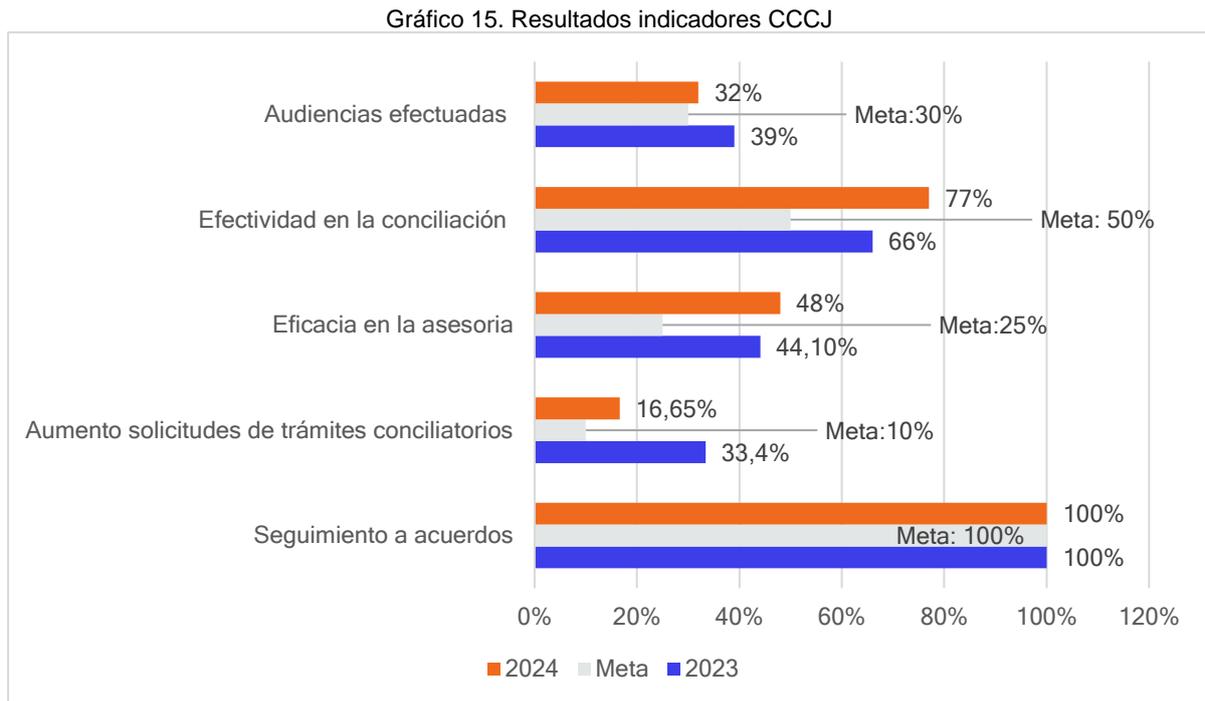


7.3 Desempeño de los procesos estratégicos

En el nivel estratégico la Institución ha declarado 4 macroprocesos: Gestión del aprendizaje, Gestión estratégica, Gestión de la creatividad y la innovación y Gestión del relacionamiento institucional, que se operan con 9 procesos entre los que se encuentra el Servicio de conciliación.

7.3.1 Desarrollo profesional: Servicio de conciliación

El servicio lo prestan los estudiantes del programa de derecho de conformidad con los requisitos legales y los definidos por la Unab para el funcionamiento del escenario de práctica y se mide con los siguientes indicadores cuyos resultados se muestran a continuación:



Audiencias efectuadas: Durante el 2024 se efectuaron 207 audiencias programadas por el CCCJ, 11 audiencias más que las realizadas en el 2023; sin embargo, el indicador presentó una disminución en 7 puntos porcentuales puesto que las audiencias programadas para el 2024 fueron más (576) que las del 2023 (505).

Efectividad en la conciliación: Este indicador mostró el 77% de eficiencia en el mecanismo de la conciliación lo que reflejó un alto cumplimiento en las intenciones de los usuarios al presentar su solicitud de conciliación, adicionalmente comparándolo con el 2023 hay un aumento considerable, lo que reflejó la preparación de los estudiantes conciliadores para liderar y dirigir las audiencias hacia un feliz término.

Eficacia en la asesoría: Este indicador mostró un comportamiento de crecimiento positivo respecto al año anterior, de 174 asesorías susceptibles para conciliación, 64 diligenciaron la solicitud de conciliación, lo que evidenció la capacidad de los estudiantes en promover y estimular la conciliación como un Mecanismo Alternativo de Conciliación (MACS) en los trámites de asesoría en el desarrollo de su práctica.



Aumento solicitudes de trámites conciliatorios: El indicador superó la meta en 6 puntos porcentuales, se pasó de 498 asesorías en el 2023 a 583 para el 2024. Aunque se evidenció una disminución del 16.7% comparado con el 2023 se continúa superando la meta establecida del 10%.

Seguimiento a acuerdos: Este indicador permite controlar el reporte de los seguimientos a acuerdos en el SICAAC (Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición), teniendo un cumplimiento del 100% en el periodo de evaluación.

Promedio de conciliaciones por estudiante: Este indicador controla el cumplimiento del criterio normativo establecida por el decreto 1829 de 2013 artículo 25 párrafo 3, el cual expresa que el consultorio deberá garantizar que cada estudiante desarrolle como mínimo dos casos de conciliación para lo cual recibe la formación requerida. Para el 2024 el promedio de audiencias de conciliación por estudiante fue de 3.8 frente al resultado de 4.8 del 2023.

Oportunidad del servicio: Este indicador permite medir el grado de oportunidad en la prestación del servicio, por parte del personal del Centro de conciliación en las actividades de planeación, ejecución y seguimiento. Para el 2024 el promedio de espera de los usuarios desde la solicitud de conciliación y la radicación del resultado fue 14.9 días, que comparado con el año anterior mejoro en 2.2 días por servicio.

En términos generales los resultados obtenidos reflejaron un desempeño positivo en la prestación del servicio por parte del centro de conciliación durante el 2024, evidenciado en el cumplimiento de las metas establecidas para cada indicador de medición.

7.4 Desempeño de los procesos de apoyo

El mapa de procesos vigente estableció once macroprocesos de apoyo que respaldan las funciones misionales de la UNAB y el Instituto Caldas. Estos macroprocesos se desglosan en procesos específicos, cada uno asociado a indicadores de gestión o métodos de seguimiento que permiten medir el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada proceso.

7.4.1 Gestión de admisión y matrícula

Alistamiento

El desempeño de este proceso se ve reflejado en la operación de los procesos de mercadeo, admisión y matrícula, que dependen de la adecuada gestión que se realice para cada campaña de admisión y matrícula de programas en los diferentes niveles y modalidades que cuenta con tres métodos de seguimiento: cumplimiento del cronograma académico, análisis programación académica Vs. Matrícula y las auditorías internas, que para la vigencia de evaluación no registraron novedades que alteren la operación y cumplimiento del propósito del proceso.

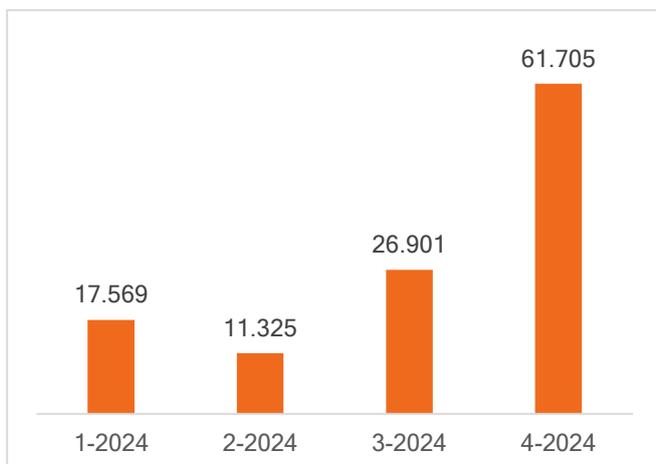
Mercadeo

Tiene como propósito promocionar y vender los productos y/o servicios ofrecidos por la UNAB-Instituto Caldas, además contribuyó con la mejora en el posicionamiento y visibilidad de la marca. La gestión del servicio en el Instituto Caldas se mide con tres indicadores:



- Interacción / Engagement Caldas

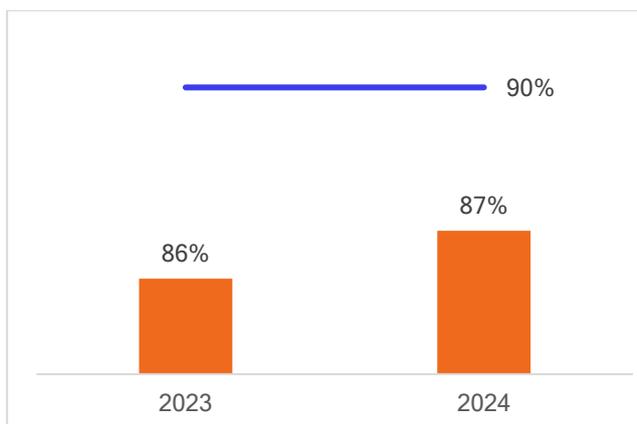
Gráfico 16. Interacciones en redes sociales



Durante el 2024 los resultados son notablemente positivos con un total anual de 117.500 interacciones en los posts publicados en las diferentes redes sociales, frente a la meta establecida de 30.000. Se evidenció una evolución significativa en la participación de audiencia en las diferentes campañas institucionales especialmente para el último trimestre obteniendo el 52.51% del total de las interacciones anuales logrado mediante una estrategia centrada en contenidos de valor y de manera orgánica. Para el 2024 se logró aumentar 929 seguidores en redes, la red social con más interacción fue Facebook con un 145.12% seguido de Instagram con un 130.5%.

- **Porcentaje de absorción Caldas**

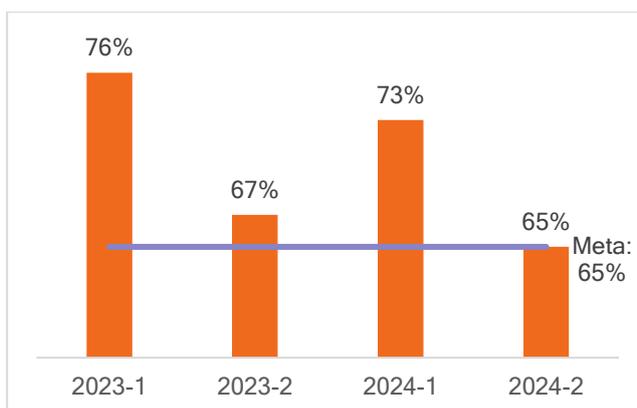
Gráfico 17. % Adsorción de estudiantes IC



El indicador porcentaje de absorción, el cual evalúa el margen de efectividad en las ventas anualmente mostró un comportamiento muy similar al año anterior, con aumento de 1%, se identificó que un gran número de aspirantes no fueron admitidos por factores que podrían perjudicar las dinámicas diarias de la institución.

- **Porcentaje de absorción Unab**

Gráfico 18. % absorciones estudiantes Unab

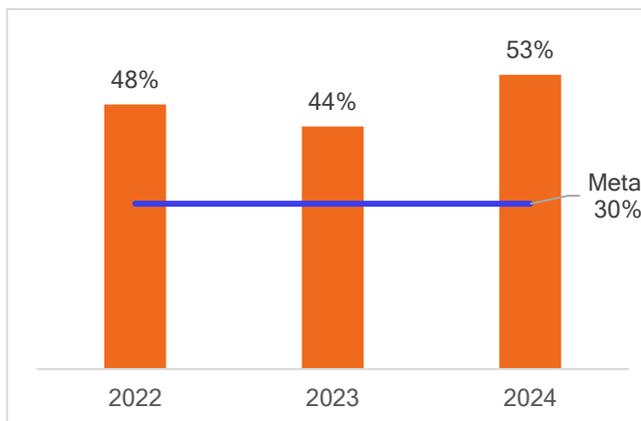


Se evidenció el cumplimiento de la meta establecida durante los últimos semestres; sin embargo, desde el área de desarrollo de mercados se le está aportando a campañas para comunicar los diferentes métodos de financiación a los que se puede acceder, y así mismo se están estableciendo convenios con las alcaldías de Bucaramanga y Lebrija.



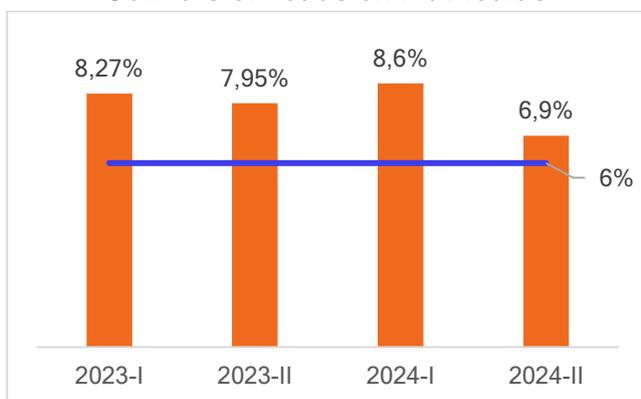
- **Generación de solicitudes IC**

Gráfico 19. Solicitudes de admisión recibidas IC



Este indicador mide la proporción entre el número de solicitudes recibidas y el número de interesados en la institución, durante el 2024 se superó la meta en un 23% y en comparación con el 2024 la generación de solicitudes creció un 9%, estos resultados son en gran parte a la campaña “El instituto Caldas te hace grande”, la cual permitió que el colegio fuera más llamativo y los padres de familia evaluaran el costo-beneficio de la institución.

- **Conversión leads en matriculas**



El resultado de este indicador se ha mostrado constante durante el período de evaluación, un cumplimiento superior a la meta establecida del 6%. Estas cifras reflejan las capacidades y el esfuerzo invertido en las estrategias de desarrollo de mercado y ventas.

Admisión Caldas

El objetivo de este proceso es garantizar la admisión del aspirante en los distintos niveles de formación de manera oportuna y eficaz cumpliendo con los requisitos de orden legal e institucional.

