

# AUTOEVALUACIÓN DEL SGC

Julio 2022 a 31 de diciembre 2023



ISO 9001:2015

ISO 9001:2015

NTC 5906 :2012

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Instituto Caldas: Servicio educativo en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional.

Programa Administración de Empresas modalidad DUAL

Servicio de Conciliación en la solución de conflictos

Procesos de soporte Institucional

# TABLA DE CONTENIDO

## 01

1.PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5
-------------------------------------------------	---

## 02

2.PRINCIPALES LOGROS	6
----------------------	---

2.1 Instituto caldas	6
2.2 Programa Administración de Empresas, Modalidad DUAL	7
2.3 Centro de Conciliación	8
2.4 Procesos de soporte	9

## 03

3.ESTADO DE LAS REVISIONES ANTERIORES POR LA DIRECCIÓN	10
--------------------------------------------------------	----

## 04

4.CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO	19
--------------------------------------------	----

4.1 Contexto externo	19
4.2 Contexto interno	21

## 05

5.DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD	22
----------------------------------------------------------	----

5.1 Satisfacción de las partes interesadas	22
--------------------------------------------	----

5.1.1 Satisfacción de estudiantes instituto caldas	22
5.1.2 Satisfacción en las actividades de bienestar	25
5.1.3 Satisfacción de padres de familia instituto caldas	26
5.1.4 Satisfacción partes interesadas PAEDUAL	28
5.1.5 Satisfacción del servicio de conciliación	31
5.1.6 PQRSF INSTITUTO CALDAS	31
5.1.7 PQRSF UNAB	32
5.1.8 PQRSF Centro de Conciliación	34
5.1.9 Percepción del servicio del agente integral	34
5.1.10 Percepción de servicios digitales	36
5.1.11 Encuesta de satisfacción cliente interno procesos de apoyo	37

5.2 GRADO DE LOGRO EN LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	39
------------------------------------------------	----

5.3 DESEMPEÑO PROCESOS MISIONALES INSTITUTO CALDAS	42
----------------------------------------------------	----

5.3.1 Gestión Curricular	42
5.3.2 Gestión de la enseñanza y el aprendizaje	43
5.3.3 Gestión de la evaluación y la promoción	45

5.4 DESEMPEÑO PROCESOS PAE DUAL	45
---------------------------------	----

5.4.1 Procesos Académicos	45
5.4.2 Procesos Empresariales	49

5.5	DESEMPEÑO CENTRO DE CONCILIACIÓN .....	50
5.5.1	Oportunidad del Servicio .....	51
5.5.2	Audiencias Efectuadas .....	51
5.5.3	Efectividad de la Conciliación .....	51
5.5.4	Eficacia de la Asesoría .....	52
5.5.5	Aumento de solicitudes de Trámites Conciliatorios .....	52
5.5.6	Promedio de conciliaciones por estudiante activo .....	52
5.5.7	Reporte de seguimiento de acuerdos .....	53
5.5.8	Incremento de procesos conciliatorios para el año 2023 .....	53
5.6	DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS DE APOYO .....	53
5.6.1	Gestión de admisión y matrícula .....	53
5.6.2	Gestión del talento humano .....	57
5.6.3	Gestión de recursos de apoyo académico .....	64
5.6.4	Gestión de las comunicaciones .....	68
5.6.5	Gestión administrativa y financiera .....	69
5.6.6	Gestión jurídica .....	72
5.6.7	Gestión de la efectividad .....	73
5.7	DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	77
5.7.1	Gestión del Aprendizaje .....	77
5.8	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	78
5.9	RESULTADOS PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA 2023 .....	79
5.10	RESULTADOS DE AUDITORÍAS EXTERNAS.....	83

# 06

## 6.ADECUACIÓN DE RECURSOS ..... 93

6.1	RECURSOS DE CARÁCTER INSTITUCIONAL .....	93
6.1.1	Presupuesto .....	93
6.1.2	Recurso humano .....	94
6.1.3	Recursos tecnológicos que soportan el SGC: .....	95
6.2	INSTITUTO CALDAS .....	96
6.2.1	Talento humano .....	96
6.2.2	Recursos bibliográficos: .....	96
6.3	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MODALIDAD DUAL.....	97
6.3.1	Talento humano .....	97
6.3.1	Recursos bibliográficos .....	97
6.4	CENTRO DE CONCILIACIÓN .....	97
6.4.1	Talento humano .....	97
6.4.2	Recursos para el servicio .....	98

# 07

## 7.EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ..... 99

# 08

## 8. OPORTUNIDADES PARA ABORDAR EN EL SIGUIENTE PERIODO. .... 99

# 09

## 9.CONCLUSIONES DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SGC ..... 1044



## INTRODUCCIÓN

La revisión por la dirección hace parte del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y se realiza para asegurar que el SGC sea conveniente, adecuado, eficiente y se encuentre alineado con la dirección estratégica de la institución. Se elabora a partir de la información que evidencia la gestión y los resultados de cada proceso, que se analizan con el propósito de identificar oportunidades de mejoramiento, necesidades de recursos y cualquier necesidad de cambio en pro de la satisfacción de las partes interesadas, teniendo en cuenta las directrices institucionales y los planes de desarrollo vigentes.

Se presentan los resultados del periodo comprendido entre julio de 2022 a diciembre de 2023, de los procesos misionales del Instituto Caldas, Centro de Conciliación y del programa Administración de Empresas Modalidad DUAL, así como el desempeño de los procesos de apoyo y estratégicos que soportan la prestación de estos servicios.

En la primera sección del informe se destacan los logros más significativos, los avances en los compromisos aprobados en los informes anteriores y el análisis de las variables que impactan el sistema como: el contexto interno y externo el análisis de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia del Instituto Caldas, de los usuarios del Centro de Conciliación, de los estudiantes de administración de empresas DUAL, así como el de los estudiantes de la UNAB que evalúan los servicios disponibles en el autoservicio del estudiante, MiPortalU, la biblioteca y los puntos de servicio conocidos como Punto U. También incluye la satisfacción de los clientes internos de los procesos.

En las secciones siguientes, se presentan los resultados de la medición de los objetivos de calidad, los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. Se revisa la disponibilidad de recursos que respaldan la prestación de los servicios y la gestión de la calidad en la institución. Se incluye el informe de riesgos y oportunidades del período objeto de la autoevaluación, se proyectan las oportunidades de mejora para el siguiente periodo y se finaliza con las conclusiones derivadas de la evaluación global.

Gestión Organizacional – ROBLE, agradece la contribución de cada uno de los líderes, dueños y gestores de los diferentes procesos que garantizan la implementación, mantenimiento y mejora del SGC; dejando evidente el compromiso con la excelencia educativa y la consolidación del sistema de gestión de la calidad.



## OBJETIVO

Evaluar el Sistema Integrado de Gestión, 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

Tabla 1 Participantes Revisión por la Dirección 2023

Ámbito	Nombre	Cargo/Proceso
<b>Alta Dirección</b>	Juan Camilo Montoya Bozzi	Rector
	Franz Dieter Hensel Riveros	Vicerrector Académico
	Javier Vásquez Herrera	Vicerrector Administrativo y Financiero
<b>Responsables Servicios Certificados</b>	Claudia Lucia Salazar	Rectora Instituto Caldas
	Lilia Aidé Velasco Abril	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.
<b>Dueños y líderes de procesos que soportan los servicios certificados</b>		
Xiomara Cárdenas Chicangana	Gestión estratégica	
Juan Carlos Sánchez Contreras	Gestión del relacionamiento institucional	
Claudia Lucía Salazar Jaimes	Gestión Curricular	
Yadira Vanessa Cárdenas Becerra Ludy Gisela Duran 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 Berbesi Gloria Galvis Valderrama Carlos Ardila Salas José Manuel Uribe Valero	Gestión de admisión y matrícula	
Nimia Arias Osorio	Gestión del talento humano	
Luz Adriana Villafrade Edna Carolina Cadena Ragua	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	
Javier Vásquez Herrera José Manuel Uribe Valero Adiela Margarita Arroyo Galarcio Celina Díaz Díaz	Gestión administrativa y financiera	



Marcela Galvis Velandia Ana Ariza Díaz	
Juan Carlos Acuña Gutiérrez	Gestión Jurídica
Martha Lucía Cala Cala	Gestión de la efectividad
Oscar Mauricio Lizcano	Procesos Académicos, Administración de Empresas, Modalidad DUAL.
Tatiana Carolina Mora Macias	Procesos Empresariales, Administración de Empresas, Modalidad DUAL.

## 2. PRINCIPALES LOGROS

### 2.1 Instituto caldas

A corte de diciembre de 2023, el colegio cuenta con 989 estudiantes, un equipo de 69 docentes, 17 administrativos y una planta física moderna y funcional desde donde se ofrece educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional. Durante la ventana de análisis se destacan los siguientes logros:

**Ubicación entre los 50 mejores colegios de Colombia 2023.** El Instituto Caldas logra ubicarse entre los 50 mejores colegios del país, pasando del puesto 117 del 2022 al 50 para el 2023, subiendo 67 puestos. Igualmente escaló en posicionamiento entre los colegios calendario A en Bucaramanga ascendiendo del puesto 7 al 4 en 2023. La ubicación por resultados de las pruebas Saber 11 posicionan el colegio en nivel sobresaliente en las áreas de inglés, matemáticas y lectura crítica, con puntajes de 77, 70 y 68 respectivamente.

#### **Reestructuración del plan de estudios:**

Se actualiza el plan de estudios con el objetivo de aplicar mejoras en los procesos de enseñanza dando respuesta a los avances educativos y apuestas estratégicas, así como a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizada a las partes interesadas:

- Reestructuración del área de expresión artística, creativa y cultural.
- Incorporación del Proyecto Ser Persona y la metodología por Proyectos Interdisciplinarios para todos los grados.
- Unificación de las áreas de filosofía y ética, denominándose Filosofía y Educación Ética y en valores. Se contempla como área de promoción.
- La asignatura de Economía y Política pasa a ser parte del área de Ciencias Sociales, Economía y Política, Urbanidad y Cívica y Cátedra de Paz.

Ver detalle en el proceso: 5.3.1 Gestión Curricular.

**Reorganización de las fases del modelo pedagógico:** Se reorganizan las fases del modelo pedagógico, disminuyendo de cuatro a tres. Las fases de exploración y construcción se unifican, y se evalúa como una sola fase; excepto en el área de expresión artística, este cambio fue el resultado del análisis en el consejo académico sobre la pertinencia en el número de actividades evaluativas programadas durante el periodo; atendiendo la necesidad de disminuir la cantidad de eventos evaluativos.

**Logros deportivos:** El Instituto Caldas en el 2023 logró más de 25 distinciones en el ámbito nacional e internacional, destacándose deportes como: atletismo, natación, taekwondo entre otros.



Tabla 2 Logros deportivos 2023, Instituto Caldas

CURSO	DEPORTE	ESCENARIO	DISTINCIÓN
1A	Atletismo	Intercolegiados	Destacada
		Inter clases	Destacada
1C	Ciclismo	Intercolegiados	Medalla de plata y bronce
2A	Ajedrez	Intercolegiados	Campeón de equipo
2B	Ajedrez	Intercolegiados	Campeón de equipo
2C	Atletismo	Intercolegiados	Campeona
3A	Ajedrez	Intercolegiados	Subcampeona
	Ajedrez	Intercolegiados	Campeón de equipo
3C	Gimnasia	Intercolegiados	Subcampeona
4A	Patinaje	Panamericano	Medalla de oro- Campeona
4B	Karate	Campeonato Nacional	Medalla de bronce
5A	Porrismo	Campeonato Nacional	Tercer puesto
5C	Natación	Intercolegiados	Medalla de plata y bronce
6B	Ajedrez	Intercolegiados	Subcampeón
6C	Natación	Campeonato Nacional	Campeón
7A	Taekwondo	Torneo Regional	Destacada
7B	Taekwondo	Torneo Regional y Nacional	Campeón
	Ajedrez	Torneo Municipal	Subcampeón
7C	Natación	Torneo Regional	Campeón
7D	Natación	Internacional - Republica Dominicana	Campeona
8A	Badminton	Intercolegiados	Campeona
8B	Futbol	Intercolegiados	Campeón
8C	Natación	Intercolegiados	Medalla de plata
9A	Natación	Intercolegiados	Medalla de Oro
	Taekwondo	Campeonato Mundial	Campeón Mundial
10B	Atletismo	Intercolegiados	Campeona
	Atletismo	Intercolegiados	Campeón

Fuente: Área deportes Instituto Caldas 2023

## 2.2 Programa Administración de Empresas, Modalidad DUAL

El programa de Administración de Empresas aplica el modelo de formación Dual originario de Alemania, que es un concepto pedagógico de enseñanza en donde se desarrolla armónicamente el aprendizaje teórico en la fase aula y la práctica en un lugar de trabajo en el sector real de una empresa; coordinando contenidos curriculares y necesidades empresariales.

En el 2023 se cumplieron 20 años de operación del Programa Administración de Empresas Dual en la UNAB, destacándose los siguientes logros:

**Reconocimiento en alta calidad:** Renovación de la acreditación nacional por ocho años, de acuerdo con la resolución 001122 del 13 de febrero de 2024. Se destaca que obtuvo la acreditación en 2016 por 6 años y la primera renovación con 8 años.



**Movilidad Nacional e Internacional:** Renovación del convenio y apoyo económico del DAAD (Servicio Alemán de Intercambio Académico) hasta el 2026 para apoyar a los estudiantes del Convenio de Doble Titulación DHBW – UNAB con 400 euros mensuales + 1325 euros para tiquetes como beneficio e incentivo para la Movilidad Internacional con Alemania.

En la siguiente tabla se muestra la movilidad internacional del 2023, que frente al año anterior muestra crecimiento del 58%.

*Tabla 3 Movilidad internacional Dual*

Convenio	No. Part
Disney	2 salientes UNAB
Doble titulación	6 Alemanes 9 Colombianos
Internacional Bussiness	2 profesores

Fuente: PEA Dual

Desde el ámbito institucional, al analizar el acumulado de acciones de movilidad de los últimos cuatro años, el programa administración de empresas dual, tiene un desempeño positivo en comparación con los demás programas de pregrado profesional de la Unab, que acumulan 1752 eventos en este periodo. Es el tercero en número de movilizaciones después de medicina y negocios internacionales, con una participación de 108 estudiantes de una población promedio de 92, medicina ocupa el primer puesto con 640 de 977 estudiantes y negocios internaciones el segundo con 165 de una población promedio de 188 estudiantes. La posición se calcula con un promedio simple, sin considerar la ponderación en relación con la población estudiantil.

**Participación y Premios Concursos Académicos Latinoamericanos:** Segundo lugar en el Torneo Iberoamericano Company Game del 2023 (Tres estudiantes exaltados y un Profesor, Carlos Fernando Díaz Menéndez).

**A nivel de investigación:** la Investigación Externa Internacional entre la UNAB, CUE AvH y UNIL (Suiza) alcanza el certificado con innovación en procedimientos (procesos) aplicado en la empresa formadora Extrucol. Investigación desarrollada por Docente (Ph.D. Aizar Mejía Jalabe) y Estudiante (Luisa Fernanda Zambrano Torres).

### **Procesos Empresariales – Impacto en el Entorno**

Durante el 2023 se cuentan con un total de 140 ejercicios de práctica empresariales en los diferentes escenarios de formación vinculados al Programa. Respecto al año anterior se mantiene la relación 1 estudiante por escenario de práctica para garantizar su proceso de formación.

Consecución de empresas nacionales para el desarrollo de prácticas académicas de reconocimiento y posicionamiento: FAJATE, ECODISEL, y BRIGANTE.

El 100% de los tutores empresariales fueron capacitados, quienes son los jefes inmediatos de los estudiantes en los escenarios de práctica.

Durante la vigencia de análisis se realizaron dos visitas técnicas ejecutadas a nivel nacional en el Eje Cafetero y Medellín.

## **2.3 Centro de Conciliación**



El Centro de Conciliación, adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, cumple la función pública de coadyuvar con la administración de justicia prestando los recursos logísticos, físicos, técnicos y financieros para el desarrollo del procedimiento conciliatorio, siendo sus principales logros:

**En términos de Alianzas:** Continuar con el convenio de prácticas con la fiscalía general de la Nación que permitió realizar 17 Jornadas masivas de conciliación, en donde se programaron 387 audiencias.

En Red con los Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos de Santander la UNAB participo en el desarrollo de actividades académicas, así como en la brigada jurídica liderada por la Casa de Justicia del barrio la Juventud, en el marco del *Programa BGA Conciliación* de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

**Trámites conciliatorios:** creció el 30%, logrando 508 frente a 392 de la vigencia anterior.

### **Participación en eventos externos**

- Participación de 12 estudiantes en la Brigada “Asesórate y Concilia con la Red y el Nodo Tejiendo Justicia” para atender las asesorías sobre asuntos susceptibles a conciliación y la celebración simultanea de 8 trámites de audiencias de las cuales se obtuvieron como resultados 7 actas con acuerdo y 1 constancia por inasistencia.
- Condecoración por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho al centro de conciliación UNAB y demás miembros de la Red de Consultorios Jurídicos de Santander, en el acto protocolario del Festival de la Conciliación para el cambio 2023.
- Participación en las Jornadas de Socialización y debate organizado por la Universidad Santo Tomás, donde se llevó a cabo el panel en temas asociados a la Conciliación con la participación de directores y estudiantes de universidades de Bucaramanga y el Área Metropolitana.
- La Unab lideró la realización del panel Régimen Jurídico de las personas con discapacidad mayores de edad con participación de directores de Centros de Conciliación, Notarios, Jueces y la Academia.
- Junto con la UDES se lideró la organización y realización de la Jornada Territorial de Capacitación presencial en Discapacidad y Género, con la participación del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Se inició la atención de audiencias para personas con discapacidad de movilidad y mayores de edad, para la formalización de apoyos, adelantándose tres tramites.
- Participación en la semana de actividades del Festival de la conciliación para el cambio 2023 que lideró el Ministerio de Justicia y del Derecho.

## **2.4 Procesos de soporte**

**Plataforma virtual de admisión y matrícula Instituto Caldas:** Durante el segundo semestre de 2022 se dio inicio a la primera fase de implementación de la plataforma virtual de admisión y matrícula para el Instituto Caldas. Como resultado de esta primera fase los padres de familia expresan su satisfacción, así: *“Muy buena organización, rápida y eficaz”*, *“Excelente decisión la de realizar toda la matrícula virtual, los felicito”*

Durante el 2023 se implementó de manera integral el proceso de matrícula virtual al 100%, ofreciendo a los padres de familia y/o acudientes realizar este trámite sin necesidad de desplazarse físicamente a la institución. Esta transición hacia un modelo de matrícula en línea ha sido recibida con entusiasmo por parte de los padres, quienes valoran la comodidad y la eficiencia que brinda esta implementación.



Los resultados de satisfacción con la mejora por parte de los padres y/o acudientes fue del 87% lo que refleja no solo la eficacia del proceso de matrícula virtual, sino también el compromiso del colegio en adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno.

**Contratación Laboral:** En el proceso de contratación laboral y civil se implementó la sistematización relacionada con la gestión del contrato por medio de la herramienta de Adobe Acrobat para la firma, huella y foto digital.

Con esta mejora los contratos se procesan de forma digital tanto por el empleador como el colaborador, permitiendo agilidad en la legalización de los contratos y contribuyendo con la directriz de la alta dirección referente a la política de *cero papel*.

**Financiera:** En 2023 en colaboración con las unidades de Admisiones y Registro académico, Tecnologías de Información, Financiera y Gestión Organizacional ROBLE, se implementa en el portal del estudiante la plataforma de pagos y recaudo con el proveedor Ecollect, la cual facilita el pago de servicios en línea como: certificados, habilitaciones, supletorios, pruebas, derechos de admisión para postgrado, entre otros, conceptos diferentes a la matrícula. La solución se construye para que se conecte con el sistema de información Banner, con el portal del estudiante y con el sitio web, dando cobertura del servicio a estudiantes activos y graduados.

Dentro de los beneficios obtenidos se encuentran:

- *Proceso de certificados académicos – Área Admisiones y Registro Académico:*
  - Mejora en los tiempos de respuesta en la entrega de certificados.
  - Facilidad de validación de pagos, con el fin de continuar con el servicio de creación y entrega de certificados según las solicitudes de los estudiantes.
  
- *Proceso de pagos – Área Financiera:*
  - Sistematización del cargue de pagos por estos conceptos minimizando el error humano.
  - Eliminación de procesos manuales y mejora en los tiempos de respuesta del área para los procesos de identificación del pagador, verificación del pago de servicios académicos y cargue de pagos al sistema de cuentas por cobrar.
  
- *Servicio a los estudiantes:*
  - Facilidad de realizar pagos en línea que hasta ese momento requerían la presentación de un comprobante de pago en bancos.
  - Portal de servicio para los estudiantes de posgrado que permite realizar pagos en línea por concepto de derecho de admisión, beneficiando los tiempos de respuesta del proceso de Admisiones de Posgrado.

### 3. ESTADO DE LAS REVISIONES ANTERIORES POR LA DIRECCIÓN

El acta con fecha 3 de octubre de 2022 y el informe de autoevaluación de la vigencia anterior contiene la aprobación de 14 acciones de mejoramiento, aprobadas por la Dirección, las que a 31 de diciembre de 2023 cerraron con el siguiente estado:

Tabla 4 Resultado Consolidado acciones de Mejoramiento



Acciones mejoramiento		Estado		
Vigencia	N°	Cancelado	Finalizado	En proceso
Anteriores	8	0	3	5
2023	6	2	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

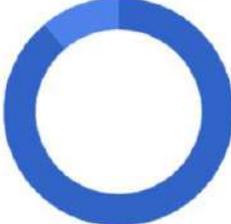
Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

A continuación, se detalla la gestión de cada una:

Tabla 5 Estado de las acciones de mejoramiento anteriores

RESPONSABLES	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	ESTADO
Jefe ROBLE	Elevar a la categoría de macroproceso, el proceso “Seguridad de la Información”, que en la versión actual del mapa se ubica como proceso del macroproceso Gestión Jurídica.	<b>Finalizada:</b> Se realiza el ajuste en el mapa de procesos y con el dueño se inicia documentación del proceso: aseguramiento de activos de información.
Jefe Infraestructura Y Operaciones	Incluir en el plan maestro de infraestructura las mejoras identificadas para el colegio por las partes interesadas mediante los diferentes mecanismos de percepción	<b>Finalizada:</b> De esta actividad se despliega el Proyecto 2: Ambientes físicos innovadores del Plan de Desarrollo 2022-2027, que tiene por objetivo, adecuar las condiciones de la infraestructura física del Instituto Caldas que favorezcan ambientes adecuados para lograr las apuestas estratégicas. Durante la vigencia 2023 se realizó la modernización de los pasillos de primaria, cerramiento sección preescolar, mobiliario de cafetería sección bachillerato, renovación de pupitres grados: cuarto, quinto, octavo y decimo.
Director Comunicación Organizacional  Rectora IC	Definir e implementar la estrategia de comunicaciones para el Instituto Caldas	<b>Finalizada:</b> Se cumple el alcance y objetivo de la mejora planeada para implementar actualización de página web del Instituto Caldas como canal principal de comunicación e información del quehacer del colegio. El impacto es positivo y esta evidenciado en los datos estadísticos que registra el sitio web, así como las apreciaciones que se reciben de los padres de familia y usuarios internos. Este proyecto se materializó a partir del 1 de agosto de 2023 con la apertura del proceso de admisión 2024. A



		<p>continuación, se relacionan datos estadísticos que muestra la dinámica del sitio web entre agosto y diciembre de 2023 fueron:</p> <p>Total visitas: <b>36.758</b></p> <p>Páginas más visitadas: <b>principal</b> (18.284), <b>admisiones</b> (4.507), <b>SEB</b> (4.465), <b>matricula</b> (1.342), <b>bachillerato</b> (969), <b>primaria</b> (808), <b>doble titulación</b> (790), entre otras.</p> <p>Los visitantes por países:</p> <table border="1" data-bbox="922 645 1401 1041"> <tr><td>1</td><td>Colombia</td><td>9.257</td></tr> <tr><td>2</td><td>United States</td><td>253</td></tr> <tr><td>3</td><td>China</td><td>170</td></tr> <tr><td>4</td><td>Spain</td><td>36</td></tr> <tr><td>5</td><td>Mexico</td><td>30</td></tr> <tr><td>6</td><td>India</td><td>17</td></tr> <tr><td>7</td><td>Canada</td><td>16</td></tr> <tr><td>8</td><td>Brazil</td><td>13</td></tr> <tr><td>9</td><td>Chile</td><td>13</td></tr> <tr><td>10</td><td>Ecuador</td><td>13</td></tr> </table> <p>Los cinco primeros usuarios por departamento fueron de Santander, Bogotá, Atlántico, Antioquia y Valle del Cauca. Mientras que los datos por ciudad registran, Bucaramanga, Bogotá, Barranquilla, Floridablanca y Medellín. Los dispositivos usados por los usuarios para ingresar a la página muestran preferencia por la computadora de escritorio, tal como se ve en la gráfica siguiente:</p> <div data-bbox="973 1545 1444 1915" style="text-align: center;">  <p>● DESKTOP      ● MOBILE</p> <p><b>88,9 %</b>      <b>11,1 %</b></p> </div>	1	Colombia	9.257	2	United States	253	3	China	170	4	Spain	36	5	Mexico	30	6	India	17	7	Canada	16	8	Brazil	13	9	Chile	13	10	Ecuador	13
1	Colombia	9.257																														
2	United States	253																														
3	China	170																														
4	Spain	36																														
5	Mexico	30																														
6	India	17																														
7	Canada	16																														
8	Brazil	13																														
9	Chile	13																														
10	Ecuador	13																														
<p>Dueños/Líderes procesos/ Facilitadoras de calidad</p>	<p>Analizar e implementar las mejoras identificadas en el programa de auditoria 2022</p>	<p><b>Finalizada:</b> Las mejoras identificadas en el programa de auditorías internas y externa, así como revisión por la dirección 2022, fueron implementadas con los siguientes resultados:</p>																														



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha para capacitación de gestores en el SGC.</li> <li>2. Taller para fortalecer las competencias en la clasificación de hallazgos de auditores internos.</li> <li>3. Aprobación de incentivos para los colaboradores que integran el equipo de auditores internos.</li> <li>4. Fortalecimiento del 24% del equipo auditor.</li> </ol>
Dirección de Sistemas de información	Mejorar los tiempos de atención a los requerimientos del SEB y ajustes y publicación en la página web del Instituto Caldas, considerando que estas son las herramientas de soporte y comunicación con los estudiantes, padres de familia y maestros.	<b>Cerrada por no viabilidad:</b> Se evidenció que los tiempos de atención a los requerimientos del SEB se ajustan a los esperados por el personal administrativo y docente del Instituto Caldas. Se recuerda los ANS, el proceso y se cierra la acción.
Jefe ROBLE	Alinear al periodo de enero a diciembre la autoevaluación del sistema de gestión de calidad, considerando como transición el periodo: segundo semestre del 2022 y la vigencia 2023.	<b>Finalizada.</b> Se da inicio al periodo de transición segundo semestre del 2022 y la vigencia 2023 con el presente informe. Los siguientes informes darán cuenta de los resultados comprendidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año, logrando la alineación en temporalidad con los demás informes institucionales.
Directora de Gestión Humana	Capacitar los usuarios del centro de conciliación en el uso del Software Jaws y Magic para facilitar servicio a usuarios con condición especial de visión	<b>Finalizada:</b> Finalizada la OPOR-0036 "Entrega la instalación del software libre Magic y Jaws" logrando capacitar los gestores en el uso de la herramienta. La capacitación se realizó por el ente externo INCI dando cobertura a estudiantes y personal del centro de conciliación, a la fecha no ha sido usado, dado que el servicio no ha sido solicitado por usuarios con esta discapacidad.
Dirección de Sistemas de información, Jefe Financiera y Administrativa IC	Mejorar servicio para la generación directa por padres de familia del cupón de pago matrícula y la implementación del expediente digital para estudiantes.	<b>Finalizada:</b> En el año 2022 se planificó el proyecto de mejoramiento para la optimización del proceso de admisión y matrícula del colegio Caldas, en el cual participaron las unidades de TIC, Dirección Financiera y Gestión Organizacional Roble, acompañando a los dueños del proceso del Colegio, dentro de los principales resultados se encuentra:



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La implementación de la plataforma de admisión y matrícula Web.</li> <li>2. La desmaterialización de los documentos soporte de matrícula.</li> <li>3. La liquidación de la pensión y matrícula y pago con cupón.</li> <li>4. Desarrollo para el cargue masivo de información para generación de ID de estudiantes Caldas en Banner.</li> <li>5. Mejora de la liquidación y pago del servicio de restaurante.</li> <li>6. Conocimiento explícito en modelos y procedimientos de: alistamiento, admisión y matrícula.</li> </ol>
<p>Vicerrector Administrativo y Financiero - Gestión organizacional Roble</p>	<p>Continuar con la implementación del modelo de servicio para asegurar la gestión, seguimiento y control que permita mejorar la percepción del servicio.</p>	<p><b>Finalizada:</b> En febrero del 2023 se implementa el servicio del Punto U Jardín fortaleciendo el equipo de servicio en 5 agentes integrales para dar cobertura en la sede Jardín y Bosque, cerrando el año con alrededor de 13.000 turnos que se registran en el software SIGTurnos resolviendo solicitudes relacionados con los procesos de admisión y matrícula.</p>
<p>Dirección Sistemas de Información Dirección de GH Profesional Guido</p>	<p>Definir plan de trabajo para asegurar la creación de los expedientes laborales digitales de los empleados activos.</p>	<p><b>En ejecución:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se definió estructura en Alfabet de las carpetas de los expedientes digitales con sus respectivas series y subseries.</li> <li>2. Construcción de reglas de operación, criterios, protocolo para la digitalización de expedientes laborales.</li> <li>3. Aplicación de prueba piloto con la hoja de vida de la empleada activa Jessica Gissella Maradey Lázaro, realizada bajo el liderazgo de Celina Díaz y la operación de 3 personas asignadas por Gestión Humana.</li> </ol> <p>La Dirección de Gestión Humana decide colocar en espera la acción de mejora, para dar prioridad a la actividad de digitalizar los soportes de seguridad social y documentos contables de estos registros, que definen cerrar en el mes de febrero de 2024. Cumplido este objetivo se reactiva la acción de mejora.</p>



<p>Director de Mercadeo</p> <p>Dirección Sistemas de Información</p>	<p>Implementar herramienta que facilite el seguimiento al cumplimiento de las metas de estudiantes por parte del área de mercadeo.</p>	<p><b>En ejecución:</b> Se lleva a cabo el levantamiento de los requerimientos en función de las necesidades identificadas en el área de mercadeo. Se procede a validar con los directores de los programas de Gastronomía y Alta Cocina, Derecho y Administración de Empresas modalidad Dual, confirmando la viabilidad de implementar la herramienta.</p> <p>Se elabora el primer borrador del informe utilizando Excel, con el propósito de que el equipo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) evalúe su conveniencia y asignación de recurso ingenieril que atenderá el requerimiento en el 2024.</p>
<p>Jefe Roble</p>	<p>Articular el SGC con el modelo de aseguramiento interno de la calidad, definido por el Ministerio de Educación Nacional.</p>	<p><b>En ejecución:</b> Se inicia el plan de trabajo ajustando la actividad de consultoría con entrenamiento de recurso humano Unab de 20 personas para contribuir con la definición de la ruta que dé cumplimiento al objetivo del proyecto.</p> <p>Se consolida la matriz de correlación ISO 9001/21001 con lineamientos de acreditación como punto de partida para establecer las actividades posteriores a desarrollar para cada vigencia.</p>
<p>Jefe Roble</p>	<p>Implementar el modelo para la gestión de riesgos y oportunidades del macroproceso gestión administrativa y financiera en los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos y egresos</li> <li>- Crédito estudiantil</li> </ul>	<p><b>En ejecución:</b> Como resultado de este plan se ha logrado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Directriz para gestión de riesgos y oportunidades</li> <li>2. Modelo y procedimiento para la identificación y control de riesgos</li> <li>3. Parametrización del modelo para la gestión de riesgos</li> <li>4. Parametrización del modelo para la gestión de oportunidades</li> </ol>
<p>Vicerrector Administrativo y Financiero</p>	<p>Generar un proyecto que permita optimizar los indicadores de desempeño para toma de decisiones y la mejora continua.</p>	<p><b>En ejecución:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se construyo el formato/ instrumento para la definición y análisis de indicadores actuales.</li> </ol>



<p>Directora de Planeación y Evaluación</p> <p>Equipo de calidad</p>		<p>2. Se aplico piloto con los procesos misionales del Instituto Caldas.</p> <p>3. Se valido el instrumento con el proceso de mejoramiento que pertenece al macroproceso Gestión de la Efectividad para replicarlo con todos los procesos institucionales.</p>
----------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 3.1 Estado de las acciones de mejoramiento aprobadas en la Revisión por la Dirección para el programa de Administración de Empresas modalidad DUAL

Tabla 6 Acciones de Mejoramiento Programa Administración de Empresas DUAL

RESPONSABLES	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	ESTADO
<p>Director programa de</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de requisitos, condiciones, factores y estándares de calidad de los cuatro enfoques del modelo de autoevaluación del programa.</p>	<p>A cierre de 2023 se realizaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Radicación del documento maestro para la renovación de la Acreditación en Alta Calidad con el CNA.</li> <li>✓ Radicación del documento para la solicitud de la renovación del Registro Calificado ante el MEN.</li> </ul>
<p>Docente TC del Programa de Coordinación Empresarial</p>	<p>Favorecer la promoción del programa en empresas y gremios de la región, y la selección idónea de organizaciones que cumplan con un perfil formador de acuerdo con el propósito de las prácticas duales declarado en los principios del PEP: Currículo Armonizado, Paralelidad Didáctica, Transferencia y Complementariedad</p>	<p>A cierre de 2023 se realizaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ubicación del 100% de los estudiantes que iniciaron su proceso de formación – primera práctica empresarial. Empresas nuevas: 22.2% /30% meta Empresas continuas (recompra): 100% / 70% meta</li> <li>✓ Participación en eventos de relacionamiento y visibilidad. 190% de resultado / 100% meta.</li> <li>✓ Seguimiento y Acompañamiento de Instructores 86.9% de resultado/ 100% meta.</li> <li>✓ Capacitación de Instructores FDI 113.2% de resultado / 100% meta</li> </ul>
<p>Docente TC NUIN Mercadeo y Ventas</p>	<p>Promocionar el programa de Administración de Empresas Formación Dual Universitaria de la UNAB, garantizando el ingreso de nuevos estudiantes</p>	<p>Se presenta a continuación el desempeño del Proyecto de mejoramiento entorno estudiantes al cierre del 2023:</p>



	que permita el cumplimiento de las metas de admisiones para la sostenibilidad del programa y la institucional para el año 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracción de Estudiantes Nuevos con un cumplimiento del 82%.</li> <li>• Atención prioritaria de estudiantes con un cumplimiento del 186%</li> <li>• Población activa con un cumplimiento del 51%</li> </ul>
Docente TC NUIN Talento Humano	Gestionar la actualización de los cursos del plan de estudios en cuanto a los cursos de la estrategia TEMA, mediante el seguimiento continuo y la formación de los docentes para que se preserve la calidad del programa.	<p>Frente a este proyecto de mejoramiento se cumple al 100% las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guías de cátedra ajustadas a los requerimientos de la universidad y ACBSP.</li> <li>✓ Guías de cátedra publicadas en su totalidad en la Web de la universidad.</li> <li>✓ Revisar el plan de estudios para actualizar las líneas y generar una propuesta.</li> <li>✓ Hacer seguimiento sobre la implementación de la plataforma TEMA en los cursos y el cumplimiento del reglamento.</li> <li>✓ Hacer inducción sobre la estrategia TEMA a los nuevos profesores y prestar soporte.</li> <li>✓ Actualizar a los profesores del programa sobre las metodologías de aprendizaje – enseñanza y FdD</li> </ul> <p>Diseñar una maleta de métodos de enseñanza</p>
Docente TC NUIN Talento Humano	Participar en investigación formativa en cada periodo académico: Núcleos Integradores, trabajos de Grado y Semilleros de Investigación; y en investigación en sentido estricto, para la generación de productos y el fortalecimiento del conocimiento sobre diferentes temas de interés para el programa.	<p>Frente a este proyecto de mejoramiento se cumple al 100% las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Direcciones de Trabajos de Grados liderados por los docentes NIUIN del Programa durante el primer semestre del año.</li> <li>✓ Presentación de ponencia o artículo como producto generado al interior del semillero de investigación.</li> </ul>
Docente TC NUIN Producción/Logística	Aplicar la movilidad de los estudiantes, docentes y empresarios pertenecientes a la	Se presenta a continuación el desempeño del Proyecto de



	<p>red DHLA y DHBW, mediante actividades académicas, investigativas y de extensión entre los miembros de la red y el sector empresarial.</p>	<p>mejoramiento Movilidad al cierre del 2023:</p> <table border="1" data-bbox="930 264 1455 465"> <thead> <tr> <th></th> <th>META</th> <th>TOTAL CONSOLIDADO</th> <th>% CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MOVILIDAD DOCENTES/ADMINISTRATIVOS</td> <td>47</td> <td>64</td> <td>136%</td> </tr> <tr> <td>MOVILIDAD ESTUDIANTES</td> <td>32</td> <td>65</td> <td>203%</td> </tr> <tr> <td>DOBLE TITULACIÓN DHBW</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>128%</td> </tr> <tr> <td>DOBLE TITULACIÓN MÉXICO</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>CONVENIO INSTITUTO CALDAS</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>160%</td> </tr> <tr> <td>RELACIONAMIENTO EMPRESARIOS ACT. EXTENSIÓN</td> <td>22</td> <td>7</td> <td>31,8%</td> </tr> <tr> <td>RECURSOS GENERADOS</td> <td>\$100.000.000</td> <td>\$42.876.240</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>		META	TOTAL CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	MOVILIDAD DOCENTES/ADMINISTRATIVOS	47	64	136%	MOVILIDAD ESTUDIANTES	32	65	203%	DOBLE TITULACIÓN DHBW	7	9	128%	DOBLE TITULACIÓN MÉXICO	2	0	0%	CONVENIO INSTITUTO CALDAS	5	8	160%	RELACIONAMIENTO EMPRESARIOS ACT. EXTENSIÓN	22	7	31,8%	RECURSOS GENERADOS	\$100.000.000	\$42.876.240	43%
	META	TOTAL CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO																															
MOVILIDAD DOCENTES/ADMINISTRATIVOS	47	64	136%																															
MOVILIDAD ESTUDIANTES	32	65	203%																															
DOBLE TITULACIÓN DHBW	7	9	128%																															
DOBLE TITULACIÓN MÉXICO	2	0	0%																															
CONVENIO INSTITUTO CALDAS	5	8	160%																															
RELACIONAMIENTO EMPRESARIOS ACT. EXTENSIÓN	22	7	31,8%																															
RECURSOS GENERADOS	\$100.000.000	\$42.876.240	43%																															
<p>Asistente Académico Empresarial del Programa</p>	<p>Mantener un vínculo permanente con cada egresado y graduado del Programa Administración de Empresas Modalidad Dual.</p>	<p>A continuación, se presentan las acciones propuestas y sus resultados al cierre del 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecer el reconocimiento de la Bolsa de Empleo UNAB entre los Egresados (Divulgación de actividades) – 300%</li> <li>✓ Contacto permanente a nivel Profesional y Social</li> <li>✓ (Perfil de Graduados y correo electrónico) – 106%</li> <li>✓ Comunicación permanente con Comunidad Dual</li> <li>✓ (Fan Page Dual Unab + Instagram) – 203%</li> <li>✓ Fidelización de egresados recientes y retroalimentación al programa (Día Soñado). – 100%</li> <li>✓ Encuentro de Egresados Dual (Contacto Permanente) – 100%</li> </ul>																																
<p>Secretaria Académica del Programa</p>	<p>Garantizar la trazabilidad de las solicitudes de la gestión proveedores y subcontratistas.</p>	<p>El proyecto de mejoramiento atendió al 100% de las necesidades o novedades identificadas durante el año 2023 frente a las condiciones de la infraestructura del Campus Rafael Ardila Duarte-Casona Unab.</p> <p>Las acciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución del 100% de las solicitudes realizadas a proveedores internos y externos.</li> <li>- Seguimiento al 100% de las áreas activas en La Casona para la atención a partes interesadas.</li> </ul>																																
<p>Docente TC NUIN Contabilidad /Finanzas</p>	<p>Gestionar un espacio que permita la integración del 100% de la Comunidad de docentes, estudiantes y personal Administrativo, a través de actividades lúdicas,</p>	<p>Se presenta el cumplimiento de las acciones propuestas por parte del proyecto de mejoramiento para el 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación en eventos Nacionales e Internacionales – 100%</li> </ul>																																



	académicas, deportivas, recreativas y de relacionamiento con la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campaña de buenas prácticas – 100%</li> <li>✓ Convocatoria a participación en Comité del CEDUAL- 100%</li> <li>✓ Evento Dual Fest – 100%</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Fuente: PEA Dual

## 4. CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO

### 4.1 Contexto externo

Disminución de la **tasa de crecimiento poblacional en Santander** entre los 0 y 14 años, con crecimiento negativo de -0.15% en 2023, reportado en la proyección poblacional del DANE por área, sexo y edad 2020 a 2050.

**Convocatoria docente del magisterio:** para lograr el cumplimiento de las metas trazadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 ‘Colombia Potencia Mundial de la Vida’, el Ministerio de Educación Nacional proyecta incrementar la planta docente en 1,072 plazas definitivas y 9,637 temporales, hecho que explica la rotación de maestros a causa de la migración a entidades del estado.

**Comportamiento de la matrícula colegios pares:** contrario al comportamiento de la población de estudiantes en instituciones privadas que ha disminuido en un 7.58%, comparando 2022 con 2018, el Instituto Caldas ha incrementado el número de estudiantes, manteniendo el segundo puesto en Bucaramanga desde el 2021, después del San Pedro Claver, con participación del 7.37% de la población estudiantil de colegios privados; el San Pedro participa con el 10.16% y La Presentación con el 5.35%.

Tabla 7 Comparativo Matrícula colegios privados 2018 a 2022

Institución	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INST CALDAS</b>	700	801	861	840	970
<b>COL SAN PEDRO CLAVER</b>	1362	1394	1424	1360	1337
<b>COL BILINGUE DIVINO NIÑO</b>	499	498	493	483	500
<b>COL LA SALLE</b>	486	420	350	254	261
<b>COL LA MERCED</b>	565	522	480	404	411
<b>COLEGIO DE LA PRESENTACION</b>	924	895	866	773	704
<b>Total matrícula colegios pares</b>	<b>6.554</b>	<b>6.549</b>	<b>6.494</b>	<b>6.135</b>	<b>6.205</b>
<b>Total matrícula en Bucaramanga</b>	<b>14.240</b>	<b>14.496</b>	<b>14.141</b>	<b>12.702</b>	<b>13.160</b>

Fuente: Ministerio de Educación Nacional

En el ámbito nacional el **comportamiento de la matrícula de primer ingreso en instituciones privadas de educación superior**, para el nivel de pregrado, ha tenido un comportamiento decreciente comparando 2021 frente a 2022, de acuerdo con las estadísticas consolidadas disponibles en el SNIES. Durante el primer semestre de 2022, se registró una disminución del 47% en la cantidad de estudiantes, cayendo de 438,502 a 206,344. Esta tendencia continuó en el segundo semestre, con una disminución del 46%, reduciendo la cifra de estudiantes de 334,934 a 155,559. En contraste, en la UNAB el comportamiento fue positivo, con un incremento del 2% en el primer semestre del 2022 y 19% en el segundo semestre. Focalizando el análisis en



**administración de empresas DUAL**, certificado con ISO 9001, el primer semestre de 2022 evidencia un repunte del 27%, pasando de 26 a 33 estudiantes, situación que cambia sustancialmente para el segundo semestre que decrece en un 50%. En el mismo período de análisis, se observó un aumento positivo en la matrícula de primer semestre en los programas duales bajo el modelo alemán. Para el primer semestre de 2022, hubo un incremento del 23%, seguido de un aumento del 8% en el segundo semestre. Es importante destacar el programa de ingeniería de software, el cual ha experimentado un crecimiento constante en los últimos cuatro semestres. En el primer semestre, la matrícula aumentó un 200%, pasando de 27 estudiantes en 2021 a 54 en 2022, y en el segundo semestre, de 32 a 61 estudiantes.

En términos generales a nivel nacional, se ha observado una tendencia decreciente en la matrícula de continuos al comparar los años 2021 y 2022. Durante el primer semestre de 2022, esta disminuyó en un 22%, pasando de 981,267 a 865,029 estudiantes, y en el segundo semestre, la disminución fue del 11%, descendiendo de 944,450 a 844,473 estudiantes. No obstante, cabe destacar el buen rendimiento de la matrícula en programas de modalidad dual, que se mantuvo estable en el primer semestre y solo experimentó una ligera caída del 3% en el segundo semestre, marcando una diferencia significativa con la disminución a nivel nacional.

Este comportamiento se refleja en la matrícula de la UNAB, con una reducción del 23% en el primer semestre y del 30% en el segundo semestre. Es interesante notar que la matrícula en el programa de administración de empresas dual se mantuvo estable en el primer semestre, con un ligero aumento del 1%; sin embargo, en el segundo semestre, experimentó una caída del 15%.

Ampliando el análisis de la UNAB, se evidencia un patrón de disminución en el número de solicitantes, admitidos y matriculados durante el período comprendido entre los años 2018 y 2023, según las estadísticas institucionales actualizadas hasta el 29 de septiembre de 2023. Para el primer semestre de cada año (2018-2023), se registra una disminución del 9% en la tasa de solicitantes, un descenso del 4% en la cantidad de admitidos y una reducción del 24% en el número de estudiantes matriculados. Ver gráfica 1

Gráfica 1 Estadísticas Institucionales



Fuente: MiportalU, estadísticas institucionales, Población inscrita, admitida y matriculada, 29/09/2023

Si se profundiza en la población estudiantil que influye en la atención del **centro de conciliación**, observamos que la tendencia decreciente en el programa de derecho continúa de manera consistente con la institucional. La tasa de solicitantes ha disminuido en un 31%, seguida por una reducción del 26% en la admisión y un descenso del 19% en la matrícula. Sin embargo, es

importante destacar que este declive en la matriculación no ha impactado negativamente la prestación de los servicios certificados por el centro.

Finalmente se considera que la situación en la disminución de la población estudiantil en las IES privadas puede ser explicada de alguna forma como consecuencia del impacto en los programas del Gobierno Nacional, alrededor del fortalecimiento de las entidades públicas de educación superior, la gratuidad de la matrícula para entidades públicas y la meta de dar cobertura a población en condición de vulnerabilidad a la educación en entidades públicas.

**En el ámbito legal:** El Ministerio de Educación Nacional emite la resolución 017821 del 30 de septiembre de 2023, por la cual establece los parámetros para la fijación de las tarifas de matrícula, pensiones y cobros periódicos del servicio de educación preescolar, básica y media prestado por los establecimientos educativos de carácter privado para el año escolar que inicia en el 2024. Las instituciones certificadas como es el caso del colegio pueden adicionar al IPC, 0.8% y el 0.5% si alcanzan el índice de permanencia que es 0.5.

La expedición del Decreto Reglamentario de la Ley 2220 de 2022 ( Nuevo Estatuto de la Conciliación) genera expectativa por los cambios significativos que generará, entre ellos la implementación de la virtualidad en prestación del servicio de Conciliatorio, conllevando a la reforma del Reglamento del Centro de Conciliación y la adecuación de la infraestructura tecnológica para la recepción, trámite y celebración de las audiencias mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como generar un plan de formación al equipo de trabajo y estudiantes Conciliadores.

**Convenio RED DHLA para modalidad DUAL:** En el 2023 la Unab recibe la actualización en borrador del *Contrato Organizacional De La Red Duale Hochschule Latinoamérica Red DHLA*, con el fin de recibir lectura y retroalimentación de la Universidad como miembro de la Red para su posterior firma y cumplimiento en los siguientes periodos. Las razones que originan esta nueva vigencia hacen referencia a actualizaciones de algunos requisitos, deberes y derechos que tienen las IES pertenecientes al RED DHLA.

## 4.2 Contexto interno

### **Actualización de la estructura organizacional:**

*Reasignación de línea de autoridad de la Rectoría del Colegio* pasando a depender de la Vicerrectoría Académica para facilitar la interacción de los estudiantes en la vida universitaria, así como la articulación de la media vocacional con los programas profesionales de la UNAB, alcanzando la eficiencia mediante el aprovechamiento recíproco de las capacidades y recursos específicos de cada uno de los campus.

*Fortalecimiento del área de Mercados:* que busca generar estrategias para dar respuesta a las condiciones del contexto externo, logrando los niveles de población estudiantil requerida para hacer sostenible la continuidad en la prestación del servicio educativo.

*Transformación de la estructura de la vicerrectoría académica:* como resultado de la reestructuración de la vicerrectoría académica requerida para alcanzar las metas estratégicas, se asignaron responsabilidades por especialidad y áreas de conocimiento. Dentro de las cuales, la dirección de Unab DUAL se incorpora a las facultades y programas dueñas del conocimiento garantizando el cumplimiento en la aplicación del modelo y se asignan a las unidades de apoyo a la academia las actividades requeridas para garantizar el mantenimiento de los criterios de calidad certificados.



*Cambio de Rector:* Finalizando el año 2023 se anuncia el relevo de la Dra. Claudia Salazar quien por 19 años ocupó la rectoría del Instituto Caldas, y se inicia el proceso minucioso de selección que asegure el mantenimiento y conservación del servicio certificado, dando operación a los propósitos establecidos en el Plan de Desarrollo.

## **Reflexión Estrategia Corporativa - Coalición Crítica**

En agosto de 2022, la dirección de la Universidad inicia la revisión de su estrategia corporativa, para trabajar aspectos como los elementos relevantes y distintivos de la UNAB, los rasgos característicos de los graduados, las tendencias del sector de la educación y un análisis del portafolio académico, las alianzas y la sostenibilidad institucional, entre otros para definir una estrategia competitiva, a la luz de las facultades, una estrategia corporativa, con una narrativa unificada, y una intervención de la cultura organizacional alineada a las estrategias. Los talleres movilizaron gestores de procesos académicos y administrativos que lograron definir objetivos y resultados claves para las propuestas de valor institucional: Filosofía institucional, Autopistas de formación, Generación de conocimiento para el desarrollo regional con visión global, Accesibilidad a la educación y experiencia universitaria única. La apuesta también incluye espacios de encuentro que fortalecen la reflexión como mecanismo que potencia el aprendizaje organizacional, la cultura por la rendición de cuentas y el trabajo por la mejora continua.

## **5. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El capítulo registra los resultados del seguimiento y la medición de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, que respaldan la calidad del servicio educativo preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional prestado por el Instituto Caldas, el mecanismo alternativo de conciliación desarrollado en el Centro conciliación del consultorio Jurídico de la facultad de ciencias jurídicas y políticas y el servicio educativo prestado desde el programa de administración de empresas modalidad DUAL.

### **5.1 Satisfacción de estudiantes y retroalimentación de las partes interesadas**

El grado de satisfacción de estudiantes, padres de familia y cliente interno para el periodo analizado es el siguiente:

#### **5.1.1 Satisfacción de estudiantes instituto caldas**

##### **Satisfacción con el modelo pedagógico**

**Propósito:** Conocer la percepción de los estudiantes con respecto al proceso académico y metodología de enseñanza y aprendizaje.

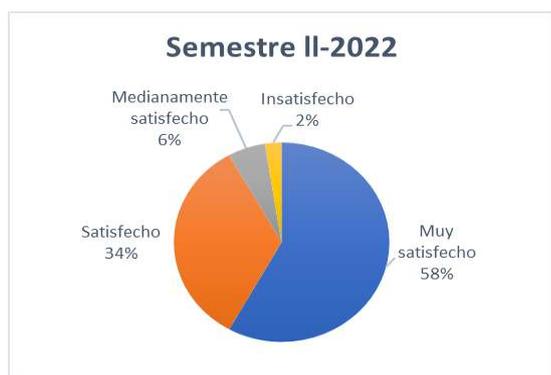
**Población:** 2022: estudiantes de cuarto a undécimo grado.  
2023: estudiantes de primero a undécimo grado.

**Frecuencia:** Semestral



## Resultados 2022-II

Gráfica 2 Satisfacción Estudiantes Colegio 2022-II



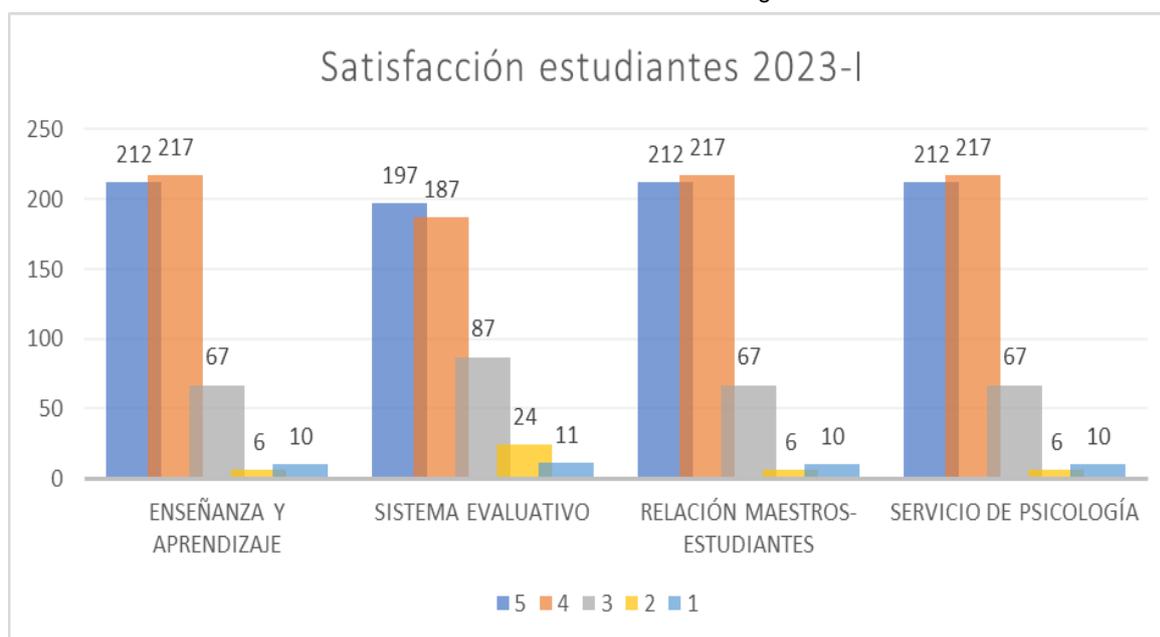
Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Para el segundo semestre del 2022, la población que participó fue del 80% de la habilitada para participar (4° a 11° grado). Se obtuvieron 482 respuestas que muestran un 92% de satisfacción con el modelo pedagógico, indicador que crece en 12 puntos porcentuales respecto al periodo anterior (2022-I), evidenciando la efectividad en la gestión de las oportunidades de mejora.

Con el propósito de detallar la percepción de los estudiantes sobre el modelo pedagógico, se define de manera conjunta con el comité de calidad y el consejo académico que la aplicación del instrumento para el 2023-I, se amplie con los siguientes aspectos: modelo pedagógico y desarrollo de clases, sistema evaluativo, relación estudiante maestro, y psicología escolar, obteniendo los siguientes resultados:

## Resultados 2023-I

Gráfica 3 Satisfacción Estudiantes Colegio 2023-I



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Participaron en la aplicación del instrumento 512 estudiantes, de los 909 habilitados (4° a 11° grado), es decir una muestra del 56%. Los datos de la muestra reflejan satisfacción del 83% con la enseñanza y el aprendizaje, la relación maestro- estudiantes y el servicio de psicología que reciben, mientras que al sistema evaluativo le asignan un 75% de satisfacción.

Con los datos, el consejo académico define que cada área haga evidente en la planeación de clase, las estrategias didácticas para el desarrollo del pensamiento creativo. Asimismo, se define que es necesario revisar la extensión de las preguntas formuladas en las evaluaciones que forman parte del sistema evaluativo del colegio sin afectar la pertinencia en el diseño de los instrumentos.

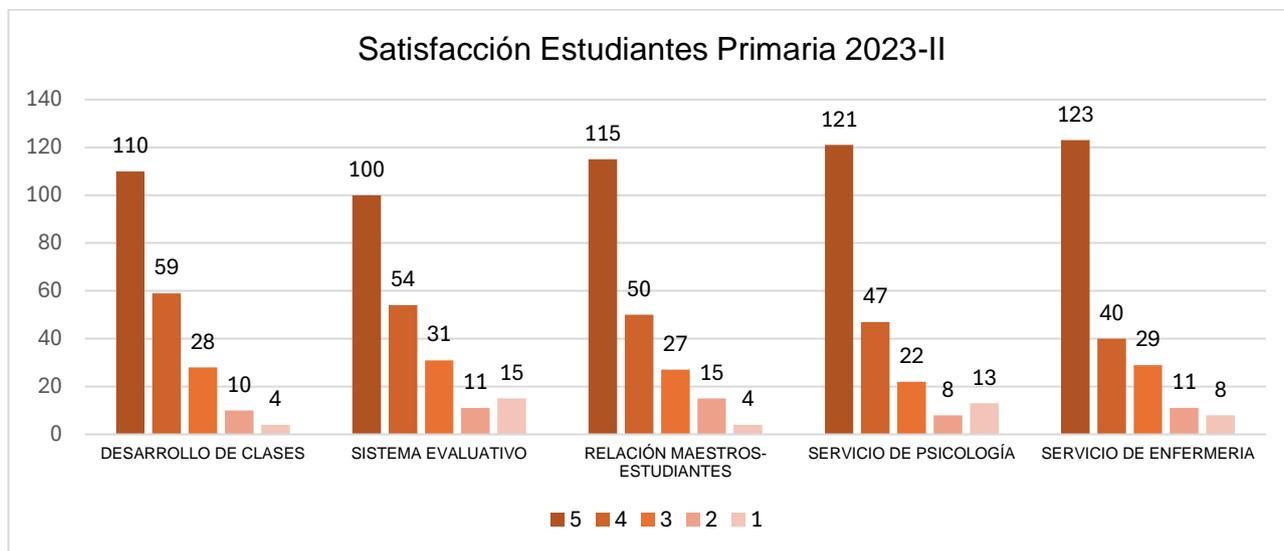
Una vez realizado el análisis de los datos del 2023-I, se encuentra como acciones de mejora: ajustar la redacción de las preguntas con el propósito de extender la aplicación a toda la población



estudiantil, facilitar la comprensión para incrementar la participación, desagregar resultados por grado con el fin de identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora focalizadas.

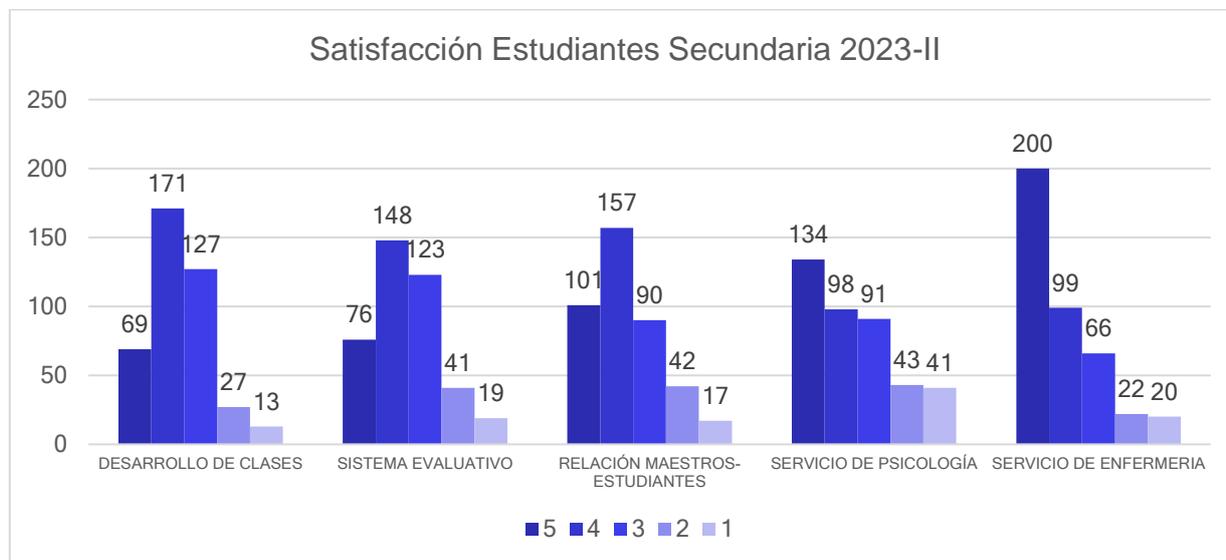
### Resultados 2023-II

Gráfica 4 Satisfacción Estudiantes Primaria 2023 – II



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Gráfica 5 Fuente: Satisfacción Estudiantes Secundaria 2023-II



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En la aplicación del instrumento en el 2023-II, participaron el 71% de la población habilitada (860 estudiantes), los cuales entregaron 618 respuestas, se observa crecimiento en participación de estudiantes en quince (15) puntos porcentuales, estando la mayor contribución en los estudiantes de bachillerato (407 estudiantes)

Se observa que los estudiantes de primaria se encuentran satisfechos en un 80% con el desarrollo de clases, y en un 73% con el sistema evaluativo. Mientras que, para los estudiantes de bachillerato, la satisfacción es de 59% para desarrollo de clases y el 55% con el sistema evaluativo.

Para realizar la comparación con el 2023-I, se encuentra que en promedio los estudiantes de la institución se encuentran satisfechos en un 70% por los temas encuestados, siendo el de mayor



satisfacción (75%) el servicio ofrecido en la enfermería, seguido de la relación que se da entre los maestros y los estudiantes (71%). La satisfacción con el sistema evaluativo que recibió en el anterior periodo una satisfacción del 75%, paso a tener un 63%, siendo los estudiantes de bachillerato, los más insatisfechos.

A partir de estas calificaciones se logra evidenciar que los niveles de satisfacción con los servicios analizados se mantienen considerando la participación de la población estudiantil. Sin embargo, en las apreciaciones de secundaria se evidencian resultados en la calificación regular (3) de los servicios: desarrollo de clases, sistema evaluativo, relación maestro estudiante y servicio de psicología. En consecuencia, se retoma la metodología por proyectos interdisciplinarios, así como la implementación de la disciplina positiva por parte de los maestros, en cuanto al sistema evaluativo se presenta la propuesta ante el consejo académico de unificar dos de las fases del modelo pedagógico (exploración-construcción) con el propósito de disminuir el número de actividades evaluativas, que fue aprobada por el consejo académico y su aplicación inicia en el 2024.

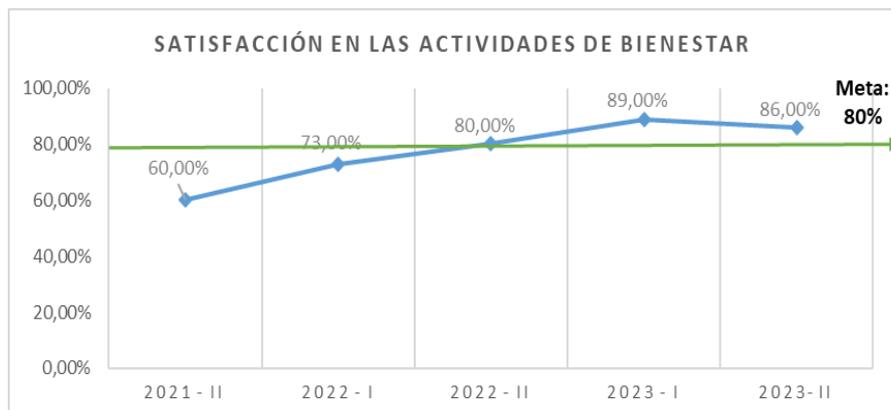
### 5.1.2 Satisfacción en las actividades de bienestar

**Propósito:** Evaluar el nivel de satisfacción frente a las actividades programadas por el área de bienestar del Instituto Caldas, que evidencia que las mismas se desarrollaron de forma eficaz y eficiente.

**Población:** estudiantes del colegio que participa dependiendo de la actividad

**Frecuencia:** Semestral

Gráfica 6 Satisfacción estudiantes con actividades de Bienestar Colegio



Durante el segundo semestre 2022, se llevó a cabo la evaluación de la satisfacción respecto a las 10 actividades en las que los estudiantes participaron. Los resultados de esta evaluación son positivos. De las 10 actividades evaluadas, 5 de ellas obtuvieron puntajes por encima del 80% en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Este porcentaje es un indicio claro de que se mejoró en términos de satisfacción estudiantil durante el segundo semestre del año 2022 respecto al segundo semestre del año anterior.

Este aumento de 20 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción refleja el esfuerzo y compromiso conjunto de los maestros y personal administrativo para diseñar y ejecutar actividades enriquecedoras y significativas. Como acción de mejora para el 2023, se implementó una encuesta unificada con el instrumento de satisfacción del servicio educativo, con el objetivo de fomentar una mayor participación por parte de los estudiantes en la evaluación de las actividades. Esta acción de mejora es un paso positivo hacia la recopilación de opiniones y una retroalimentación más representativa de la comunidad estudiantil, lo que permitió tomar decisiones más efectivas en la planificación y ejecución de actividades. Con el análisis de los datos, se retomaron las actividades de convivencia durante el 2023, no solo son importantes para fortalecer los lazos entre los estudiantes, sino que también contribuyen con el bienestar emocional y social.

Es fundamental mantener estos resultados y centrarse en una mejora continua en cuanto a la atención a las necesidades cambiantes de los estudiantes para mantener un nivel constante de satisfacción.

Es fundamental mantener estos resultados y centrarse en una mejora continua en cuanto a la atención a las necesidades cambiantes de los estudiantes para mantener un nivel constante de satisfacción.



### 5.1.3 Satisfacción de padres de familia instituto caldas

#### 5.1.3.1 Satisfacción con el modelo pedagógico

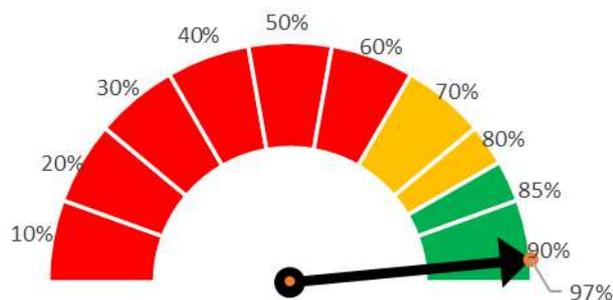
**Propósito:** Conocer la percepción que tienen los padres de familia frente al proceso académico y la metodología de enseñanza y aprendizaje recibida por sus hijos.

**Población:** Padres de familia Instituto Caldas.

**Frecuencia:** Semestral.

#### Resultados 2022-II

Gráfica 7 Satisfacción Padres de Familia Colegio 2022-II



Para este periodo el grado de percepción con el cumplimiento de los requisitos del servicio educativo es del 97%, logrando superar en 7 puntos la meta establecida.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

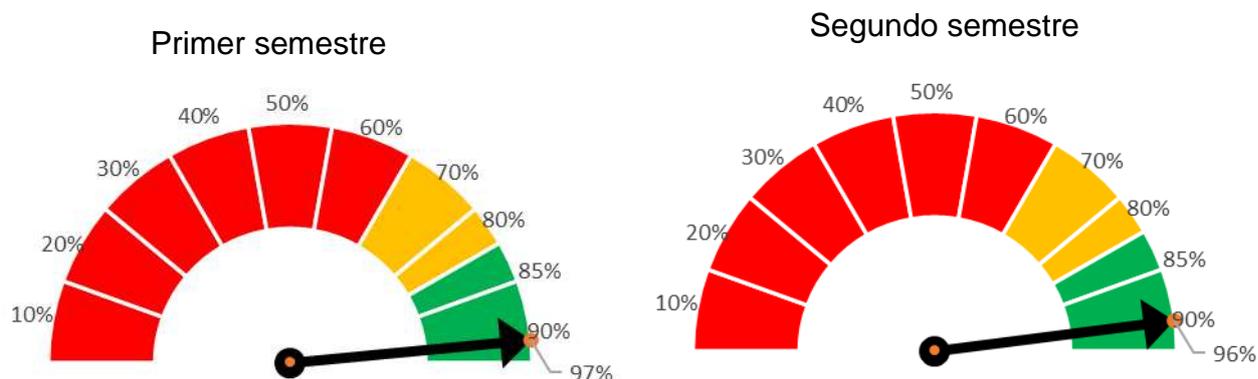
#### Retroalimentación recibida:

- “Excelente Institución Educativa, felicitaciones. Tiene muy buenos docentes y apoyan el proceso de aprendizaje”
- “Es un excelente colegio, sin embargo, se pueden mejorar aspectos relacionados con el uso de herramientas tecnológicas”
- “Felicitaciones al colegio y a los docentes de todas las áreas por el magnífico trabajo”
- “El colegio cuenta con diversas estrategias que garantizan la calidad de los procesos académicos. Igualmente, la dedicación, calidad humana y profesional de los profesores es evidente. Sin embargo, consideramos que deben reforzarse los procesos que tienen que ver con el bienestar estudiantil, pues no conocemos muchas actividades que se realicen para fortalecer esas otras dimensiones que hacen parte del desarrollo integral de los niños”
- “Somos nuevos en el colegio, pero en estos meses que han transcurrido hemos podido evidenciar el proceso formativo con nuestro hijo y la forma de enseñar se ciñe al modelo educativo que ofrecen. Gracias”
- “En cuanto a infraestructura física el Colegio debe tomar serios ajustes para que el funcionamiento interno sea excelente. Hemos hablado mucho del tema de evitar mojarse en medio de las lluvias ocasionales de la ciudad y la adecuación de ingreso y salida. En infraestructura tecnológica deben dar un fuerte salto para que el estudiante tenga acceso a las nuevas tecnologías”
- “Agradezco mucho el trabajo en equipo, la organización y siempre la buena disposición. Bendiciones”



## Resultados 2023

Gráfica 8 Satisfacción Padres de Familia Colegio 2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El resultado durante los dos semestres del 2023 es favorable. En promedio el 96.5% de los padres de familia se encuentran satisfechos con el proceso académico y la metodología de enseñanza y aprendizaje.

Atendiendo las sugerencias de los padres de familia con respecto a la necesidad de fortalecer el proceso formativo el componente del ser persona, se crea el espacio curricular Proyecto de Vida conformado por dos ámbitos de trabajo denominados Ser Persona y Proyecto de Orientación Vocacional y Profesional; cada uno de ellos con una hora específica en el horario escolar para cada uno de los grupos del colegio desde Preescolar hasta Once; con el objetivo de atender el desarrollo social, sexual y afectivo de su desarrollo personal, y por otro lado el de los intereses vocacionales que conjuntamente atienden el proyecto de vida de un ser humano.

Como resultados del análisis de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción de las partes interesadas, se implementan las siguientes mejoras:

- Proyecto de Vida: Ser Persona y Proyecto de Orientación Vocacional y Profesional
- Proyectos interdisciplinarios
- Unificación de dos de las fases del modelo pedagógico
- Reestructuración del área de artística
- Reestructuración del área de ética y filosofía
- Reestructuración del área de ciencias sociales y economía y política.

### 5.1.3.2 Satisfacción con los servicios de apoyo

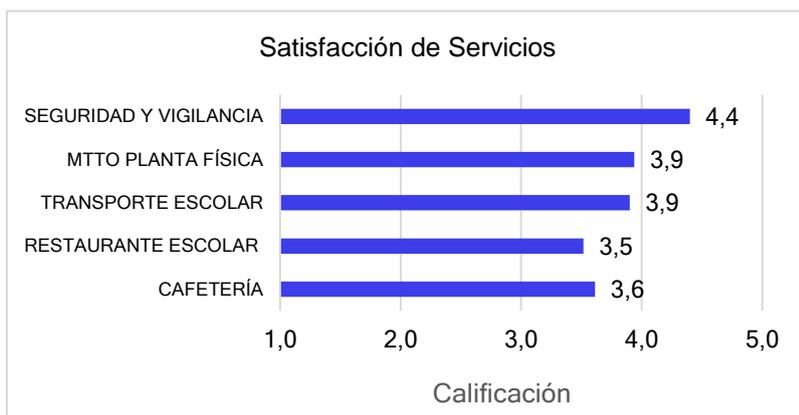
**Propósito:** Conocer la satisfacción que tienen los padres de familia respecto a los servicios de apoyo que brinda el Instituto Caldas

**Población:** Padres de familia y/o acudientes del Instituto Caldas.

Se midió la percepción de los servicios de apoyo proporcionados por el Instituto Caldas mediante una encuesta dirigida a los padres de familia, en la cual participaron 647 padres. La encuesta abarcó tanto los servicios específicos, como la cafetería, el restaurante y el transporte escolar, como los servicios generales: como el mantenimiento de la planta física y la seguridad y vigilancia.