- **Capacidad de admisión:**

De los 277 cupos disponibles se admitió un total de 205 aspirantes, lo que corresponde a un 74%, Para el 2024 se evidenció mayor interés por parte de las familias para matricular a sus hijos en los grados de 1° a 11°.

Gráfico 20. Capacidad de admisión IC

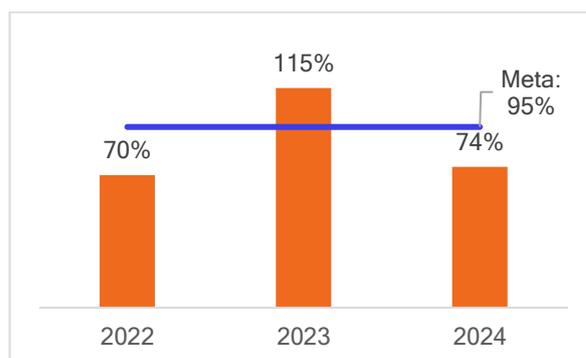
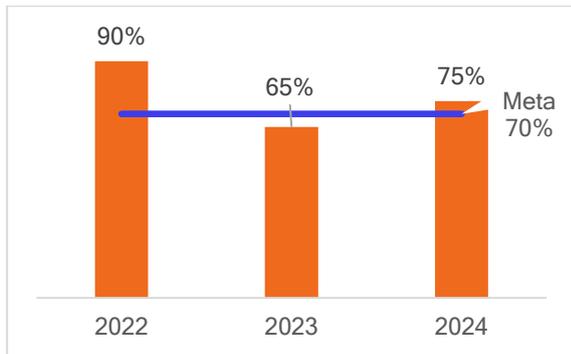


Gráfico 21. % de admisión IC



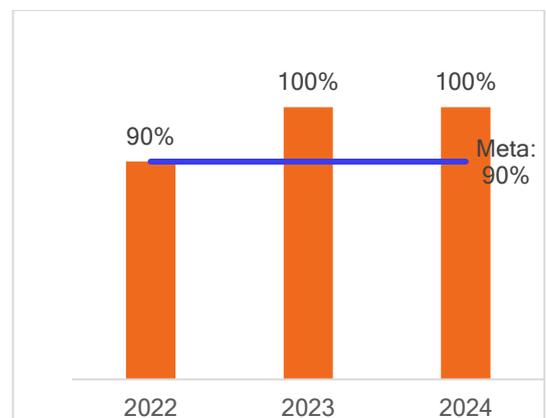
- **Selectividad: % de admisión**

Se realizaron 274 procesos de inscripción, de los cuales 205 aspirantes fueron admitidos. Las familias interesadas en preescolar expresaron preocupaciones sobre los altos costos en comparación con otros colegios y manifestaron interés en una institución que ofrezca programas para niños desde los dos años. Tras el análisis de estas observaciones, se identificó una oportunidad de mejora, planteando la creación de un curso de párvulos, que se proyecta ofrecer a partir del año 2025.

- **Oportunidad en la admisión**

La implementación de la plataforma para admisión y matrícula virtual, ha sido exitosa para el proceso, así como la claridad que tienen los miembros que apoyan el proceso para dar respuesta a las familias en los tiempos establecidos según el cronograma de admisiones, lo anterior reflejó el cumplimiento oportuno del 100% de todos los procesos de admisión, reafirmando la contribución positiva a la intervención del proceso.

Gráfico 22. Oportunidad de admisión IC



Matrícula Caldas

Este proceso permite oficializar la vinculación del estudiante con el proceso formativo tanto en el colegio como en la Unab. Se mide anualmente con los siguientes indicadores:

- **Incremento de estudiantes**

El número de estudiantes matriculados en el 2024 disminuyó un 3.3 % con respecto a la matrícula del 2023, paso de 1024 estudiantes a 990. Los factores de disminución se atribuyeron a traslado de residencia y desmejoramiento de la situación económica de las familias.

Gráfico 23. % Incremento de estudiantes IC

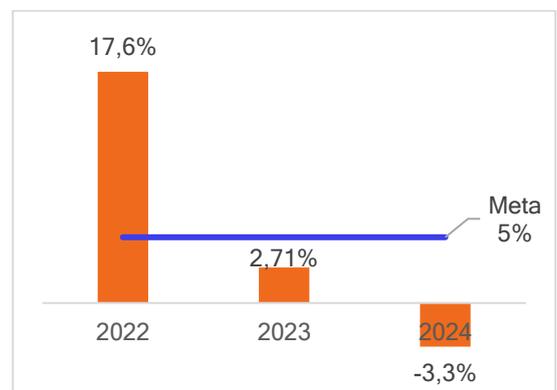
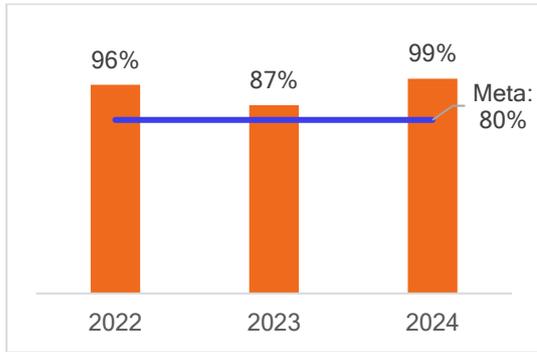


Gráfico 24. Satisfacción con el proceso de matrícula IC



- **Grado de satisfacción de los padres de familia y/o acudientes en el proceso de matrícula**

El proceso de matrícula virtual es de gran aceptación, de acuerdo con lo manifestado por los padres de familia: 903 respuestas de las cuales 679 calificaron como excelente (74.45%) y 224 lo calificaron como bueno (24.56%)

- **Porcentaje de estudiantes dados de baja**

9 estudiantes admitidos (nuevos) y 34 continuos que no matricularon, por motivos de cambio de lugar de residencia y motivos personales, datos que muestran cumplimiento continuo con la meta declarada para el indicador.

Gráfico 25. Estudiantes dados de baja IC

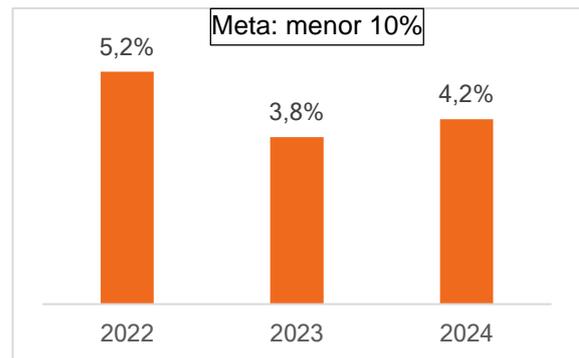
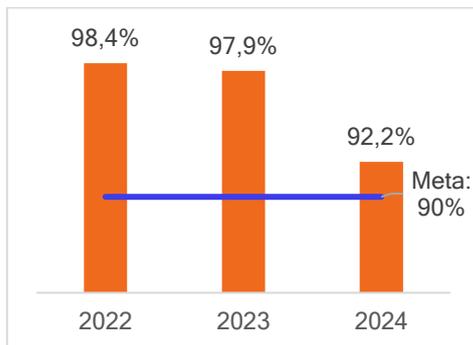


Gráfico 26. % Retención de estudiantes



- **Retención de estudiantes**

De los 989 estudiantes que culminaron en el 2023, 81 se graduaron, 5 tienen no cupo y 21 tenían deuda.

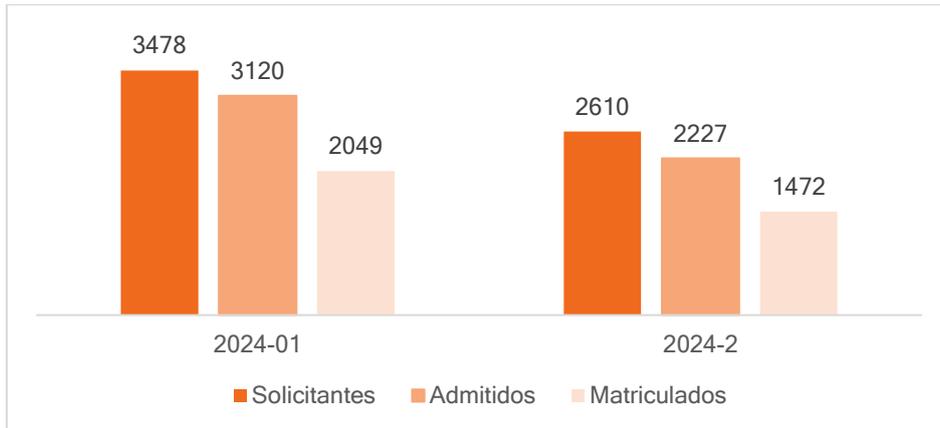
Los 130 estudiantes retirados manifestaron los siguientes motivos: 51 traslado domicilio, 5 No cupo, 25 Económicos-deuda 9 inconformidad con el servicio y 23 otros motivos, 17 motivos personales.

De los 882 estudiantes habilitados para matricular, 813 realizaron la matrícula para el 2024, ubicando el indicador 2,2% por encima de la meta declarada.



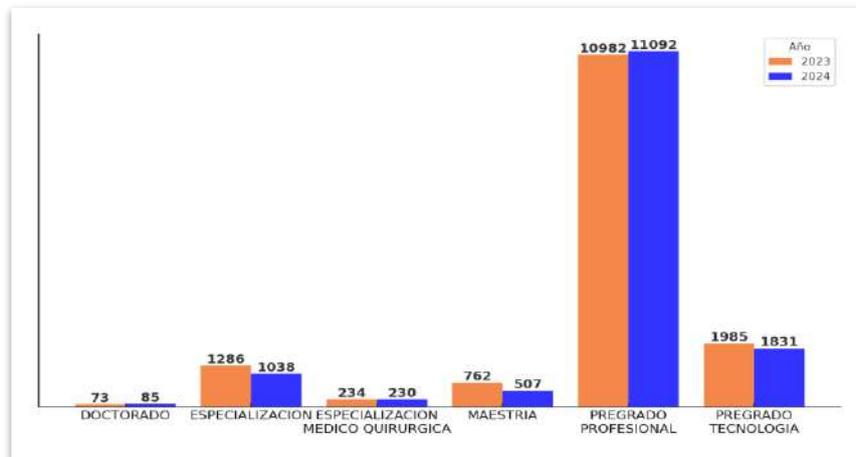
Matricula y admisión Unab

Gráfico 27. Solicitantes, admitidos y matriculados primer ingreso 2024



En 2024, el total de matrículas alcanzó los 18.327 estudiantes, de los cuales 3.472 fueron de primer ingreso, representando el 65% de los admitidos y el 57% de los aspirantes que solicitaron admisión. Del total de matriculados, 37 ingresaron a programas de doctorado, 964 a especializaciones, 155 a maestrías, 1.798 a pregrados y 567 a programas técnicos y tecnológicos. La Facultad de Ciencias de la Salud registró el mayor número de estudiantes de primer ingreso, con 1.016 matriculados, seguida por la Facultad de Economía y Negocios, con 699.

Gráfico 28. Matricula estudiantes continuos



Respecto a las matrículas de estudiantes continuos entre 2023 y 2024, las estadísticas institucionales registraron que, el nivel de Doctorado mostró el mayor crecimiento relativo, con un aumento del 16.4%, pasando de 73 a 85 matriculados, mientras que el Pregrado Profesional registró un incremento marginal del 1%, consolidándose como el nivel con más estudiantes (11.092 en 2024). En contraste, las maestrías tuvieron la mayor disminución relativa, con una caída del 33.5% (de 762 a 507 matriculados), seguidas por las Especializaciones, que decrecieron un 19.3% (de 1.286 a 1.038). Sin embargo, las especializaciones Médico-Quirúrgicas mostraron una leve baja del 1.7%, y el Pregrado Tecnológico disminuyó un 7.8% (de 1.985 a 1.831).

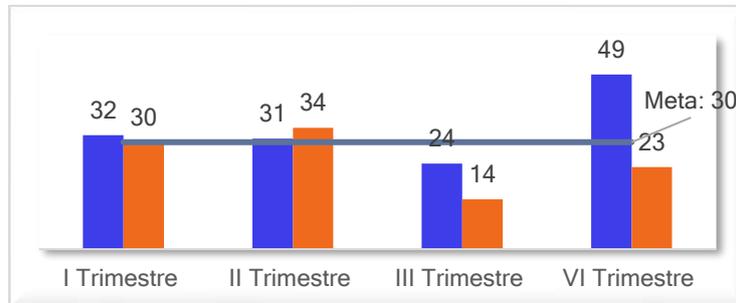


7.4.2 Gestión del talento humano

Macroproceso que logra su propósito de garantizar el diseño e implementación de las estrategias necesarias para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores de la UNAB e Instituto Caldas

Selección

Gráfico 29. Oportunidad en la selección de personal

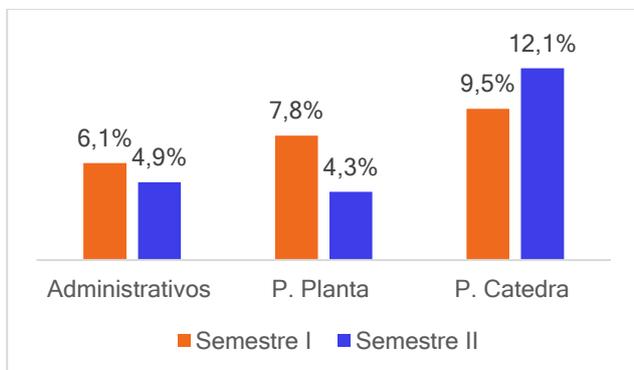


La meta declarada para el indicador son 30 días para proveer de recurso humano un cargo de tal manera que no afecte la operación. El comportamiento en el 2024 en promedio anual fue de 34 días para los procesos de la Unab y de 25 días para el Colegio, registrando algunas variaciones distantes de la meta que no afectaron la provisión de cargos y por ende la operación ya que, aunque los procesos iniciaron en el cuarto trimestre del año, la contratación era requerida para el 2025.

Contratación

- Índice de rotación Unab

Gráfico 30. Índice de rotación Unab 2024



Durante el 2024, se registró un total de 174 egresos en la institución. En el primer semestre, se presentaron 90 salidas, distribuidas equitativamente entre docentes

de cátedra (34%), administrativos (33%) y docentes de planta (33%). Para el segundo semestre, el índice de rotación reflejó un incremento en la salida de docentes de cátedra (52%), mientras que los administrativos representaron el 29% y los docentes de planta el 19% de los egresos. La gráfica evidencia que el índice de rotación fue mayor en docentes de cátedra, seguido por administrativos y docentes de planta, mostrando una disminución en la permanencia de estos últimos en el segundo semestre.

Compensación

Proceso que mantiene y asegura el sistema de compensación salarial del talento humano de acuerdo con las directrices de la Universidad y normatividad legal vigente. La eficacia de la gestión se mide mediante el porcentaje de errores en la liquidación de los derechos laborales por la prestación de los servicios. Durante la vigencia analizada no se han registrado errores en la compensación; manteniendo la medición del indicador desde el 2021 al 31 de diciembre 2024 en 0%.



Bienestar Empleados

- **Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de SST**

Para el 2024 se programaron 805 actividades entre capacitaciones, construcción de documentación, actividades de COPASST, planeación y ejecución de programas de SST, seguridad vial entre otros, de las cuales se ejecutaron 782 actividades, correspondiente a un porcentaje de cumplimiento anual de 97%, que representa 17 puntos por encima de la meta.

Gráfico 31. Cumplimiento del plan de trabajo de SST

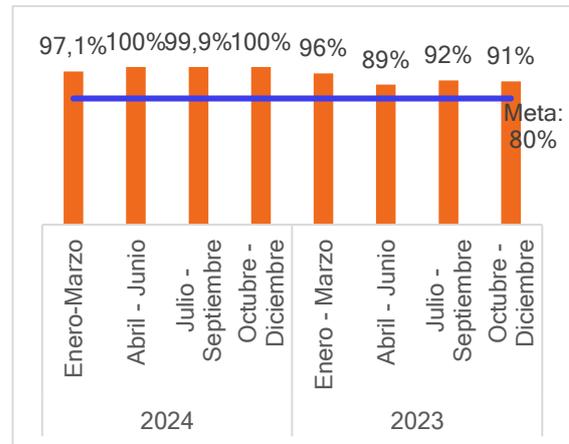
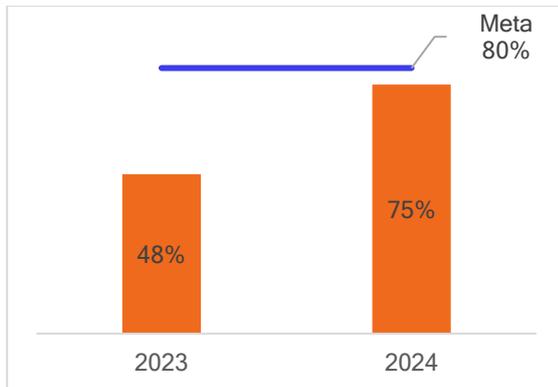
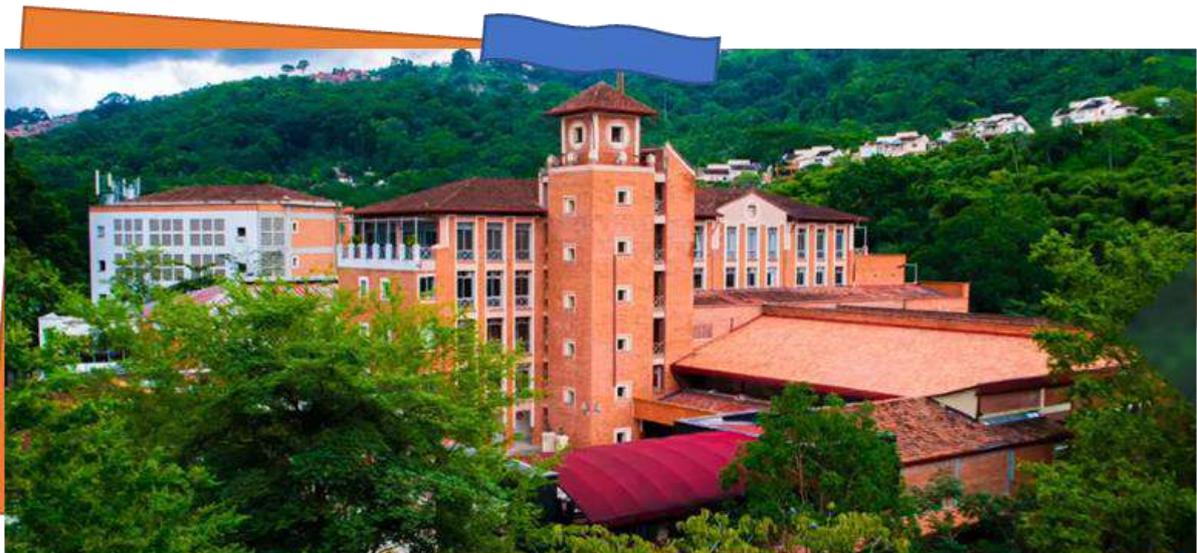


Gráfico 32. Cobertura en las actividades de SST



- **Porcentaje de cobertura actividades de SST**

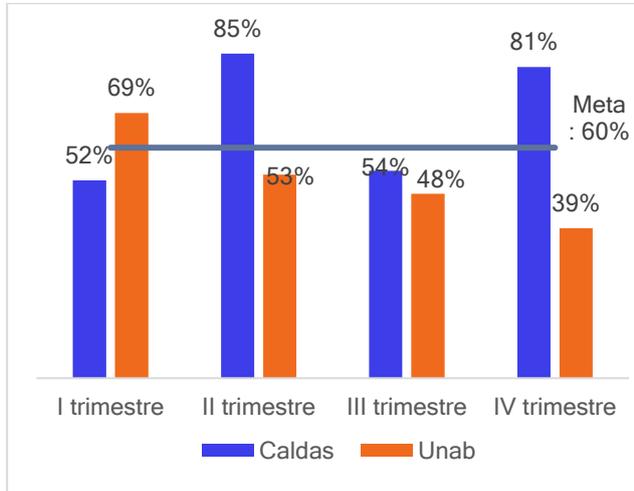
Gracias a las estrategias implementadas como formación por campus, empoderamiento de los líderes y áreas y planificación según procesos y actividades institucionales se logró cubrir el 75 % de los colaboradores convocados en las diferentes actividades, logrando mejorar el resultado del indicador frente al año anterior, pero que aún no alcanza la meta declarada.



Capacitación

- **Incremento en el nivel de competencias**

Gráfico 33. Nivel de competencias Unab - Caldas 2024



En el primer trimestre, la participación en las formaciones impartidas a docentes y administrativos de la UNAB superó tanto el porcentaje alcanzado en el Instituto Caldas como la meta establecida del 60%. Sin embargo, en los trimestres siguientes, el rendimiento disminuyó progresivamente hasta llegar al 39% en el cuarto trimestre. Por su parte, el Instituto Caldas mostró una tendencia más fluctuante, pero con un desempeño general más estable a lo largo del año, mientras que la UNAB experimentó una reducción en la participación de sus empleados en las distintas capacitaciones ofrecidas.

Durante el 2024 se impartieron 396 acciones de formación para docentes y administrativos de la Unab, en los diferentes campus, las dimensiones de formación con mayor acogida fueron: formaciones disciplinares 76.5%, formaciones pedagógicas e institucionales 64.7%, autocuidado y bienestar 46% e investigación, creación y transformación social 34%.

En el instituto caldas se impartieron un total de 50 acciones de formación las que presentaron mayor acogida y participación por parte de maestros y administrativos fueron, formación pedagógica e institucional, calidad y bienestar y autocuidado.

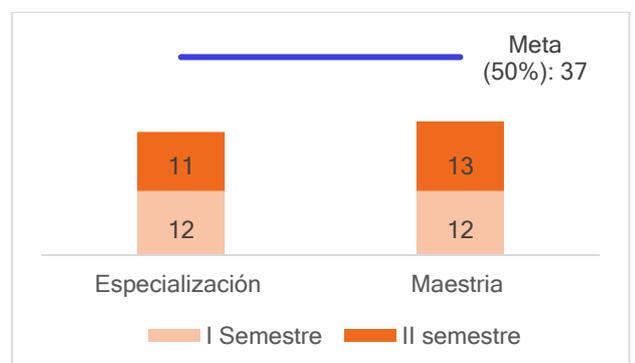
Plan de formación 80/20

Se mide con los siguientes indicadores:

- **Incremento en el nivel de formación posgradual IC**

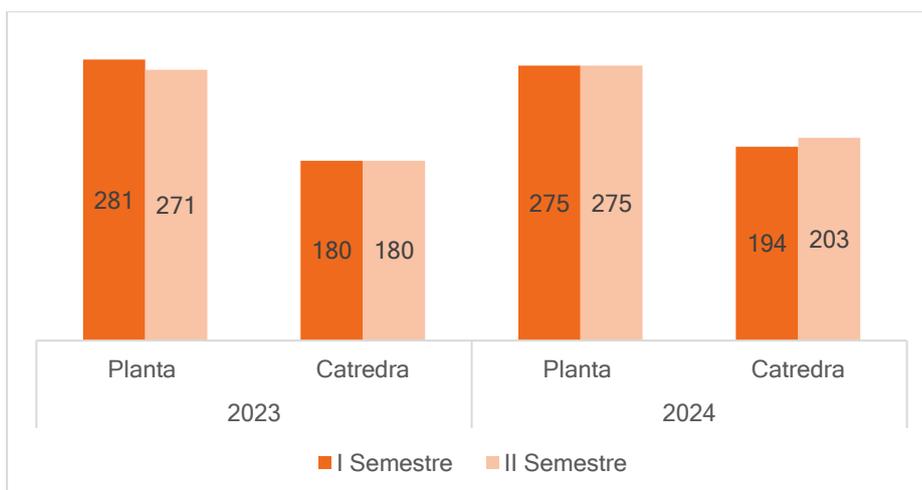
En 2024, el Instituto Caldas contó con un total de 73 maestros, de los cuales el 32% tenía estudios de posgrado, ya sea especialización o maestría, comportamiento que se mantiene frente al año 2023. El resultado del indicador ubicó el indicador un 18% por debajo de la meta establecida.

Gráfico 34. Formación posgradual profesores IC



- **Incremento de nivel de formación maestría profesores Unab**

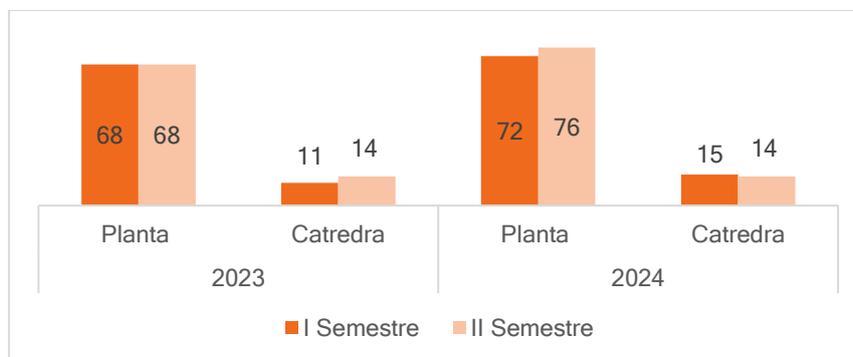
Gráfico 35. Profesores con formación de maestría Unab



La meta de crecimiento en la cualificación de los profesores del nivel de educación superior en el nivel de formación maestría, es del 80% de la planta profesoral, que frente al resultado obtenido en el último semestre del año 2024 muestra 20 puntos en promedio por debajo para la vinculación de los profesores planta y cátedra, frente al número de profesores vinculados de 405 profesores planta, y 389 profesores cátedra respectivamente.

- **Incremento de nivel de formación doctoral profesores Unab**

Gráfico 36. Profesores con formación en doctorado Unab



La Unab espera contar con el 20% de su planta profesoral cualificada en el nivel de doctorado y para lograrlo aplica diferentes estrategias que van desde auxilios para formación como la vinculación de profesores ya formados. El indicador para el año 2024 registró un logro de 11%, resultado que se mantuvo frente al año anterior y que evidenció un faltante de 9 puntos para alcanzar la meta declarada.

7.4.3 Gestión de recursos de apoyo académico

Tres procesos contribuyeron con el propósito de garantizar que las funciones misionales contaran con los espacios apropiados y los recursos de información, de tecnología y de conectividad necesarios para operar. Los resultados de medición del 2024 se obtuvieron a través de los indicadores de los siguientes procesos:

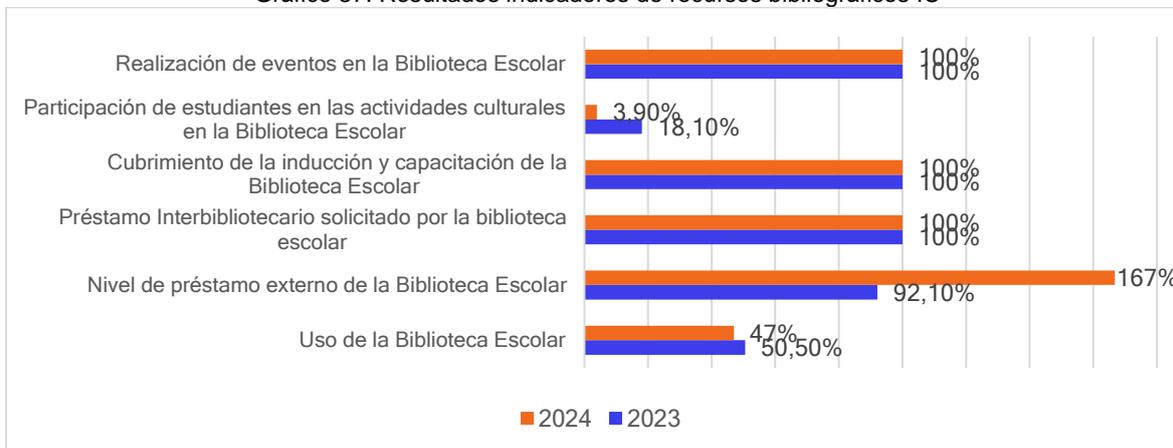


Recursos bibliográficos

El objetivo del proceso es promover el uso de los recursos de la información ya sean impresos o digitales por los diferentes usuarios de la formación, los resultados obtenidos para los indicadores fueron los siguientes:

- **Biblioteca escolar Instituto Caldas**

Gráfico 37. Resultados indicadores de recursos bibliográficos IC



Para el 2024 los resultados de los indicadores mostraron que la operación del proceso cumplió con su propósito, mostrando cifras superiores a la meta establecida como es el caso del nivel de préstamo externo de la biblioteca escolar, mientras que la participación de los estudiantes en actividades culturales disminuyó frente al comportamiento del año anterior ocasionado por el ajuste de actividades de los talleres de formación.