Gráfica 9 Satisfacción padres de familia con los servicios de apoyo colegio



La gráfica muestra la satisfacción general con respecto a estos servicios. Destaca la calificación de 4.4 para el servicio de seguridad y vigilancia en una escala de 5.0, así como las percepciones sobre el mantenimiento de la planta física y el transporte escolar, que obtuvieron calificaciones de 3.9 cada uno.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

A continuación, se presentan los aspectos que a consideración de los padres de familia son importantes que el Instituto Caldas tenga en cuenta para incluir en sus proyectos de mejora:

❖ Cafetería:

- Variedad y calidad de productos
- Precios

❖ Restaurante escolar:

- Variedad y calidad de productos
- Variedad del menú
- Sabor de los productos

❖ Transporte escolar

- Seguridad y cuidado del estudiante
- Cumplimiento de los horarios

❖ Mantenimiento planta física

- Mantenimiento zonas comunes y edificios
- Actitud de servicio

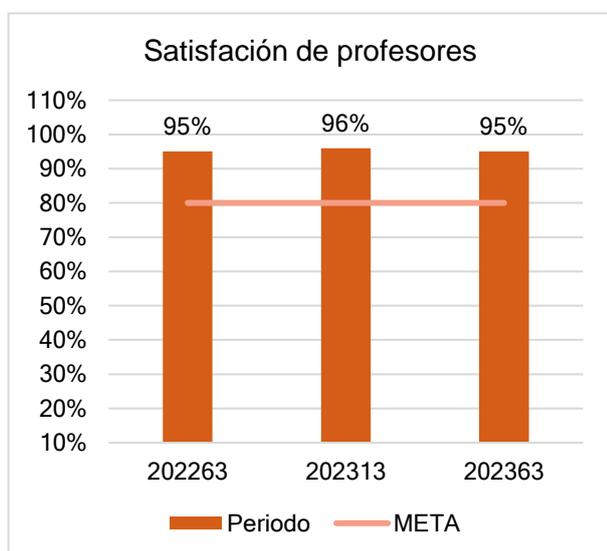
❖ Seguridad y vigilancia

- Exigencia al público del cumplimiento de normas de ingreso y salida por parte del personal de vigilancia
- Actitud de servicio

### 5.1.4 Satisfacción partes interesadas del servicio de educación del programa administración de empresas en modalidad DUAL

#### 5.1.4.1 Satisfacción de profesores:

Gráfica 10 Satisfacción profesores PAEDual



El resultado del 2023 cumple con la meta establecida, y supera en 15 puntos porcentuales la satisfacción esperada, manteniendo el comportamiento en comparación con los periodos anteriores, como producto de la aplicación de diferentes estrategias de comunicación y cercanía que el programa sostiene con sus profesores (Tiempo completo y hora cátedra).

Es así como las estrategias de: Diálogos con profesores, invitaciones a eventos académicos propios del programa o incluso actividades de integración entre estudiantes – profesores son acciones favorables en su percepción de satisfacción, y son valorados dentro de la comunidad profesoral.



Fuente: PEA Dual

Los resultados evidencian que los profesores del programa reconocen que existe planeación y organización detallada en los procesos que facilita el cumplimiento de los criterios de calidad declarados, siendo coherente con el desarrollo del ejercicio académico que desarrollan, reconociendo que cuentan con las competencias, saberes y experiencia para el ejercicio de su función.

#### 5.1.4.2 Satisfacción de la comunidad de egresados:

La meta esperada de satisfacción en la comunidad de egresados es del 80%, que, para la vigencia del año 2022, se superó en un 16%. Sin embargo, en el 2023 faltaron 8 puntos porcentuales, situación que de acuerdo con el análisis realizado se explica considerando que los que evaluaron son los graduados de la cohorte 2020-I, que corresponde a estudiantes que iniciaron su vida universitaria justamente dos meses antes del inicio de la pandemia y confinamiento mundial originado por el COVID-19.

Gráfica 11 Satisfacción Egresados PAEDual 2022-2023



Fuente: PEA Dual

Dichos egresados no pudieron vivir la vida universitaria ni presencialidad hasta cuatro periodos posteriores, es decir cuando se autorizó el retorno parcial a la presencialidad en el periodo 2021-63, hecho que generó insatisfacción y dificultades con el regreso presencial a la vida universitaria.

Así mismo, derivado de esta transición se generan algunos hábitos inadecuados que debían ser regulados para garantizar la calidad académica, generando algún grado de insatisfacción en los estudiantes. Otra causa fue la actualización a finales del año 2019 del Reglamento del Estudiante de

Pregrado y el de Evaluación y Exámenes de la modalidad DUAL. Para informar los cambios el programa genera acciones para reforzar la divulgación, apropiación y conocimiento de los reglamentos, normas del programa y sus particularidades en escenarios privados y públicos como son las semanas de inducción, socialización de proyectos de práctica – diálogo con estudiantes y reunión con padres de familia. Así mismo, el programa mantiene la buena práctica del seguimiento personalizado, como acción preventiva al primer corte de cada periodo para identificar alertas de ausentismo, pérdida o estatus de riesgo académico por inasistencia o rendimiento académico de los estudiantes en cada semestre.

En los datos de medición se encuentra también la percepción de los egresados del Programa de Doble Titulación con la UNID, quienes finalizaron en el año 2023 y han manifestado una serie de oportunidades de mejora sobre la experiencia en México, como fue: la calidad y exigencia educativa, la logística para el recibimiento y acompañamiento durante la estancia, el cambio de campus por temas de disponibilidad de cohortes e incluso el proceso de titulación – certificación de sus estudios.

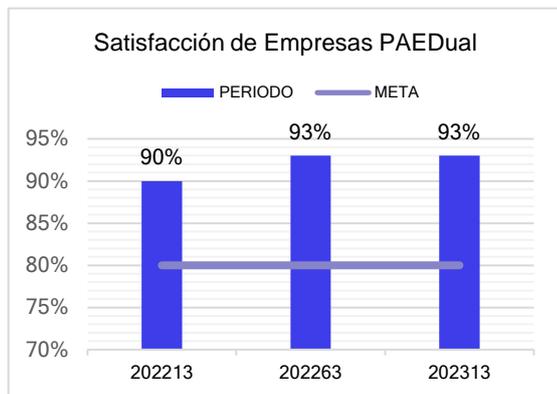
Adicionalmente se incluye en los datos de los estudiantes alemanes de doble titulación que realizaron a la UNAB movilidad en el 2023, las novedades relacionadas con la actitud en el desarrollo del ejercicio de aprendizaje en el aula. Incumplimiento del número de horas de asistencia



a clase reglamentado para los estudiantes UNAB, el incumplimiento a las reglas que establece el programa de doble titulación con la DHBW. Frente a estos dos casos, la Dirección del Programa Administración de Empresas Dual ha tomado acciones correctivas y preventivas con las Instituciones de Educación Superior con las que se tienen los convenios activos para mitigar a futuro que se repitan estos casos.

#### 5.1.4.3 Satisfacción de Empresas:

Gráfica 12 Satisfacción Empresas PAEDual



Fuente: PEA Dual

El indicador se viene cumpliendo satisfactoriamente frente a la meta establecida, y en relación con el año anterior se mantiene sus resultados. Esto se origina principalmente en el reconocimiento que las empresas manifiestan y perciben del acompañamiento que el proceso empresarial les brinda a sus estudiantes durante su práctica académica. De igual manera, el Programa desde la Coordinación Empresarial ha generado algunos cambios en los últimos semestres que favorecen la experiencia del empresario y fortalecen las competencias de los estudiantes para el

cumplimiento de las expectativas de los escenarios de práctica, un ejemplo es:

- Las dos visitas de seguimiento que realizan los profesores de manera presencial en los escenarios de práctica.
- El ajuste, modificación y actualización del formato de informe quincenal a informe de seguimiento.
- La intervención de la línea de informática del plan de estudios según requerimientos y recomendaciones de las competencias ofimáticas de los empresarios (escenarios de práctica).
- La continuidad de la tercera visita como último espacio de escucha y evaluación liderada por la Coordinación Empresarial a cada escenario de práctica.
- La Formación de Instructores – FDI que garantizan en los empresarios el conocimiento de cómo ejecutar, liderar y acompañar los procesos de formación de los estudiantes Dual durante su práctica.
- Las invitaciones a diferentes capacitaciones, charlas y espacios de formación académica ofrecidas por la Unab.
- La continuidad y evolución del evento de exaltación a los empresarios denominado a partir del 2023: *Unab Partner* con el reconocimiento a las mejores empresas formadoras del Modelo Dual según los lineamientos del Dualer Partner.
- Otro elemento relevante, es la respuesta oportuna a requerimientos y actualizaciones curriculares que las empresas expresan sobre materias específicas del plan de estudios. Lo anterior, para garantizar que los contenidos de las asignaturas se encuentren a la vanguardia y cumplan con las expectativas empresariales del sector real de la economía.

#### 5.1.4.4 Satisfacción Miembros de la Red DHLA:

El indicador alcanza la meta de satisfacción 88%, mostrando una leve disminución frente al año anterior de 2 puntos porcentuales debido a que los miembros de la Red perciben una inactividad o falta de integración en la comunicación de oportunidades de formación, investigación, movilidad, relacionamiento y demás acciones que lidere la Red DHLA.

#### 5.1.4.5 Satisfacción Rector UNAB con DHLA:

Los resultados de la percepción de satisfacción que tiene el Rector UNAB con DHLA, coincide con la satisfacción de los miembros de la red, debido a que los evaluados consideran que la Red DHLA puede ejecutar otras acciones de apoyo para mejorar el posicionamiento de la Modalidad Dual a

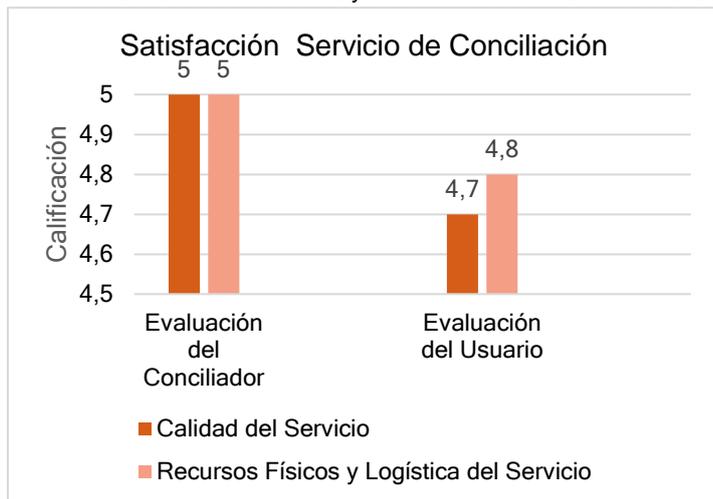


nivel nacional e incluso latinoamericano, y de igual manera apoyar con otras iniciativas a las diferentes IES pertenecientes a la Red.

### 5.1.5 Satisfacción del servicio de conciliación

El instrumento usado es la encuesta que se aplica a usuarios del servicio y conciliadores (estudiantes) se evalúa la percepción respecto a dos aspectos; el primero la calidad del servicio y el segundo los recursos físicos y la logística del servicio.

Gráfica 13 Satisfacción usuarios y conciliadores con Servicio de Conciliación



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

La evaluación realizada por los usuarios para la calidad del servicio resalta que el nivel de atención y la confidencialidad del asunto tratado por parte del personal adscrito al centro de conciliación fueron sobresalientes. Respecto a los recursos físicos y la logística del servicio destacan el adecuado recurso humano y la organización del servicio. De igual forma la evaluación recibida de los conciliadores destaca que obtuvieron la información y orientación esperada para prestar el servicio y en el aspecto

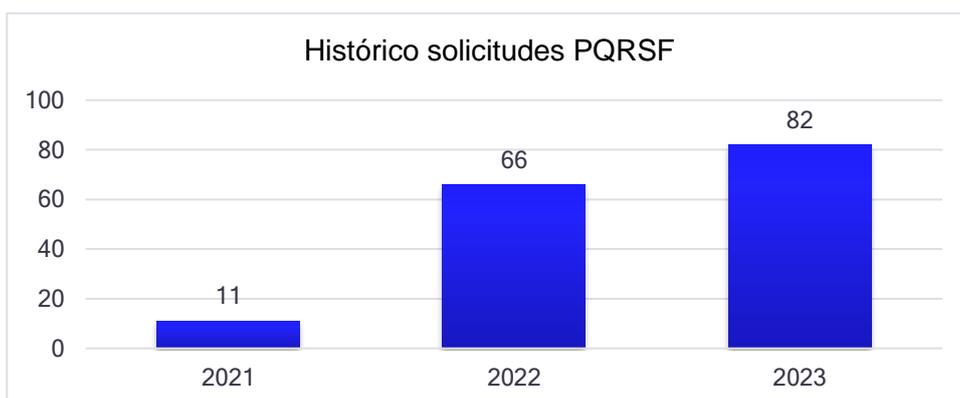
relacionado a los recursos físicos y la logística del servicio la percepción es de satisfacción ya que los consideran adecuados.

Es importante resaltar que los resultados de la vigencia muestran crecimiento en los niveles de satisfacción de los usuarios del centro de conciliación tanto con la calidad del servicio que paso de 4,6 a 4,7 y con los recursos físicos y logístico, pasando de 4,5 a 4,8, evidenciando de esta forma el permanente compromiso de la institución por la mejora continua.

### 5.1.6 PQRSF INSTITUTO CALDAS

El histórico de opiniones recibidas de las partes interesadas mediante el mecanismo de escucha disponible conocido como PQRSF, muestra el siguiente comportamiento que evidencia crecimiento constante:

Gráfica 14 Histórico solicitudes IC PQRSF 2021 a 2023

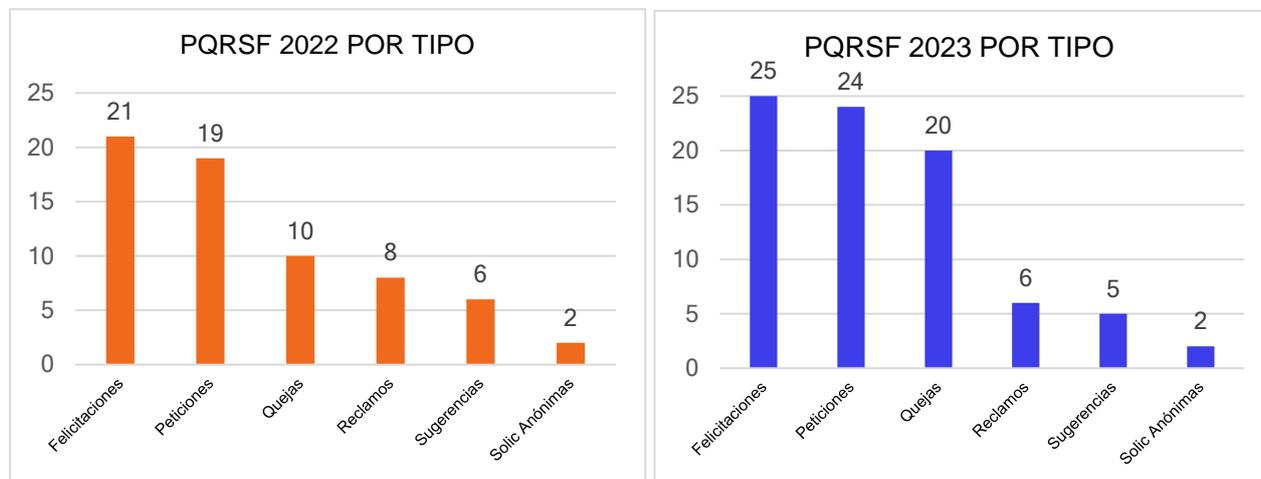


Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023



Los datos comparativos por tipo de solicitudes en las dos últimas vigencias reflejan dinamismo para felicitaciones con un crecimiento del 19%, en peticiones del 26% y en quejas del 50%, como se puede observar en la gráfica siguiente:

Gráfica 15 PQRSF IC por tipo 2022-2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Al desagregar estos tres tipos de solicitudes que son con las que más frecuencia se manifiestan los usuarios y que representan para la vigencia del 2023, el 78% de las solicitudes se encuentra:

**Felicitaciones:** corresponde al 30% del total de solicitudes, siendo las manifestaciones en relación con el reconocimiento a los maestros por su profesionalismo, métodos de enseñanza, dedicación por el desempeño de los niños, así como a las actividades realizadas durante el año escolar que ponen en escena el fortalecimiento de valores y unión familiar, en especial a través de la actividad de emprendimiento.

**Peticiones:** con una participación del 29% del total de solicitudes los usuarios se manifiestan solicitando reparaciones físicas en aulas y mobiliario, creación de nuevos grupos del grado jardín, extensión de la ruta de transporte al sur del área metropolitana, la reactivación de las actividades lúdicas, el mal ambiente que se presenta en un curso y el ruido que afecta la tranquilidad de los vecinos los fines de semana.

**Quejas:** representan el 24% de las solicitudes y cada una fue tratada bajo el protocolo definido, son consideradas salidas no conformes y corresponden a: cursos de jardín muy numerosos, movilidad y control a la entrada y salida de los niños, cambio y/o adecuación de pupitres y tapetes, inconformidad con los horarios de reuniones del gobierno escolar, con el manejo de los deudores para proceso de matrícula, así como de la efectividad de los programas de fumigación, y de las actividades de fines de semana y después de las 6:00 pm que incomoda al vecindario por exceso de ruido.

### 5.1.7 PQRSF UNAB

Los usuarios del servicio del nivel de la educación superior prestado por la Unab se han manifestado a través del sistema PQRSF de la siguiente manera:



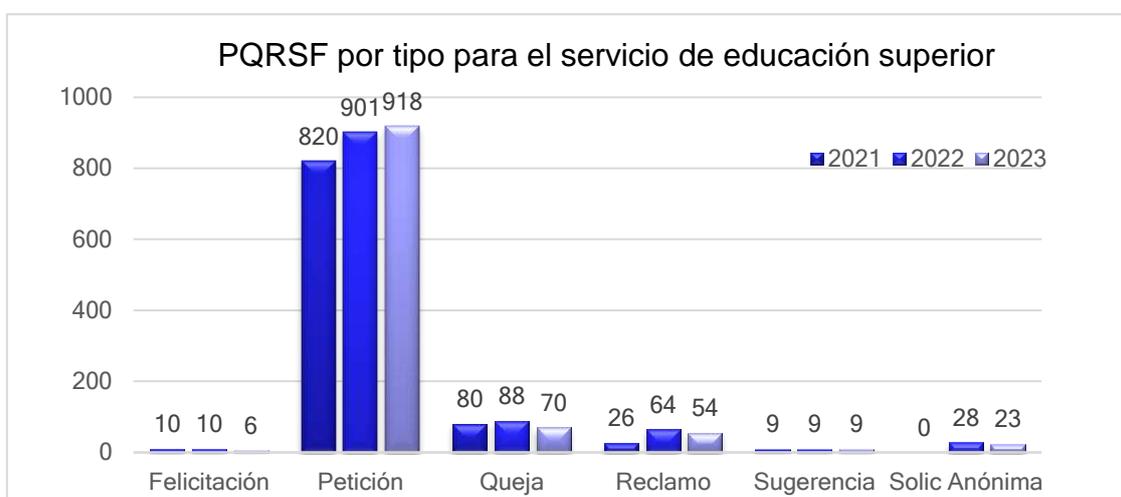
Gráfica 16 Histórico solicitudes UNAB PQRSF 2021 a 2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Los tipos de solicitudes presentaron el siguiente comportamiento:

Gráfica 17 PQRSF UNAB por tipo 2021-2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Se evidencia que el tipo de solicitud más usado por los usuarios es el concepto de “petición” con participación alrededor del 85% al 87% de las solicitudes totales recibidas por año, situación que se explica por el uso que hacen los empleados a la unidad de Gestión Humana para el trámite de cesantías, que para el año 2023 corresponde al 45% del total de peticiones, el 14% correspondió a solicitud de certificados a la unidad de Admisiones y Registro Académico, el 7% fueron solicitudes a la unidad de Extensión Universitaria programa MinTic para la expedición de certificaciones y el 5% a validación de títulos con la unidad de Secretaria General y Jurídica, entre otros.

En el 2023, las quejas y reclamos recibidos para el servicio de educación superior representan el 12% del total de solicitudes, tratadas por los responsables de los servicios siendo las unidades con mayores reportes: Academia (programas y departamentos académicos), Programa MinTic, Apoyo financiero, Admisiones y Registro Académico y la Dirección financiera. Las manifestaciones, se relacionan con el servicio (demora en la respuesta y entrega de servicio, en los procesos, información incompleta, la atención del personal y el teléfono), inasistencia de los profesores a clase, demoras en la vinculación al escenario de práctica, el modelo para la inscripción de cursos, el costo de los certificados, cursos de informática y derechos de grado.

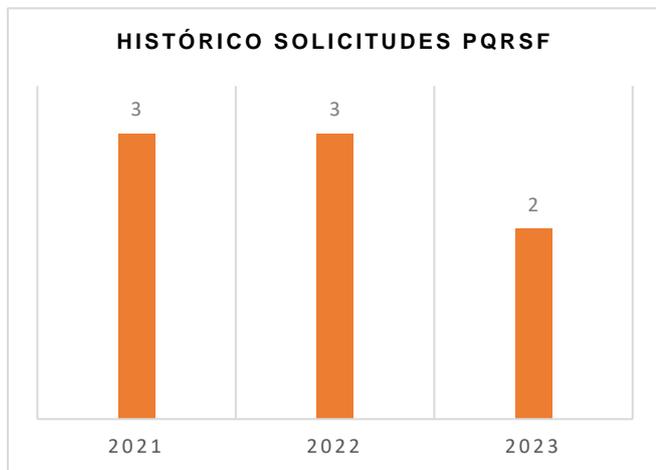
Finalmente, en el 2023 se recibieron 6 felicitaciones como reconocimiento de los usuarios al servicio prestado por los agentes integrales en los puntos U, en la biblioteca, en el trámite de certificado, por el portafolio de programas de la Unab y al desempeño en el aula de un docente.



### 5.1.8 PQRSF Centro de Conciliación

Las manifestaciones recibidas para el servicio de conciliación mantienen la dinámica de años anteriores en donde es poco frecuente que los usuarios hagan uso de este mecanismo de escucha, tal como lo evidencia el gráfico siguiente:

Gráfica 18 Histórico solicitudes PQRSF Centro de Conciliación 2021 a 2023



Las solicitudes recibidas y tramitadas en el 2023 corresponden, una registrada en la categoría petición a través del cual el usuario requería información para la atención virtual y la restante clasificada en el tipo queja, el usuario manifestó su inconformidad por no ser sujeto para recibir el servicio. Con el fin de asegurar un canal de escucha con los usuarios, el servicio cuenta con el instrumento: encuesta de satisfacción, que se aplica cada vez que se realiza contacto con el usuario y que el numeral: *satisfacción con el servicio de conciliación* se registraron los resultados.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 5.1.9 Percepción del servicio del agente integral

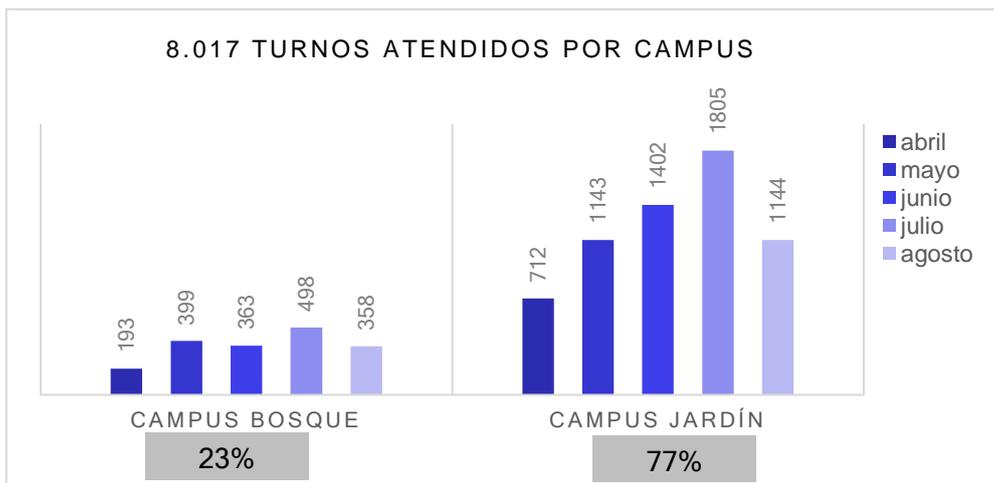
En la ventana de observación comprendida entre julio de 2022 y diciembre de 2023, los puntos de atención a estudiantes y público en general se fortaleció con la vinculación de tres agentes permitiendo extender el modelo de servicio al punto U de la sede Jardín e implementando el soporte tecnológico software SIGTurnos del proveedor Pantanet SAS, que permite el control de turnos presencial y virtual, registro de la atención y calificación del servicio.

La campaña II-2023 que inicio el 1 de abril y cerró el 31 de agosto del 2023 con un total de 8.017 turnos permite evidenciar la atención de estudiantes nuevos y continuos de los diferentes programas, y modalidades del nivel de educación superior, que para esta vigencia se registró en 8.506 estudiantes. El servicio presentó su mayor concentración en el Punto U del jardín (77%) participación coherente ya que es la sede que alberga el mayor desarrollo de la docencia, siendo el canal presencial, el de mayor frecuencia para resolver solicitudes en su mayoría (71%) con temas relacionados a los procesos financieros de la matrícula.

La percepción con el nivel de servicio realizado por los usuarios fue del 99%, de 1.173 calificaciones recibidos de los usuarios en una escala de 1 a 5.



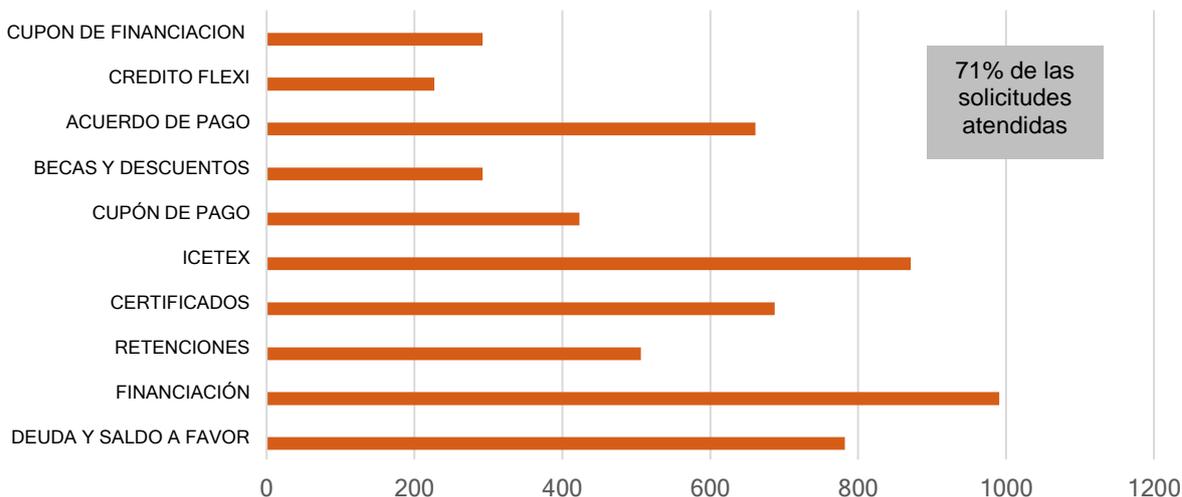
Gráfica 19 Turnos Punto U atendidos por campus



Fuente: Reporte SIGTurno, agosto 31 de 2023

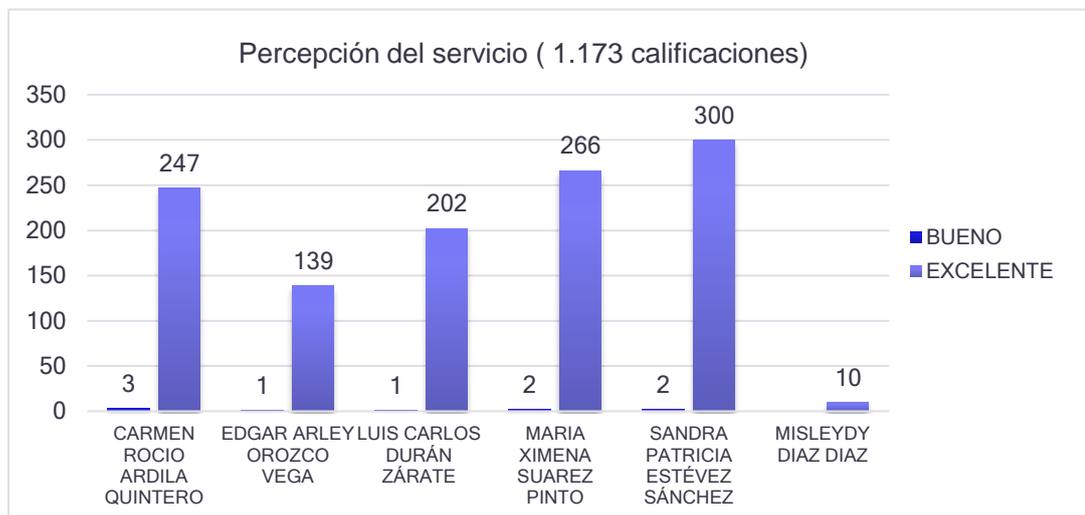
Gráfica 20 Solicitudes temas financieros Punto U

### 5.732 Solicitudes temas financieras



Fuente: Reporte SIGTurno, agosto 31 de 2023

Gráfica 21 Percepción del servicio Punto U

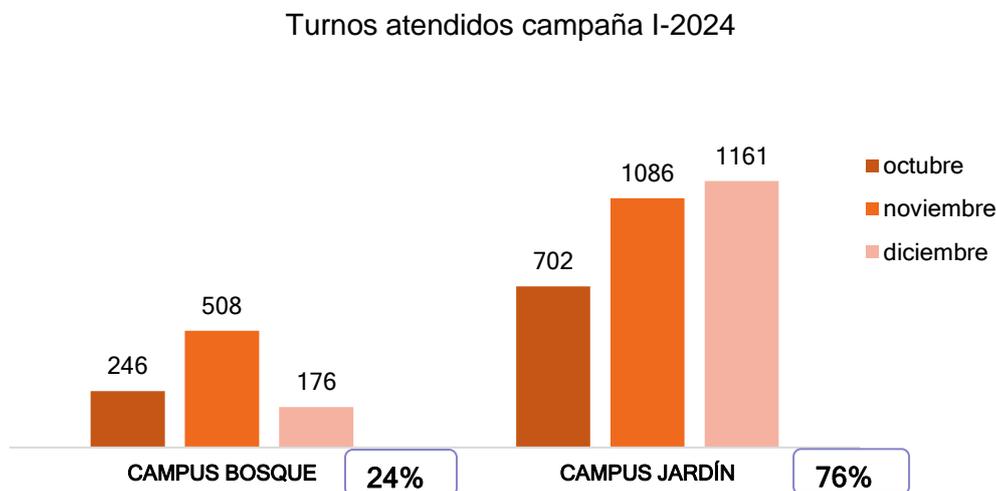


Fuente: Reporte SIGTurno, agosto 31 de 2023



Finalmente, al corte de la autoevaluación, el avance de la campaña I-2024 se evidencia el registro de 3.879 turnos, de los cuales el 76% han sido atendidos en el Punto U de la sede Jardín, manteniendo igual comportamiento en los temas consultados y en el nivel de satisfacción.

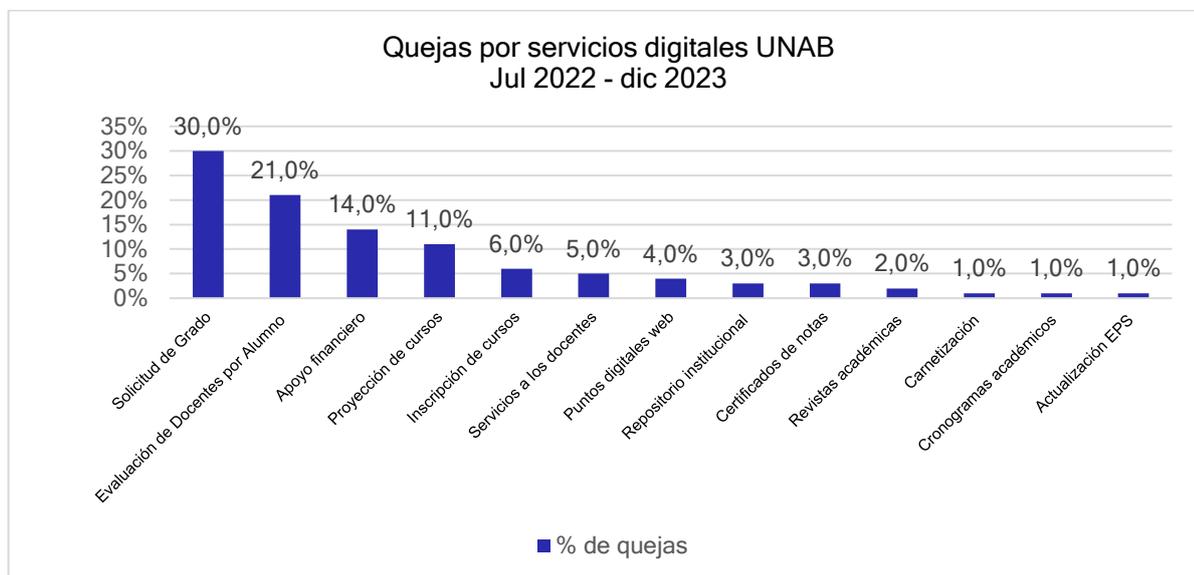
Gráfica 22 Avance campaña I-2024 Turnos atendidos Punto U



Fuente: Reporte SIGTurno, 12 enero 2024

### 5.1.10 Percepción de servicios digitales

Gráfica 23 Quejas servicios digitales UNAB julio 2022 a diciembre 2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Mediante el canal de evaluación que se encuentra disponible en cosmos y en el repositorio Unab, se capturan las quejas de los usuarios que por alguna novedad se sienten insatisfechas frente al servicio utilizado. Entre julio de 2022 y diciembre de 2023 se recibieron 159 quejas, siendo la de mayor participación con 30%, la relacionada con el trámite de la solicitud de grado, seguida de la evaluación de los profesores por parte de los estudiantes y la tercera apoyo financiero. Al respecto se destaca la intervención del proceso de grados y está pendiente el análisis de la herramienta utilizada para la evaluación de los profesores.



### 5.1.11 Encuesta de satisfacción cliente interno procesos de apoyo

#### 5.1.11.1 Grado de satisfacción del servicio de planeación financiera

**Propósito:** Evaluar aspectos como: la calidad del servicio, planeación del presupuesto y recomendaciones de los usuarios para la mejora continua

**Población:** 68 administrativos

**Frecuencia:** Anual (2023)

Gráfica 24 Satisfacción con el servicio de planeación financiera 2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Se evidencia que las puntuaciones más destacadas son la calificación del servicio en general, el trato respetuoso y la disposición de ayuda. De los colaboradores que respondieron la encuesta 47 manifiestan que el proceso no requiere mejoras, el 31% (21) se sienten insatisfechos con la elaboración del presupuesto, que se evidencia con la respuesta a la pregunta 1: apoyo y orientación adecuada para elaboración de presupuesto.

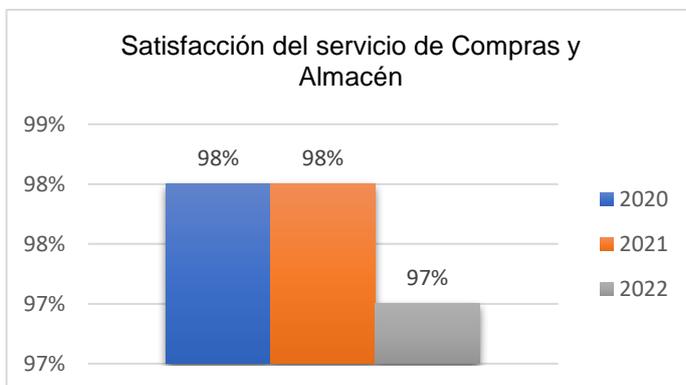
#### 5.1.11.2 Satisfacción del servicio de Compras y Almacén

**Propósito:** Evaluar el servicio prestado por el proceso de abastecimiento de bienes y servicios con el fin de identificar oportunidades de mejora y de mantener el compromiso con los atributos reconocidos como fortalezas.

**Población:** 38 usuarios (ordenadores del gasto y unidades centralizadoras)

**Frecuencia:** Anual

Gráfica 25 Satisfacción con el servicio de Compras y Almacén



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

La evaluación se hace mediante una encuesta con 13 preguntas que se aplica a los solicitantes de las unidades centralizadoras y los ordenadores del gasto; en el año 2022, 38 administrativos respondieron la encuesta, equivalente a un porcentaje del 97% para el año 2022, superando la meta propuesta del 60%.

En promedio total de calificación es de 4,7% en una escala de 1 a 5, las preguntas que se destacan con mayor calificación son "el trato del personal hacia los usuarios y la calidad humana del equipo



de compras y abastecimiento, el proceso brinda calidad y confianza y por último; el proceso de caja menor se realiza en los tiempos establecidos.

Como oportunidad de mejora uno de los participantes en el diligenciamiento de la encuesta expresa que: *“les gustaría que el sistema permitiera ver la trazabilidad de la solicitud, porque al momento de enviar el requerimiento sale de nuestro escritorio y solo volvemos a saber de la compra cuando llega el ticket para archivar.”*

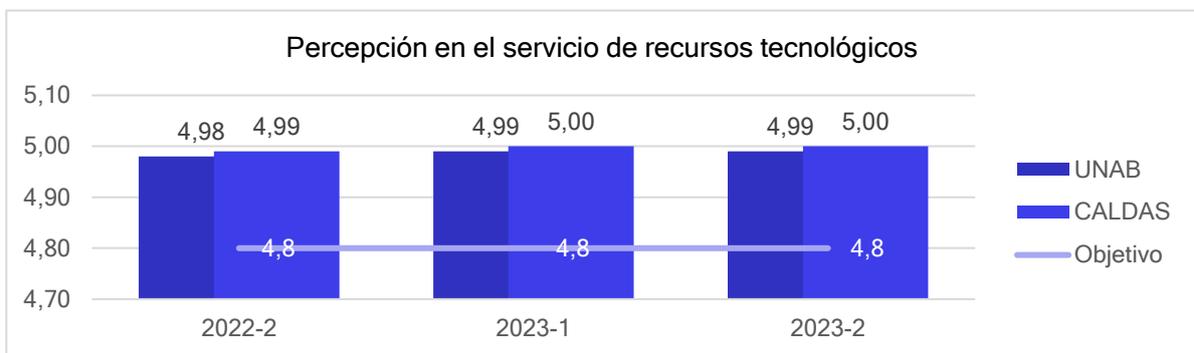
### 5.1.11.3 Percepción en la atención en el servicio de recursos tecnológicos

**Propósito:** Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención de los incidentes tecnológicos reportados mediante el SIS (Sistema de Información de Solicitudes).

**Población:** Personal administrativo.

**Frecuencia:** Mensual.

Gráfica 26 Percepción con el servicio de recursos tecnológicos



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Durante el segundo semestre del 2022, la UNAB recibió un total de 1715 tickets de atención al cliente (TK), de los cuales 1092 fueron calificados, con un nivel de satisfacción del 4.98%. Por otro lado, del Instituto Caldas se recibieron 328 tickets, de los cuales 157 fueron calificados, obteniendo una tasa de satisfacción del 4.99%. El comportamiento de los dos semestres del año 2023 presenta comportamiento similar, evidenciando que se mantiene el grado de satisfacción tanto en los usuarios del colegio como en los de la Unab respecto a los periodos anteriores.

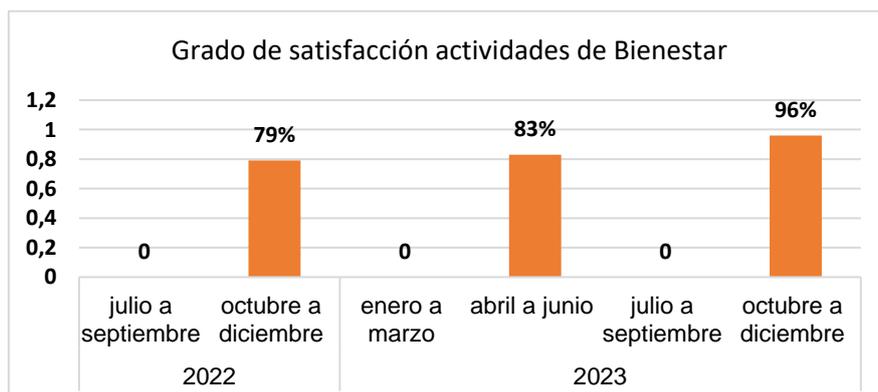
### 5.1.11.4 Grado de satisfacción de los colaboradores en las actividades de Bienestar

**Propósito:** Conocer el grado de satisfacción de los colaboradores con respecto a las actividades de bienestar de los empleados

**Población:** Empleados que participan de las actividades

**Frecuencia:** Trimestral

Gráfica 27 Satisfacción de los colaboradores con las actividades de bienestar



Las actividades de bienestar para los colaboradores de la institución durante el 2022 y 2023 se concentran en las actividades del día de la secretaria, día del docente y celebración de fin de año. Se destaca la actividad de cierre de año del 2023 con un 96% de satisfacción cumpliendo la meta planteada de 80%, de los 799 asistentes a la fiesta de fin de año, 483 completaron la encuesta de satisfacción, estos resultados reflejan una mejora en la percepción de las actividades de bienestar comparado con esta misma actividad realizada en el 2022 cuyo resultado fue del 79% incumpliendo la meta del indicador del 80%.

## 5.2 GRADO DE LOGRO EN LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son metas específicas y medibles que la institución se propone alcanzar para mejorar la calidad de la educación que ofrece. Estos objetivos están diseñados para garantizar que la institución cumpla con los estándares establecidos por los organismos de certificación y satisfaga las necesidades y expectativas de sus estudiantes, personal, padres de familia y otros grupos de interés.

### 5.2.1 Objetivos de Calidad del Instituto Caldas

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

#### Potenciar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes y padres de familia.

Gráfica 28 Satisfacción de estudiantes y padres de familia



El objetivo se mide con tres indicadores: Satisfacción de estudiantes, satisfacción de padres de familia e Insatisfacción de estudiantes. Los indicadores medidos hasta diciembre del 2023 ubican el objetivo en el rango de 91%, dando cumplimiento con un punto porcentual adicional. El detalle de la calificación se encuentra descrito en los numerales 5.1.1 y 5.1.2.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

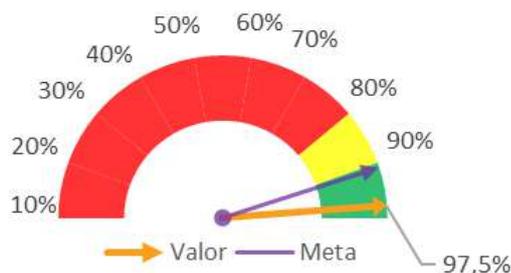
#### Obtener posiciones de excelencia en el sistema de evaluación institucional definido por el MEN

El objetivo se mide con los indicadores de posicionamiento de excelencia obtenida por autoevaluación institucional y la clasificación del colegio según resultados SABER 11 o Índice Sintético de Calidad Educativa - ISCE.

En el 2023 el resultado de cumplimiento es 95%, dado que el colegio ocupó la cuarta posición en las pruebas SABER 11 en Bucaramanga. Este indicador está alineado con el proceso: modelo evaluativo. Así mismo se mantiene en la posición más alta de la autoevaluación con “Régimen de Libertad Regulada por Certificación”.

□ **Promover la formación de ciudadanos autónomos**

Gráfica 29 Formación de ciudadanos autónomos



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Objetivo que se evalúa con el indicador de formación para la autonomía en los estudiantes del Instituto Caldas. Para el año 2023 el 97,5% de los estudiantes obtuvieron un comportamiento entre aceptable, bueno y excelente. Resultado del trabajo liderado desde Bienestar Estudiantil con la ejecución de estrategias y programas que permitieron la apropiación de los principios, valores, deberes y ambiente escolar

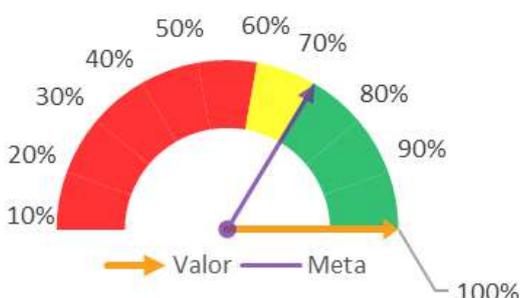
□ **Fomentar en los estudiantes la cultura de manejo sostenible del ambiente**

El cumplimiento del objetivo se calcula mediante el indicador “Actividades PRAE (Proyectos Ambientales Escolares)”.

Durante el 2023 se realizaron 10 actividades superando la meta establecida de 4 actividades, estas actividades fueron lideradas por el área de ciencias naturales, generando mayor conciencia institucional e impacto para el cumplimiento del objetivo de sensibilidad ambiental.

□ **Garantizar la innovación del PEI**

Gráfica 30 Innovación del PEI



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

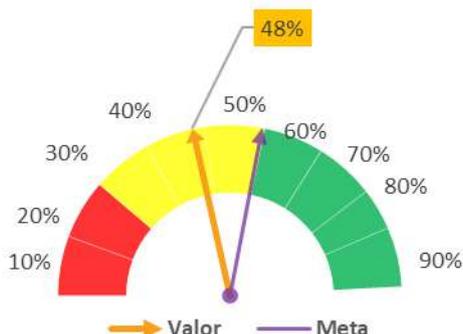
Este objetivo se mide con el indicador Proyectos de desarrollo del PEI Caldista:

- Caldín Sabios
- La Caldera
- Uso y aprovechamiento del tiempo libre
- Inter-clases
- Proyecto vocacional Saber

Para el 2023 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.

□ **Fortalecer la cualificación del equipo docente**

Gráfica 31 Cualificación docente



El objetivo se mide con los indicadores “maestros con formación posgradual” y “Incremento en el nivel de competencia en los empleados IC”, para el 2023 el resultado de la medición de estos dos indicadores arroja un resultado de 48%, el indicador de incremento en el nivel de competencia para este año fue del 63% sobrepasando su meta en 3 puntos.

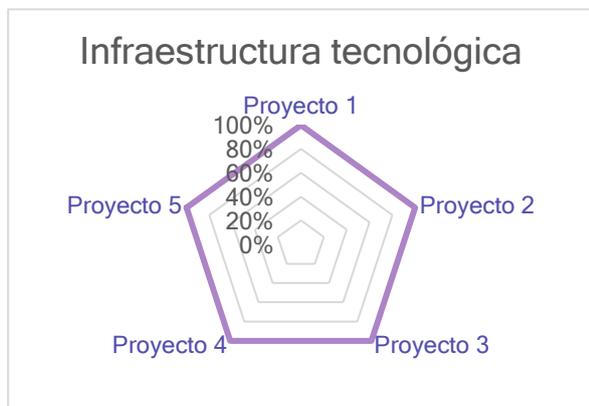
El porcentaje de maestros con formación posgradual fue del 32%, con un promedio de 13 profesores con formación de maestría y un promedio de 11 profesores con formación en especialización, sobre un total de profesores planta de



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

El grado de gestión en la infraestructura tecnológica para el periodo 2023. Para este periodo se planificaron 5 proyectos, cumpliéndose todos al 100%.

Gráfica 32 Infraestructura tecnológica IC

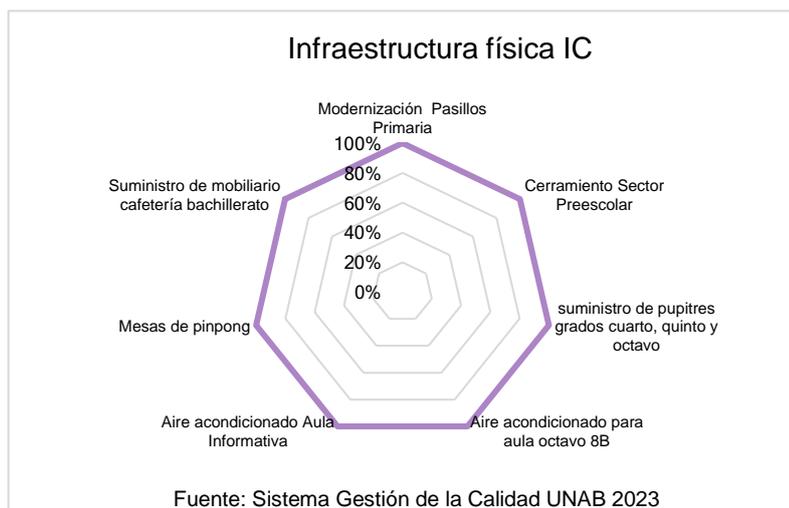


Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Tabla 8 Proyectos infraestructura tecnológica IC

Proyecto	Proyecto
Proyecto 1	Fase 2 Admisiones IC
Proyecto 2	Automatización del proceso de registro de valores a liquidar por el servicio de restaurante en el IC
Proyecto 3	Automatizar la inclusión de los costos relacionados con almuerzos en el estado de cuenta individual de cada estudiante dentro del sistema Banner
Proyecto 4	Fase 2 Matrícula estudiantes nuevos y continuos
Proyecto 5	Renovación equipos de apoyo multimedial en salones de clase

Gráfica 33 Infraestructura física IC



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En la gráfica 33 se muestra el grado de gestión en la infraestructura física para el periodo 2023. Para este periodo se planificó el proyecto “Modernización Pasillos Primaria”, cumpliéndose en su totalidad. Adicional a este se ejecutaron 6 proyectos que no estaban programados.

En conclusión, el indicador muestra un 100% de cumplimiento, reflejando una gestión eficiente de recursos y un compromiso firme con

el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura escolar. La ejecución de actividades no programadas muestra una postura encaminada a la mejora continua y el compromiso de la institución frente a la prestación del servicio.

□ **Consolidar la efectividad del SGC**

Gráfica 34 Efectividad del SGC



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Este objetivo de calidad se fundamenta en los indicadores de “Cumplimiento Acciones de Mejoramiento”, “Cumplimiento indicadores de gestión” y “Respuesta oportuna PQRSF”.

Como se muestra en el tacómetro anterior, en el 2023 el indicador de este objetivo de calidad logró superar la meta con un resultado 83.2%. Evidenciando que en el 2023 se cumplieron las acciones de mejoramiento de los procesos misionales y con la atención oportuna al tratamiento de PQRSF. De igual manera se midió



la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en términos de metas establecidas. Esta información se encuentra de manera detallada en el numeral 5.6.7.2.

### 5.2.2 **Objetivos de calidad Administración de Empresas, Modalidad Dual:**

Como miembro activo de la Red Duale-Hochschule Latinoamérica DHLA el programa cuenta con dos objetivos de calidad que consolidan y aseguran el modelo pedagógico de la Formación Dual.

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

El año 2023 cumple con la medición de satisfacción en relación con la meta establecida. Los profesores, estudiantes, empresarios, tutores empresariales, miembros de la red DHLA, y rector UNAB, se encuentra satisfechos, mientras que para el grupo de egresados la medición no ha sido aplicada al momento de corte del informe.

El detalle de esta satisfacción esta descrito en el numeral 5.1.10 Satisfacción partes interesadas y procesos soporte del servicio educativo del programa administración de empresas modalidad DUAL.

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

El Programa a través de la ejecución de sus procesos académico – empresariales asegura los principios de la modalidad Dual Alemán, que son: paralelidad, didáctica, currículo armonizado, transferencia de conocimiento y complementariedad.

El objetivo es evidenciado en la operación académica y empresarial del programa mediante el logro de las competencias alcanzadas por los estudiantes que dan cumplimiento a los lineamientos y requisitos de la modalidad definida por los alemanes. Asimismo, los ejercicios de autoevaluación para la renovación de la acreditación en alta calidad con el CNA y la solicitud de renovación del registro calificado ante el MEN, son evidencias concretas que contribuyen con el cumplimiento del objetivo.

## 5.3 DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS MISIONALES DEL INSTITUTO CALDAS

El servicio prestado por el Instituto Caldas se encuentra explicito en tres macroprocesos que se abren en procesos que miden su desempeño mediante indicadores de desempeño y de control, así como mecanismos de seguimiento que permiten obtener información importante para la toma de decisiones del proceso en pro de la mejora. A continuación, se presenta en detalle los resultados de los indicadores establecidos para cada proceso.

### 5.3.1 **Gestión Curricular**

Proceso que garantiza la actualización del currículo, la adecuada implementación del proceso formativo y académico establecido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Durante el 2023 se planearon los siguientes cambios para ser implementados en el año escolar 2024:

1. Reestructuración el área de expresión artística, creativa y cultural. La intensidad horaria aumentó de 1 a 3 horas en todos los grados y en media vocacional se adiciono con intensidad de 1 hora (antes no tenían). Se mantiene música e incorporan, artes y expresión corporal, en todos los grados.



2. Se incorpora en el horario el Proyecto Ser Persona (curso sin calificación) donde se trabaja el desarrollo de habilidades socio afectivas, emocionales, educación sexual, y ciudadanía. La intensidad horaria de preescolar a 5° es de 1 hora; 6 a 8°, 2 horas; y en los grados 9° a 11°, 1 hora.
3. Se incorpora el Proyecto de Orientación Vocacional y Profesional para la Media Vocacional con intensidad horaria de una hora semanal.
4. Metodología por proyectos interdisciplinarios, esperando realizar uno por periodo, en donde se involucran varias áreas.
5. Se reorganizan las Fases del modelo pedagógico, pasando de cuatro fases a tres. Las fases de exploración y construcción se unifican, y se evalúa como una sola fase. Excepto en el área de expresión artística, la cual evalúa dos fases.
6. El área de Filosofía se une al área de Ética, denominándose Filosofía y Educación ética y en valores. Se contempla como área de promoción. Contiene dos asignaturas, ética de 1 a 5 grado y ética y filosofía de 6 a 11.
7. La asignatura de Economía y Política pasa a ser parte del área de Ciencias Sociales, y pasa a denominarse Ciencias Sociales, Economía y Política, Urbanidad y Cívica y Cátedra de Paz.

### 5.3.2 Gestión de la enseñanza y el aprendizaje

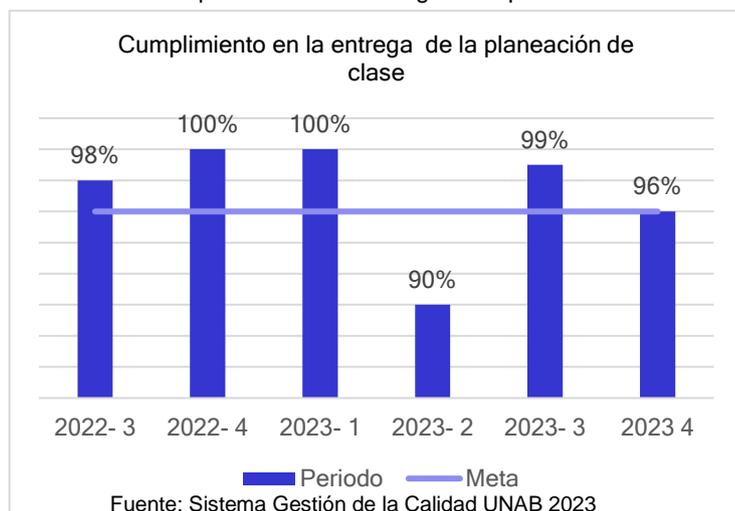
#### 5.3.2.1 Planeación de la enseñanza y el aprendizaje

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.

El proceso cuenta con dos indicadores que miden el cumplimiento de la entrega de la planeación de clase y su ingreso en el SEB

#### Planeación de clase

Gráfica 35 Cumplimiento en la entrega de la planeación de clase IC



La planeación se elabora para cada uno de los cuatro periodos académicos.

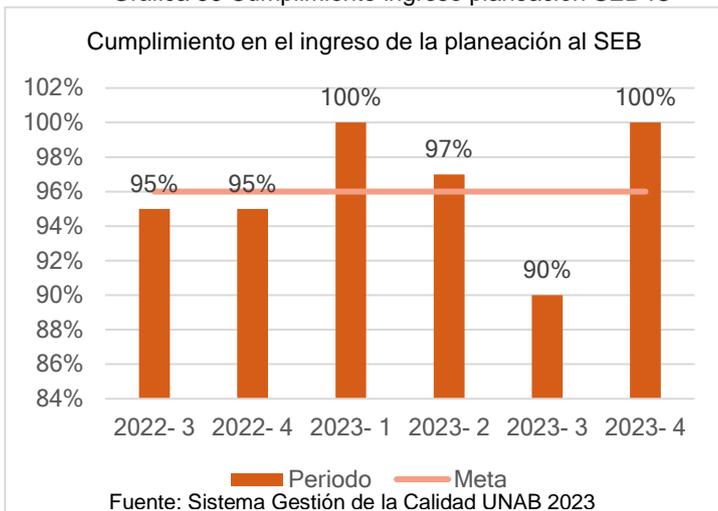
El cumplimiento es favorable para la mayoría de los periodos; sin embargo, durante el periodo 2023-2, se identificó que los docentes que pertenecen al área de investigaciones incumplen. La novedad se atiende con el liderazgo de la coordinación académica de la sección, quien orienta al coordinador de área para que pueda brindar acompañamiento a los docentes, con el objetivo de mejorar el indicador con la entrega de los planes de clase, logrando en los siguientes periodos un 99% y 96% respectivamente.

entrega de los planes de clase, logrando en los siguientes periodos un 99% y 96% respectivamente.

#### Ingreso de planeación al SEB



Gráfica 36 Cumplimiento ingreso planeación SEB IC



Una vez elaborada la planeación se verifica que una semana antes de inicio de periodo se haya ingresado al SEB las actividades y fechas programadas en la planeación de cada asignatura.

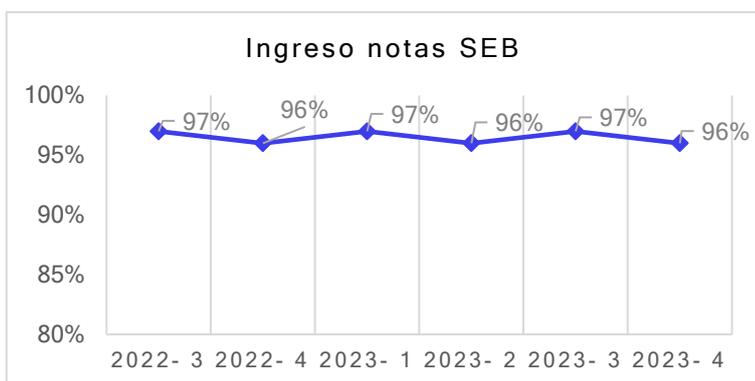
De acuerdo con la medición se evidencia el cumplimiento del ingreso de la planeación al SEB en los tiempos establecidos en el cronograma de enseñanza aprendizaje. Para el periodo 2023-3 se implementaron acciones correctivas con el objetivo de subsanar las deficiencias observadas, logrando así el cumplimiento del indicador en un 100% en el siguiente periodo.

### 5.3.2.2 Ejecución de la enseñanza y el aprendizaje

Este proceso es el 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 al SEB

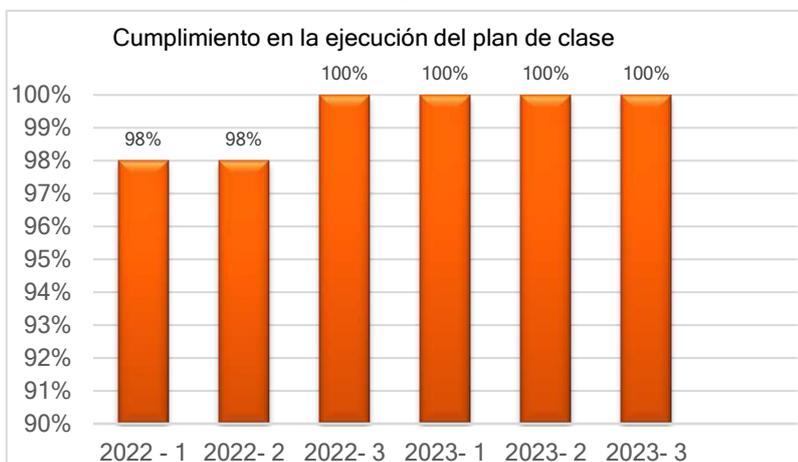
Gráfica 37 Ingreso de notas SEB IC



En promedio durante el periodo analizado el ingreso de notas en la plataforma SEB se cumplió en un 97%. Se continuará acompañando a los docentes para lograr alcanzar la meta del 100%.

#### Cumplimiento en la ejecución del plan de clase

Gráfica 38 Cumplimiento en la ejecución del plan de clase IC



Este indicador tiene como propósito evidenciar que más del 90% de los maestros cumplan y ejecuten lo planeado para cada período, en los dos primeros periodos del 2022 el 98% de los docentes cumplen con lo planeado en las fechas establecidas. Con las acciones correctivas implementadas se logra que en el 2023 el cumplimiento sea del 100%.



### Apropiación de modelo pedagógico

El indicador evalúa que exista comprensión y apropiación del modelo pedagógico por parte de los maestros, el resultado del 100% para cada una de las etapas evidencian su cumplimiento. Este resultado tiene un impacto significativo en la calidad de la enseñanza y la coherencia educativa con el modelo pedagógico lo que beneficia el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

### 5.3.3 Gestión de la evaluación y la promoción

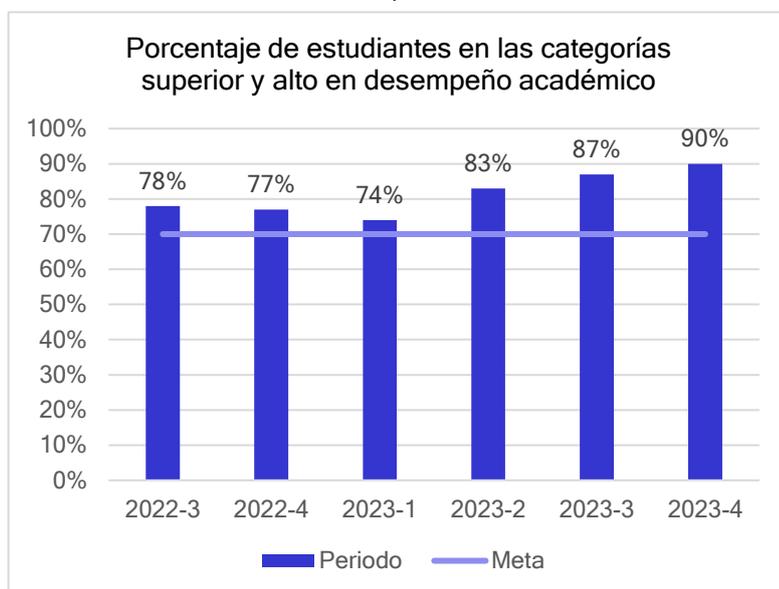
#### 5.3.3.1 Promoción escolar

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.

En el 2023 la promoción escolar fue de 98% aumentando en 2 puntos porcentuales respecto al 2022, evidenciando que las estrategias implementadas para fortalecer las competencias de los estudiantes han sido efectivas.

#### 5.3.3.2 Modelo evaluativo

Gráfica 39 Comportamiento Modelo evaluativo IC



Proceso que tiene el propósito de garantizar el aprendizaje de los estudiantes mediante el seguimiento y mejora del modelo de evaluación.

La medición del indicador evidencia el desempeño académico de los estudiantes durante el periodo analizado, en promedio el 82% de ellos están en las categorías alto y superior, superando en 22 puntos porcentuales la meta del 60%.

Durante el 2023 se intensifican las estrategias aplicadas desde el programa de apoyo académico, logrando así pasar del 74% (2023-1) al 90% finalizando el año escolar.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En conclusión, los procesos misionales del Instituto Caldas cumplen 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 del cliente y posicionando al colegio como uno de los 4 mejores de Bucaramanga.

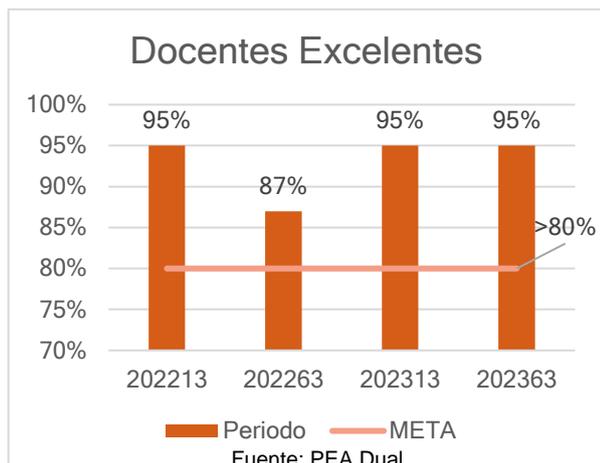
## 5.4 DESEMPEÑO PROCESOS PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL.

### 5.4.1 Procesos Académicos

#### 5.4.1.1 Indicador Docentes Excelente:



Gráfica 40 Evaluación Docentes PAEDual



El indicador se obtiene a través de la Hetero, Coe, y Auto Evaluación UNAB 180°, para el 2023 cumplió la meta y crece frente al año inmediatamente anterior en 8 puntos. Se evidencia en el análisis que la percepción y calificación que los estudiantes hacen de los docentes ha mejorado considerablemente. Lo anterior, debido a intervenciones que desde la Dirección del Programa se han ejecutado oportunamente frente a los insumos que ha recibido como retroalimentación de este instrumento por parte de los estudiantes para la programación y asignación

académica, es así como algunos docentes (tres en promedio) han sido removidos para favorecer la experiencia del estudiante, y calidad de los cursos impartidos.

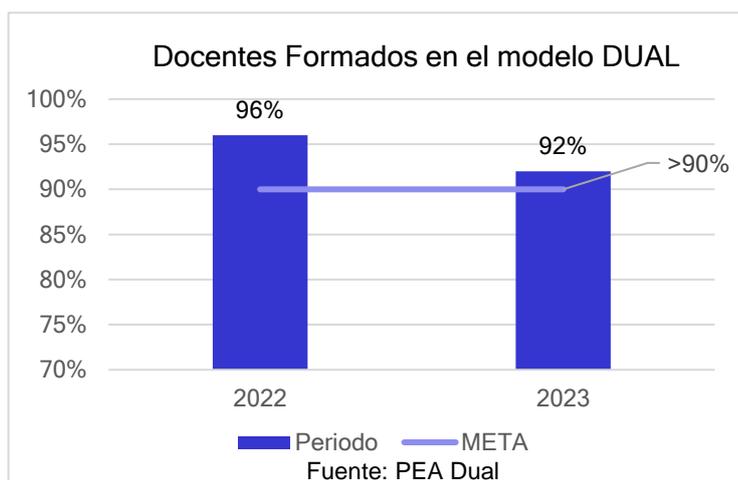
El curso FDD es una herramienta útil e indispensable para que el docente conozca las particularidades de la Modalidad Dual, y pueda impartir los contenidos de las asignaturas con estrategias pedagógicas que den cumplimiento con los principios de la modalidad.

El acompañamiento de la Dirección del Programa favorece que los docentes cumplan con los lineamientos de la programación académica, guía cátedra y demás compromisos del periodo académico. Lo anterior, se evidencia en la satisfacción del grupo de interés estudiantil porque se cumplen los acuerdos, y lineamientos establecidos.

La cercanía, y acompañamiento personalizado de los docentes en el proceso de formación del estudiante genera fortaleza y positiva calificación del estudiante al docente valorando su labor en el ejercicio académico.

#### 5.4.1.2 Indicador Docentes Formados en la Modalidad Dual

Gráfica 41 Docentes PAEDual formados con FDD



El resultado para el 2023 se cumple satisfactoriamente, sin embargo, se evidencia disminución frente al año anterior debido a la rotación de los docentes. El indicador mide el cumplimiento y actualización del certificado Formación de Docentes impartido para los docentes de la Modalidad Dual; para el 2023 se realiza la formación en el primer semestre sin embargo, los dos (2) docentes que ingresaron en el segundo semestre tienen pendiente la formación.

#### 5.4.1.3 Indicador Situación Laboral de los Egresados Dual:



Gráfica 42 Empleabilidad Egresado PAEDual

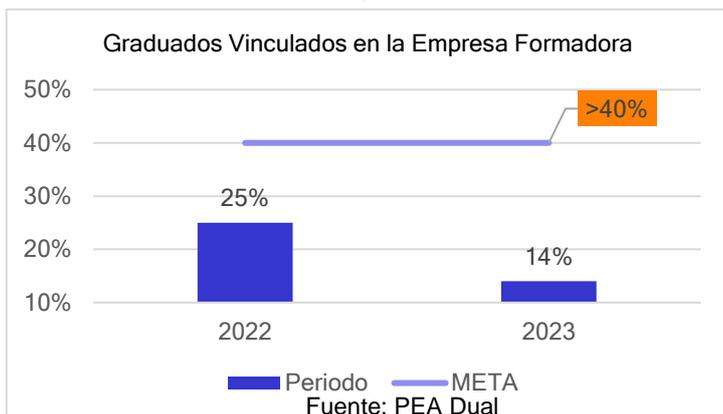


Este indicador mide la empleabilidad del egresado al mundo laboral una vez finaliza su proceso de formación en el mismo periodo (2023). Para el periodo de evaluación no se cumple la meta establecida (80%) y se percibe una disminución leve frente al periodo anterior del 58% al 45%, situación que es posible lo origine las nuevas decisiones y tendencias de migración a otros países para acceder a oportunidades laborales fuera del campo de acción de su carrera profesional como son el fortalecimiento de otro idioma extranjero o la complementariedad de sus estudios académicos.

idioma extranjero o la complementariedad de sus estudios académicos.

#### 5.4.1.4 Indicador: graduados vinculados en la empresa formadora

Gráfica 43 Absorción laboral egresados por empresa formadora



Este indicador mide la absorción laboral inmediata de los egresados en su empresa formadora una vez finalizan el proceso de formación en el mismo periodo, es decir en 2023. En esta oportunidad no se alcanza la meta establecida (40%) y se percibe una disminución en comparación con el año anterior, sustancialmente proveniente de tres razones:

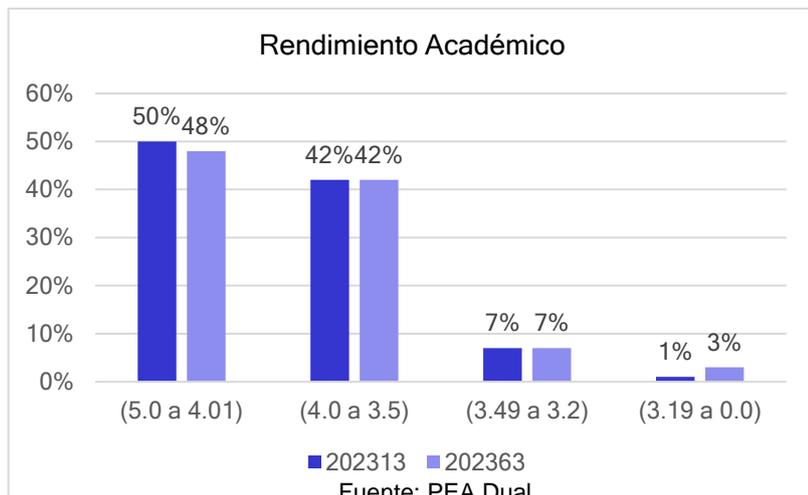
- No disponibilidad inmediata de la empresa de una vacante laboral para los graduados. Esto debido a la situación económica del país, y temas políticos. Se percibe una tendencia en el sector productivo enfocados a la contracción económica y organizacional.
- No aceptación de parte del graduado porque tienen otra decisión de vida o expectativas laborales.
- Migración a otro país para atender intereses personales.

Sin embargo, de forma general para los dos indicadores anteriores de empleabilidad se tiene un global del 59%, lo cual no es negativo pues indica que los egresados del año 2023 más de la mitad han encontrado empleo y han quedado vinculados en algún cargo para ejercer su carrera. Es decir, una relación de 10 graduados donde 6 consiguen empleo en el mismo año de egreso. Es importante aclarar que este indicador no contempla emprendedores o ideas de negocio en desarrollo.

#### 5.4.1.5 Indicador Rendimiento Académico del Estudiante:

Gráfica 44 Rendimiento Académico Estudiante PAEDual





El indicador muestra que el 90% de la población estudiantil durante los dos periodos consecutivos del 2023 sostiene un promedio general acumulado (PGA) superior a 3.50. Esto evidencia un cumplimiento en la exigencia del Programa a nivel académico, y contribución en el control del riesgo de deserción.

Sin embargo, el 7% restante tiene un rendimiento académico entre 3.2 a 3.5, lo que genera un

compromiso y continuidad del seguimiento por parte de la Dirección del Programa sobre las situaciones puntuales de estos estudiantes a nivel personal (salud física y mental) y en su rendimiento académico.

El 3% restante es la población de mayor riesgo por pérdida, o posible riesgo de deserción derivado puntualmente de situaciones académicas. Específicamente, en el 2023 se identifica que esta población se ubica en el primer nivel de formación del Programa, y que sus necesidades se evidencian en las materias de matemáticas, estadística y economía (coincidiendo que son las materias base del campo de las ciencias administrativas y económicas, y que los presaberes son débiles). Estos estudiantes vivieron la pandemia en su octavo o noveno grado de bachillerato, lo que generó algunos vacíos para afrontar el nivel de exigencia de la vida universitaria en la modalidad Dual, y retos para su rápida adaptabilidad.

La intervención y acciones ejecutadas que el programa ha liderado son el fortalecimiento de la nivelación de matemáticas como una preparación previa durante la semana de inducción, acompañamiento de Bienestar Universitario a primer semestre para su inserción a la vida universitaria, identificación de riesgos socioeconómicos derivados de la caracterización desde la oficina de éxito estudiantil Unab, y el fortalecimiento de la estrategia Plan Padrino desde el Centro de Estudios CEDUAL.

#### 5.4.1.6 *Indicador Análisis de Deserción:*

Este indicador tiene periodicidad semestral de medición, y cumple con la meta que debe ser inferior al 20%. En el 2023 el nivel de deserción es del 7% evidenciando que se mantiene controlado y que su nivel es inferior al promedio de la institución y al de la media nacional.

Este resultado es producto de los esfuerzos institucionales y del programa en diferentes estrategias de retención estudiantil como son: A nivel financiero las diferentes alternativas de financiación directa y apoyos económicos a los estudiantes según casos sensibles, también el acompañamiento constante de Bienestar Universitario para la salud física y mental de los estudiantes, el proceso de admisión que identifica el perfil del aspirante para garantizar su continuidad en el programa y el seguimiento personalizado de la dirección del programa a casos de alerta en cuanto a su rendimiento académico y/o inasistencias que permiten tomar acciones oportunas para remisión a Bienestar, intervención con padres de familia, apoyo académico con tutorías o plan padrino.

Los estudiantes que han desertado se enfocan en decisiones personales de cambio de carrera donde la mayoría han sido orientados nuevamente por Bienestar Universitario, y han elegido otra



carrera Unab. De igual manera, la otra población desertora definitivamente se genera por las exigencias académicas de primer semestre en la Modalidad Dual.