- **Biblioteca universitaria**

Gráfico 38. Resultados indicadores de recursos bibliográficos Unab



El comportamiento de los indicadores para el servicio prestado en la Biblioteca para el nivel de educación superior reflejó un comportamiento estable que cumplió con su propósito, destacando el incremento de 5 puntos porcentuales en el uso de la biblioteca por parte de los estudiantes, incremento que se relaciona con la inversión realizada para mejorar los espacios y renovar y actualizar las bases de información bibliográficas.

Cabe resaltar que con el apoyo de Gestión Organizacional Roble se aplicó un instrumento para la validación y análisis de los indicadores existentes mediante la metodología SMART con el fin de



redefinir identificar si estos apoyan la medición y evaluación del objetivo del proceso y están alineación con los lineamientos de autoevaluación los cuales inician medición en la vigencia 2025.

Recursos tecnológicos y Operación de campus

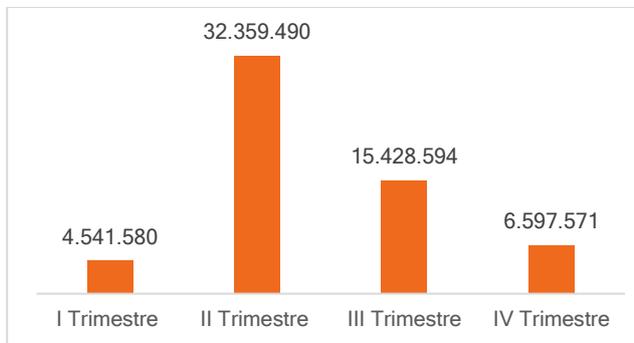
La gestión se evalúa con dos indicadores, percepción del servicio y acuerdos de nivel de servicio excedidos. En el año 2024 el número total de solicitudes recibidas fue 4.517 de los cuales el 10 % correspondió al Instituto Caldas y el 90% de la Unab. Las mesas de ayuda tienen definidos los tiempos de respuesta para primera y segunda respuesta que en promedio es de 2 días, que de conformidad con los resultados son cumplidos en un 100%. Se evidenció que se mantiene la tendencia de los usuarios del sistema de cerrar las solicitudes de manera extemporánea a la conformidad de la solicitud y en una gran proporción a no calificar el servicio. Los servicios prestados por infraestructura y operaciones mostraron un nivel de satisfacción de 4,96% calificada en un 49% por el Colegio y el 51% restantes de la Unab, con atención dentro de los acuerdos de nivel de servicio que ha permitido la ejecución del servicio sin ninguna novedad.

7.4.4 Gestión de las comunicaciones

En la Unab la visibilidad y posicionamiento se trabajó con la transmisión de la información de manera eficaz, lo cual se opera desde los procesos: administración de la información y las comunicaciones internas y externas del macroproceso Gestión de las Comunicaciones. El desempeño del objetivo de estos se midió con dos indicadores:

- **Impresiones en redes sociales**

Gráfico 39. Visualizaciones en redes sociales.

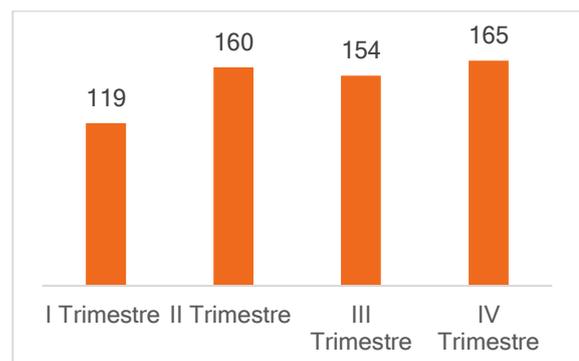


El total de visualizaciones durante el 2024 fue de 58.927.253, registrándose en el segundo trimestre el mayor número de interacciones con el 54% del total de impresiones, vistas y consultas en las redes sociales

- **Publicación de información en portal interno.**

El total de publicaciones en mi portal durante el 2024 fue de 596 con un promedio trimestral de 149.5. Los últimos tres trimestres tuvieron un comportamiento similar. En el primer trimestre el número de publicaciones es menor debido a la temporada de vacaciones de la comunidad académica y administrativa pero siempre superando la meta de 60 publicaciones establecida.

Gráfico 40. Publicaciones en mi Portal U



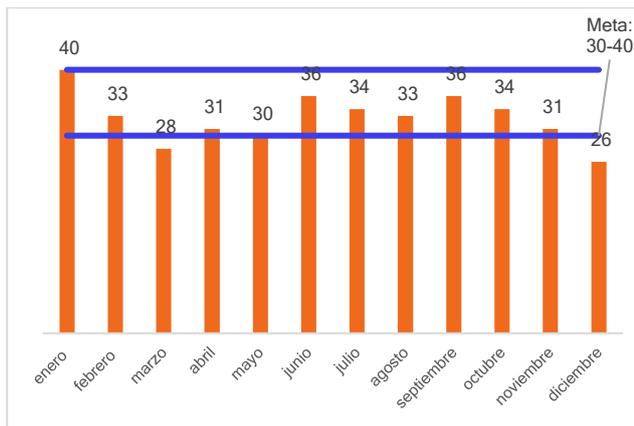
7.4.5 Gestión administrativa y financiera

Seis (6) procesos trabajan por la productividad y la eficiencia en la operación institucional para soportar el desarrollo de las funciones misionales: planeación financiera, ingresos y egresos apoyo financiero, abastecimiento de bienes y servicios, administración de bienes y contable. El desempeño se mide a través de indicadores y los resultados para la vigencia de evaluación son:

Ingresos y egresos

- **Oportunidad en el pago**

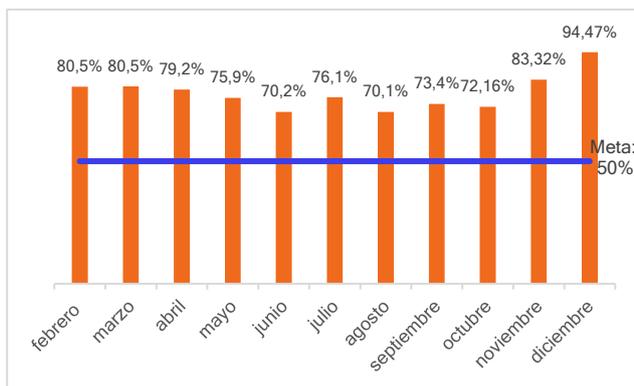
Gráfico 41. tiempo en pagos a proveedores



La política de pagos a proveedores establece una meta para pagos entre 30 y 40 días, para el 2024 el promedio fue de 32.6 días, se evidenció cumplimiento de la meta de manera continua durante el año, mejorando el tiempo en el mes de diciembre ocasionado por el cumplimiento del cronograma administrativo y financiero que contempla receso de operación por vacaciones colectivas anuales.

- **Recaudo de pensión**

Gráfico 42. cumplimiento en el recaudo mensual de pensión IC



El comportamiento promedio del indicador que mide el recaudo pensión dentro de las fechas establecidas para el 2024 fue de 77.8% muy por encima de la meta establecida del 50%, de los 995 estudiantes matriculados 95 cerraron el año con deuda.

- **Recaudo anual** (Cumplimiento del recaudo por pensiones en el IC)

El indicador mostró un cumplimiento del 97.59 % respecto a su meta del 90%, que comparado con al año anterior tuvo un breve aumento 1.9%. De 995 estudiantes matriculados en el 2024, 24 quedaron con deuda para el 2025.



- **Recaudo en los ingresos por matrícula del nivel de educación superior**

El servicio educativo para el nivel de la educación superior ingresa por semestre académico, una vez cursado el proceso de matrícula que surte dos momentos importantes la inscripción de cursos y el pago ya sea de contado o mediante los diferentes medios de financiación directa o a través de terceros. El 2024 cerró con ingresos por matrícula por \$ 133.011 millones de los cuales el 80% correspondió al nivel de pregrado profesional y el 20% restante al nivel de posgrado.

De los 105.824 millones de ingresos por matrícula del nivel de pregrado, los servicios certificados aportaron el 6%, siendo la mayor contribución (80%), la realizada por el programa de Derecho a donde pertenece el servicio de conciliación. Las estadísticas institucionales actualizadas a 12 de febrero de 2025, registró un total de 7.995 estudiantes del nivel de pregrado profesional para el II semestre de 2024, de los cuales 1.177 son del programa de Derecho y 140 del programa de Administración dual, explicando la mayor contribución con el ingreso neto por matrículas en el año 2024 por parte del programa de Derecho. El proceso que asegura la estabilización del recaudo de ingresos por matrícula se denomina baja masiva y la gestión de la cartera evidenció el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los estudiantes con la universidad, que cerró con un 3.2% de cartera morosa frente al total de ingresos por matrícula del año 2024.

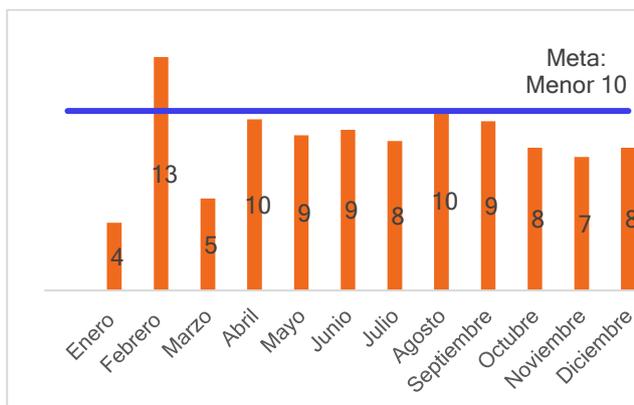
Compras

- **Tiempo de respuesta proveedores**

El objetivo de este indicador es medir el grado de cumplimiento de los proveedores activos frente a requerimientos de la institución. Para el 2024 el promedio del grado de cumplimiento de los proveedores frente a los requerimientos de la institución fue de 2 días, manteniendo el resultado obtenido en el año anterior.

- **Tiempo de gestión interna de compras**

Gráfico 43. Tiempo en la elaboración de órdenes de compra.



Para el 2024 el tiempo promedio de gestión interna fue de 8 días cumpliendo con la meta establecida de máximo 10 días en la gestión interna del área para la elaboración de órdenes de compra; sin embargo, la variación de febrero fue generado las demoras en la elaboración de contratos correspondientes a 25 órdenes de compra.

- **Grado cumplimiento proveedores**

Para el 2024 el 100% de los proveedores activos evaluados se ubicaron en la categoría de confiables, respecto a los aspectos evaluados.

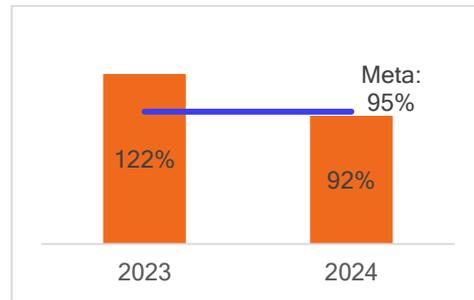


Planeación financiera

- Cumplimiento de excedente neto**

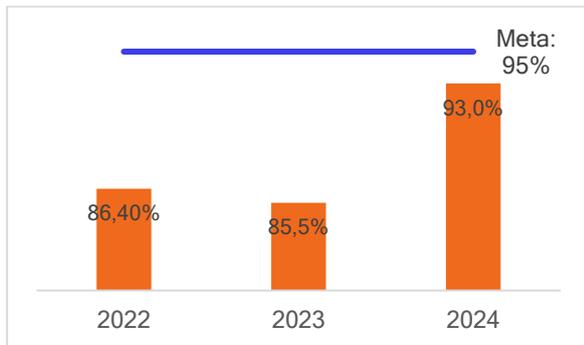
El 2024 alcanzó un 92% de los excedentes netos proyectados, registrando 3 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida, situación que no afectó el plan de inversión institucional de la vigencia.

Gráfico 44. Excedentes netos 2024



- Ebitda**

Gráfico 45. Ebitda-Capacidad operativa 2024

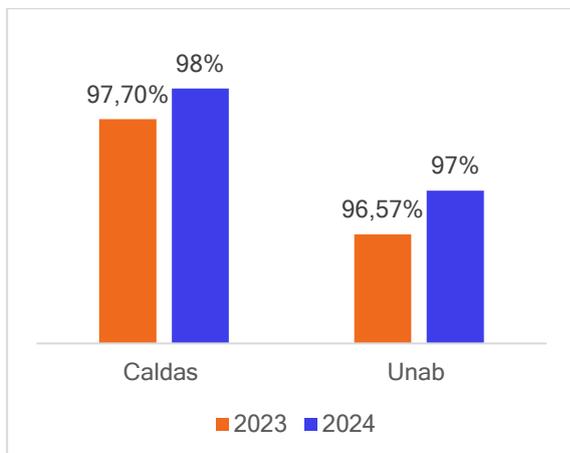


El Ebitda para el año 2024, quedó 2% menos de los esperado, registrando \$ 1.155 millones por debajo de lo presupuestado.