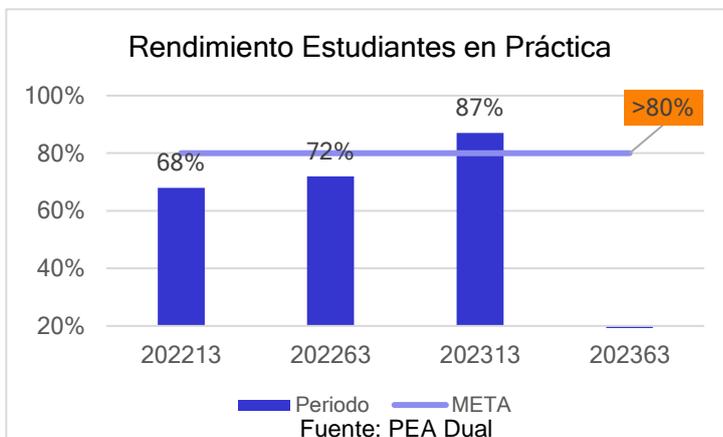
## 5.4.2 Procesos Empresariales

### 5.4.2.1 Indicador Rotación de Estudiantes en Práctica:

El indicador se cumple plenamente con un resultado de 0% en los dos periodos, y de igual manera en el año inmediatamente anterior. Esto indica que ningún estudiante ha tenido que cambiar de empresa formadora ni ha tenido que ser reubicado de su escenario de prácticas inicial, demostrando la estabilidad de los escenarios de práctica que garantiza el programa desde la Coordinación Empresarial según requisitos de vinculación, cumplimiento del perfil formador, compromiso de la empresa y relación Universidad – Empresa.

### 5.4.2.2 Indicador Rendimiento en la Práctica:

Gráfica 45 Rendimiento Estudiantes PAEDual en la Práctica



Este indicador viene en una mejora constante desde los dos periodos inmediatamente anteriores, logrando para el primer semestre 2023 el resultado del 87% superando en 7 puntos la meta (80%). Esto ha sido producto de los cambios liderados por la Coordinación Empresarial en atención a las oportunidades de mejora recibidas de parte de los estudiantes y empresarios sobre el desarrollo de las prácticas académicas, es decir, la

flexibilidad frente asuntos como la semana de receso, los permisos personales, e incluso los cambios sustanciales a los compromisos y entregables que deben cumplir los estudiantes durante la práctica para la nota final del curso. (En este tiempo se evidencia que se cambiaron los seis informes quincenales, a tres informes de seguimiento).

Otro punto importante sobre este indicador, son los ajustes en fechas que se han realizado en el cronograma de la práctica (protocolo de progreso), donde se han reubicado los compromisos, visitas de seguimiento e incluso envío de tareas por parte de los estudiantes planeados en tiempos diferentes para su cumplimiento total.

### 5.4.2.3 Indicador Impacto en la Práctica:

El indicador mide la implementación de forma total o parcial de los trabajos de grado que realizan los estudiantes de último semestre como requisito de grado. Es así como de forma continua durante los últimos periodos se ha garantizado que todos los estudiantes ejecuten de forma total o parcial su proyecto de trabajo de grado en el escenario de práctica para responder, atender o solucionar una necesidad previamente en las empresas formadoras.

Adicionalmente se soporta de un documento que se entrega de forma individual por cada estudiante firmado por la empresa formadora donde formalizan el impacto percibido con el proyecto de trabajo de grado, respondiendo a preguntas como: Qué ahorró, qué redujo o qué optimizó el proyecto de investigación aplicado por cada estudiante.

### 5.4.2.4 Análisis Indicador Recompra de Escenarios de Práctica:

Mide la participación de las empresas formadoras (escenarios de práctica nuevos) que se han vinculado semestralmente al Programa. Para el 2023 al igual que el periodo inmediatamente



anterior se cumple con el indicador donde de forma semestral cada grupo de estudiantes (cohorte) ubicados en los escenarios de práctica, son empresas formadoras continuas, es decir que en periodo de dos años han decidido vincular nuevos estudiantes en práctica. Al cierre del 2023, el programa cuenta con 61 organizaciones formadoras como escenarios de práctica. que aseguran a los estudiantes contar con escenario empresarial para completar su formación.

#### 5.4.2.5 *Indicador Instructores Formados:*

Este indicador mide la capacitación de instructores bajo el programa FDL que tiene el compromiso de formar a los tutores e instructores (colaboradores de los escenarios de práctica) en las particularidades del modelo DUAL, las competencias a cumplir en las prácticas del programa administración de empresas y los aspectos pedagógicos, para que el proceso de relacionamiento con los estudiantes se cumpla de forma adecuada.

Este indicador se percibe como fortaleza para el programa, así como también para las otras instituciones que pertenecen a la Red DHLA. En 2023 se alcanzaron a capacitar a 128 empresarios de las empresas formadoras actuales.

#### 5.4.2.6 *Indicador nivel de patrocinio:*

Este indicador se desglosa en dos elementos: El indicador que mide cuántos estudiantes del total de la población de práctica recibe durante su formación en la empresa como mínimo un apoyo económico de 1SMMLV, y el otro indicador mide cuántos estudiantes del total de la población en práctica reciben durante su formación en la empresa algún apoyo de tipo económico (inferior a 1SMMLV o contribución material). Es así como de forma general se identifica que para el 2023 el 85% de la población estudiantil son compensados, reconocidos y apoyados por las empresas (escenarios de práctica) con algún beneficio.

Sin embargo, en el desglose de este análisis el indicador del *Nivel De Patrocinio (Estudiantes que recibe un apoyo económico igual o superar de medio SMMLV)*, se encuentra en el límite del cumplimiento de la meta con un leve decrecimiento en comparación con el año anterior, y esto se debe a la economía nacional que se vivió durante el 2023, y elementos políticos en el ámbito nacional.

Por otro lado, el siguiente indicador Nivel De Patrocinio (*Estudiantes que recibe un apoyo económico igual o superar de medio SMMLV*), también se encuentra inferior a la meta debido a la misma situación expuesta anteriormente.

Es decir, los empresarios están altamente satisfechos por el apoyo y las prácticas de los estudiantes Dual, e incluso su medición viene aumentando frente al periodo anterior. Pero, su compensación a los estudiantes viene disminuyendo por situaciones externas de los diferentes sectores económicos. La Coordinación Empresarial del Programa siempre se encuentra dispuesta y disponible para atender cualquier solicitud de algún estudiante, o apoyar su gestión para recibir un reconocimiento durante las prácticas. Sin embargo, es importante resaltar que durante el proceso de admisión al programa de Administración de Empresas Dual Unab, se expresa explícitamente que no debe existir ninguna dependencia ni hay ninguna obligación de las empresas por el reconocimiento económico durante las prácticas.

En general se demuestra un sólido desempeño de los indicadores evaluados, se identifican áreas de oportunidad para continuar mejorando y asegurar la excelencia continua en el desarrollo del programa.

## 5.5 DESEMPEÑO EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN

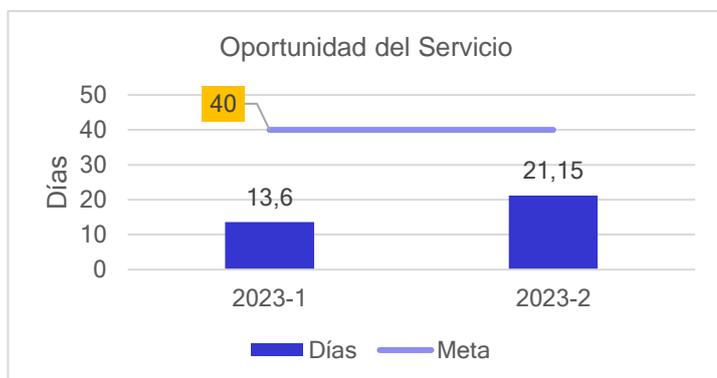
El objetivo principal del Centro de Conciliación es prestar el servicio de conciliación observando los requisitos legales y los definidos por sí mismo. Además, propicia escenarios de práctica para que los estudiantes de noveno semestre de la Facultad de Ciencias jurídicas y políticas faciliten el



acceso a la población en condición de vulnerabilidad a mecanismos de conciliación disponible por la justicia.

### 5.5.1 Oportunidad del Servicio

Gráfica 46 Oportunidad del Servicio centro conciliación

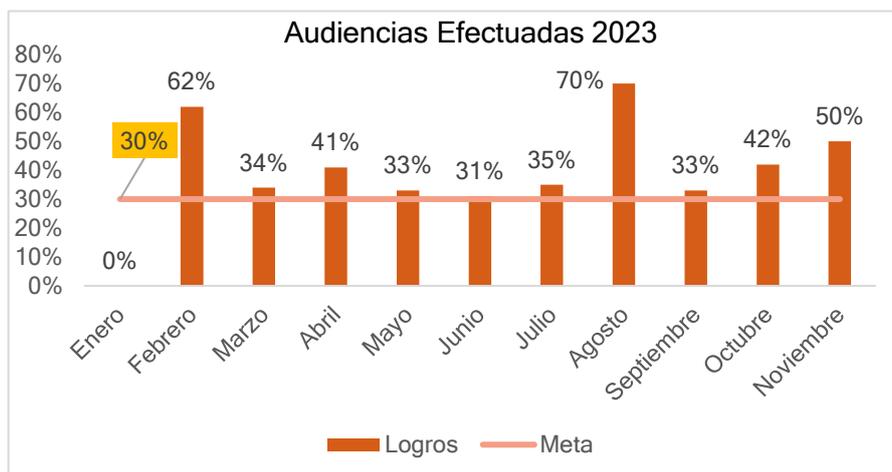


Para el primer semestre del 2023 el grado de oportunidad en la prestación del servicio por parte del personal del Centro de Conciliación en las actividades de planeación, ejecución y seguimiento fue de 13.6 días y para el segundo semestre de 21.5 días en promedio cumpliendo con la meta establecida de no superar los 40 días.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 5.5.2 Audiencias Efectuadas

Gráfica 47 Audiencias realizadas - centro de conciliación

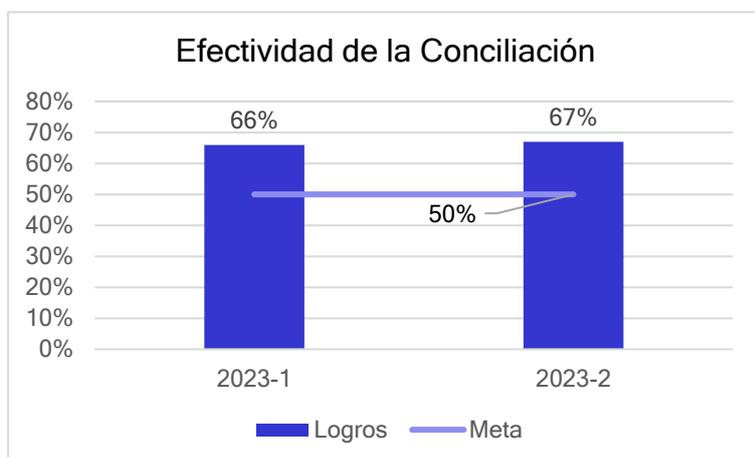


Durante el 2023 se realizaron 196 audiencias conciliatorias, siendo febrero, abril, agosto, octubre y noviembre los meses con mayor participación de audiencias efectuadas respecto a las programadas, superando notablemente la meta establecida del 30%.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 5.5.3 Efectividad de la Conciliación

Gráfica 48 Efectividad de los procesos conciliatorios 2023



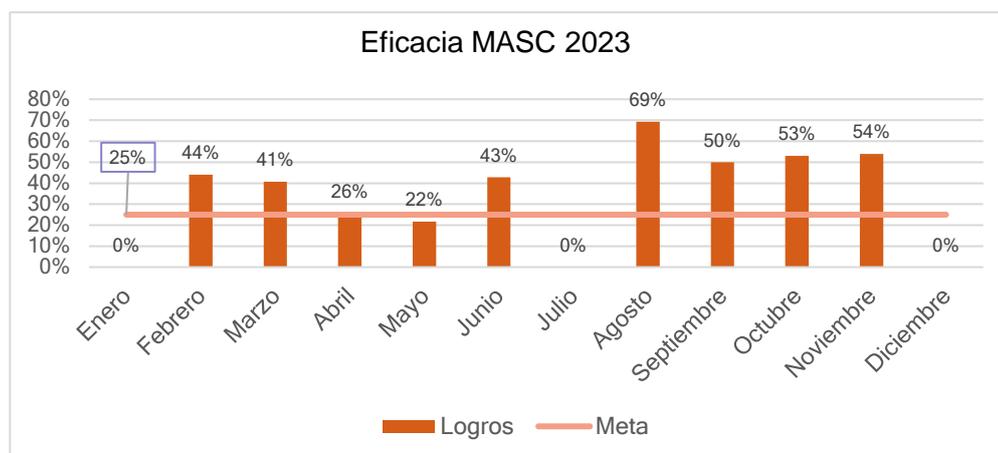
La efectividad de la conciliación para el primer y segundo semestre del 2023 tiene un resultado del 66% y 67% respectivamente, lo que indica que de las audiencias efectuadas un alto grado de tramites cumplieron con la intención del usuario al presentar su solicitud de conciliación.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023



### 5.5.4 Eficacia de la Asesoría

Gráfica 49 Procesos resueltos mediante MASC 2023

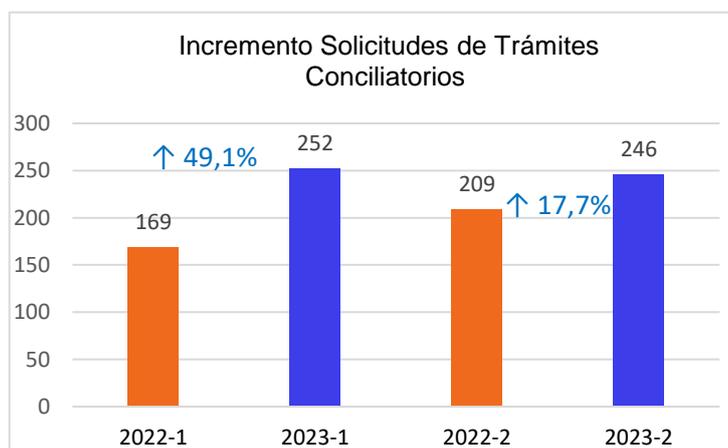


Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El comportamiento del indicador para el 2023 fue positivo. Como se observa en la Figura 49 los meses de agosto, octubre y noviembre tuvieron un mayor índice de efectividad en las asesorías. Lo que evidencia que los estudiantes en el desarrollo de practica lograron promover y estimular la conciliación como un Mecanismo Alternativo de Conciliación (MASC) en un gran porcentaje de las entrevistas realizadas. Los meses de enero y diciembre presentan un resultado negativo debido a las fechas de inicio en la prestación del servicio en el Centro de Conciliación, alineado al inicio y fin del semestre académico.

### 5.5.5 Aumento de solicitudes de Trámites Conciliatorios

Gráfica 50 Trámites Conciliatorios



En la gráfica 50 se observa el incremento semestral en el número de solicitudes de conciliación respecto al mismo semestre del periodo anterior (2022). Para el primer semestre el indicador muestra un incremento del 49.11% superando de la meta del 10%.

Para el segundo semestre se continua superando la meta establecida con un 17,7% de incremento.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 5.5.6 Promedio de conciliaciones por estudiante activo

Con el indicador se controla el cumplimiento de la meta establecida por el Decreto 1829 de 2013 Artículo 25 Párrafo 3: Todos los estudiantes que estén desarrollando actividades en los consultorios jurídicos conformarán la lista de conciliadores de la Universidad.

El consultorio deberá garantizar que cada estudiante desarrolle como mínimo dos casos de conciliación para lo cual recibe la formación requerida. Para el 2023 se cumple satisfactoriamente con la meta establecida con un promedio de 4.8 audiencias de conciliación programadas por estudiante.



### 5.5.7 Reporte de seguimiento de 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). El indicador para el segundo semestre del 2022 dio como resultado un cumplimiento del 100% y para el primer semestre del 2023 mantuvo este mismo resultado cumpliendo satisfactoriamente con la meta.

### 5.5.8 Incremento de procesos conciliatorios para el año 2023

En la siguiente tabla se muestra el incremento en los procesos Conciliatorios del año 2023 respecto al año 2022.

Tabla 9 Procesos Conciliatorios 2022- 2023

VIGENCIA	PROCESO				TOTAL
	CIVIL	COMERCIAL	FAMILIA	PENALES	
2022	25	8	44	315	392
2023	53	10	58	387	508
% Incremento	112%	25%	32%	23%	30%

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En términos generales, el centro de conciliación ha demostrado un desempeño excepcional al cumplir con todos sus indicadores de gestión, superando consistentemente las metas establecidas. Este logro resalta la eficacia operativa del centro, y el servicio a la comunidad. Al superar las metas establecidas, el centro no solo ha validado la eficiencia de sus procesos y la capacidad de su equipo, sino que también ha demostrado su adaptabilidad y capacidad para satisfacer las demandas cambiantes del entorno. Esto refleja un sólido funcionamiento del sistema de gestión, destacando la importancia de establecer objetivos claros y medibles para impulsar la excelencia en la operación del centro de conciliación.

## 5.6 DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS DE APOYO

El mapa de procesos vigente define once macroprocesos que apoyan las funciones misionales de la UNAB e Instituto Caldas. Estos macroprocesos se despliegan en procesos que a su vez se dividen en subprocesos. En este numeral se presentan los resultados del seguimiento y medición de los procesos, agrupados en los macroprocesos correspondientes

### 5.6.1 Gestión de admisión y matrícula

#### 5.6.1.1 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 en el alistamiento. Los resultados del proceso de admisión y matrícula dan cuenta de la eficacia del alistamiento.

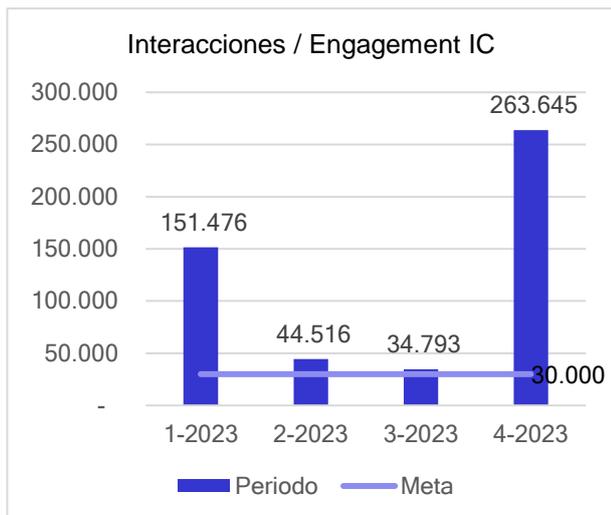
#### 5.6.1.2 Mercadeo

Proceso que tiene como propósito promocionar y vender los productos y/o servicios ofrecidos por la UNAB-Instituto Caldas, además contribuye con la mejora en el posicionamiento y visibilidad de la marca. La gestión relacionada con el Instituto Caldas se mide con tres indicadores:



## Interacciones / Engagement Caldas

Gráfica 51 Interacciones de la audiencia con la marca IC



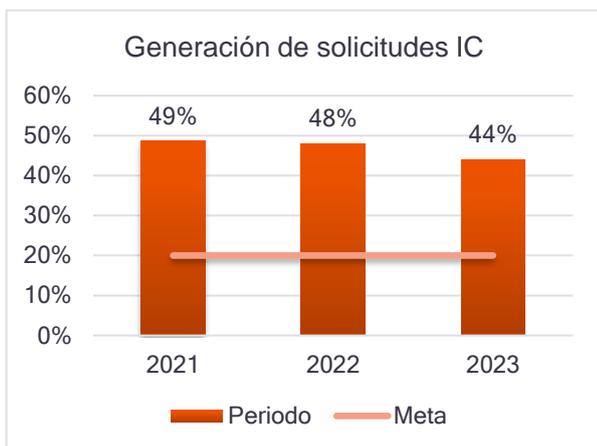
El análisis trimestral del indicador de Interacción/Engagement para el año 2023 revela una evolución significativa en la participación de la audiencia con las campañas institucionales. En el primer trimestre, se logró superar la meta establecida con un alcance de 151.476 interacciones, evidenciando un aumento notable en comparación con periodos anteriores, lo que indica un mejor Engagement de marca. Sin embargo, en el segundo trimestre, el número de interacciones disminuyó considerablemente a 44.516 explicado por la disminución de pauta publicitaria y al inicio del año escolar lo que restringió el crecimiento y visibilidad de la cuenta,

dependiendo únicamente del alcance orgánico. A pesar de esta baja, el tercer trimestre mantuvo un nivel relativamente estable de interacciones con 34.793. Finalmente, en el cuarto trimestre, se alcanzó una métrica destacada de 263.645 interacciones, significativamente más alta que en periodos anteriores, atribuible a estrategias exitosas que enfatizaron el contenido de interés, destacando la participación de docentes y actividades estudiantiles para humanizar la marca, generando así un cambio positivo en la estadística de la cuenta.

Este análisis resalta la importancia de adaptar estrategias de promoción y contenido para optimizar el Engagement y maximizar el impacto de las campañas en la audiencia

## Generación de solicitudes

Gráfica 52 Solicitudes/Interesados Caldas



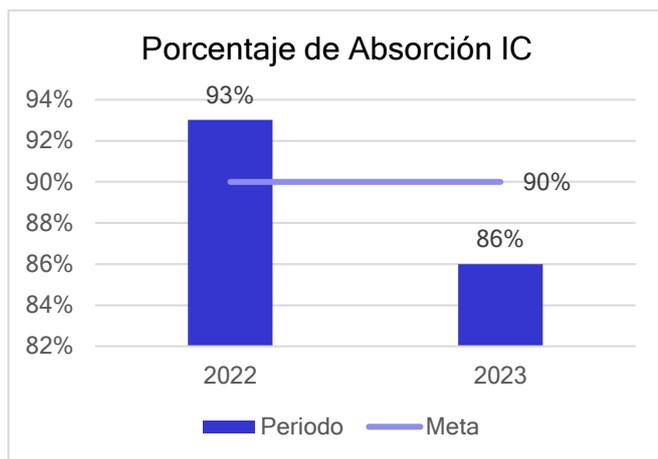
Este indicador mide la proporción entre el número de solicitudes recibidas y el número de interesados en la institución. Durante el año 2023, se observa una continuidad en la atracción hacia el colegio, principalmente atribuida a la exitosa campaña "Primero el Caldas", la cual incentivó la generación de solicitudes. En términos de costo-beneficio, esta estrategia ha demostrado ser efectiva, ya que ha contribuido al cumplimiento de la meta establecida, fortaleciendo así la posición de la institución en el mercado educativo.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

## Absorción

Gráfica 53 Porcentaje de admitidos que realizaron matrícula IC





Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El análisis del indicador de porcentaje de absorción, el cual evalúa el margen de efectividad en las ventas anualmente, revela una disminución del 7% en el año 2023 en comparación con el año anterior. En 2022, se registró un alto porcentaje de absorción del 93%, atribuido principalmente a la capacidad de generar solicitudes de admisión alineadas con los cupos disponibles en los diferentes grados. Sin embargo, en 2023, la absorción disminuyó a 86%. Este descenso se debió a varios factores, entre ellos, un aumento en el número de no admitidos en algunos grados debido a factores externos, lo que podría afectar las dinámicas diarias de la institución. Además, algunos de los admitidos no completaron su proceso de matrícula, posiblemente influenciados por consideraciones económicas o la decisión de continuar en su colegio de procedencia.

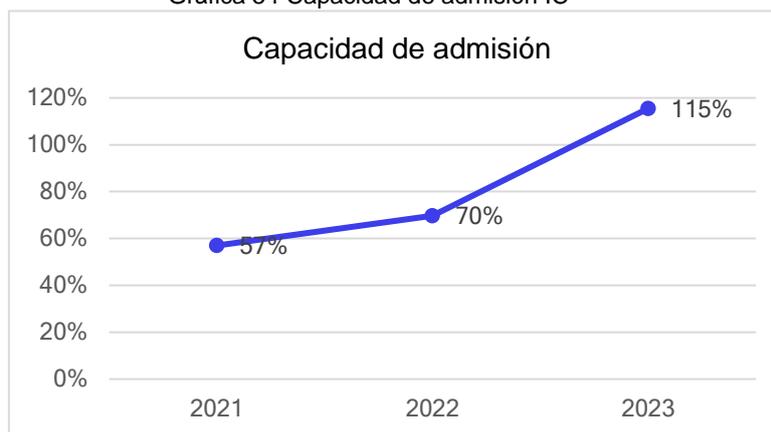
### 5.6.1.3 Admisión

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:

Que mide el porcentaje de aspirantes admitidos en relación con los cupos disponibles. Para el 2023 la medición del indicador superó la meta, el resultado fue de 115%, resultado que generó la aprobación de un salón adicional para el grado primero de primaria. Con relación a la sección de Preescolar este año se percibió mayor interés en las familias y aumentó el número de estudiantes. Durante los últimos años la relación entre los cupos disponibles y los estudiantes admitidos ha incrementado notablemente.

Gráfica 54 Capacidad de admisión IC



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

#### Selectividad

En relación con la selectividad y oportunidad en el proceso de admisión del 2023, se recibieron un total de 411 solicitudes de aspirantes, de las cuales se admitieron 268 (65%). Se destacó una gran demanda para el grado de noveno. Sin embargo, se implementó un riguroso proceso de selección que consideró tanto los resultados de las pruebas de admisión como la calificación del boletín académico. El proceso aseguró el mantenimiento de la calidad educativa y las expectativas académicas de la institución.



### Oportunidad de la admisión

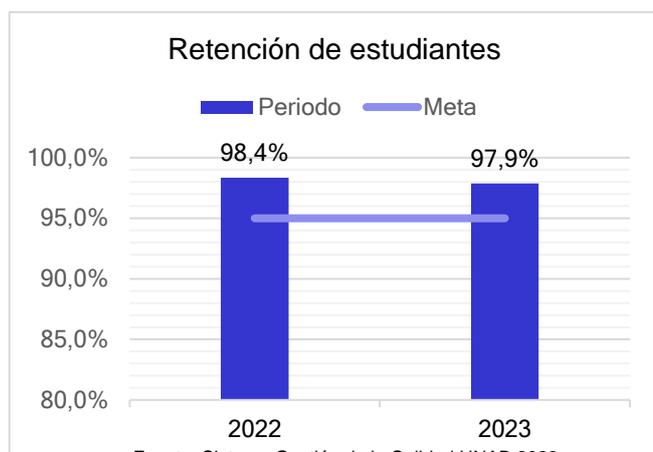
La implementación de la plataforma virtual de admisión ha sido un paso crucial hacia la digitalización y mejora continua del proceso de admisión, garantizando así que se cumpla los tiempos establecidos de notificación de 5 días a partir de la fecha de presentación de la prueba. Se cumple la meta en un 100%.

#### 5.6.1.4 Matrícula

La matrícula es el proceso por el cual se oficializa la vinculación del estudiante a la institución. En el Instituto Caldas se cuentan con los siguientes indicadores:

#### Retención de estudiantes

Gráfica 55 Retención de estudiantes IC



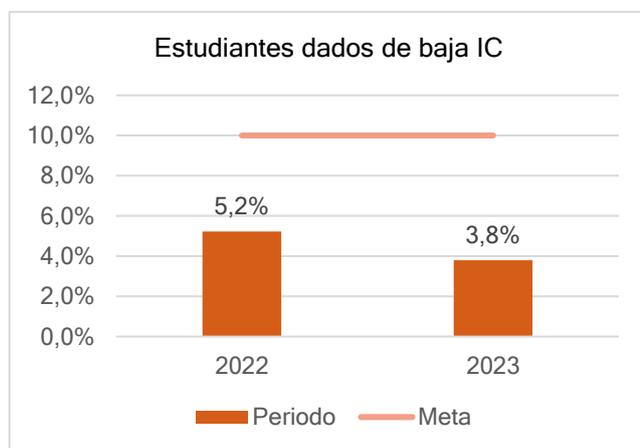
Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El indicador evalúa la eficacia de las estrategias académicas y formativas implementadas en el año escolar para retener al porcentaje proyectado de estudiantes, mostrando un alto nivel de retención en ambos años, aunque con una ligera disminución en el año 2023. En 2022, se logró una retención del 98,4%, superando la meta establecida del 95%. De los 848 estudiantes matriculados, 57 se graduaron y 63 no continuaron, principalmente debido a traslados de domicilio, inconvenientes económicos y motivos personales. En 2023, la

retención fue del 97,9%, también por encima de la meta, pero ligeramente menor que en el año anterior. De los 997 estudiantes matriculados en 2023, 92 se graduaron y 102 no continuaron, principalmente debido a traslados de domicilio, falta de cupo y motivos personales. A pesar de esta ligera disminución, se observa una alta proporción de estudiantes que continúan en la institución, lo que sugiere la efectividad de las estrategias implementadas. Es importante destacar que la mayoría de los estudiantes habilitados para matricular realizaron la matrícula para el año siguiente. Este análisis resalta la importancia de seguir monitoreando y ajustando las estrategias de retención para garantizar una experiencia educativa óptima y una alta retención estudiantil.

#### Porcentaje de estudiantes dados de baja

Gráfica 56 Estudiantes dados de baja



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Este indicador mide la capacidad del colegio para lograr la matrícula de los estudiantes prematriculados, revela un desempeño sólido y consistente en los años 2022 y 2023. En 2022, el porcentaje de estudiantes dados de baja fue del 5,2%, resultado que se encuentra por debajo de la meta establecida del 10%. De los 55 estudiantes a los que se les bajo la prematricula, 21 fueron admitidos como nuevos y 34 continuos, los cuales, no matricularon.



Las razones principales incluyeron lugar de residencia, costos, pérdida de año y motivos personales. En 2023, este porcentaje disminuyó, ubicándose en 3,8%, lo que indica una mejora en el proceso de retención de estudiantes. De los 40 estudiantes a los que se dio de baja la prematricula, 32 fueron admitidos como nuevos y 8 continuos, que finalmente no matricularon. Las razones principales incluyeron lugar de residencia y motivos personales.

### *Incremento de estudiantes IC*

Gráfica 57 Crecimiento de estudiantes IC



El análisis del indicador de incremento de estudiantes, el cual mide el crecimiento del número de estudiantes matriculados año tras año, revela una tendencia variable en los años 2022 y 2023. En 2022, se registró un incremento del 18%, superando la meta establecida del 5%. Este aumento significativo se tradujo en la incorporación de 149 estudiantes adicionales, lo que elevó la matrícula total de 848 a 997 estudiantes. Sin embargo, en 2023, el incremento fue del 3%, resultado que se encuentra por debajo de la meta deseada.

Aunque se observó un aumento de 18 estudiantes en comparación con el año anterior, la tasa de crecimiento fue menor. Si bien la institución experimentó un crecimiento considerable en 2022, el ritmo de crecimiento disminuyó en 2023.

## **5.6.2 Gestión del talento humano**

### *5.6.2.1 Planificación estratégica del talento humano*

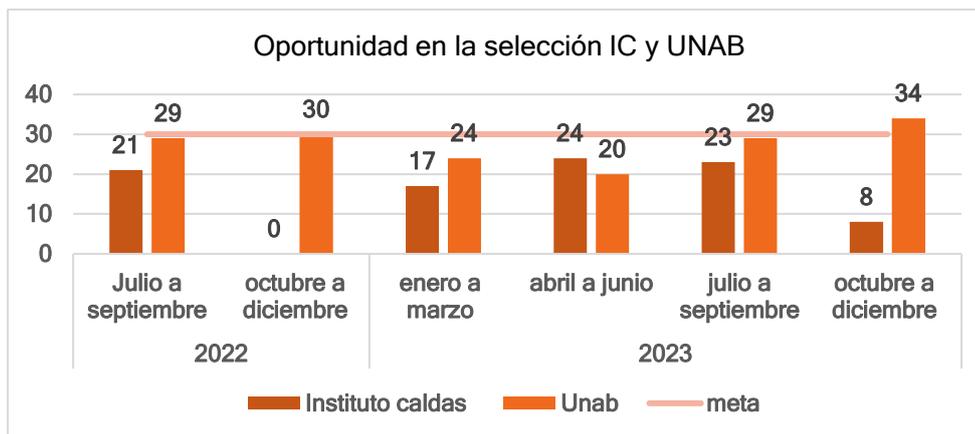
Desde este proceso se gestiona lo relacionado con la administración y el desarrollo integral del Talento Humano iniciando con la Selección, la permanencia y la desvinculación, asegurando su integridad, buscando el aprovechamiento y mejoramiento de su talento para el cumplimiento de la misión institucional.

El desempeño y gestión del proceso se mide con dos indicadores: oportunidad en la selección del personal para la UNAB e IC e índice de rotación del personal UNAB e IC.

#### *Oportunidad en la selección del personal para la UNAB e IC:*

La oportunidad en la selección del personal para la UNAB e IC mide los resultados del subproceso de atracción y selección, que tiene definido 30 días hábiles para llevar a cabo el proceso desde el momento en que se recibe la solicitud de vinculación.

Gráfica 58 Oportunidad en la selección de personal



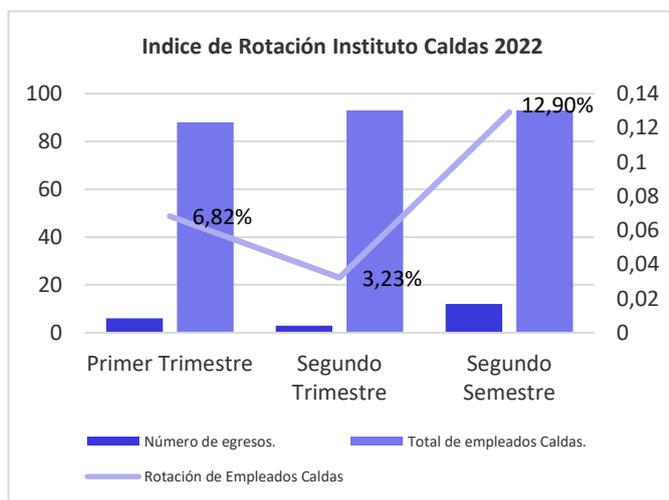
Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Para la vigencia analizada se evidencia que se cumple la meta establecida para llevar a cabo el proceso para proveer los cargos del colegio y la Unab. El resultado del último trimestre del 2023 para la UNAB muestra oportunidad de 34 días para 24 procesos de selección; 6 fueron para cargos de docente y 18 para cargos administrativos, dentro del grupo de administrativos se realizó el proceso de selección del Decano de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes, el cual tuvo una duración de 119 días debido al perfil especial para cubrir el cargo, situación que generó la desviación en el resultado ubicándolo en 34 días.

### Índice de rotación del personal UNAB / Instituto Caldas.

#### Rotación Instituto Caldas 2022

Gráfica 59 Rotación Personal IC 2022



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Los dos primeros trimestres del 2022 ubican el índice de rotación en 10%, este período estuvo marcado por 9 desvinculaciones, de las cuales 8 fueron renunciaciones. Estas renunciaciones se debieron principalmente al nombramiento de 8 docentes en el sector oficial y a la terminación de contrato de un empleado por justa causa. Es importante señalar que los docentes de los colegios privados en Santander participan regularmente de las convocatorias de plazas ofrecidas por la Secretaría de Educación, lo que explica en parte estas renunciaciones.

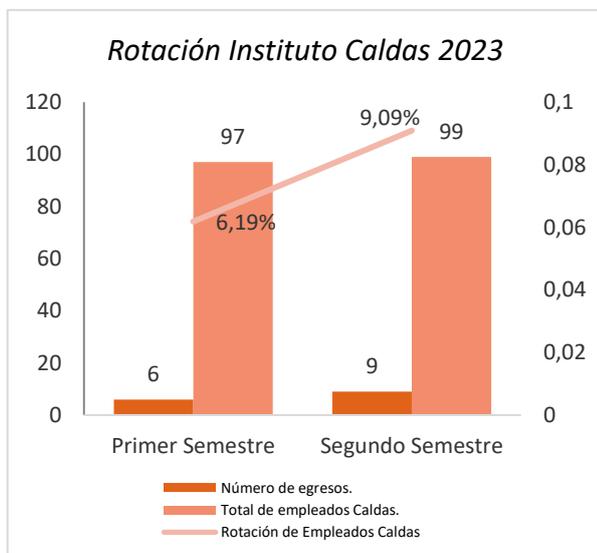
Este fenómeno refleja una dinámica específica del mercado laboral docente y resalta la necesidad de comprender las particularidades de dicho mercado para implementar estrategias efectivas de retención de personal en el Instituto Caldas.

En el segundo semestre del mismo año, se observó un incremento en la tasa de rotación de empleados, alcanzando un 12,90%. Este aumento se atribuye a la desvinculación de 12 empleados, incluyendo 3 talleristas que renunciaron por ofertas laborales externas, la terminación del contrato de un auxiliar administrativo contratado para cubrir una licencia de maternidad, y la renuncia de 5 empleados más en los últimos dos meses del año. Además, de la liquidación de dos contratos por novedades de desempeño laboral.



## Rotación Instituto Caldas 2023

Gráfica 60 Rotación Personal IC 2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

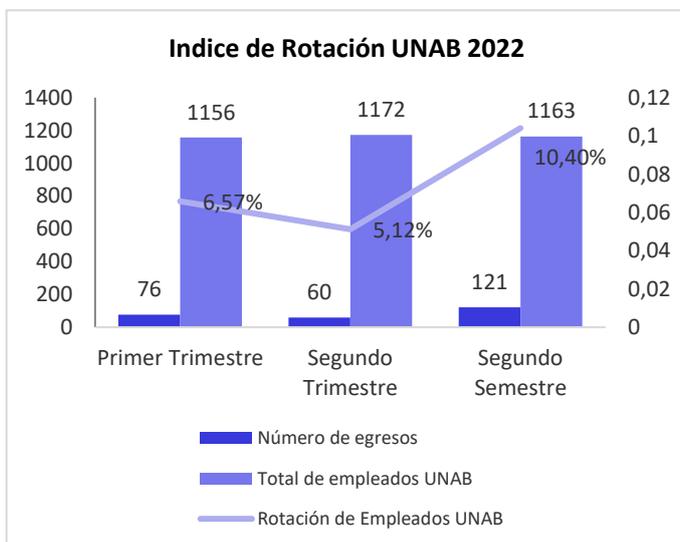
Se observaron cambios significativos en la rotación de personal en el Instituto Caldas, el primer semestre, el indicador se ubica en 6,19%, con 6 desvinculaciones, todas ellas renuncias. Estas renuncias se dan por el nombramiento de 6 docentes en el sector oficial y una terminación de contrato con justa causa.

En el segundo semestre, se registraron 9 desvinculaciones, lo que representó un aumento del 2,91% en la tasa de rotación, alcanzando un total del 9,09%. Entre las desvinculaciones se incluyen 4 docentes que se vinculan al sector oficial, la terminación del contrato de una docente escalafón 7 contratada para cubrir una licencia de

maternidad, la terminación del contrato de una auxiliar que se encontraba realizando un reemplazo y la desvinculación de 3 docentes por razones asociadas al desempeño laboral

## Rotación UNAB 2022

Gráfica 61 Rotación Personal UNAB 2022



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El primer semestre del 2022 ubica el índice en un 11,69% y en 10,40% para el segundo semestre. En el primer semestre, se desvincularon 136 empleados, siendo el 53% docentes cátedra de diversos programas de pregrado y posgrado. Este alto índice de rotación se atribuye a la dinámica académica, donde la demanda de estudiantes y la oferta de cursos dificultan la conciliación de horarios laborales con el sector productivo para algunos docentes. El 47% restante de las desvinculaciones incluye judicantes, médicos rurales, empleados retirados de convenios anteriores y contratados para cubrir licencias.

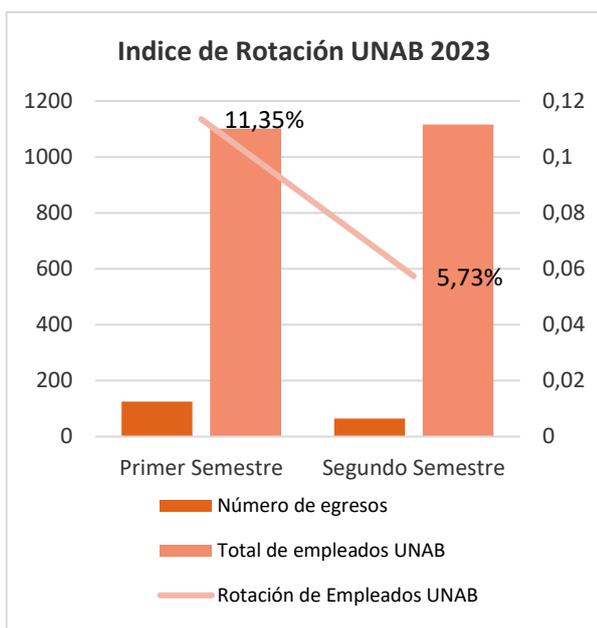
En el segundo semestre, 121 empleados fueron desvinculados, 52, que representan el 43% corresponde a docentes cátedra. Nuevamente, se destaca la alta rotación debido a la complejidad de ajustar horarios laborales con la propuesta académica de la universidad. El restante 57% de las desvinculaciones incluye judicantes, médicos rurales, un empleado retirado de un convenio anterior y una plaza de rural asignada para una revista médica.

Estos datos reflejan una rotación total de 53 y 55 cargos en la planta fija de la universidad en el primer y segundo semestre respectivamente, tanto en el ámbito académico como administrativo, contribuyendo de manera relevante con el número del indicador la dinámica propia de la docencia impartida por las vinculaciones de los docentes hora cátedra que se dan conforme a los requerimientos de cada semestre académico.



## Rotación UNAB 2023

Gráfica 62 Rotación Personal UNAB 2023



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Durante el 2023, se observó una rotación de personal en la universidad, con indicadores específicos para cada semestre. En el primer semestre, se registraron 125 desvinculaciones, generando un indicador del 11,35%. Del total, el 40,80% correspondió a docentes cátedra, destacando la alta rotación atribuida a la dinámica académica y la dificultad para ajustar horarios laborales con la propuesta académica de la universidad. El restante 59,20% incluyó empleados retirados de convenios anteriores y contratados para cubrir licencias.

En el segundo semestre, se registraron 64 desvinculaciones, con un indicador del 5,73%. Del total, el 42,19% correspondió a docentes cátedra, el restante 57,81% incluyó personal administrativo y docente.

Aunque el indicador se muestra cambiante entre las diferentes vigencias, es necesario registrar que esta de conformidad con la dinámica propia del servicio de educación que se presta tanto en el colegio como en la UNAB, sin que en ningún periodo la provisión de recurso humano para la prestación de los requisitos del servicio haya estado en riesgo.

### 5.6.2.2 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 2023 en 0%.

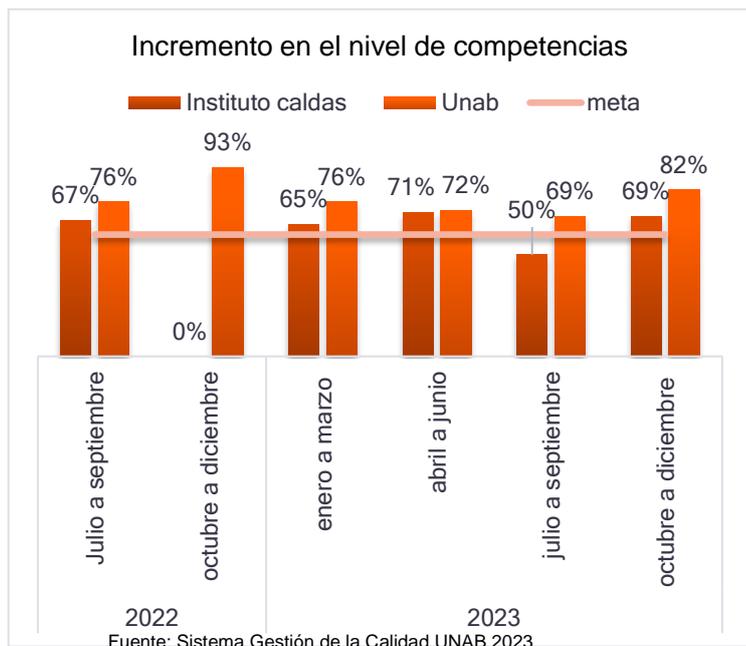
### 5.6.2.3 Desarrollo del talento humano

Este proceso fomenta el desarrollo integral del talento humano vinculado a la UNAB, en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción personal y el fortalecimiento institucional. La gestión y desempeño se miden con dos indicadores:

El subproceso Onboarding y Capacitación se mide con el incremento en el nivel de competencias. El objetivo de este subproceso es la capacitación y formación de los colaboradores orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias, con el propósito de propiciar la eficiencia personal, grupal y organizacional, de manera que posibilite el desarrollo profesional y el mejoramiento continuo.

Gráfica 63 Nivel de competencias del recurso humano





En el último trimestre de 2022, se observa una tendencia divergente en cuanto a la capacitación entre el Instituto Caldas y la Unab. En el caso del Instituto Caldas, se registró un estancamiento del 0% en la capacitación debido a la ausencia de formaciones para el personal administrativo durante ese período. En contraste, la Unab reportó un alto nivel de cumplimiento del indicador, alcanzando un porcentaje del 93%. Este logro se atribuye a las acciones de formación centradas en los ejes temáticos de idiomas, tecnología, y pedagogía y didáctica, con un total de 417 participaciones. Entre ellas,

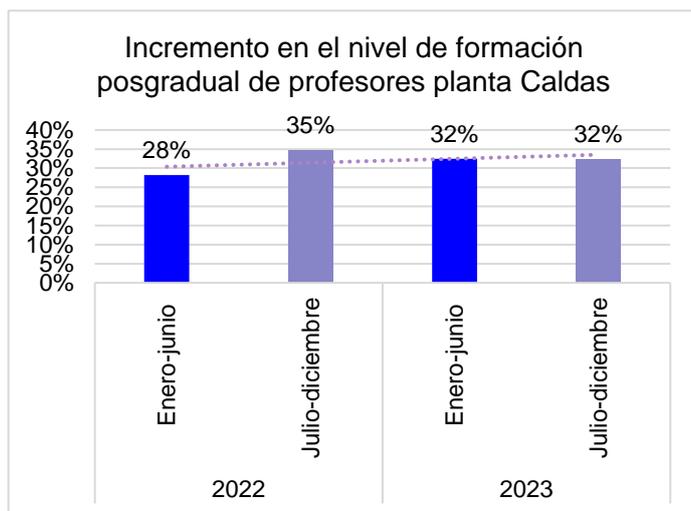
destacan 250 participaciones de docentes, 161 de administrativos y 6 de otros sectores. Es relevante mencionar que se ofrecieron 10 acciones de formación en tecnología, 4 en pedagogía y didáctica, y 1 en idiomas en la Unab, superando así la meta establecida para la capacitación del personal en 2022.

En términos de cumplimiento de metas, tanto la Unab como el Instituto Caldas alcanzaron sus objetivos para el cierre del último trimestre. Sin embargo, se observa una diferencia significativa en la participación, con un porcentaje del 82% para la Unab y del 69% para el Instituto Caldas.

El subproceso plan de formación 80/20 posee los siguientes indicadores:

*Incremento en el nivel de formación posgradual Caldas:*

Gráfica 64 Incremento en el nivel de formación posgradual Caldas



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Durante el 2023, se llevó a cabo una evaluación semestral del indicador de formación posgradual de maestros en la institución. En el primer semestre, se observó un porcentaje del 32% de maestros con formación posgradual, con un total de 24 profesores con maestría o especialización de un cuerpo docente de 69. En el segundo semestre, el porcentaje de maestros con formación posgradual se mantuvo en un 32%, con un promedio de 13 profesores con maestría y 11 con especialización, sobre un total de 69

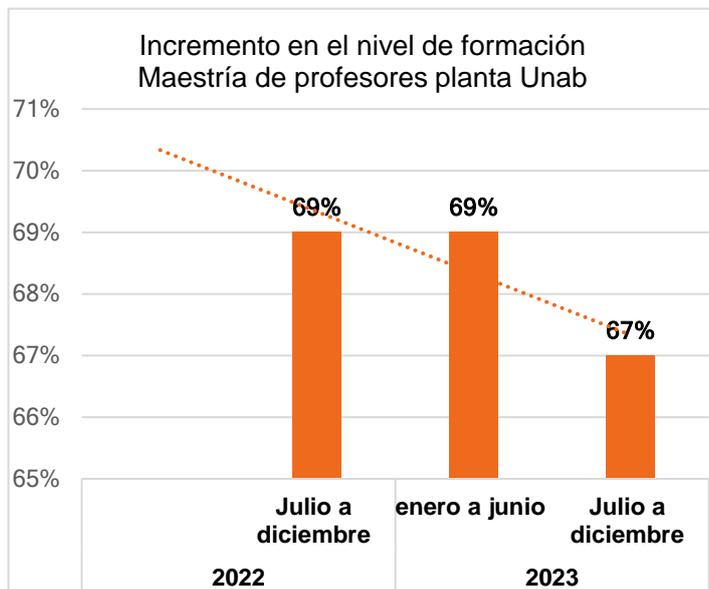
profesores. Durante este periodo, se registró la titulación de dos nuevos magísteres, así como la desvinculación de una maestra con especialización y el traslado de una profesora a la UNAB. Aunque se incorporaron nuevos maestros con posgrado, la rotación de personal impactó el indicador. Se implementaron medidas para mejorar el cumplimiento del indicador, como el seguimiento de los procesos de formación bajo el plan 80/20 y la contratación de nuevos maestros con formación posgradual. En ambos semestres, se alcanzaron avances en la incorporación de



profesores al programa de formación, aunque la rotación de personal sigue siendo un desafío para mantener el indicador en niveles óptimos.

### Incremento en el nivel de formación Maestría de profesores planta Unab

Gráfica 65 Formación de profesores UNAB con Maestría



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En el segundo semestre de 2022 el indicador de profesores planta con nivel de formación de maestría fue del 69%, se tomó como base del indicador un total de 420 profesores (282 Docentes Tiempo Completo, 108 docentes Medio Tiempo, 30 personas con cargo de Decanos, Directores de Programa y directores o Jefes de Unidades académicas cuya base de contratación es docencia) de los cuales 289 tiene formación a nivel de maestría.

Para el 2023 el nivel de formación en maestría disminuyó a 271 profesores con relación al primer semestre de 2023 en donde se tenían 281 profesores magíster. Esta disminución se relaciona con la salida de 11 profesores con maestría y cambios en la titulación de algunos docentes. Además, se realizaron movimientos de personal, como el traslado de profesores a cargos administrativos.

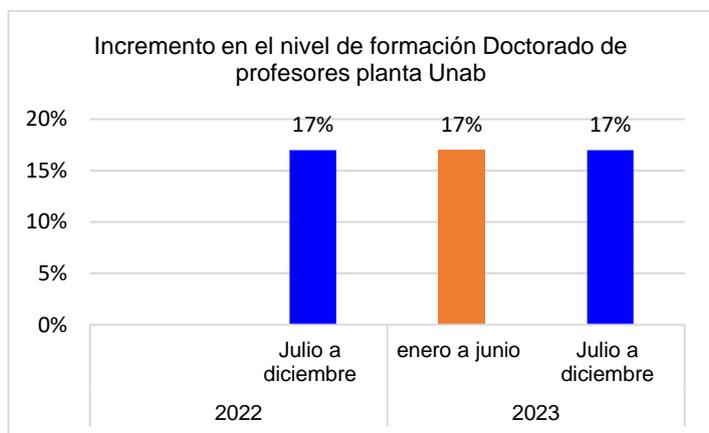
El subproceso administración del desempeño tiene definido el indicador: administrativo evaluados UNAB/Instituto Caldas, sin embargo, no se encuentra medido desde el 2017, por lo tanto, no se cuenta con datos para la vigencia del presente informe.

Para abordar este desafío, se realiza seguimiento continuo de los procesos de formación, promover procesos de formación docente y brindar apoyo para la culminación de estudios de maestría a los profesores. También se procura la vinculación de nuevos profesores con este nivel de titulación para mejorar el indicador a largo plazo.

El subproceso administración del desempeño tiene definido el indicador: administrativo evaluados UNAB/Instituto Caldas, sin embargo, no se encuentra medido desde el 2017, por lo tanto, no se cuenta con datos para la vigencia del presente informe.

### Incremento en el nivel de formación Doctorado de profesores planta Unab

Gráfica 66 Formación de profesores Unab con doctorado



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Durante el segundo semestre de 2022 y los dos semestres de 2023, el indicador se mantuvo constante en un 17%. Durante este período, se mantuvo un total de 68 profesores planta con nivel de formación de doctorado. Se observaron algunos movimientos en la planta docente como: el ingreso de 3 nuevos profesores con formación doctoral, la titulación de 3 doctores ya vinculados, la desvinculación de 4 doctores y el cambio de vinculación de 2 profesores doctores, uno de los cuales fue asignado como docente cátedra y otro pasó a un cargo de dirección.

Para el 2024 se planean algunas estrategias:

- Seguimiento permanente al cumplimiento de los procesos de formación del 80/20 para asegurar término de graduación de los participantes (17 docentes a 30 de diciembre de 2023)



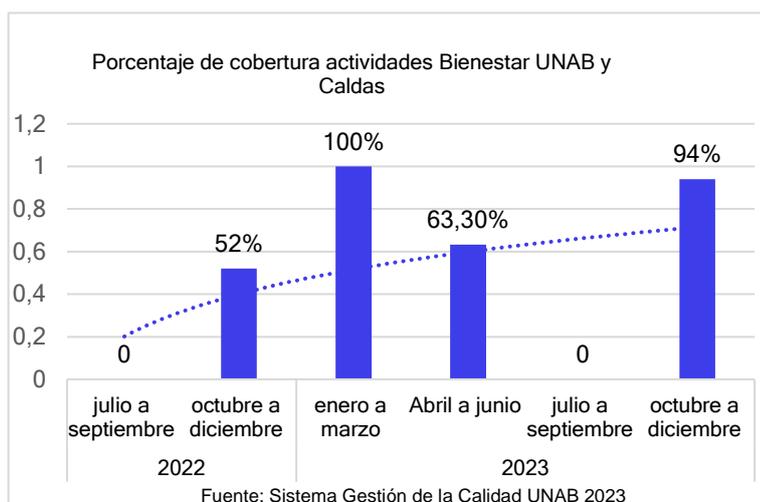
- Continuar dando apoyo para culminación de estudios de doctorado a los profesores que por cuenta propia están desarrollando procesos de formación de este nivel (29 docentes a 30 de diciembre de 2023)
- Dar alcance al cumplimiento del indicador mediante la vinculación de nuevos profesores con este nivel de titulación.

En el subproceso de **bienestar colaboradores** se realiza la planeación anual de las actividades de bienestar que se van a realizar en el año, para ello se elabora un cronograma en donde se detalla cada actividad, en el siguiente gráfico se puede observar el nivel de cumplimiento de las actividades planificadas.

Durante el 2022 y 2023, se llevaron a cabo diversas celebraciones y actividades organizadas por el área de bienestar. Estas incluyeron el Día de la secretaria, el Día del Profesor con la entrega de relojes solares, el Día de la Familia, y las Novenas Navideñas. Se destaca especialmente la fiesta de fin de año del 2023, que contó con la participación de 799 asistentes. Todas estas actividades se desarrollaron según lo establecido en el cronograma de bienestar, garantizando su ejecución oportuna y eficiente.

### Porcentaje de cobertura actividades Bienestar UNAB y Caldas

Gráfica 67 Porcentaje de cobertura actividades Bienestar UNAB y Caldas



Durante el tercer trimestre del 2022, y en el mismo periodo del 2023, no se llevaron a cabo actividades de bienestar. Sin embargo, en el último trimestre del año 2022, se obtuvo una cobertura del 52%, indicando un nivel de implementación parcial de las actividades programadas. Para el 2023, se observa una mejora significativa en la cobertura de actividades de bienestar. En el primer trimestre, se alcanzó una cobertura del 100%, lo que demuestra una implementación completa de las

actividades previstas para ese periodo. Esta tendencia positiva se mantuvo en el último trimestre del año, con una cobertura del 94%.

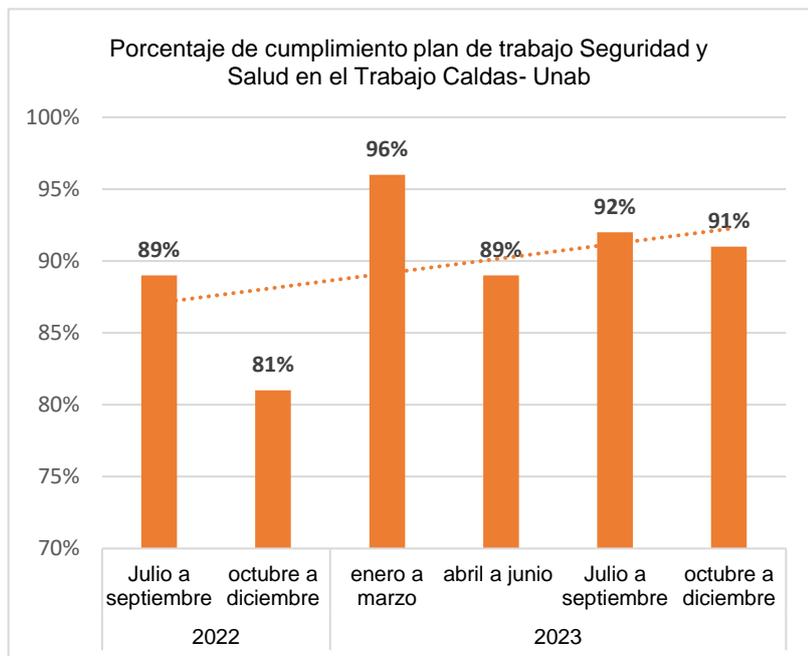
#### 5.6.2.4 Seguridad y salud en el trabajo

El objetivo de este proceso es garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dando cumplimiento al marco normativo vigente. La gestión del proceso se mide con dos indicadores, porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo y cobertura de las actividades.

#### Cumplimiento plan de trabajo Seguridad y Salud en el Trabajo Caldas- UNAB

Gráfica 68 Cumplimiento plan trabajo SST Caldas-Unab



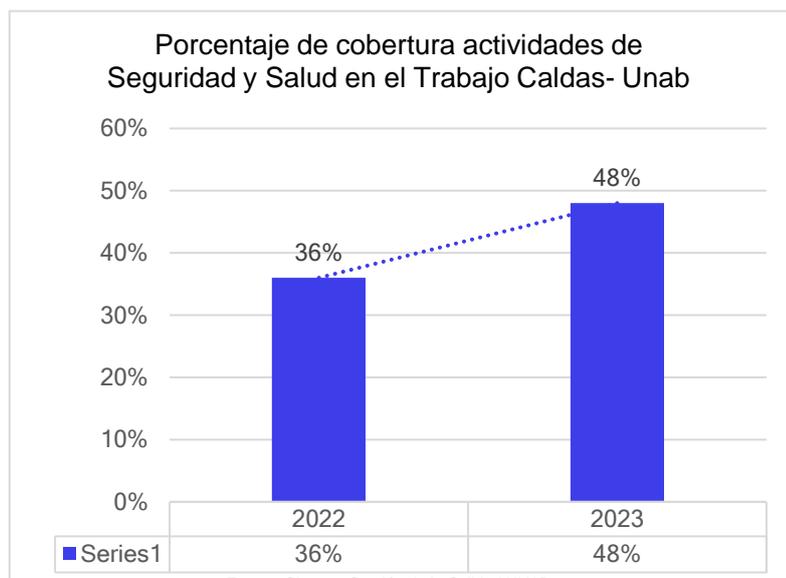


Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El indicador mostró su mejor desempeño durante el primer trimestre de 2023, alcanzando un cumplimiento del 96%, superando así los trimestres siguientes del mismo año. El año cerró con un nivel de cumplimiento del 91%, en comparación con el 2022, lo que representó un incremento del 10%. Se ha elaborado un plan de acción con el objetivo de lograr una ejecución del 100% para el próximo periodo de gestión en 2024.

## Cobertura actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo Caldas- Unab

Gráfica 69 Participación de los trabajadores en actividades SST



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El indicador de cobertura, que evalúa la participación de los trabajadores en formaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), muestra un aumento progresivo en la vigencia analizada. En 2022, el indicador se situó en un 36%, mientras que en 2023 experimentó un crecimiento hasta alcanzar el 48%. Aunque este incremento es positivo, aún se mantiene en el rango rojo, indicando la necesidad de mejorar aún más la participación. Este avance se atribuye a la implementación de una

estrategia de formación por campus, que incluyó el empoderamiento de los líderes de áreas y una adaptación a los tiempos del proceso.

Para el 2024, se ha establecido una estrategia adicional de capacitación en el puesto de trabajo, abordando temas importantes de manera práctica, con el objetivo de seguir mejorando la participación y alcanzar mejores resultados en el indicador de cobertura.

### 5.6.3 Gestión de recursos de apoyo académico

#### 5.6.3.1 Recursos bibliográficos y de información

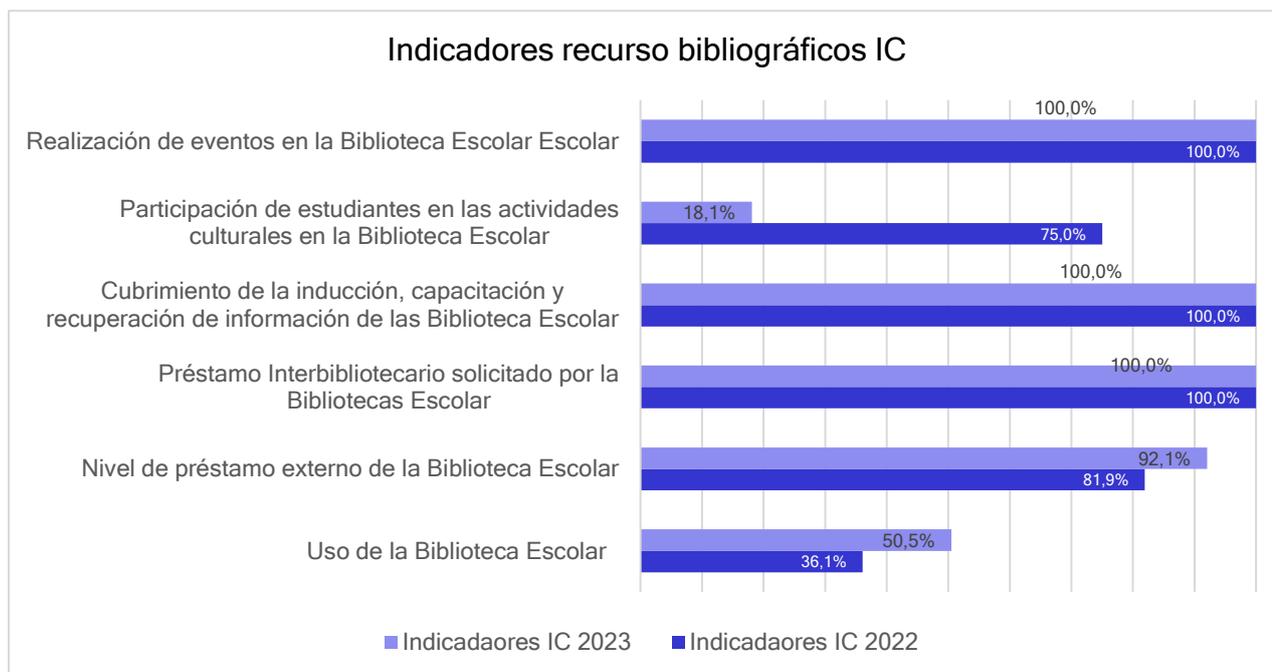
El objetivo del proceso recursos bibliográficos es promover el uso de los recursos de la información ya sean impresos o digitales por los diferentes usuarios de la formación.



La medición de los resultados del proceso se realiza mediante los indicadores de “Uso de la biblioteca”, “Nivel de préstamo externo de la biblioteca”, “Préstamo interbibliotecario solicitado por la biblioteca”, “Cubrimiento de la inducción, capacitación y recuperación de información de las bibliotecas”, “Participación de estudiantes en las actividades culturales en la biblioteca”, y “Realización de eventos en la biblioteca”.

### **Recursos Bibliográficos para el nivel preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional -Instituto Caldas**

Gráfica 70 Recursos Bibliográficos Instituto Caldas



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

#### *Uso de la Biblioteca Escolar*

Para el periodo del 2023 el indicador logro ubicarse en un 51% que frente al periodo anterior creció en 14.4%, sin embargo, el indicador no cumplió la meta (60%), que podría explicarse por el hecho del traslado de la colección bibliográfica al Campus Jardín ya que el espacio actual de la biblioteca escolar es limitado dificultando la disposición de más puestos de lectura.

#### *Nivel de préstamo externo de la Biblioteca Escolar*

Para el periodo del 2023 el indicador registra un 92% superando en 42 puntos porcentuales la meta (50%), evidenciando la preferencia que tienen los estudiantes para usar el material de la colección bibliográfica por fuera de las instalaciones del colegio.

#### *Préstamo Interbibliotecario solicitado por las bibliotecas escolares y Cubrimiento de la inducción, capacitación y recuperación de información de la biblioteca escolar*

Estos indicadores cumplieron con la meta establecida (60%) tanto para el periodo 2022 como para el periodo 2023 mediante el préstamo de material bibliográfico como con el cumplimiento de las capacitaciones a usuarios como docentes, estudiantes y administrativos.

#### *Participación de estudiantes en las actividades culturales en la biblioteca escolar*

Para el periodo 2023 el indicador registro una participación del 18.1% en los programas de promoción lectora. Esto muestra una caída de 56.9% respecto al resultado del periodo 2022 (75%).



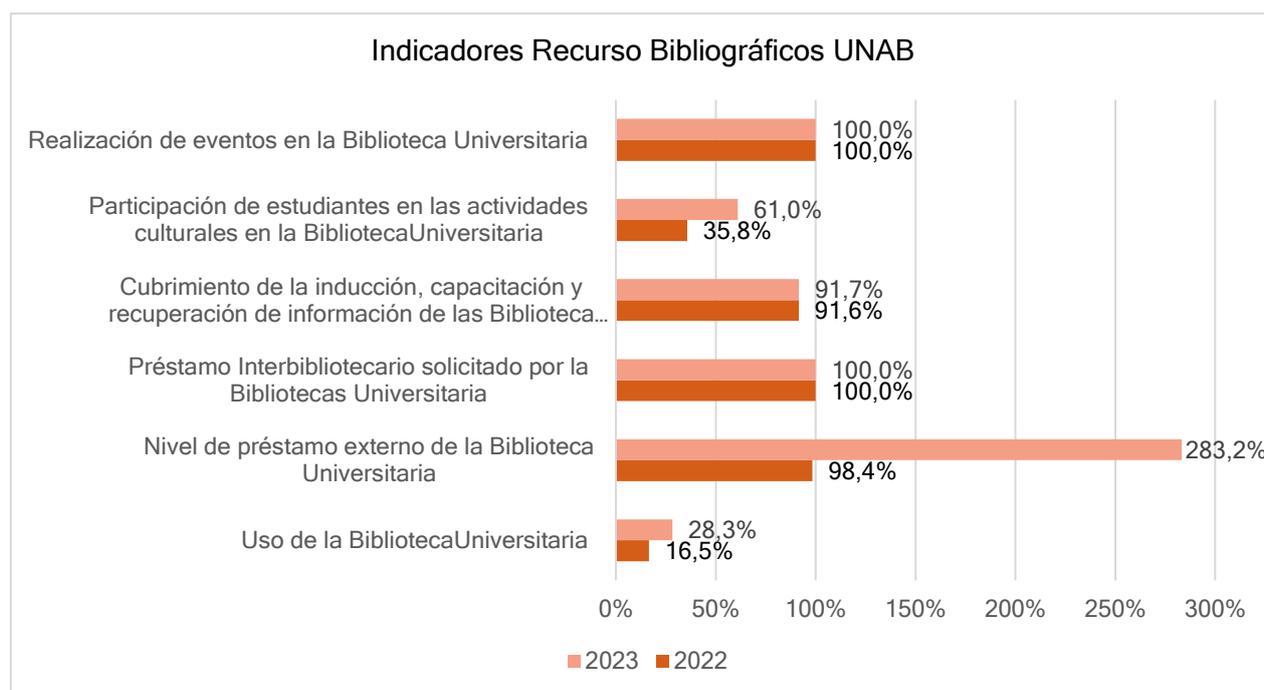
Uno de los factores que influyeron en el incumplimiento de la meta fue la ausencia en la planeación y realización de talleres de formación por parte del IC.

#### *Realización de eventos en la Biblioteca Escolar*

Para los periodos 2022 y 2023 se logró cumplir la meta en el nivel de eventos culturales que desarrolla la biblioteca al cumplirse con los 14 eventos programados para el 2023 y los 15 programados para el 2022.

### **Recursos Bibliográficos para el nivel de la educación superior UNAB**

Gráfica 71 Recursos Bibliográficos UNAB



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

#### *Uso de la Biblioteca Universitaria*

El indicador en el 2023 presento un desempeño regular ubicándose en 28.3%, y aunque incremento en 11.8% con respecto al periodo del 2022, no cumplió la meta que corresponde a 50%. Una de las variables que explica el resultado del año 2022 fue la falta de registro de las transacciones de consulta en sala por parte del personal de biblioteca, y la ausencia de registro del material tipificado como formato libro, situación corregida en el periodo 2023 que permite un mejor comportamiento.

#### *Nivel de préstamo externo de la Biblioteca Universitaria*

El indicador para el 2023, se ubica en 283,2% mientras que el 2022 se ubicó en 98,4%, creciendo 283,2%, superando la meta planificada del indicador (50%), evidenciando la preferencia de los usuarios por la consulta del material bibliográfico por fuera de las instalaciones de la biblioteca.

#### *Préstamo Interbibliotecario solicitado por la Biblioteca Universitaria*

El indicador cumplió con la meta establecida (60%) tanto para el periodo 2022 como para el periodo 2023 con un resultado de 100% en el nivel de préstamos de material bibliográfico a otras bibliotecas.

#### *Cubrimiento de la inducción, capacitación y recuperación de información de la biblioteca universitaria*



Para el 2023 se logró cumplir la meta en el nivel de capacitación de los usuarios de la biblioteca universitaria (Docentes, Administrativos y estudiantes) al cumplirse satisfactoriamente todas las capacitaciones programadas en un 91.7%.

#### *Participación de estudiantes en las actividades culturales programadas por la biblioteca universitaria*

Para el periodo 2023 este indicador cumplió la meta (60%) con un 61% en el nivel de participación estudiantil como soporte de la promoción lectora. Esto muestra un incremento del 25.2% respecto al resultado del periodo 2022 que alcanzó un 35.8%.

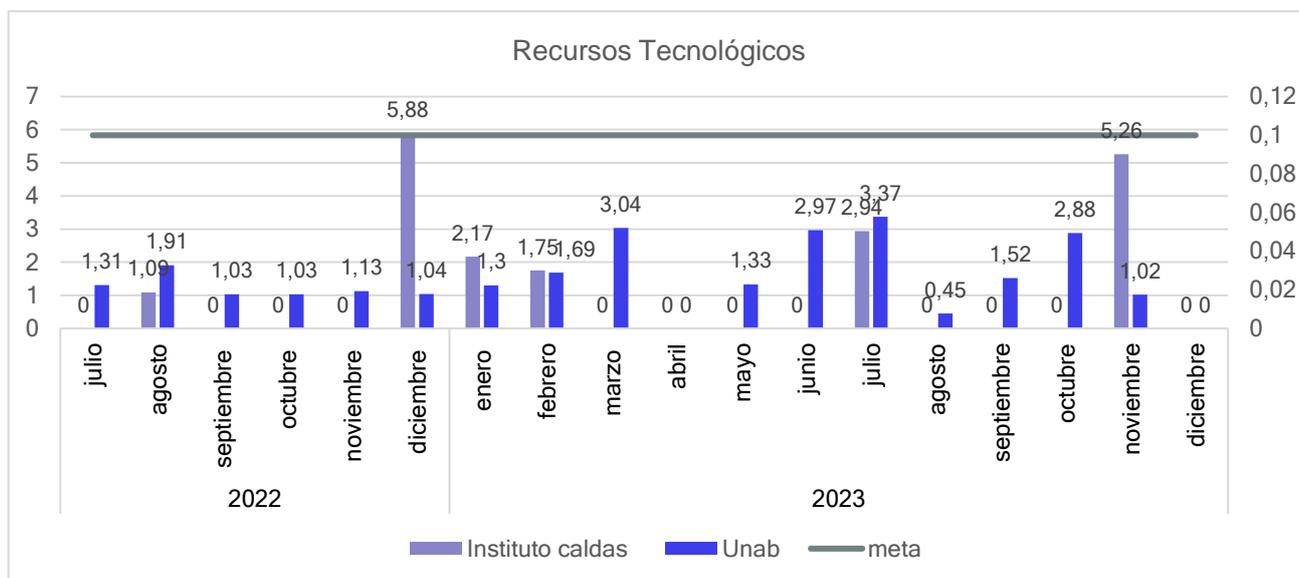
#### *Realización de eventos en la biblioteca universitaria*

Para los periodos 2022 y 2023 se logró cumplir en un 100% al ejecutar los eventos según programación.

#### 5.6.3.2 Recursos tecnológicos

Proceso que garantiza la disponibilidad y funcionamiento de los recursos tecnológicos y la administración de los laboratorios que dan soporte a las funciones misionales. La gestión se evalúa mediante el control de la atención oportuna de los incidentes de la operación, con el indicador de SLA (Service Level Agreement) que mide el porcentaje de solicitudes que se solucionan en un tiempo superior al acuerdo de nivel de servicio. La meta es que este valor sea inferior al 10%.

Gráfica 72 Recursos tecnológicos



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Durante el período de medición, que abarca desde el 1 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2023, se destaca un cumplimiento de la meta del indicador. Sin embargo, se observa una variación mínima en los porcentajes de cumplimiento, registrando un 0%. Esta variación se atribuye principalmente a la escasa cantidad de tickets recibidos por parte del Instituto Caldas. Es importante señalar que se ha logrado alcanzar la meta tanto para el Instituto Caldas como para la Unab.

#### 5.6.3.3 Operación de campus

El objetivo del proceso es garantizar el funcionamiento de la infraestructura física y gestionar los requerimientos especiales necesarios para el desarrollo de las actividades de la UNAB e Instituto Caldas para el desarrollo de las funciones académicas, administrativas, culturales y deportivas. El



desempeño de este proceso se controla mediante el indicador que mide la respuesta oportuna de las solicitudes con una frecuencia mensual.