La tendencia del indicador mostró un crecimiento de 7.5 puntos en 2024, alcanzando el 93%, acercándose a la meta del 95%. Este crecimiento reflejó una mayor eficiencia operativa y capacidad de generación de recursos, permitiendo reinversión en infraestructura, innovación académica y beneficios estudiantiles. Además, fortalece la sostenibilidad financiera al reducir la dependencia de financiamiento externo. Aunque la tendencia es positiva, el desafío sigue siendo optimizar costos y maximizar ingresos para consolidar la estabilidad y competitividad de la institución.

- Cumplimiento de ingresos operacionales**

Gráfico 46. Ingresos operaciones 2024

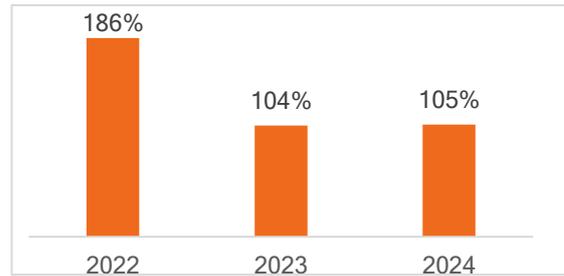


El instituto caldas evidenció un crecimiento marginal de 0.3 puntos porcentuales, y la Unab 0.43 puntos frente al año anterior respectivamente, lo que indica estabilidad en el cumplimiento para captar ingresos operacionales, con una leve mejora en la planificación financiera y operativa



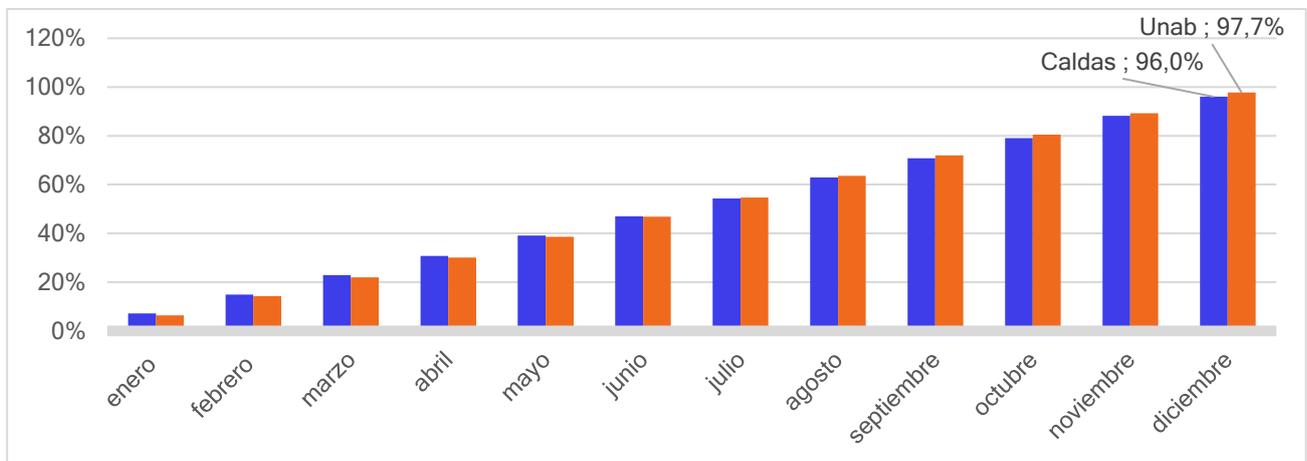
- **Cumplimiento contribución anual Instituto Caldas**

La contribución del colegio se superó en \$ 118 millones de pesos por encima de lo proyectado, superando la meta el 90%, mantener el control en la ejecución del gasto permitió estos buenos resultados en el Instituto Caldas



- **Ejecución presupuestal**

Gráfico 47. Ejecución presupuestal Caldas- Unab 2024



El indicador de ejecución presupuestal del Instituto Caldas y UNAB muestra una evolución progresiva y sostenida a lo largo del año, con una tendencia de crecimiento mensual constante. Desde enero hasta diciembre, los valores presentaron un avance similar, reflejando una ejecución equilibrada y alineada con el presupuesto anual de operaciones. En los primeros meses, el cumplimiento es bajo (7.2% en Caldas y 6.4% en UNAB en enero), pero se incrementa gradualmente, alcanzando el 54.3% y 54.6% en julio, lo que indica una ejecución estable en el primer semestre. A partir de agosto, la ejecución crece de manera más acelerada, superando el 70% en septiembre y alcanzando su punto máximo en diciembre con 96.0% en Caldas y 97.7% en UNAB, lo que evidenció un cumplimiento eficiente alineado a la dinámica propia de la institución. La ligera diferencia entre ambas instituciones a lo largo del año sugiere que la UNAB mantuvo una ejecución superior, pero ambas lograron resultados óptimos al cierre del ejercicio financiero.

Contable

Para el periodo de análisis no se cuenta con información suministrada por el dueño del proceso para incluir en este informe.



7.4.6 Gestión jurídica

Con el propósito de prevenir los riesgos legales, la Institución opera 5 procesos: Actualidad y asesoría normativa, documentos jurídicos, procesos administrativos y judiciales, procesos disciplinarios y gobierno institucional. Durante el 2024 el desempeño en la gestión jurídica se midió con los indicadores que se presentan a continuación:

- **Actualidad y asesoría normativa**

Este indicador mide el número de capacitaciones impartidas por la Secretaria general y jurídica SGJ, según las necesidades institucionales en temas legales y normativos. Al igual que en año anterior, para el 2024 se dieron 3 capacitaciones cumpliendo con la meta establecida, los temas tratados fueron sobre Gobierno Corporativo y Política Institucional para la Equidad de Género. Igualmente, se ha apoyado la inducción de estudiantes con la presentación del Reglamento Estudiantil de Pregrado UNAB.

- **Oportunidad en la respuesta a derechos de petición**

A nivel general hay un porcentaje de cumplimiento en los tiempos por Ley establecidos para la contestación de derechos de petición del 82%, para el instituto caldas se recibieron 21 derechos de petición con porcentaje de cumplimiento del 87.5%, dos fueron remitidos a los peticionarios fuera de termino por la persona encargada.

Para la Unab el cumplimiento fue del 76.6%, de 130 recibidos se dio respuesta oportuna a 99, esto debido a demoras en indagaciones de fondo y demoras en acciones correctivas.

Gráfico 48. Cumplimiento en los tiempos de respuesta a derechos de petición.

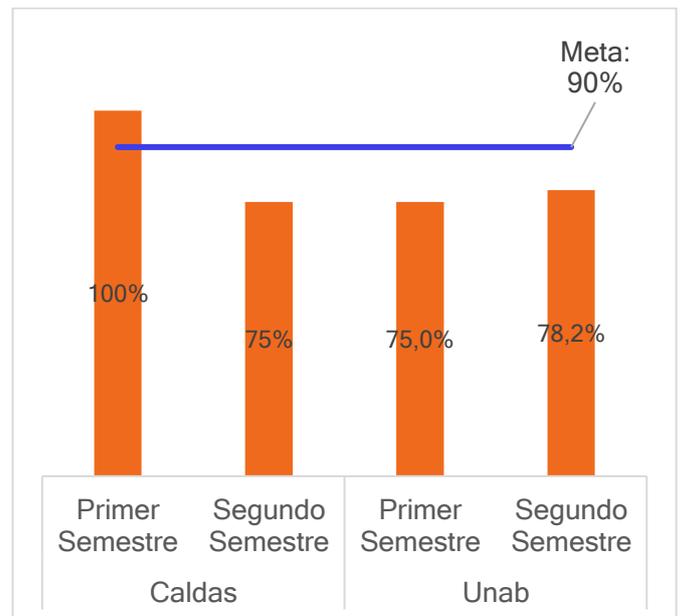
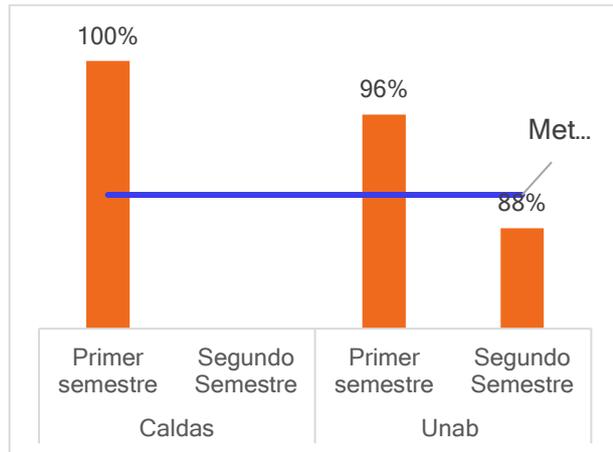


Gráfico 49. Cumplimiento en los tiempos de respuesta a acciones de tutela.



- **Oportunidad en la respuesta de acciones de tutela**

Durante el 2024 se recibió un total de 41 acciones de tutela interpuestas contra la Institución, de las cuales una (1) fue para el Instituto Caldas en el primer semestre. El promedio de cumplimiento dentro de los tiempos otorgado fue del 95%, del total de acciones, 3 interpuestas a la universidad se respondieron fuera de termino por situaciones externas a la institución debido a la extensión de los escritos presentados por los accionantes.

7.4.6 Gestión de la efectividad

Macroproceso que contiene cinco procesos: administración de procesos, administración documental, evaluación de procesos, mejoramiento y administración de riesgos y oportunidades, se busca garantizar la eficacia y eficiencia de la institución mediante la articulación de los componentes: personas, procesos y tecnología, que para la vigencia de evaluación los indicadores que los miden muestran los siguientes resultados:

Administración documental

- **Control de documentos**

El desempeño de este proceso se mide con los indicadores “Participación de subprocesos documentados” y “Porcentaje de documentos archivados”.

- **Participación de subprocesos documentados.**

Durante 2024 se alcanzó un total de 104 subprocesos documentados en la SVE, lo que equivale al 42.45% de los 245 definidos en el Mapa de Procesos Institucional. Esto representó un incremento del 5% en comparación con la documentación registrada en 2023.

Desde Gestión Organizacional ROBLE se reafirma el compromiso de incrementar la creación de nueva documentación y la actualización de la existente, manteniendo el foco en diagramas y procedimientos. Durante 2024, se entregaron un total de 98 documentos, distribuidos de la siguiente manera: 5 actualizaciones al modelo BPMN, 32 actualizaciones derivadas de necesidades operativas, 23 actualizaciones relacionadas con la incorporación del Sistema de Gestión de Calidad Dual al Sistema de Gestión Institucional, y 38 documentos nuevos.

- **Porcentaje de documentos archivados**

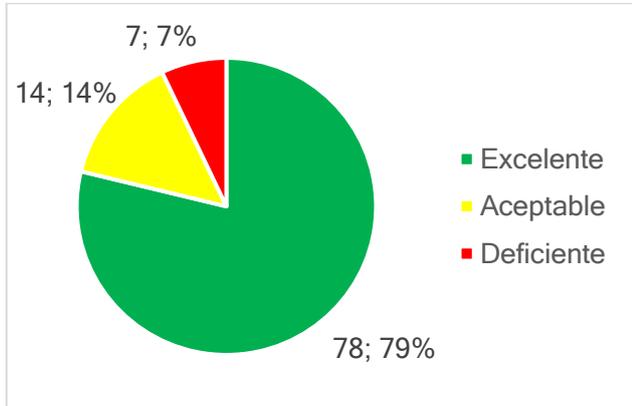
En el 2024 se alcanzó un 77.5% de cumplimiento de la documentación archivada en cada una de las series y subseries definidas en las tablas de retención por unidad, ubicando el resultado en buen desempeño frente a la meta establecida de estar entre el rango del 70% a 100%.



Evaluación de procesos

- **Cumplimiento indicadores de gestión**

Gráfico 50. resultado de los indicadores de procesos



El objetivo de este indicador es el de evaluar el desempeño de los procesos del sistema, teniendo en cuenta su capacidad para alcanzar los resultados planificados en términos de metas. Para esto se usan los rangos definidos en el semáforo de cada indicador (Rojo: deficiente, Amarillo: Aceptable; Verde: Excelente).

El resultado para el 2024 fue del 93% superando la meta en un 13%, los resultados son producto de la medición de 99 de los 105 indicadores declarados por los procesos. A la fecha del informe no se contó con los resultados de medición de 5 indicadores del proceso de Contable y uno de Administración de bienes

Los indicadores ubicados en el rango “deficiente” ocasionado por el resultado que alcanzaron en su desempeño durante el año 2024 fueron:

- Ejecución de la enseñanza y el aprendizaje: Satisfacción de estudiantes IC: 61%
- Incremento de estudiantes IC: -3.3%
- Nivel de satisfacción en actividades de bienestar: 64.12%
- Incremento en el nivel de formación posgradual de profesores planta Caldas: 25%
- Transformación de la cultura UNAB: 53.8%
- Índice de rotación de personal Unab: 7.49%
- Índice de Rotación Instituto Caldas: 17.83%

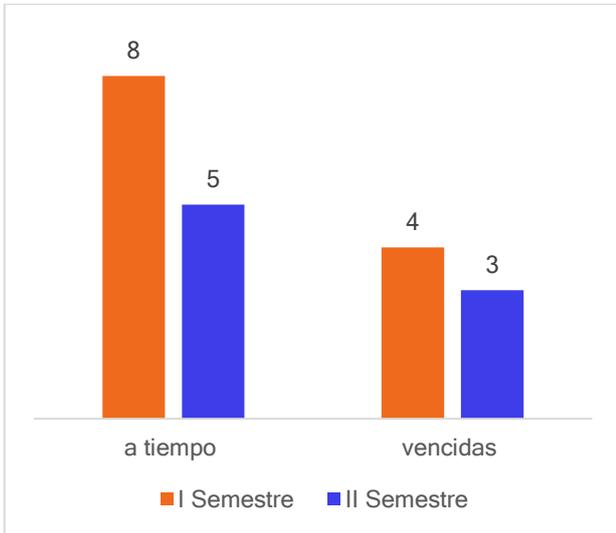
El comportamiento anterior será abordado con cada uno de los responsables para identificar las causas y definir las estrategias requeridas a implementar en el 2025.

Mejoramiento

- **Cumplimiento de acciones de mejoramiento**

Gráfico 51. cumplimiento en los tiempos establecidos en la SVE para las acciones de mejora





El indicador cerró el año con un porcentaje del 60% de cumplimiento por parte de los usuarios del sistema de gestión de la calidad con las actividades planeadas en sus acciones de mejoramiento.

Tras analizar el comportamiento del indicador y las causas de los retrasos, se identificó que algunas de las acciones planteadas corresponden a proyectos a largo plazo que están suspendidos o en espera. Además, en algunos casos, los gestores no registraron las actividades que realizan, lo que impactó la percepción del avance; sin embargo, estos retrasos no representaron un incumplimiento crítico para el proceso.



8. RESULTADOS DE AUDITORÍAS 2024

8.1 Auditorías Internas

Entre mayo y agosto del 2024 se desarrollaron las auditorías internas a los procesos que soportan los servicios certificados, dando cumplimiento al plan de auditoría propuesto y al procedimiento establecido.

156 hallazgos fueron identificados en el desarrollo del plan de auditoria interna a la verificación de 33 procesos auditados, siendo el 50% tipo Oportunidad de mejora y el 1,9% no conformidades. Los auditores también registraron en sus informes fortalezas en función a la aplicación desde la estrategia en la metodología para definir y alcanzar objetivos que permite establecer metas claras en la operación que se pueden medir, así como la incorporación de asignaturas que fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional, la adaptación de los estudiantes al manejo de la lengua inglesa desde la actualización del proceso de planeación curricular y enseñanza y aprendizaje del IC.

Gráfico 52. Numero de hallazgos por tipo en Auditorías internas 2024.

Fortalezas	75
Oportunidades de mejora	78
No conformidades	3



A continuación, se detallan los hallazgos más relevantes de tipo Oportunidad de mejora, mientras que el detalle de las tres no conformidades halladas para el proceso de capacitación y al servicio del programa de administración de empresas dual se registra en el numeral siguiente.

-----Oportunidades de mejora-----

Gestión Estratégica

Implementar el proyecto de sistematización para el seguimiento a los proyectos de plan de desarrollo (Unab y Caldas) y OKRs, mediante la herramienta tecnológica establecida.

Enseñanza y Aprendizaje

Contar con retroalimentación sobre las actividades del PRAE, teniendo en cuenta las ideas propuestas por los estudiantes para realizar nuevas actividades y a su vez se pueda medir el impacto que estas tienen.

Gestión de la autoevaluación

Inclusión de OKRs aspiracionales, los cuales son retadores y exigentes que incentivan a las diferentes áreas de la universidad a trabajar en un futuro soñado

Admisión IC

Fortalecer la plataforma de admisiones de tal forma que permita el registro de los resultados del seguimiento de las solicitudes, control que actualmente se registra de manera manual en el reporte de Excel. Igualmente revisar la posibilidad de implementar el pago PSE para los derechos de admisión, que actualmente se realiza mediante consignación.

Planeación Curricular

Retomar el proyecto de escalafón docente propio para el colegio, documentando las actividades y seguimientos correspondientes. Así mismo trabajar con GTH para establecer y documentar un perfil detallado para el rol de coordinador de área, con el objetivo de seleccionar al maestro más idóneo que lidera el área en los procesos pedagógicos del saber y hacer.

Enseñanza y Aprendizaje

Revisar los indicadores establecidos para evaluar el desempeño del proceso, identificando aquellos que generan valor o son necesarios para presentar resultados periódicos. Esto permitirá optimizar los recursos dedicados a la recolección, cálculo y análisis de datos, y asegurar que la medición se realice con un propósito claro y beneficioso.

8.2 No conformidades y acciones correctivas

Para el 2024 se encontraban registradas en la Suite Visión empresarial 8 no conformidades, de las cuales se cerraron 3. Las 5 no conformidades son producto de los ejercicios de auditoría. A continuación, se detallan las halladas en el programa de auditoría interna:



Capacitación – Admón desempeño
GTH

Se evidencia en 5 procesos incumplimiento en entrenamiento al cargo de : Laura Karina Espita López y Graces Eloisa Velasco Roa, profesoras del Instituto Caldas, Andrés Fernando Millán Rangel, judicante del Consultorio Jurídico, Karina Marcela Guarín Ardila, jefe de experiencia y Johan David Manrique Landazabal, asistente administrativo de Éxito Estudiantil, cuyas fechas de contratación, reubicación o ascenso superan los 2 meses para la realización de la actividad, incumpliendo lo descrito en el procedimiento Inducción institucional y entrenamiento al cargo GTH03-01-PR-01 versión 7.

No se identifica el nivel de desempeño del personal administrativo desde 2017, actividad con frecuencia establecida anual, lo que imposibilita la retroalimentación de resultados, construcción, seguimiento y control de planes de mejoramiento, incumpliendo lo descrito en el procedimiento Evaluación de administrativos GTH03-04-PR-01 versión 2.

Satisfacción del cliente
Adm. Empresas Dual

La solicitud firmada por algunos de los estudiantes del programa administración de empresas modalidad dual radicada el 18 de agosto de 2023, fue respondida el 28 de diciembre del mismo año, incumpliendo el término de 15 días hábiles para emitir la respuesta, establecido en el procedimiento GEI03-03-PR-01 Seguimiento PQRSF, versión 6. NTC ISO 9001:2015, requisito 8.2.1 comunicación con el cliente.

Adm. Empresas Dual –
Interna Red DHLA

La información de Own Cloud no se encuentra actualizada, entre otros, no se encuentra el registro de los riesgos y oportunidades para 2023 y 2024, y evidencia de NC y Acciones correctivas. ISO 9001:2015 7.5 Información documentada .

8.3 Resultados de auditorías externas

Para la vigencia de este informe los servicios certificados recibieron de los entes certificadores auditoría externa de seguimiento para el servicio prestado para el Instituto Caldas, el Centro de Conciliación y el Programa de Administración de Empresas Dual, obteniendo los siguientes resultados:

8.3.1 Instituto Caldas

Ente certificador: SGS Colombia.

En el 2024 se recibió la auditoría externa de seguimiento al servicio que tiene vigencia hasta el 2025, el ejercicio a cargo de la auditora Líder Sandra Milena Castro entregó hallazgos que dan conformidad al servicio sin identificación de hallazgos y no conformidades u oportunidades de mejora.

8.3.2 Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico Unab

Ente certificador: ICONTEC S.A.



En el informe de auditoría externa de seguimiento 2024 se recomendó continuar con la certificación y se detallaron los siguientes hallazgos:

NO CONFORMIDADES MENORES

<p>NCR-0093: No se evidenció en el programador control y seguimiento a audiencias de conciliación GRI03-03-FO-27 la información de fecha de envío, fecha de entrega, y resultado de envío del seguimiento a las citaciones para las solicitudes de conciliación con radicados números: O4547 de fecha (26-02-24); O4755 de fecha (11-06-24); O4756 de fecha (11-06-24) O4759 (21-06-24)</p>	<p>NCR-0094: No se evidenció la evaluación del servicio por el usuario "GRI03-03-FO-09 durante la celebración de la audiencia de conciliación para los conciliadores: Sara Elizabet Gómez Rueda código 1005105006 a la solicitud de conciliación con radicado # O4755 de fecha 11-06-24 y Cristian Camilo Henao Pérez código 1005178540 a la solicitud de conciliación # O4756 del 11-06-24</p>
--	--

OPORTUNIDADES DE MEJORA

<p>Continuar con la planificación de la gestión, ya adelantadas de actualización e inclusión de la Ley 2220 de 2022 que expidió el estatuto de Conciliación al Reglamento Interno del Centro de conciliación que contengan los requisitos, políticas y parámetros impartidos por el Ministerio de Justicia y el derecho, atendiendo a que con su formalización mediante Decreto de la Presidencia de la Republica se establezcan servicios de conciliación virtuales y ajustados a la normatividad exigida.</p>	<p>Conviene que la herramienta de planeación institucional año 2024 y seguimiento a actividades de manera bimestral se diligencie el nombre del indicador de producto que permita medir el cumplimiento de la actividad planeada y el porcentaje (%) de seguimiento de las unidades que apoyan la gestión del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico UNAB entre ellos recursos tecnológicos, infraestructura (mantenimiento) Seguridad y Salud en el Trabajo, que no se indica, para que se fortalezca la planeación que genere mayor valor agregado.</p>
<p>Es aconsejable revisar el perfil del auditor líder para la realización de las auditorías internas de la norma NTC5906:2012 considerando el acompañamiento de experto técnico, que aporte conocimientos o experiencia específicos sobre la actividad a auditar</p>	<p>Reforzar la innovación y fortalecer en el equipo de trabajo del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico UNAB, la capacidad de generar ideas y propuestas de mejoramiento o acciones preventivas de manera autónoma y no únicamente como resultado de auditorías.</p>

AUDIENCIA PRESENCIAL ATESTIGUADA

<p>Fortalecer las habilidades en el estudiante conciliador del control en la forma ordenada de las actividades del abordaje tomando nota de lo escuchado durante la audiencia, que conlleve a puntualizar y mejorar las diferentes propuestas de arreglo a plantear a las partes</p>	<p>Continuar fortaleciendo en el estudiante conciliador, durante la etapa de cierre de la Audiencia de Conciliación la precisión y claridad de la información en temas de entrega de resultados a las partes</p>
<p>Fortalecer en el estudiante conciliador el análisis juicioso y pormenorizado en detalles de contenido durante el estudio jurídico del caso GRI03-03-FO-44, como método efectivo de enseñanza y una estrategia en la proyección del manejo y propuestas de acuerdos, de posibles resultados.</p>	

8.3.3 Administración de Empresas modalidad DUAL

Ente certificador: CERTQUA

En el informe de auditoría externa de recertificación se evidencia la recomendación de continuar con la certificación, se detallaron los siguientes hallazgos, los cuales fueron analizados y se definieron las respectivas acciones de mejoramiento.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

<p>La UNAB debe continuar expandiéndose con su clara estrategia de crecimiento en programas duales orientados a la empresa también en otras áreas como la ingeniería, para ofrecer a las empresas un conjunto global de programas duales</p>	<p>La UNAB debería desarrollar un conjunto completo de capacitación para empresas, desde pequeñas capacitaciones hasta programas a nivel operativo (nivel técnico) y programas de grado y posgrado (dedicados también a sectores importantes).</p>
<p>Para optimizar el uso de los recursos parece positiva una estrategia de estandarización interna (base común) así como de diferenciación externa. Por lo tanto, el número de estudiantes por grupo tiene que crecer hasta un nivel positivo para la base estándar. La individualización con diferentes opciones proporciona, en cierta medida, variedad externa para atraer al mayor número posible de estudiantes y empresas.</p>	<p>Los malos resultados en la transferencia de estudiante a egresado en la misma empresa deberían reflejarse aún más en detalles, para llevar en el futuro a acciones correctivas. Empezar mucho antes a buscar una posible colocación en una empresa (un año antes de finalizar el programa).</p>
<p>Especialmente se podría crear una herramienta para analizar de forma mucho más sistemática a las empresas en cuanto a la necesidad de los servicios de la UNAB en el futuro. Esta herramienta y análisis podría ser una opción y servicio de futuro para las empresas en un inicio, generando así una visión clara de las oportunidades de negocio para la UNAB.</p>	<p>Además, los programas de estudio duales podrían ser una base positiva para adquirir más negocios de servicios a la empresa, especialmente porque los profesores de las 4 áreas (Marketing y Ventas, Producción y Logística, Gestión de Recursos Humanos, Finanzas) tienen una visión profunda de los diferentes departamentos y allí situación actual, opciones de mejora y estrategias</p>
<p>La UNAB debería ampliar la amplitud del clásico programa de doble titulación en administración de empresas a través de especializaciones. Por lo tanto, para este clásico programa dual de estudios en administración de empresas deberían ofrecerse especializaciones (especialidades) como marketing digital, análisis de datos, comercio electrónico, gestión de servicios, etc. Esto permitiría atraer más empresas cooperantes y más estudiantes con poco esfuerzo organizativo adicional y apenas inversión adicional y también podría ser muy positivo desde el punto de vista económico.</p>	<p>Generalmente la complejidad de la organización de la UNAB debe gestionarse en consecuencia para optimizar la gestión de recursos. Naturalmente, es muy positivo que el sistema de gestión de la calidad del programa de estudios duales ya esté integrado positivamente a nivel institucional como base para una calidad excelente. Actualmente parece un momento positivo para definir un enfoque estratégico y una gestión sistemática en general hacia las empresas que integren diferentes departamentos. La transferencia de la antigua responsabilidad del programa de estudios dual a la responsabilidad de servicios externos y formaciones cortas es una oportunidad positiva en este momento</p>
<p>Se debería intentar iniciar ahora la preparación de la siguiente fase de internacionalización con un programa de habla inglesa DHLA-DHBW para hacer frente al probable fin de la financiación del actual programa de doble titulación en 2026.</p>	<p>Parece posible un enfoque estratégico global para las empresas como clientes importantes en el futuro. Esto también tiene que llegar a un enfoque global hacia el cliente con un software CRM, para tener estándares claros para el desarrollo comercial con ellos.</p>
<p>La planificación general de cursos de corta duración, formación tecnológica y programas de estudio a nivel universitario debería convertirse en un estándar para el futuro, de modo que en ocasiones se puedan integrar actividades para</p>	<p>Fuera de la cooperación en el contexto de los nuevos programas duales a nivel tecnológico, la UNAB debería intensificar la cooperación con el departamento de ingeniería y finalmente ofrecer programas de estudio duales en ingeniería</p>