Para los periodos del segundo semestre del 2022 y el 2023 este indicador ha mantenido un rango de 0% lo que muestra que la respuesta de incidentes se ha atendido en los tiempos acordados superando la meta trazada de mínimo un 30%.

### 5.6.4 Gestión de las comunicaciones

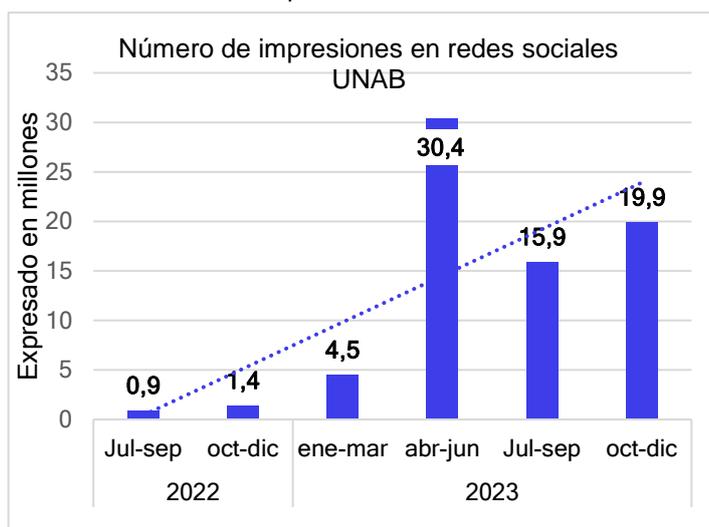
#### 5.5.4.1. Administración de la información

Proceso responsable de fortalecer la imagen corporativa de la UNAB e Instituto Caldas, por medio de la adecuada gestión de los flujos informativos generados por su quehacer, y la proyección de un discurso unificado y coherente para sus públicos.

La gestión se mide con dos indicadores: Impresiones en redes sociales y la publicación de información en MiportalU.

#### Número de impresiones en redes sociales UNAB

Gráfica 73 Impresiones en redes sociales UNAB



Durante los trimestres evaluados, el indicador "Número de impresiones en redes sociales UNAB" reflejó una tendencia al alza en la cantidad de impresiones. En el tercer trimestre de 2022, se registraron 855,541 impresiones, destacándose el rendimiento positivo del contenido publicado, especialmente sobre la Feria del Libro de Bucaramanga y el homenaje al Dr. Rafael Ardila Duarte. En el cuarto trimestre de 2022, este número aumentó significativamente a 1,448,366, atribuido a la inclusión de boletines de la Oficina en las redes sociales.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

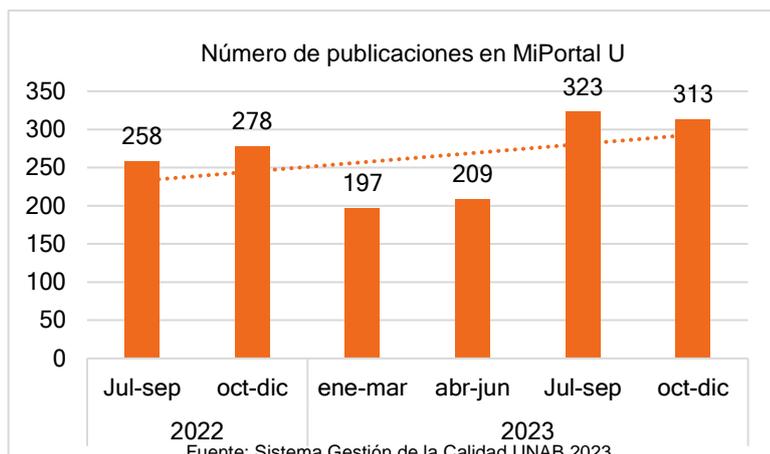
El primer trimestre de 2023 mostró un importante crecimiento, con 4,541,580 impresiones, gracias a noticias relevantes y campañas publicitarias. El segundo trimestre de 2023 experimentó un aumento considerable, alcanzando 30,359,490 impresiones, impulsado por un mayor flujo de información del quehacer académico y administrativo.

En el tercer trimestre de 2023, las impresiones disminuyeron a 15.926.655 debido al receso académico que genera una menor consulta de información en redes sociales. A pesar de esto, se mantuvieron por encima del rango establecido para el cumplimiento del indicador. En el último trimestre de 2023, se registraron 19.921.101 impresiones, influenciado por el cambio en la administración de las redes sociales hacia la unidad de Desarrollo de Mercado y la mayor promoción de publicaciones comerciales y noticias académicas. Este trimestre tiende a ser más consultado debido al tipo de información y novedades presentadas en la universidad durante el cierre de año.

#### Número de publicaciones en Mi Portal U



Gráfica 74 Publicaciones en Mi Portal U



En 2022, el número de publicaciones en MiPortalU mostró un crecimiento del 7.75% de tercer a cuarto trimestre, pasando de 258 a 278 publicaciones. Por el contrario, en 2023, se evidenció una disminución del 28.93% de primer a segundo trimestre, con una reducción de 197 a 209 publicaciones. Sin embargo, se registró un incremento significativo del 63.96% de segundo a tercer trimestre, aumentando de 209 a 323 publicaciones.

Por último, se mantuvo una tendencia al alza del 3.1% de tercer a cuarto trimestre, pasando de 323 a 313 publicaciones.

Los datos evidencian que, durante el período analizado, el número de publicaciones en MiPortalU experimentó variaciones significativas, con un aumento general del 21.71% desde el tercer trimestre de 2022 hasta el cuarto trimestre de 2023, explicando de esta manera la dinámica constante en la operación de la institución que se refleja en el número de publicaciones en la plataforma interna Miportal U.

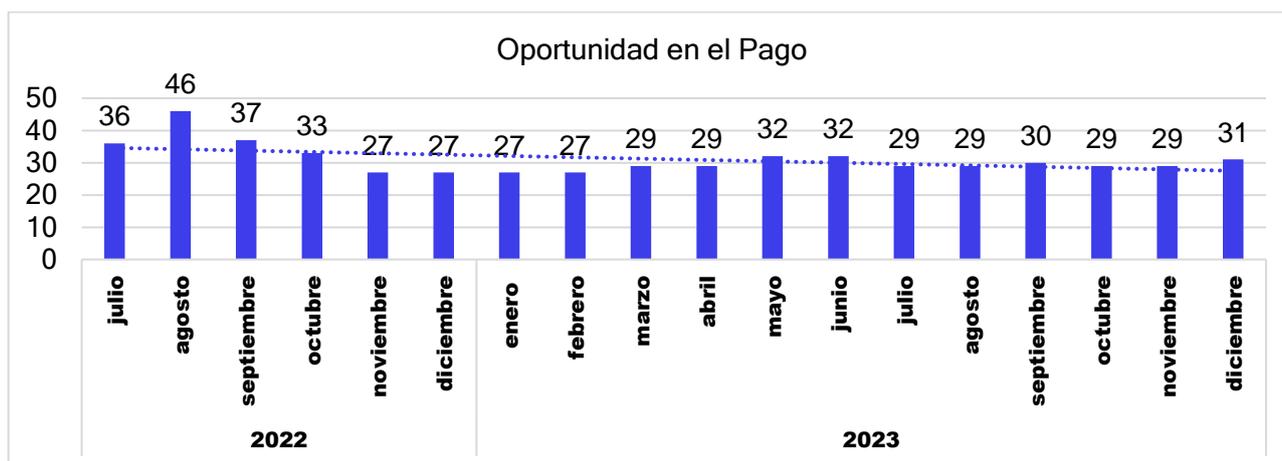
### 5.6.5 Gestión administrativa y financiera

#### 5.6.5.1 Ingresos y egresos

El proceso es responsable de planear, ejecutar y controlar las decisiones financieras de inversión, pagos y financiación que tome la organización previa evaluación. Su desempeño se evalúa con tres indicadores:

#### Oportunidad en el pago

Gráfica 75 Oportunidad en el pago a proveedores



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

La meta establecida en la política de pagos a proveedores para el periodo de análisis es hasta 45 días a partir de la recepción de la factura. De conformidad con los resultados del indicador, se cumple con un promedio mensual de 31 días.

#### Recaudo de Pensión

En cuanto al recaudo mensual de la pensión, en los dos últimos años se observa cumplimiento de la meta que corresponde al 50% de lo facturado. El comportamiento en diciembre obedece al





asegura la estabilización del recaudo se denomina baja masiva y la gestión de la cartera evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los estudiantes con la universidad que para el año 2023 cerro con un 3.65% de cartera morosa

#### 5.6.5.2 Abastecimiento de bienes y servicios

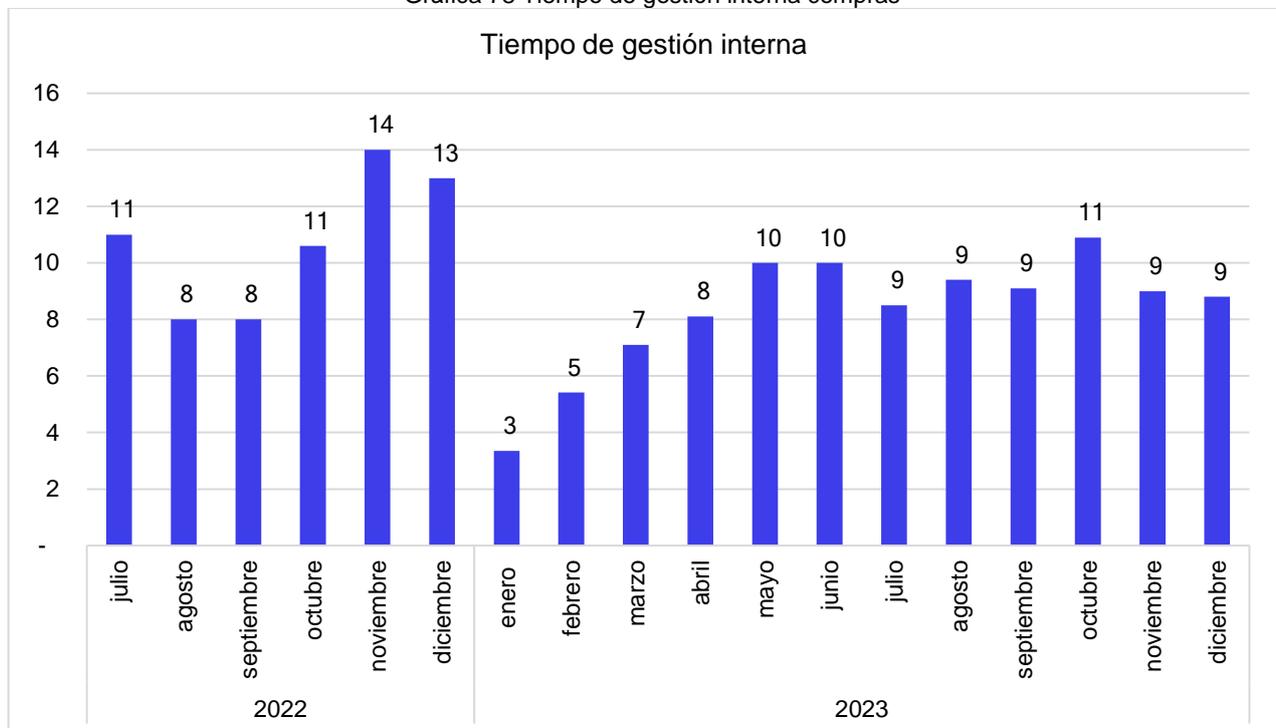
El objetivo del proceso es abastecer oportunamente los insumos y servicios requeridos para la operación de la Institución, el cual se mide con tres indicadores: tiempo de gestión interna, tiempo de respuesta de proveedores y grado de cumplimiento de proveedores.

##### *Tiempo de gestión interna*

El seguimiento al tiempo de gestión interna tiene una meta de 10 días.

Durante el segundo semestre del 2022, se observó que, en los meses de julio, octubre, noviembre y diciembre, el tiempo de gestión excedió la meta establecida de 10 días hábiles en un margen de 1 a 3 días. Sin embargo, en el 2023, se registró mejora en el comportamiento considerando que solo en el mes de octubre se presentó exceso de un día.

Gráfica 78 Tiempo de gestión interna compras



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

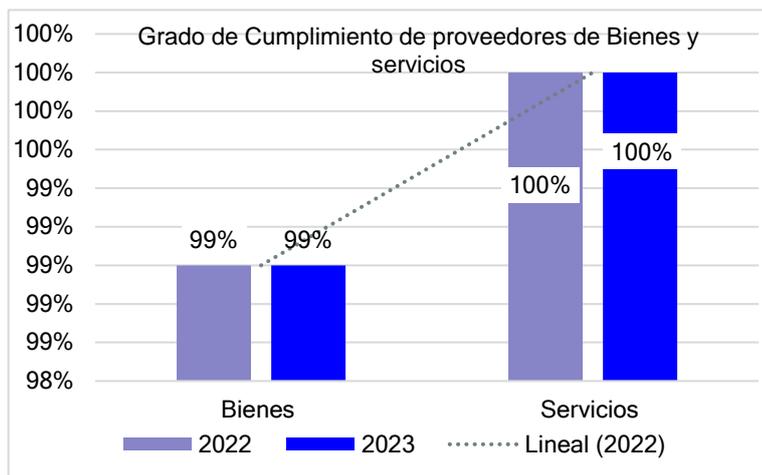
##### *Tiempo de respuesta de proveedores*

El objetivo de este indicador es medir el grado de cumplimiento de los proveedores activos frente a requerimientos de la institución. Durante el periodo evaluado, los proveedores lograron un tiempo de respuesta de 2 días, superando así la meta establecida de 8 días.

##### *Grado de cumplimiento de proveedores de Bienes y servicios*

Gráfica 79 Cumplimiento de proveedores de Bienes y servicios





El grado de cumplimiento de proveedores de bienes se ha mantenido constante en un 99% tanto en el 2022 como en el 2023. De manera similar, el indicador de cumplimiento de proveedores de servicios también se ha mantenido en un 100% para ambos años, demostrando el compromiso de los proveedores activos frente a los compromisos adquiridos con la institución.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 5.6.5.3 Contable.

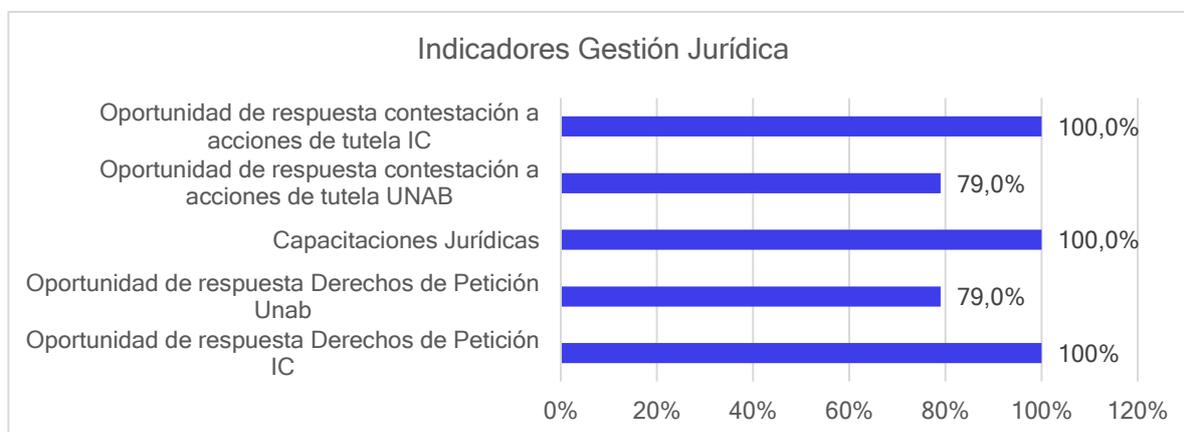
Para los periodos de análisis 2022 y 2023 no se cuenta con información suministrada por el dueño del proceso para incluir en este informe, sin embargo, se conoce que al momento de la auditoría interna realizada el 27 de junio de 2023, los indicadores se encontraban medidos así:

- Indicador 1 “Cumplimiento de cronograma”: obtiene un nivel de cumplimiento del 99% por encima de la meta establecida del 75%.
- Indicador 2 “Sanciones a nivel de impuestos” este indicador cumple su meta del 0% de sanciones.
- Indicador 3 “Devolución de documentos”: la calificación para este indicador es del 0.84%, meta de este indicador 0%.
- Indicador 4 “Documentación entregada tarde”: se obtuvo una calificación para este indicador del 0.12%

### 5.6.6 Gestión jurídica

Este macroproceso tiene como objetivo la actualización y asesoría normativa, de igual forma brinda a los clientes internos de la institución el soporte jurídico necesario en la elaboración y revisión de documentación que requiera el aval del Representante legal. También se encarga de la gestión de procesos administrativos y/ o judiciales y del acompañamiento de procesos disciplinarios estudiantiles.

Gráfica 80 Resultados Indicadores Gestión Jurídica



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023



#### *Oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición Caldas*

Para el periodo 2023 se cumplió con la meta del indicador 90% con un resultado del 100%. Se respetaron los términos de Ley para dar respuesta a los derechos de petición radicados ante el Instituto Caldas.

#### *Oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición UNAB*

Para el primer semestre del 2023 se respetaron los términos de Ley dando respuesta a los derechos de petición radicados ante la UNAB con un 91% de casos tramitados. En el segundo semestre no se alcanzó la meta establecida para el indicador cumpliéndose parcialmente con un 67%. La respuesta de 14 solicitudes fuera del tiempo establecido debido a causas externas, impacto negativamente en los resultados.

#### *Capacitaciones Jurídicas*

Para el periodo 2023 se cumplió con la meta del indicador en un 100% en la actualización y asesoría normativa, con la realización de 3 actividades de capacitación en Políticas institucionales y manejo de incidentes en seguridad de la información, Seminario de Contratación Estatal e Identidad Digital.

#### *Oportunidad de respuesta de las acciones de Tutela*

En el periodo 2023 se recibieron 35 acciones de tutela de las cuales se tramitaron 33, siendo el 91% (30) de la Unab y el 9% (3) restante del Instituto Caldas. Todas fueron tramitadas en los términos otorgados por el juez constitucional para pronunciarse, ubicando el indicador en rango de cumplimiento del 92% para la UNAB y del 100% para el Colegio, superando la meta establecida (90%).

### **5.6.7 Gestión de la efectividad**

#### *5.6.7.1 Control de documentos*

El objetivo de este proceso es el de garantizar el control de la información documentada del SGC, este objetivo se mide con los indicadores “Participación de subprocesos documentados” y “Porcentaje de documentos archivados”

#### *Participación de subprocesos documentados*

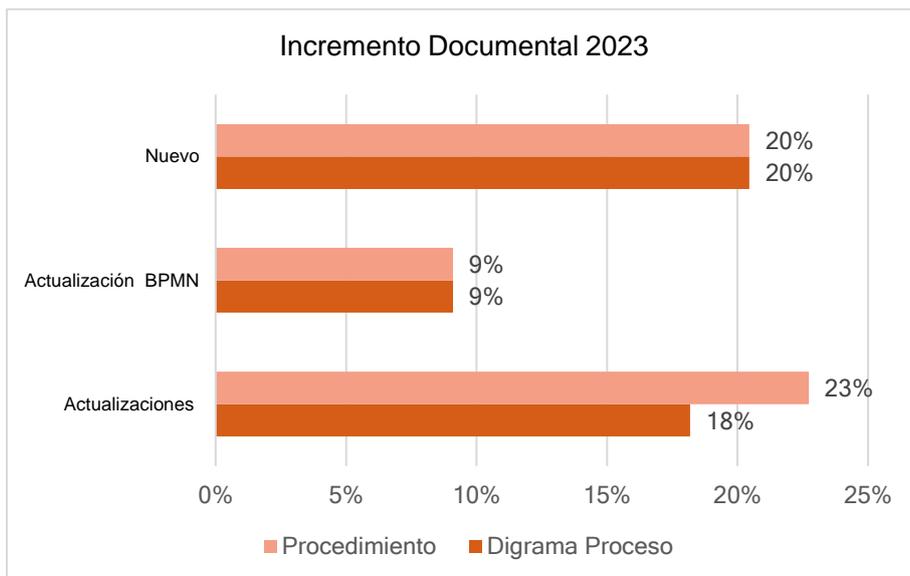
En el 2022 se redefine la línea base, como consecuencia de la actualización del mapa de procesos, para incluir en la medición el total de subprocesos. Un subproceso documentado corresponde a un subproceso que posea al menos un diagrama y procedimiento. A diciembre de 2022 existen 256 subprocesos de los cuales 70 tienen al menos un procedimiento con su respectivo diagrama lo que representa un 27.3% de subprocesos documentados.

Para el periodo 2023 se identifican 90 subprocesos documentados en la SVE de los 239 especificados en el Mapa de Procesos Institucional, esto representa un 37.7%.

Desde el Sistema de Gestión de Calidad -SGC- se continúa con el propósito de incrementar el porcentaje en la documentación nueva o actualizada de Diagramas y procedimientos de procesos. Para el periodo 2023 fueron entregados 88 documentos.



Gráfica 81 Incremento Documental SGC



En la gráfica se observa un 40% de documentos nuevos entregados (20% pertenecen a Procedimientos y 20% a Diagramas), el 18% pertenecen a actualizaciones BPMN (9% Procedimientos y 9% Diagrama), de igual forma se realizaron un 23% de actualizaciones en Procedimientos y un 18% en diagramas.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

A continuación, se presenta de manera detallada los procesos en los que se realizaron estas actualizaciones:

Tabla 10 Detalle actualización documental SGC

TIPO DE AJUSTE	PROCESO
Actualización	Admisión Preescolar Primaria y Secundaria, Compra de Bienes y Servicios, Contratación, Actualización Jurídica, Onboarding y capacitación, Auditorías de Calidad, Matrícula Caldas, Atracción y selección, Relacionamiento con graduados, Documentación pública, Pagos, Convocatorias externas, Convocatorias Internas, Compra de Bienes y Servicios, Inserción laboral, Control de Salidas no Conformes.
Actualización BPMN	Administración de Riesgos en SST, Servicio de conciliación, Contestación de derechos de petición, Satisfacción del cliente (PQRSF), Disciplinario estudiantes, Ejecución de la enseñanza y aprendizaje, Planeación general EA, Disciplinario estudiantes.
Nuevo	Semilleros de investigación, Preparación preescolar primaria y secundaria, Actualización PEI Caldas, Servicio de conciliación Prácticas y estancias, Conservación documental, Certificados laborales, Autoevaluación IC, Permisos laborales, Preparación programas Unab, Identificación y control de riesgos, Movilidad de profesores y administrativos, Planeación general EA, Relacionamiento empresarial, Seguimiento y cierre de proyectos CTI arte y cultura, Admisión Programas Unab, Semilleros de investigación, Disciplinario estudiantes y Preparación preescolar primaria y secundaria.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

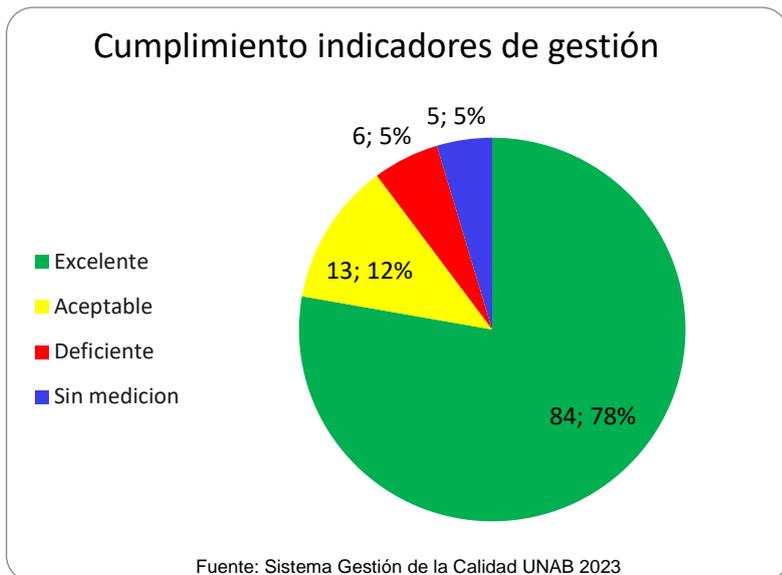
#### Porcentaje de documentos archivados

Para el 2023 se obtiene un 79.8% de cumplimiento de la documentación radicada en los escritorios digitales de los diferentes usuarios que han sido archivados en sus respectivas tablas documentales, indicando un buen desempeño y cumpliendo con la meta establecida de estar en un rango entre el 70% a 100%.



### 5.6.7.2 Evaluación de procesos

Gráfica 82 Cumplimiento indicadores de gestión



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 del indicador fue de un 90%, alcanzando la meta establecida para el proceso. En la Gráfica 82 se muestra el comportamiento del indicador para el periodo 2023.

Se realiza el cálculo de 103 de los 108 indicadores pertenecientes a los procesos de la UNAB y del IC. De estos indicadores el 78% lograron y superaron de manera excelente la meta propuesta (84 indicadores en color verde). Por otra parte, el 12% (13 indicadores amarillos) muestra un resultado aceptable. En la Tabla 11 se observan los procesos con estos resultados:

Tabla 11 Indicadores de procesos con resultado Aceptable

Indicadores con resultado Aceptable (amarillo)		
Macroproceso	Proceso	Indicador
Gestión de la Evaluación y Promoción	Modelo evaluativo	Clasificación del colegio según resultados pruebas SABER
Gestión del aprendizaje	Desarrollo profesoral	Porcentaje de profesores planta con maestría
		Porcentaje profesores planta con doctorado
Gestión de Admisión y Matrícula	Matrícula	Incremento de estudiantes IC
Gestión de la efectividad Institucional	Mejoramiento	Cumplimiento de acciones de mejoramiento
Gestión de Recursos de Apoyo	Recursos bibliográficos y de información	Uso de la biblioteca Unab
Gestión de Admisión y Matrícula	Mercadeo	Porcentaje de Absorción Caldas
	Admisión	Selectividad
Gestión del Talento Humano	Desarrollo del TH-Onboarding y capacitación	Incremento en el nivel de formación Doctorado de profesores planta Unab
		Incremento en el nivel de formación Maestría de profesores planta Unab
Gestión administrativa y financiera	Planeación financiera	Ejecución presupuestal UNAB
		Ejecución presupuestal Caldas
		Ebitda

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023



Un 5 % (6 indicadores en color rojo) de los indicadores medidos dieron un resultado deficiente. Estos indicadores pertenecen a los procesos de Documentos Jurídicos, Recursos Bibliográficos y de Información, Matricula, Planificación Estratégica del Talento, Administración del desempeño y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente, se muestran en la Tabla 12 los procesos que sus líderes y dueños no realizaron medición para el periodo de análisis, representados en 5 indicadores que corresponden al 5%.

Tabla 12 Proceso sin medición

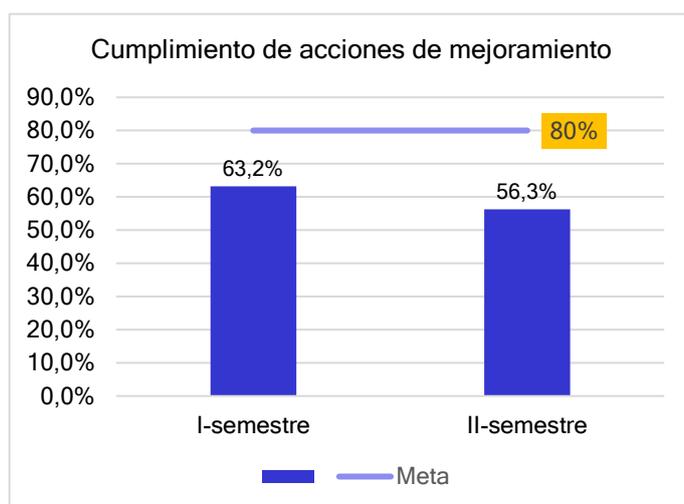
Procesos sin medición		
Macroproceso	Proceso	# Indicadores
Gestión administrativa y financiera	Contable	4
	Activos fijos	1

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

### 5.6.7.3 Mejoramiento

Por medio de este proceso se asegura el mejoramiento de los procesos de la Institución con el fin de incrementar la satisfacción de los estudiantes, padres de familia y usuarios de los servicios.

Gráfica 83 Cumplimiento de acciones de mejoramiento



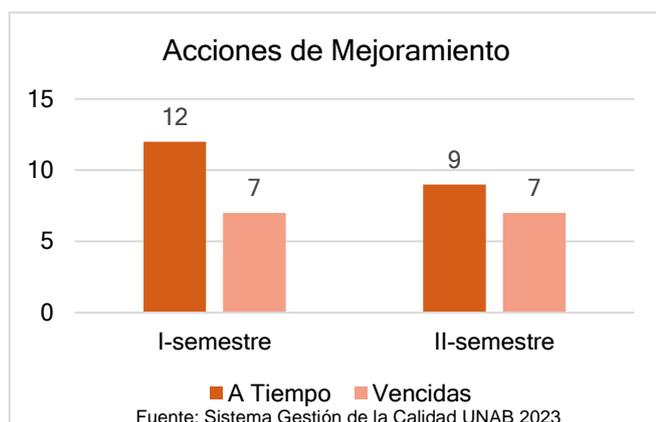
Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

El cumplimiento de metas de este proceso se mide a través del indicador denominado “Cumplimiento de acciones de mejoramiento”.

En la gráfica se observa el comportamiento del indicador para los dos semestres del 2023, evidenciando que los resultados no logran alcanzar la meta establecida para el proceso. Durante el primer semestre se observa un resultado aceptable del 63.2% y en segundo semestre muestra un resultado menor del 56.3%. Los resultados pueden ser explicados por el atraso con el que los

responsables atienden los compromisos de las actividades que conforman los planes de trabajo de las acciones de mejora registradas en la SVE.

Gráfica 84 Detalle del estado Acciones de Mejoramiento



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Para el primer semestre del 2023 se identificaron un total de 19 mejoras en desarrollo de las cuales 12 cumplen sus acciones dentro de los rangos de fechas establecidos y 7 se encuentran vencidos, siendo atendidos los compromisos, redefiniendo los plazos y las actividades.

Para el segundo semestre 2023 se identificaron 16 mejoras en estado de desarrollo de las cuales 7 no cumplieron sus acciones en los rangos de tiempo establecidos,



evidenciando de esta forma que no se alcanza a dar cumplimiento a la meta establecida del 80%. En el análisis se identifica que los gestores responsables sienten aversión al uso del soporte brindado por la SVE y aducen no contar con el tiempo suficiente para atender los compromisos que las acciones requieren. Aunque el indicador muestra que los gestores incumplen los tiempos planificados para atender las actividades, estas son realizadas y su incumplimiento en la fecha de realización no genera criticidad al proceso. Como acción se define que las facilitadoras acompañen a los gestores en la asignación de fechas para el cumplimiento de las actividades recordándoles los picos de operación y la importancia de fijar tiempos que puedan ser cumplidos.

## 5.7 DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

### 5.7.1 Gestión del Aprendizaje

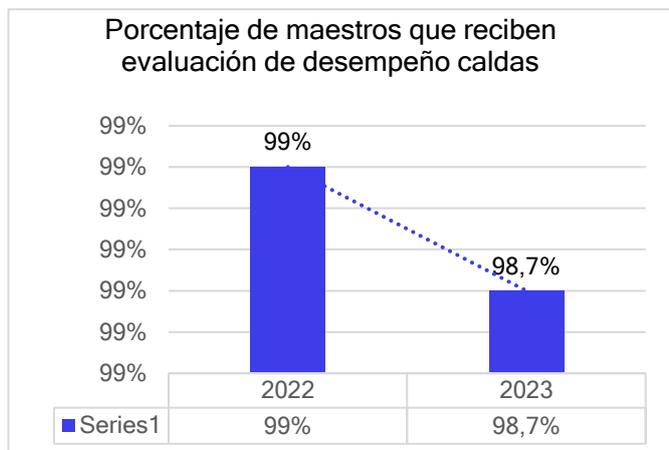
De este macroproceso, se analiza el proceso desarrollo profesoral, dada la contribución en la formación de maestros y profesores.

#### 5.7.1.1 Desarrollo profesoral

##### *Porcentaje de docentes que reciben evaluación de desempeño caldas*

La medición del indicador tiene el propósito asegurar la cobertura de la población de docentes con la evaluación que se realiza desde tres perspectivas, la hetero, la co y la auto evaluación.

Gráfica 85 Evaluación de desempeño maestros Instituto Caldas

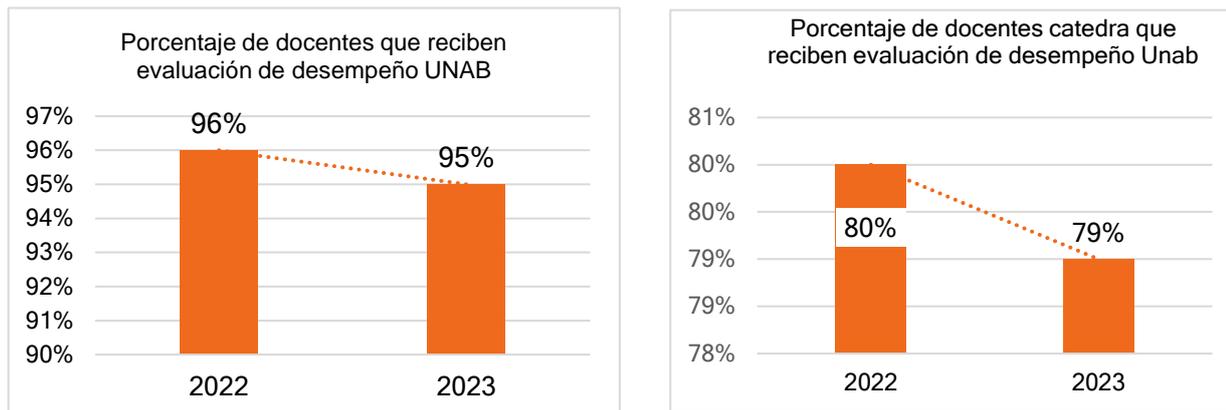


La evaluación de los maestros del Instituto Caldas medio tiempo y tiempo completo se encuentra dentro del rango esperado en los dos años analizados. En 2022, se evaluaron 70 de los 71 profesores, y en 2023, 74 de los 75 docentes, lo que representa un logro del 99% en ambos períodos, superando la meta establecida del 90%. Por otro lado, se realizó la evaluación de los cinco maestros (100%) hora cátedra por parte de los respectivos coordinadores mediante la observación de clase, tanto en 2022 como en 2023.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Para los profesores vinculados al nivel de educación superior, el cubrimiento de la evaluación ha mantenido una estabilidad porcentual en los últimos dos períodos. En 2022, se evaluaron 402 de 420 profesores, lo que representa el 96%, mientras que, en 2023, fueron evaluados 385 de 406, equivalente al 95% de los profesores, superando la meta del 90%.



**Gráfica 86 Evaluación de desempeño profesores UNAB**


Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En contraste, la evaluación de los profesores hora cátedra ha mostrado un resultado inferior en términos porcentuales en comparación con los profesores a tiempo completo y de medio tiempo. En 2022, se evaluaron 277 de 345 profesores hora cátedra, lo que equivale al 80%, y en 2023, 281 de 356, representando el 79%, lo que supone un 10% por debajo de la meta establecida. Es importante señalar que el incumplimiento de la meta se debe principalmente a los docentes de posgrado.

## 5.8 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Para el periodo conformado por el segundo semestre de 2022 y los dos semestres del 2023 se definieron 18 acciones correctivas de las cuales 12 se cerraron (67%) y 6 continúan con los planes de acción vigentes (33%). Las acciones finalizadas contribuyen al mejoramiento de procesos tales como SST, Mercadeo, Contable, Administración de bienes, Desarrollo del TH, Onboarding y capacitación, Formulación y direccionamiento estratégico IC, Administración documental y Abastecimiento de bienes y servicios.

En la siguiente tabla se observa el estado de las No conformidades a corte de diciembre de 2023

Tabla 13 Estado de No conformidades a diciembre de 2023

NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	
	ACTIVIDADES PENDIENTES	ACTIVIDADES FINALIZADAS
Abordaje de riesgos y oportunidades	-	Actualizar la DOFA contabilidad para identificar los riesgos y oportunidades
		Capacitación de los módulos en la suite
		Plan de acción RIE058
		Plan de acción RIE059
Evaluación del desempeño Personal Administrativo	Aplicar el modelo de evaluación administrativos	-
	Auditar el procedimiento de evaluación	
	Definir modelo de evaluación de desempeño	
Incumplimiento Protocolo Salidas Escolares IC	-	Aprobación del protocolo en el Comité de calidad.