<p>obtener resultados económicos positivos (más flexibilidad y reconocimiento también de la experiencia práctica (de proyectos) documentada y probada). en formato adecuado).</p>	<p>industrial e ingeniería de software a nivel académico para dar servicio completo a las empresas del sector. Área de programa de estudio con orientación dual.</p>
<p>La integración de los estudiantes con orientación dual en sus futuros puestos en las empresas debería iniciarse mucho antes (aproximadamente un año antes de terminar su carrera) y debería conducir así a una mejor tasa de estudiantes que continúan en las empresas como graduados. Ambos socios, empresa y estudiantes, deben orientarse a tiempo el uno hacia el otro, para el mutuo acuerdo de ambas partes.</p>	<p>El marketing debería integrar empresas mucho más satisfechas, que sean nominadas visiblemente por la UNAB y que ellas mismas deberían nominar a la UNAB como socio para formar su futuro personal con programas de estudio de orientación dual. Especialmente dar ayuda financiera concreta (alrededor del 50% de los estudiantes ya reciben salarios mínimos) también podría mejorar el atractivo del programa.</p>
<p>El marketing debería integrar empresas mucho más satisfechas, que sean nominadas visiblemente por la UNAB y que ellas mismas deberían nominar a la UNAB como socio para formar su futuro personal con programas de estudio de orientación dual. Especialmente dar ayuda financiera concreta (alrededor del 50% de los estudiantes ya reciben salarios mínimos) también podría mejorar el atractivo del programa.</p>	<p>El desarrollo de los nuevos programas de estudio duales deberá orientarse a las necesidades de las empresas, especialmente de ingeniería del software, marketing digital e ingeniería industrial o ingeniería de proyectos. Por tanto, la participación de otros departamentos parece razonable.</p>
<p>El programa de maestría en gestión educativa debe contar con el respaldo de la alta dirección para obtener el apoyo político necesario</p>	<p>Hay que intentar hacer mucho más marketing con los graduados, que han hecho excelentes carreras después de finalizar el programa de estudios</p>
<p>La universidad debería centrarse mucho más estratégicamente en la definición de los recursos futuros necesarios de profesores permanentes, porque el desarrollo interno del personal hacia el título de doctorado lleva tiempo. Y demasiado personal permanente en ciertas áreas causa problemas, especialmente en situaciones con disminución del número de estudiantes y cambios tecnológicos brutales. En general, es naturalmente muy positivo ayudar a su personal a obtener el título de doctorado.</p>	<p>Es sumamente positivo que la UNAB haya desarrollado convenios con colegios de la región para tener una integración positiva de los estudiantes universitarios en algunas clases. Para que el número crezca en el futuro, se podría pensar, para integrar también a los estudiantes actuales en el proyecto. Podrían llegar a ser responsables de la dirección de algunas clases, demostrando su liderazgo obtenido a través de la propia ejecución de una sesión. Es mejor que los estudiantes satisfechos vendan el programa de estudios a sus sucesores.</p>

9. ADECUACIÓN DE RECURSOS

La UNAB define y proporciona los recursos necesarios para poder establecer, implementar, mantener y mejorar de modo continuo el Sistema de Gestión de la Calidad. Para dar cuenta de los recursos se hace desde tres componentes:

9.1 Personas

La Unab tiene el personal necesario para el funcionamiento eficiente de la operación y por ende el del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para operar los procesos que aseguran la provisión del recurso requerido y el mantenimiento de sus capacidades que permiten cumplir de forma



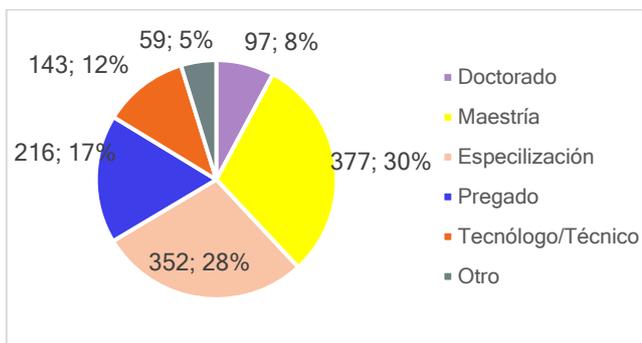
constante con la prestación de los servicios. Durante el 2024 el recurso humano tuvo las siguientes características:

Gráfico 53. Información empleados Unab



A diciembre de 2024 la Unab contaba con 1344 empleados, de los cuales el 60% soportan el servicio de educación en sus diferentes niveles y modalidades y el 40% restante la operación administrativa y financiera de la institución. Las mujeres representaron el 53.5% del total del recurso humano, contribuyendo en su mayoría en el área administrativa y financiera, mientras que, los hombres representan el 46.5% y se encuentran en su mayoría apoyando la docencia.

Gráfico 54. Nivel de formación empleados Unab



La caracterización del personal en cuanto a cualificación evidenció que el mayor número de empleados tiene estudios en maestría con un 29%, seguido de especialización con un 27%.

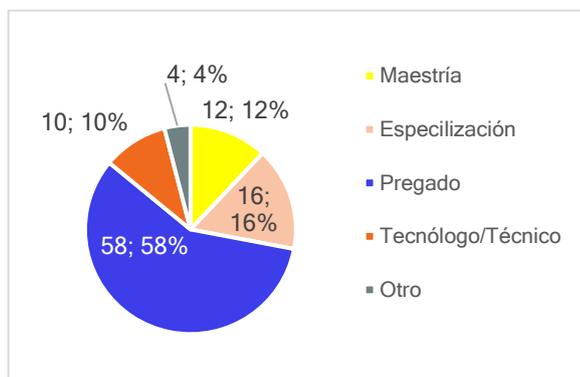
9.1.1 Instituto Caldas

La prestación del servicio en **el Instituto Caldas** se desarrolló con 73 maestros de tiempo completo, 8 por horas (talleristas) y 19 administrativos, de los cuales el 28% tienen

formación posgradual, y 58.5% se ubicó en el nivel de pregrado.



Gráfico 55. Nivel de formación empleados IC



Para soportar las actividades administrativas el colegio cuenta con 19 colaboradores de los cuales, 17 son de sexo femenino, 2 masculino y 1 binario. La relación maestros – estudiante, por nivel de formación: es 7 en preescolar, 13 en primaria, 19 en secundaria y 7 en media vocacional.

9.1.2 Centro de Conciliación

El servicio conciliatorio cuenta con 13 cargos administrativos de los cuales 8 son estudiantes judicantes, 2 de servicios y 3 docentes que atienden los servicios prestados en el consultorio jurídico, entre los que se encuentra los mecanismos alternativos para solución de conflictos, así mismo la estructura orgánica de la facultad de ciencias jurídicas da alcance al servicio.

9.1.3 Administración de empresas Dual

El programa académico de administración de empresas en modalidad dual en el 2024 tenía 5 profesores de planta y 3 de hora cátedra. El soporte administrativo se desarrolló con 1 persona. La cualificación del cuerpo docente cuenta con un docente con formación de doctorado, 7 con maestría y uno con pregrado. La relación profesor- estudiante es de 18 tasa que asegura la formación del estudiante dual en fase aula y empresarial.

El liderazgo del sistema de calidad es responsabilidad de la Unidad Gestión Organizacional que cuenta con 4 recursos que gestionan el sistema junto al apoyo del equipo de auditores en gestión de la calidad, integrado por personal capacitado y entrenado de las dependencias ROBLE, Planeación y Evaluación, Dirección de Programas, PROYECTA e Instituto Caldas y una docente de la Tecnología en Seguridad y Salud en el trabajo, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 9. Auditores internos Unab

Dependencia	Auditor
Gestión Organizacional ROBLE	Martha Lucia Cala Cala- Jefe
	Maribel Jaimes Calvete – administrador SI
	Bertha García Sierra – Profesional Procesos
	Diana Marcela Rubio Larrota – Profesional SGC
	Marcela García Vélez- Asistente SGC
	Leidy Tatiana Cadena Duran- Asistente SGC
	Leidy Daniela García Arias- Asistente Administrativo
Planeación y Evaluación	Zuleima E. Portilla Villamizar – Profesional
	Angy Zamara Martínez Medina – Profesional
Unidad De Proyectos Académicos	Jorge Andrés Merchán Ovalle-Jefe
Instituto Caldas	Marla Zarith Chacón González-Coordinador Académico Primaria



Dirección de programas académicos	Yina Alexandra Flórez Parra – Jefe
Tecnología en Seguridad Y Salud en el Trabajo Virtual	Tatiana Maileth Heredia Ospina-Docente auxiliar

9.2 Presupuesto (recursos financieros)

Los recursos se presupuestan conforme a las capacidades y limitaciones de los ingresos institucionales, que son asignados de conformidad al plan estratégico y los planes de acción que ejecutan las unidades desde los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, dando alcance de esta manera a los servicios certificados. El proceso de Planeación Financiera se encarga del control mensual de la ejecución presupuestal que se desagrega por unidades académicas y administrativas para facilitar el análisis de indicadores por parte del comité financiero para la toma de decisiones.

A continuación, se muestra los valores de la vigencia 2024:

Tabla 10. valores presupuesto 2024

PPTO 2024	Cifras expresadas en millones de pesos		Ejecución ppto. 2024	
	Proyectado	Ejecutado	Institucional	Serv. certificados
Ingresos Operacionales	163.512	159.221	97%	6%
Costos	75.077	67.642	90%	6%
Gastos operacionales	84.312	87.931	104%	3%

Fuente: Banner financiero, febrero 13 de 2025 - Jefe planeación financiera

El cumplimiento de los niveles de ingresos, así como la ejecución de los costos (docencia) como gastos de operación realizada por los líderes de los servicios certificados fue la requerida para el mantenimiento de los servicios certificados y la contribución final de la institución con los resultados financieros. En la siguiente tabla se desglosa las inversiones en bienes de capital del año 2024, en donde se evidencia la asignación a los servicios certificados, que corresponde al 10.2% del total de las inversiones ejecutadas:



Tabla 11. Asignaciones presupuestales por grupos

ASIGNACIÓN TOTAL POR GRUPOS							
INVERSIONES (en millones de pesos)	ACUMULADO			INSTITUTO CALDAS		CONSULTORIO	
	2024			REAL	% ASIGN PPTO	REAL	% ASIGN DEL PPTO
	Real	Ppto.FY	% Ejec.				
INFRAESTRUCTURA	\$ 4.103,00	\$ 6.337,00	65%	\$ 913.40	14%		0%
MUEBLES Y EQUIPOS	\$ 2.862,00	\$ 3.791,00	75%	\$ 776.33	20%		0%
TECNOLOGIA	\$ 5.975,00	\$ 5.380,00	111%	\$ 57.99	1%	\$ 24,86	0.5%
INSTRUMENTOS MUSICALES	\$ 29,00	\$ 70,00	41%	\$ 15.80	23%		0%
REGISTROS CALIFICADOS, DISEÑOS Y AMPLIACIONES	\$ 286,00	\$ 832,00	34%		0%		0%
VIRTUALIZACION Y REDISEÑO DE PROGRAMAS	\$ 473,00	\$ 450,00	105%		0%		0%
TOTAL	\$ 13.728,00	\$ 16.860,00	81%	\$ 1.763,52	10%	\$ 24,86	0,15%

Fuente: Banner financiero, febrero 13 de 2025 – Jefe planeación financiera

El comportamiento en la ejecución del presupuesto para atender los servicios de auditoría que permiten la evaluación de las certificaciones fueron los siguientes:

Tabla 12. Asignación presupuestal servicios de auditoria externa-2024

PPTO 2024-Honorarios	CERTIFICACION DE PROCESOS		
	Presupuesto	Ejecución	% Ejec
Servicio centro de conciliación	4.500.000	4.246.515	94%
Servicio educativo Instituto Caldas	2.600.000	2.293.976	88%
Servicio educativo programa administración empresas Dual		42.667.161	Integrado a la ejecución de FEN

Fuente: Banner financiero febrero 13 de 2025- Jefe Planeación financiera

9.3 Recursos tecnológicos y del servicio

La Unab dispone de productos y aplicaciones que se integran a la operación de los procesos para facilitar su desarrollo y comunicación, simplificar las tareas y aumentar la productividad. Los de mayor relación son:

- Suite Visión empresarial: Seguimiento a proyectos, BSC, control de documentos, acciones correctivas, oportunidades de mejora y riesgos
- BIZAGI: Modelador de procesos, utilizado para explicitar de manera gráfica los procesos.
- SEB: soporta los procesos misionales del Instituto Caldas
- Alfabet: flujo de trabajo para recibir y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF
- Lime Survey: encuestas de percepción de servicio agente integral y de servicios digitales



- Banner: Soporta la gestión de la información administrativa, financiera y académica del servicio de educación en procesos como: las cuentas por cobrar de los estudiantes, la liquidación de pensiones, la evaluación docente, los registros contables, el presupuesto, entre otros.
- SARA: Soporta la compensación de los maestros y administrativos.
- KOHA: Software para la consulta de bases en línea y préstamos de colecciones.
- Repositorio Unab: producción intelectual, científica, cultural e histórica UNAB
- Plataforma de admisión y matrícula: desarrollo propio que soporta el trámite de la admisión y matrícula en el Instituto Caldas
- Plataforma para el apoyo financiero de los estudiantes y demás servicios disponibles en MiportalU

Para la misión de educar los recursos bibliográficos, son la herramienta de gestión que permite cumplir la función educadora, cultural y social al proporcionar a la comunidad acceso libre y voluntario para la lectura, la investigación y la creatividad.

El Instituto Caldas cuenta con un buscador web llamativo, divertido y seguro, cuya principal característica es que tiene filtro de contenido no apto para menores de edad. Igualmente se dispone con las bases de datos digitales detalladas a continuación:

Tabla 13. base de datos digitales

Nombre de la Base de Datos	Características
Bunis- Buscador seguro para niños	Buscador web agradable, divertido y seguro, cuya principal característica es su filtro de contenido no apto para menores de edad.
Museo Universitario de Colecciones Patrimoniales MUSUNAB	Es un espacio que tiene el objetivo de reunir y sistematizar las colecciones con las que cuenta Unab en un ente museal adscrito a diferentes redes de museos a nivel nacional. Incluye contenidos sobre la talla en piedra y el tejido de artesanías en fique, el patrimonio arqueológico, arquitectónico y gastronómico del Cañón del Chicamocha, la colección fotográfica y de pintura entre otros.
Digitalia Hispánica	Base de datos que contiene alrededor de 14.000 e-books en español en todas las áreas del conocimiento.
Elibro	Biblioteca digital con contenidos multidisciplinarios, más de 63 mil libros virtuales de sellos editoriales reconocidos a nivel nacional e internacional.
Make	Biblioteca digital, contiene libros virtuales seleccionados en literatura infantil y juvenil que apoyan el plan lector del Instituto Caldas.
Global Digital Library	Proporciona acceso a recursos de lectura gratuitos y de alta calidad para los primeros grados en 43 idiomas y más de 3.800 documentos digitales.
Google Art & Culture	Google Arts & Culture contiene más de 2,000 instituciones culturales de 80 países. Desde las sufragistas, que lucharon por los derechos de las mujeres, hasta representaciones de artes escénicas en la Ópera de París y el archivo de la NASA con imágenes impresionantes, el cual es una puerta de entrada a la exploración del arte, la historia, las personas y las maravillas mundiales.
Inglés en 100 días	Curso acelerado online de inglés en 100 sesiones intensivas.
Instituto Distrital de las Artes IDARTES. Serie “Libros al Viento”	Programa de fomento a la lectura que busca transformar los canales y lugares habituales de circulación del libro y la literatura. Incluye libros digitales de diferentes géneros literarios (Cuentos, novelas, poesía, teatro, ensayos, etc.)



Kiddle	Buscador que ofrece resultados adaptados a los menores. Además, dispone de filtros para evitar las búsquedas de palabras malsonantes o inapropiadas y promueve la privacidad, ya que no almacena los registros de búsquedas.
MaguaRed Cultura y Primera Infancia en la Red. Serie “Leer es Mi Cuento “	Serie de libros de producción propia –Serie Leer es Mi Cuento– con contenido para los más pequeños y más grandes. Actualmente se han publicado 26 títulos organizados por edad disponibles para descarga gratuita.
Vikidia	Enciclopedia libre para niños y jóvenes de entre 8 y 13 años, disponible en varios idiomas.

En términos generales los recursos digitales el Sistema de Bibliotecas de la UNAB ofrece acceso a 45 bases de datos suscritas y 36 de acceso abierto, disponibles para consulta desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

Finalmente, el Centro de Conciliación dispone de los espacios requeridos para la prestación del servicio: Punto de atención a los usuarios, una sala de espera (dotada con tv utilizado para presentar información del centro de conciliación), dos salas de conciliación (dotadas con equipos de cómputo, cámaras y mesa para la negociación) que garantizan la privacidad, diez cubículos para la atención y proceso de escucha a usuarios. Bienestar de los colaboradores y estudiantes: 1 aula de informática con 15 computadores disponible para capacitación y espacio para el trabajo de los estudiantes, dos áreas para actividades de estudio y/o esparcimiento de los estudiantes y colaboradores, así como la estructura para la protección de los expedientes generados del mecanismo conciliatorio.

10. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y

OPORTUNIDADES

El año 2024 Cerró con un 86% de eficacia en las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, que ubica el resultado 6 puntos por encima de la meta declarada. Se cerraron siete acciones de las cuales una no cumplió la condición de eficacia dando lugar al análisis para la definición de plan de acción. Los 33 riesgos documentados en cada uno de los procesos han cumplido los monitoreos sin presentar alteraciones; sin embargo, de manera paralela se viene trabajando en la implementación del modelo de riesgos y oportunidades que tiene como fundamento el código de gobierno corporativo, el enfoque los modelos ISO 9001, 21001 y 31000, así como la metodología COSO ERM, la aplicación de esta metodología, permitió identificar los riesgos existentes evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos para lograr los objetivos trazados. Para la fecha de cierre del informe se encontraron identificados 10 riesgos de tipo financiero, operativo, estratégico y tecnológico. Con el avance incremental en la aplicación de la metodología los riesgos definidos por el modelo reemplazaran los existentes para cursar cada una de las etapas: Identificación, análisis, valoración, manejo, monitoreo y rendición de cuentas de los riesgos.



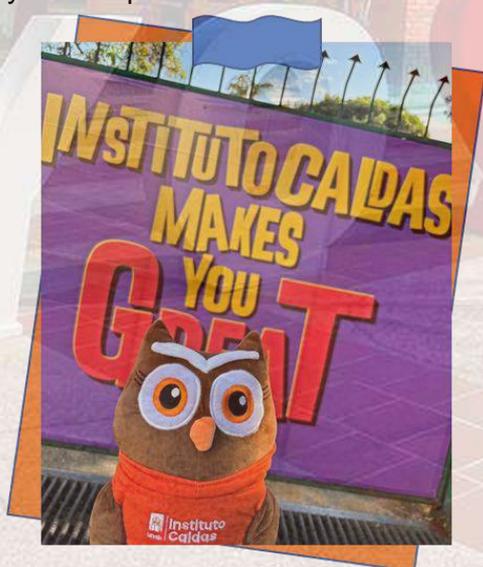
11. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ABORDAR EN EL SIGUIENTE PERIODO.

RESPONSABLES	VIENEN DE LA VIGENCIA 2024
Directora de GH	<p>Implementar los expedientes laborales digitales de los empleados activos. En la vigencia 2024, se estableció el plan de trabajo y meta correspondiente al 70%. Sin embargo, el avance alcanzado fue del 23,44%.</p> <p>Se redefine con la dueña del proceso la meta de avance del año 2025 en 100% para alcanzar el propósito de contar con el 100% de los expedientes laborales de los empleados activos digitalizados.</p>
Jefe Gestión Organizacional Roble	<p>Implementar el modelo de gestión de riesgos y oportunidades institucional Con la definición de los 10 riesgos institucionales en el año 2025 se culminará la elaboración de los planes de contingencia y su registro en la SVE asegurando su alineación frente a lo requerido por el programa de transparencia y ética empresarial.</p> <p><u>Propósito:</u> finalizar el piloto para afinar la metodología y visualizar el plan de implementación incremental</p>
Jefatura ROBLE Dirección Planeación y Evaluación	<p>Articulación del SGC vs. SIAC definido por el MEN.</p> <p>Finalizar el piloto de armonización entre las normas con el proceso de Bienestar Universitario (factor 9)</p> <p><u>Propósito:</u> Adicionar a la matriz de correlación los procesos y evidencias que soportan cada factor del modelo del CNA para identificar brechas y definir acciones de cierre</p>
Jefatura ROBLE	<p>Definir el modelo de seguimiento de los procesos: Indicadores</p> <p>Replicar la metodología para la identificación de indicadores en los procesos intervenidos según plan de trabajo del SGC del año 2025.</p> <p><u>Propósito:</u> lograr que los indicadores sean herramienta de valor para que los gestores apoyen la toma de decisiones.</p>
Jefatura ROBLE y Director del PAE dual	<p>Documentar los procesos de fase aula y empresa del servicio certificado del programa de administración de empresas modalidad dual aplicando los instrumentos y metodología del SGC institucional</p> <p><u>Propósito:</u> lograr la explicitación de la metodología dual</p>



12. CONCLUSIONES DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SGC

- Sistema de Gestión Eficaz:** Los resultados de los procesos que respaldan los servicios certificados constituyen una herramienta clave para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo. Los indicadores permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos, la eficiencia en el uso de los recursos y el nivel de satisfacción de estudiantes, padres de familia y clientes internos y externos. Los hallazgos reflejan la eficacia, pertinencia y adecuación del sistema, evidenciando avances significativos en la ejecución de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo que reconocieron la renovación y continuidad de los servicios certificados por parte de las certificadoras y en el caso específico del centro de conciliación, los altos resultados a la evaluación realizada por el Ministerio de Justicia en el mes de agosto.
- Alineación con la estrategia institucional:** Se destaca el trabajo realizado para buscar un sistema de gestión alineado con las apuestas institucionales y que garantice que todas las actividades que se reúnen en los procesos estén integradas y coordinadas con las distintas funciones y áreas de la organización, promoviendo la coherencia y eficiencia en la operación. Además, las iniciativas de mejora continua han generado un impacto positivo en el desempeño global de la institución, reflejándose en mayores niveles de rentabilidad, fortalecimiento de la reputación, incremento en la satisfacción de los clientes y una mayor competitividad en el sector educativo.
- SGC Conveniente:** Los resultados de la Autoevaluación Institucional y la obtención de las certificaciones consolidan la reputación y competitividad de la institución, generando confianza entre aspirantes y usuarios. El Instituto Caldas, clasificado en libertad regulada por la secretaria de educación, mantiene autonomía en la fijación de tarifas, asegurando la sostenibilidad financiera del colegio. De otro lado, la renovación de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Administración de Empresas Dual, y la certificación entregada por CERTQUA destacan la excelencia académica y lo posiciona como una opción atractiva para la formación profesional, la inserción laboral temprana y la posibilidad de doble titulación. Asimismo, la certificación de ICONTEC al Servicio de Conciliación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico del programa de Derecho reafirma la calidad del proceso formativo. Estos reconocimientos garantizan la calidad del servicio educativo a estudiantes, familias y demás partes interesadas



Lista de Tablas

Tabla 1. Participantes de Revisión por la Dirección 2024	3
Tabla 2. Estado de acciones de mejoramiento 2024	7
Tabla 3. Acciones finalizadas durante del 2024	7
Tabla 4. Acciones en ejecución dentro de proyectos de mejoramiento	10
Tabla 5. Acciones en ejecución	11
Tabla 6. Comportamiento en matrícula colegios pares	12
Tabla 7. Créditos otorgados en Instituciones de educación superior de Santander	13
Tabla 8. Créditos otorgados por el ICETEX a instituciones privadas en Santander	13
Tabla 9. Auditores internos Unab.....	56
Tabla 10. valores presupuesto 2024.....	57
Tabla 11. Asignaciones presupuestales por grupos.....	58
Tabla 12. Asignación presupuestal servicios de auditoria externa-2024	58
Tabla 13. base de datos digitales	59

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Satisfacción de estudiantes IC	14
Gráfico 2. Satisfacción profesores PAEDUAL.....	16
Gráfico 3. solicitudes recibidas por dependencia 2024	17
Gráfico 4. Tickets Recursos apoyo académico	18
Gráfico 5. Satisfacción de padres IC.....	18
Gráfico 6. Satisfacción usuarios y conciliadores CCCJ.....	19
Gráfico 7. Comparación PQRSF 2023 vs 2024.....	20
Gráfico 8. Tipos de solicitudes.....	20
Gráfico 9. Dependencias con más PQRSF	20
Gráfico 10. Indicadores procesos académicos PAEDUAL	27
Gráfico 11. Indicadores procesos empresariales PAEDUAL.....	27
Gráfico 12. % Docentes evaluados IC	27
Gráfico 13. Datos evaluación docente IC.....	28
Gráfico 14. Datos evaluación profesores Unab I y II semestre 2024.....	28
Gráfico 15. Resultados indicadores CCCJ.....	29
Gráfico 16. Interacciones en redes sociales	31
Gráfico 17. % Adsorción de estudiantes IC.....	31
Gráfico 18. % absorciones estudiantes Unab	31
Gráfico 19. Solicitudes de admisión recibidas IC	32
Gráfico 20. Capacidad de admisión IC	32
Gráfico 21. % de admisión IC	33



Gráfico 22. Oportunidad de admisión IC	33
Gráfico 23. % Incremento de estudiantes IC.....	33
Gráfico 24. Satisfacción con el proceso de matrícula IC	34
Gráfico 25. Estudiantes dados de baja IC.....	34
Gráfico 26. % Retención de estudiantes	34
Gráfico 27. Solicitantes, admitidos y matriculados primer ingreso 2024.....	35
Gráfico 28. Matrícula estudiantes continuos	35
Gráfico 29. Oportunidad en la selección de personal.....	36
Gráfico 30. Índice de rotación Unab 2024.....	36
Gráfico 31. Cumplimiento del plan de trabajo de SST.....	37
Gráfico 32. Cobertura en las actividades de SST	37
Gráfico 33. Nivel de competencias Unab - Caldas 2024	38
Gráfico 34. Formación posgradual profesores IC.....	38
Gráfico 35. Profesores con formación de maestría Unab.....	39
Gráfico 36. Profesores con formación en doctorado Unab.....	39
Gráfico 37. Resultados indicadores de recursos bibliográficos IC.....	40
Gráfico 38. Resultados indicadores de recursos bibliográficos Unab	40
Gráfico 39. Visualizaciones en redes sociales.	41
Gráfico 40. Publicaciones en mi Portal U.....	41
Gráfico 41. tiempo en pagos a proveedores	42
Gráfico 42. cumplimiento en el recauda mensual de pensión IC.....	42
Gráfico 43. Tiempo en la elaboración de órdenes de compra.	43
Gráfico 44. Excedentes netos 2024	44
Gráfico 45. Ebitda-Capacidad operativa 2024.....	44
Gráfico 46. Ingresos operaciones 2024	44
Gráfico 47. Ejecución presupuestal Caldas- Unab 2024	45
Gráfico 48. Cumplimiento en los tiempos de respuesta a derechos de petición.....	46
Gráfico 49. Cumplimiento en los tiempos de respuesta a acciones de tutela.	47
Gráfico 50. resultado de los indicadores de procesos.....	48
Gráfico 51. cumplimiento en los tiempos establecidos en la SVE para las acciones de mejora	48
Gráfico 52. Numero de hallazgos por tipo en.....	49
Gráfico 53. Información empleados Unab.....	55
Gráfico 54. Nivel de formación empleados Unab	55
Gráfico 55. Nivel de formación empleados IC.....	56

Elaborado por:
Gestión Organizacional Roble
Diana Marcela Rubio- Martha Lucía Cala -Bertha García - Yesenia
Rangel- Marcela García Velez