		Capacitación a docentes y administrativos sobre las salidas escolares.
		Definir la disposición de los documentos correspondientes al protocolo.
		Formalización del protocolo y sus anexos en la SVE
		Realizar seguimiento al protocolo
		Revisar protocolo de salidas escolares
Matriz de requisitos legales S.S. T	Ajustar Procedimiento	Actualizar Matriz Legal
	Establecer fuente directa de comunicación	Identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
	-	incluir en la Matriz Legal requisitos faltantes
	-	solicitar a la ARL reporte de actualización de normativas en SG.SST
Incumplimiento meta proyectada del indicador: Cobertura actividades de S.S. T	obligatoriedad del plan de formación en SST	-
	Reevaluación meta del indicador	
	Socialización del Plan de capacitación anual de SST	
Fortalecer competencia de auditores	Control calidad informe	Identificar brechas
	-	Entrenamiento

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

## 5.9 RESULTADOS PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA 2023

El programa de auditoría interna del 2023 centró su alcance en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad Instituto Caldas (NTC ISO 9001:2015) y de los requisitos del Servicio de Conciliación (NTC 5906:2012) que aseguran la certificación de los servicios (30 procesos) y que frente a lo especificado en el mapa de procesos institucional representa un 13%. Los hallazgos fueron 149 tipificados en Fortalezas, Oportunidades de Mejora y No conformidades como se observa en la Tabla 14.

Tabla 14 Consolidado resultados programa de auditoría 2023

TIPO	CANTIDAD
Fortalezas	82
Oportunidades de Mejora	66
No conformidades	1

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

A continuación, se describen las fortalezas más relevantes identificadas en el programa de auditoría:



Tabla 15 Fortalezas relevantes programa de auditoría 2023

PROCESO	FORTALEZAS
Servicio de Conciliación	El ejercicio de ideación y planificación para la identificación de oportunidades con la participación de todo el equipo del consultorio, porque valora la experiencia y conocimiento de los gestores en pro del mejoramiento de los servicios prestados por el Consultorio Jurídico.
Lineamientos académicos CALDAS (Diseño y desarrollo PEI)	El compromiso de la alta dirección con la propuesta educativa del colegio evidenciado en la categorización de la actualización e innovación del PEI como proyecto estratégico del plan de desarrollo 2022 - 2027.
Ingresos y Egresos	La vinculación del soporte tecnológico acompañado de política y reglas de operación en los procesos que han disminuido las actividades manuales como estrategia para reducir reprocesos y liberar capacidades en los gestores que permiten trabajar en pro de la experiencia de los usuarios.
Atracción y selección	Digitalización del proceso de selección el cual elimina la impresión de documentos, agiliza el proceso, ayudando en el ahorro de recursos y cuidado del medio ambiente.
Contratación	
Bienestar Colaboradores	La unificación de la dotación para los profesores y los administrativos del Instituto Caldas como estrategia para fortalecer la identidad institucional y la visibilidad de maestros y administrativos por parte de las partes interesadas.
Gestión Curricular	Los proyectos de articulación académica que está en ejecución entre el colegio y los programas de pregrado de la Universidad para facilitar la inserción de los estudiantes en la vida universitaria y aprovechar las capacidades de la institución.
	La inclusión de los maestros de preescolar y primaria en la ruta de Unab Bilingüe fortaleciendo la competencia en idioma extranjero entre los maestros como acción para abordar la escasa oferta de maestros bilingües.
Recursos Bibliográficos y de Información	La participación en eventos culturales que visibilizan el sistema de biblioteca de la institución como fue el reconocimiento logrado en la convocatoria de la gobernación de Santander, denominada "motivarte 2022" en donde con la propuesta "Reserva visible de la colección Guane" la unab obtuvo el premio de 10 millones de pesos.
	La creación de bibliotecas independientes como estrategia para aumentar cobertura, para la facultad de Ciencias Económicas y Contables, y Rectoría Unab, donde los ejemplares originales están custodiados en las sedes principales de biblioteca (jardín y el Bosque), prestando el servicio en estos dos puntos con copias de los ejemplares originales.
	Apertura de horarios extendidos de servicio como canal que facilita y soporta los compromisos de los estudiantes en la temporada de evaluación (primer y segundo corte de parciales)



Gestión de la enseñanza y aprendizaje	<p>El reconocimiento por parte de los estudiantes que participaron en el ejercicio de la auditoría sobre los métodos de enseñanza de las matemáticas, que les facilita su aprendizaje.</p> <p>Las estrategias pedagógicas orientadas a fortalecer las habilidades blandas de los estudiantes como el “rincón de la calma” que se inició en preescolar y se ha replicado en primaria y bachillerato.</p>
Mercadeo	<p>La analítica de datos que permite la trazabilidad de la información para toma de decisiones (Herramienta Power BI).</p> <p>Estrategia de venta implementada para presentar los beneficios, maestros, recursos y capacidades físicas y tecnológicas que soportan el desarrollo de la formación de los niños, que ha logrado impacto importante en la toma de decisión de compra en los padres de familia, reflejado en los números de admisión y matrícula en el año 2023.</p>
Presupuesto	<p>El desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas y la disponibilidad de información que han venido disminuyendo el trabajo manual, reduciendo los reprocesos y mejorando la experiencia de los colaboradores participantes en la presupuestación.</p>

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

En la tabla siguiente se destacan las Oportunidades de mejora identificadas en el programa de auditoría 2023.

Tabla 16 Oportunidades de mejora programa de auditoría 2023

PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Servicio de conciliación	<p>Articular los componentes estratégicos del Centro de conciliación con los referentes estratégicos de la Universidad Autónoma de Bucaramanga – UNAB – entidad promotora, para armonizar la alineación con los referentes estratégicos y el lenguaje institucional: Objetivo retador y propósito central.</p>
	<p>Fortalecer las acciones frente al reto relacionamiento con el sector externo, considerando el riesgo de pérdida de reconocimiento y visibilidad por la no participación en los eventos de relacionamiento regional y nacional durante el 2022 y en lo corrido del 2023.</p>
Seguridad y salud en el trabajo	<p>Formación y capacitación a docentes en la atención de emergencias y revisión de la reorganización de comité y brigada.</p>
	<p>Fortalecimiento de la capacidad de brigadistas por campus y promover la formación de brigadas integrales a todo el personal de la UNAB con el apoyo de la formación virtual SURA.</p>
	<p>Retomar y fortalecer las campañas de prevención de caídas, teniendo en cuenta el número de eventos presentados en el transcurso del año 2023, (7 eventos).</p>



	<p>Fortalecer campañas de autoprotección con los estudiantes del área de salud, en el manejo de elementos cortopunzantes, con el propósito de disminuir la accidentalidad presentada, por la alta frecuencia reportada hasta la fecha de la auditoria en el año 2023, con 28 accidentes por punción.</p> <p>Fortalecer el desarrollo y registro de inspecciones locativas para la prevención de accidentes de trabajo. Durante el recorrido por los campus se evidencia condiciones inseguras, que se recomiendan gestionar por parte del área de seguridad y salud el trabajo.</p> <p>Evaluar la instalación de elementos de seguridad en las escaleras del edificio administrativos, donde se evidencia vacío entre la pared del ascensor y las escaleras, el cual puede ocasionar algún tipo de lesión a los colaboradores o visitantes de la UNAB.</p> <p>Garantizar la instalación de los extintores en sitios de fácil acceso y a la altura recomendada, evitando que estos elementos estén directamente en el piso y obstaculizados.</p>
Onboarding y capacitación	Orientar a los colaboradores, jefes y direcciones de unidades/dependencias, acerca de la definición de la actividad “entrenamiento al cargo” que incluye al personal nuevo, reubicado y ascendido (directivo, docente, administrativo), ya que se percibe como una actividad exclusiva del personal nuevo.
Evaluación docente	Continuar en la búsqueda de una estrategia para sistematizar los planes de mejora producto de la evaluación docente, tanto para Unab como para el Instituto Caldas, asegurando que todos los responsables del proceso tengan conocimiento de estos y se realice el debido seguimiento.
Gestión curricular	Divulgar los logros académicos, deportivos y culturales de los estudiantes en los diferentes portales de información de la institución. Y consolidarlo en el informe de la Revisión por la Dirección.
Contable	Es importante que la dirección de la organización asigne los recursos presupuestales necesarios para mantener la actualización oportuna del equipo de trabajo en los cambios constantes que se presentan en la legislación colombiana.
Bienestar Instituto Caldas	Continuar con la articulación de las actividades de bienestar entre la UNAB y el Instituto Caldas en el marco del plan de desarrollo 2022 – 2027.
Gestión de la evaluación y promoción	Fortalecer el análisis de los resultados obtenidos por los estudiantes en las pruebas SABER 11, desagregando por áreas de conocimiento, como insumo para la mejora continua.
Mercadeo	Una vez se implemente la nueva unidad de Dirección y desarrollo de mercado, revisar el impacto en el proceso de mercadeo y planear los cambios con el fin de mantener la integridad del Sistema de gestión de la calidad en los procesos resultantes.
	Consolidar un modelo de relacionamiento enfocado a empresarios, colegios y públicos diferenciados con el objetivo de tener una mayor participación en el mercado.



Administración de archivo	Formalizar el plan de trabajo para la actualización de las tablas de retención documental incorporándolo al plan de trabajo de unificación de tablas de retención y control de registros.
Gestión de las Comunicaciones	Retroalimentar a los actores que generan contenidos para los estudiantes, por ejemplo, dirección financiera y admisiones y registro académico sobre la tasa de apertura de correos electrónicos por parte de los estudiantes, con el propósito de que evalúen el uso de otros mecanismos de comunicación como complemento a las notificaciones de correo. Según la data, el 50% de los estudiantes abre los correos.
Presupuesto	Gestionar la sincronización entre la planeación de presupuesto y la planeación de los OKR de las unidades con el fin de garantizar la proyección de los recursos de presupuesto requeridos para el logro de las metas. En la vigencia 2023 los OKR institucionales se solicitaron en una fecha posterior a la de la presupuestación.
Gestión Jurídica	Continuar con el plan de trabajo establecido para estandarizar la totalidad de los procesos que conforman el macro Gestión Jurídica. A la fecha se tienen dos caracterizaciones de los cinco procesos.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Finalmente, se muestran algunas observaciones resultado de la auditoria 2023:

Tabla 17 Observaciones resultado programa auditoria 2023

PROCESO	OBSERVACIONES
Gestión estratégica	Continuar con la difusión del Plan de Desarrollo del colegio, utilizar el formato GTH03-01-FO-05 Asistencia a eventos o capacitaciones para evidenciar la asistencia de los públicos a las que se les realiza la divulgación.
Gestión curricular	Explicitar los parámetros y criterios que se utilizan en la planeación del horario de clase, con el fin de preservar este conocimiento.
Recursos Tecnológicos	Gestionar la participación del dueño del proceso en el grupo Unab Innova como miembro activo en cada una de las sesiones de trabajo, que le permita visualizar de primera mano los impactos de dotación y mantenimiento, de las apuestas que desde este grupo se generen para la comunidad académica.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

## 5.10 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 y el centro de conciliación, sin hallazgo de no conformidad y con el registro de las siguientes oportunidades de mejora y observaciones:



### 5.10.1 Hallazgos auditoría externa para el servicio prestado por el Instituto Caldas realizada por el ente certificador SGS Colombia S.A.S

Tabla 18 Hallazgos de auditoría externa IC

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
El modelo pedagógico permite la aplicación de diferentes estrategias de enseñanza	Infraestructura, adecuación de laboratorios y espacios, áreas de atención al usuario, auditorio.
Integración de áreas para desarrollo de plan curricular	Infraestructura: Ampliación de parqueadero y zona de llegada de estudiantes, Mejora y ampliación de las oficinas y áreas de atención al usuario, Mejoramiento de infraestructura que permita responder a la diversidad e inclusión y demanda, Mejoramientos y creación de espacios deportivos y culturales, además de opciones saludables en cafetería y restaurante, Mejoramientos y ampliación de laboratorios de ciencias y de idiomas
Sistemas de comunicación entre docentes y padres de familia	Academia: Mejoramientos y ampliación de laboratorios de ciencias y de idiomas, Desarrollo de habilidades en diferentes áreas, Trabajo en equipo, Pensamiento Crítico, Extracurriculares, Investigación.
Formación integral con principios éticos y morales que fortalecen los valores de la identidad	

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2024

### 5.10.2 Hallazgos auditoría externa para el servicio prestado por el centro de conciliación realizada por el ente certificador ICONTEC

Tabla 19 Hallazgos auditoría externa Centro de conciliación

<b>ASPECTOS RELACIONADOS CON FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
La función de la entidad promotora UNAB para gestionar y administrar con eficiencia y seguridad el patrimonio propio, atendiendo a criterios de sostenibilidad financiera y de conformidad con la legislación vigente, le ha permitido asegurar la disponibilidad y asignación de los recursos económicos humanos, de infraestructura y equipos tecnológicos al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, facilitando el desarrollo en la prestación del servicio de conciliación, en cumplimiento a la gestión del programa de derecho y plan de desarrollo institucional 2019-2024	Considerar el ajuste al procedimiento de control de documentos institucional de incluir el tiempo determinado y total de flujo de días tramite correspondientes a los cuatro eventos operativos de creación modificación o actualización de documentos para trazabilidad de la información que se conserva y que se realiza según lo planificado.
La renovación de la acreditación de alta calidad al Programa de Derecho de la	Revisar y ajustar el Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias



<p>UNAB ofrecido bajo la modalidad presencial en Bucaramanga por 6 años y registro calificado al programa académico por 7 años mediante Resolución 007967 de fecha 6 de mayo de 2022, porque asegura la existencia de escenarios de practica en el Centro de Conciliación, Consultorio Jurídico y Clínica Jurídica garantizando la proyección social y la prestación de los servicios en términos de calidad y satisfacción social</p>	<p>CÓDIGO: GTH04-01-PL01 de manera individualizada al Centro de Conciliación en la planificación e identificación de las actividades correspondientes al Plan de emergencias, matriz de peligros y riesgos, informe de inspección de áreas locativas y en planeación e informes de simulacros que analice el entorno del Centro de Conciliación y la estructura organizacional para la atención de emergencias en la cual se ejecutaran los procedimientos operativos para dar respuesta a una emergencia</p>
<p>Los servicios de asesoría jurídica de atención inicial al usuario con acompañamiento y orientación de abogados judicantes de turno y estudiantes de práctica de consultorio jurídico III, porque ha permitido acceder a los servicios de conciliación tanto presencial como virtual a usuarios de escasos recursos económicos como parte de la labor social del Centro de Conciliación, ofreciendo un excelente servicio y beneficiando con resultados puntuales al año 2022 de 92 acuerdos de 392 casos reportados y 94 en el año 2023 de 424 audiencias programadas</p>	<p>Atendiendo a las directrices de observancia obligatoria para todos los colaboradores y usuarios del Centro de Conciliación, del código de ética conviene implementar durante la celebración de las audiencias de conciliación virtuales y presenciales como entrada inicial en las condiciones generales por los estudiantes conciliadores con el objetivo de fijar conductas de actuación procesal</p>
<p>La actualización de documentos (creación y modificación) mediante la aplicación del instructivo GEI02-01-IN02 Gestión de documentos en la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial - SVE y el procedimiento institucional control de documentos permitió de manera ágil y oportuna la creación y aprobación en mayo y junio de 2023 del Procedimiento Alistamiento del servicio de conciliación Código: GRI03-03-PR-02 Versión: 15 Fecha: 29/05/2023 y Procedimiento Ejecución de la conciliación Código: GRI03-03-PR-04 Versión: 01 Fecha: 05/06/2023 porque garantiza las descripción de actividades y establecimiento de reglas de operación y control al servicio y ejecución de la conciliación para la eficiencia del proceso</p>	<p>Direccionar la conveniencia del retiro de los buzones de sugerencias físicos, atendiendo a la directriz institucional de radicación de PQRSF por la plataforma Alfabet para mejor proveer y control del servicio de respuesta al usuario</p>
<p>La vinculación e ingreso a la lista Oficial de Conciliadores para el segundo semestre año 2023 de tres (3) nuevos judicantes como conciliadores porque asegura la revisión en forma permanente de las</p>	<p>En el programador control y seguimiento a audiencias GRI03-03-FO-27 versión 6 fecha 16-03-2022 conviene indicar en la columna de observaciones el motivo que genero</p>



<p>funciones a cargo de los conciliadores, acompañamiento y control efectivo durante su práctica y aprendizaje en la identificación de oportunidades de mejoramiento.</p>	<p>otros resultados para determinar información trazable</p>
<p>La continuidad para el año 2023 de la Alianza Estratégica con la Fiscalía General de la Nación Área Metropolitana (Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta), mediante jornadas masivas de conciliación para resolver conflictos de población vulnerable porque asegura la práctica de los estudiantes de los dos últimos años del programa de derecho y a la meta de asignación de ejercicios conciliatorios por estudiante y a descongestionar los despachos judiciales mediante la aplicabilidad del método de mecanismos alternativos de resolución de controversias para que las partes lleguen a un punto de encuentro común.</p>	<p>Reforzar mediante una mejora permanente y continua, orientada al desempeño de los conciliadores (estudiantes) la aplicación de las diferentes etapas definidas en el procedimiento durante la celebración de la audiencia de Conciliación, atendiendo a las omisiones evidenciadas durante el ejercicio de auditoria en la audiencia presencial testificada (solicitud radicación No 04418 fecha 18-Oct-23 asunto civil audiencia 2-10-2023 hora 1 p.m. Resultado: Acta de Acuerdo No 01227) para que se fortalezca la inducción, en los lineamientos de la práctica de la Conciliación</p>
<p>Las auditorías internas anuales para identificar el logro de conformidad con los requisitos de la norma NTC5906:2012 realizadas al Centro de Conciliación por auditores internos y experto técnico, que mantiene el macroproceso “Gestión de relacionamiento institucional de la entidad promotora UNAB porque permite realizar seguimiento oportuno a los hallazgos de auditorías anteriores e identificar oportunidades de mejora.</p>	<p>Concluir la actividad de actualización del brochure (Portafolio de servicios) publicado en el micrositio de la página web, determinada con resultado al mes de octubre al 100% dentro de la planificación institucional año 2023 y seguimiento a actividades, para que la Oficina de Comunicación Organizacional UNAB asegure su publicación efectiva y divulgación de la pieza grafica diseñada.</p>
<p>Los resultados de 343 usuarios encuestados, en dos aspectos calidad del servicio y recursos físicos y logística para el I semestre del año 2023, con una calificación promedio de 4.7 y 4.8 respectivamente y la ausencia de quejas y sugerencias porque demuestra los esfuerzos organizacionales de la Dirección del Centro de Conciliación y todo su equipo de asesores jurídicos y coordinadores en las diversas áreas del derecho, en generar un alto grado de nivel de satisfacción en los usuarios y efectividad del servicio ofrecido y prestado.</p>	<p>El programa anual de auditorías año 2023 del subproceso Servicio de Conciliación bajo la norma 5906 (2012) que planifica la realización de la auditoría interna para los meses mayo, junio y julio, para que se mejore el control y seguimiento que describa la fecha de su ejecución real (22-06-2023) con información trazable de cambios o reprogramaciones.</p>
<p>El conocimiento e interés demostrado por el personal en las entrevistas realizadas en las diferentes áreas y procesos auditados de la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB durante la ejecución</p>	<p>El Plan de auditoría interna código GEI03-02-FO-02 Versión 7 Fecha 16/03/2022, elaborado por el auditor interno con fecha 14-06-2023 indica como lugar de realización de la auditoria en sitio “oficinas consultorio</p>



<p>de la auditoria porque contribuye a asegurar los resultados esperados para el cumplimiento a los requisitos de la NTC 5906 y por consiguiente a brindar un aporte significativo a los propósitos organizacionales</p>	<p>jurídico” para que se ajuste y se consolide, al enfoque del alcance determinado “servicio de conciliación” y criterio de norma auditada 5906:2012 visualizando como lugar el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico UNAB</p>
<p>El control y seguimiento en la utilización del sistema de información de la Conciliación el Arbitraje y Amigable composición SICAAC, del Ministerio de Justicia, en el trámite de ingreso de información de solicitudes de conciliación y en audiencias de conciliación del registro de actas de acuerdo o constancias, porque asegura el reporte de resultados y cierre de cada uno de los casos de manera oportuna y cumplimiento a los requisitos del trámite conciliatorio</p>	
<p>La metodología definida en el procedimiento “Seguimiento PQRSF” GEI03-03-PR-01 Versión: 6 Fecha: 11/04/2023 por la entidad promotora UNAB para la recepción y radicación de las PQRSF recibidas en físico por medio de la plataforma Alfanet, con la mejora de incluir a la secretaria académica del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico como responsable de emitir respuesta a las PQRSF y de realizar el oportuno seguimiento a la respuesta del usuario.</p>	
<p>El compromiso de la alta dirección de la entidad promotora UNAB expresada en la política de seguridad y salud en el trabajo implementada en junio de 2023 enfocada al cumplimiento a requisitos legales y al mejoramiento continuo porque le permite al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico mantener un plan de emergencias para manejar de forma adecuada situaciones de contingencia, asegurando un lugar de trabajo seguro a usuarios, empleados y visitantes</p>	
<p>Resaltar dentro de la planeación institucional año 2023 en el programa de Educación Continuada la Jornada Académica Territorial de Discapacidad y género (agosto 2023) organizada por las Facultades de Derecho UNAB-UDES en formación de estudiantes y docentes porque asegura mediante los programas</p>	



de capacitación un ejercicio transformador de inclusión social.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2024

### 5.10.3 Hallazgos auditoría realizada por la Red DHLA al Programa Administración de Empresas modalidad DUAL

Tabla 20 Hallazgos auditoría Red DHLA al programa Administración de Empresas Dual

OM OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES TOMADAS
<b>Información documentada</b>	
<p>Carpeta Owm Cloud Criterio/Requisito/Proceso. “La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad”).  Debido a que hay información del proceso que se mantiene en computadores de los responsables de los procesos, actividades relacionadas con la seguridad de la información minimizarán el riesgo de pérdida, alteración o no disponibilidad de la misma.</p>	<p>Se recibe la recomendación, y se confirma la disponibilidad de la documentación, evidencias y soportes de la Red de la Universidad: \\172.16.20.178\Sistema de Gestión de Calidad\$  De igual manera, en cada notificación de auditoría se atiende a la actualización y envío de la documentación al Owm Cloud de la Red DHLA AHK.</p>

Fuente: PEA Dual

### 5.10.4. Hallazgos auditoría realizada por el ente certificador CERTQUA al programa de Administración de Empresas modalidad DUAL

Tabla 21 Hallazgos auditoría CERTQUA al Programa Administración de Empresas Dual

Potencial de Mejora	Acciones tomadas
<b>Contexto de la organización</b>	
<p>Para el desarrollo estratégico de un programa de estudios con orientación dual podría resultar útil contar con una imagen general de los sectores empresariales relevantes para la región de Bucaramanga y las otras dos regiones futuras con cooperación, por un lado, y los programas de estudio previstos para centrarse en los sectores y funciones empresariales relevantes (por ejemplo, finanzas o recursos humanos) en los diferentes niveles (nivel técnico, nivel profesional / nivel Licenciatura, nivel Maestría).</p>	<p>Se recibe la observación, y desde la Universidad se analizará los caminos posibles de los diferentes niveles de formación susceptibles de replicar la modalidad dual en las diferentes áreas de conocimiento propuestas con el sector empresarial. Su alcance se definirá en la ideación y grupos focales con el sector productivo.</p>



<p>Especialmente para los programas actuales a nivel tecnológico se debe enfocar en tener programas duales, donde los graduados puedan llegar al nivel profesional/licenciatura sin salir de sus empresas. También podrían ser programas duales a tiempo parcial con proyectos de empresa como parte de los programas (también combinados con programas clásicos = estudiantes en empresas parcialmente con proyectos como parte del programa de estudios y parcialmente en la universidad en clases normales). La integración y el reconocimiento positivo deben ser parte del proceso de diseño de programas dentro de un sector.</p>	<p>La Unab en su propuesta de valor institucional "reflexión postpandemia" ha propuesto un eje de acción denominado: Autopistas de formación, desde esta iniciativa se analizará las necesidades e intereses del medio para proyectar programas técnicos profesionales, tecnológicos en modalidad dual que aseguren el escalonamiento entre niveles de formación. En este momento es una realidad que todo Programa en diseño y radicado prioriza la conexión con niveles de formación anterior, y escalonamiento hacia el siguiente nivel. Ejemplo: El técnico laboral en gestión administrativa, se articula con la tecnología en Dirección Comercial, y susceptible de continuar su ciclo profesional con Administración de Empresas Dual.</p>
<p>También se podría intentar hacer que los programas clásicos se vuelvan duales en un contexto tal, que los módulos teóricos sean parcialmente opcionales hacia las fases duales con proyectos de empresa. Especialmente poder ofrecer dos opciones a la vez podría ayudar a evitar la competencia directa entre programas y brindar una gran flexibilidad. Y el pago de la empresa también dará la posibilidad de conseguir estudiantes adicionales que no podrían pagar las tasas de matrícula sin el apoyo de la empresa.</p>	<p>En la ideación del portafolio educativo institucional, procesos de rediseño de programas como: licenciatura en educación infantil, turismo y hotelería, y psicología se han presentado las macro estructuras curriculares, modalidades (específicamente la modalidad dual) al equipo de diseño; sin embargo, luego de reflexiones académicas se ha concluido que no es pertinente aún.</p> <p>Pero un ejemplo realizado es la tecnología en gestión gastronómica la cual fue inicialmente diseñada en Modalidad Virtual, y posteriormente se modifica para la modalidad combinada: Dual - Virtual.</p>
<p>Especialmente en aquellos sectores que tienen una orientación muy práctica y en los que los programas universitarios clásicos son difíciles de financiar, el enfoque de doble orientación podría ser de gran valor. Podría ser una guardería de hospital y una maestra de preescolar.</p>	<p>Acorde a la normativa educativa colombiana se ha estudiado la posibilidad de integrar la modalidad dual con otras modalidades, más allá de la tipología de un curso teórico o práctico; y hoy, se cuenta con este tipo de programas combinados, ejemplo: tecnología en gestión gastronómica dual virtual.</p>
<p><b>Potencial de Mejora</b></p>	<p><b>ACCIONES TOMADAS</b></p>
<p><b>Liderazgo</b></p>	
<p>El enfoque claro para integrar a los miembros jóvenes de las diferentes facultades hacia el enfoque de estudio con orientación dual a través de la gestión educativa del programa de maestría combinado con los proyectos para iniciar, diseñar y preparar para la acreditación y, en su mayor parte, también ser responsables más adelante, podría ser útil fuera de la vista de auditor. para un mayor crecimiento en las facultades participantes, especialmente si los objetivos están claramente definidos y son seguidos por la alta dirección. Sin personal con experiencia relevante para el futuro programa, no se</p>	<p>El cambio de estructura de la vicerrectoría académica Unab, especializa el alcance de las competencias para la atención de los niveles de formación y las diferentes modalidades, en el caso de la modalidad dual oficinas como éxito estudiantil, aprendizaje y desarrollo profesoral, y programas académicos se encargarán de impulsar la modalidad dual en la cualificación de sus profesores, equipo de apoyo y diseño de nuevas propuestas en los campos de formación - facultades que propongan dicha oferta.</p>



<p>podrán diseñar ni realizar programas excelentes.</p>	
<p>Especialmente en el área de Medellín se debe prestar atención al socio de DHLA, Alexander Von Humboldt en Armenia. Para las dos regiones, mostrar la membresía y la marca de DHLA puede ser útil además de la denominación propia y la nominación del socio como criterios de calidad. De esta manera, DHLA podría estar presente en todo Colombia como marca registrada de programas positivos de estudio dual.</p>	<p>Es una reflexión pertinente el trabajo colaborativo entre IES de la Red DHLA que se trabajará desde el subcomité académico.</p>
<p>En combinación con cursos de formación individuales para empresas, se podría ofrecer también asesoramiento a las empresas de la región para crear una empresa de consultoría como parte de la universidad. Allí los profesores pueden asumir responsabilidades y los estudiantes también pueden realizar sus fases prácticas.</p>	<p>La facultad de Economía y Negocios ha consolidado en su organización la Unidad de Centro de Desarrollo Empresarial CDE, que se encarga de atender las necesidades de los empresarios en cuanto a capacitaciones, consultorías y educación continua. Es así como en el año 2023, las empresas GAVASSA, UNIDROGAS, MAJOREL fueron atendidas con programas de formación desde Administración de Empresas Modalidad Dual.</p>
<p><b>Potencial de Mejora</b></p>	<p><b>ACCIONES TOMADAS</b></p>
<p><b>Planificación</b></p>	
<p>Se debería intentar establecer claramente los diferentes enfoques para los programas de estudio con orientación dual. Además del enfoque clásico de tres meses teóricos y tres meses prácticos, que parece el más adecuado para la integración positiva y la rotación de los estudiantes dentro de la empresa, especialmente para la continuación de los estudios universitarios, también hay programas a tiempo parcial que integran proyectos en la empresa como parte del programa de estudios son una oportunidad positiva para que la universidad también combine programas clásicos para estudiantes duales.</p>	<p>La Unab con acompañamiento de la Cámara de Comercio Colombo Alemana AHK trabajará por consolidar un modelo educativo con su correspondiente anexo técnico de orientaciones y lineamientos curriculares de la modalidad Dual que amplíen la flexibilidad curricular, pedagógica y de gestión.</p>
<p>Podría ser útil para la promoción de programas de estudio de orientación dual en otras facultades, nominar a un joven profesor asistente de Uprising como persona de contacto y responsable de los proyectos de estudio de orientación dual en la facultad, quien tendrá la oportunidad de participar en su desarrollo en programas de orientación dual. y tiene que iniciar programas de orientación dual en su facultad. Coordinado por un equipo de orientación dual y supervisado por la alta dirección universitaria, esto podría facilitar el crecimiento de los programas de orientación</p>	<p>La Dirección de Programas Académicos apoya la consolidación de modelos educativos en todas las modalidades y niveles de formación a partir del 2024.</p>



<p>dual en la universidad. Estas personas también deben ser representantes de contacto con la empresa y dedicarse a la investigación orientada a la práctica.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Potencial de Mejora	ACCIONES TOMADAS
<b>Apoyo</b>	
<p>Este camino de desarrollo de los profesores hacia el nivel de doctorado debe ser monitoreado continuamente y debe realizarse ahora, apuntando más a la parte dual orientada hacia investigaciones prácticas que se puedan realizar junto con las empresas y los estudiantes creando valores en todas las direcciones.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana Unab previa revisión de Investigaciones Unab certifica las innovaciones empresariales que los docentes junto con los estudiantes en práctica en las empresas formadoras logran a través de los proyectos empresariales en las prácticas. Es así como el caso de la empresa EXTRUCOL, que durante el 2023 formaliza el impacto del proyecto recibido por parte de la estudiante y el docente PH.D Aizar Mejía Jalabe para que la Universidad certifique como Innovación Empresarial.</p>
<p>Especialmente el FDD para profesores experimentados en presencia podría usarse positivamente para enriquecer la “Maleta de Métodos” con nuevos elementos.</p>	<p>La Maleta de Métodos ha sido actualizada durante el año 2023 según el proyecto de mejoramiento Currículo - Plan de Estudios con el trabajo de los profesores. De igual manera, la unidad de aprendizaje y asuntos profesoraes será la oficina institucional encargada de liderar esta capacitación anual para toda la comunidad académica con respaldo del área de Gestión Humana Unab.</p>

Potencial de Mejora	ACCIONES TOMADAS
<b>8. OPERACIÓN</b>	
<p>En primer lugar, los estudiantes de la UNAB viajan al extranjero para vivir un intercambio internacional, algunos de los programas incluso ofrecen una doble titulación. Sin embargo, a los estudiantes colombianos que permanecen en Bucaramanga también se les presenta una gran experiencia, la 'Internacionalización @ home / @ casa'. Este es el caso ya que los estudiantes de intercambio internacional participan en este programa en Bucaramanga, por lo que los estudiantes locales tienen la oportunidad de experimentar otras culturas y personalidades, aunque permanezcan en la UNAB. Además, vendrán conferenciantes internacionales, por ejemplo, de Búfalo, Nueva York. Esto también ofrece la misma experiencia internacional en casa. Esta es una PVU que debería promoverse.</p>	<p>La Oficina de Relaciones Nacionales e Internacionales semestralmente programa y ofrece una serie de oportunidades de movilidad nacional e internacional para los estudiantes Unab. Es así como a partir del 2023, se establece la resolución de los incentivos a la movilidad académica (estudiantes) la N° 721 que incentiva y apoya con un porcentaje de descuento en la matrícula académica de los estudiantes que realicen una movilidad.</p>



<p>El segundo punto es que la administración del programa presentada ofrece grandes oportunidades de intercambio internacional y dobles titulaciones (en parte incluso con becas), lo cual se siente como un tesoro. Sin embargo, los solicitantes sólo podrán entender esto si profundizan en el plan de estudios/sitio web. Esta PVU, este alto grado de internacionalización no es visible a primera vista. En DHBW sabemos que los programas de estudio internacionales son los más atractivos para los estudiantes. Esto significa un aumento potencial de solicitantes si las extraordinarias ofertas internacionales se hacen visibles a primera vista, tal vez añadiendo un lema "internacional".</p>	<p>La facultad ha desarrollado el Plan de Internacionalización con el apoyo de la Oficina de Relaciones Nacionales e Internacionales Unab de forma anual.</p> <p>De igual manera se ha publicado en la página web un video de promoción para la movilidad internacional mientras estudia la carrera Administración de Empresas Dual: <a href="https://www.youtube.com/watch?time_continue=60&amp;v=k-d6f4HI-_M&amp;embeds_referring_euri=https%3A%2F%2FUnab.edu.co%2F&amp;source_ve_path=Mjg2NjY&amp;feature=emb_logo">https://www.youtube.com/watch?time_continue=60&amp;v=k-d6f4HI-_M&amp;embeds_referring_euri=https%3A%2F%2FUnab.edu.co%2F&amp;source_ve_path=Mjg2NjY&amp;feature=emb_logo</a></p>
<p>Además del puente positivo existente desde el Colegio Caldes para participar en un módulo universitario, se debería intentar tender otros puentes también, que quizás requieran menos esfuerzos. Quizás se trate de talleres breves con aprendizajes orientados a la práctica/juegos de simulación para administración, etc., para atraer a futuros estudiantes. La integración de profesores y estudiantes será de gran ayuda.</p>	<p>Hoy se cuenta con el convenio de articulación con diferentes instituciones educativas de la región en el nivel de formación media vocacional, que permite el vínculo desde el final del bachillerato hacia el Programa de Administración de Empresas Dual. Es así como en el segundo semestre del año 2023 se recibieron 8 estudiantes del Instituto Caldas, y Colegio Aspaen Cantillana.</p>

Potencial de Mejora	ACCIONES TOMADAS
<b>Evaluación del desempeño</b>	
<p>Se podría intentar darles a las empresas la oportunidad de proponer proyectos potenciales a la UNAB dentro de sus empresas, donde lo más conveniente son estudios de casos para las diferentes clases, para resolver casos reales dentro de los diferentes semestres como preparación positiva para los proyectos en las fases prácticas. Los demás proyectos también se pueden ofrecer en ese momento, pero desde el departamento de consultoría de la universidad. El servicio gratuito de los programas de estudio dual también podría atraer a muchas empresas hacia programas de estudio de orientación dual.</p>	<p>El Centro de Desarrollo Empresarial CDE recibe, atiende y apoya las empresas que requieren del acompañamiento académico gratuito o pago en las diferentes áreas de conocimiento.</p>

Potencial de Mejora	ACCIONES TOMADAS
<b>Mejora</b>	



Las oportunidades existentes en el área del programa de estudio de orientación dual son extremadamente positivas. Pero esto necesita recursos adecuados de los diferentes sectores con experiencia y relación con las empresas. Podría ser útil para la promoción de programas de estudio de orientación dual en otras facultades, nominar a un joven profesor asistente de Uprising como persona de contacto y responsable de los proyectos de estudio de orientación dual en la facultad, quien tendrá la oportunidad de participar en su desarrollo en programas de orientación dual. y tiene que iniciar programas de orientación dual en su facultad. Coordinado por un equipo de orientación dual y supervisado por la alta dirección universitaria, esto podría facilitar el crecimiento de los programas de orientación dual en la universidad. Estas personas también deben ser representantes de contacto con la empresa y dedicarse a la investigación orientada a la práctica.

La Dirección de Programas Académicos apoya la consolidación de modelos educativos en todas las modalidades y niveles de formación a partir del 2024.

Fuente: PEA Dual

## 6. ADECUACIÓN DE RECURSOS

### 6.1 RECURSOS DE CARÁCTER INSTITUCIONAL

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, en el escenario anual de presupuestación que lidera la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con el área de Presupuesto.

#### 6.1.1 Presupuesto

Los recursos se presupuestan conforme a las capacidades y limitaciones de los recursos 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 los cuales se desagregan por unidades académicas y administrativas para facilitar el análisis por parte del comité financiero para la toma de decisiones.

A continuación, se muestra los valores de la vigencia 2023:

Tabla 22 Consolidado Presupuesto 2023

PPTO 2023	Cifras expresadas en millones de pesos		Ejecución ppto 2023	
	Proyectado	Ejecutado	Institucional	Serv certificados
Ingresos Operacionales	142.577	137.896	96,7%	7%
Costos	65.721	61.640	93,8%	7%
Egresos Operacionales	73.214	75.068	102,5%	4%

Fuente: Banner financiero, febrero 5 de 2024 – 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 2023, en donde se evidencia la asignación a los servicios certificados, que corresponde al 5,7% del total de las inversiones ejecutadas:

Tabla 23 Asignación presupuestal 2023

ASIGNACIÓN TOTAL POR GRUPOS							
INVERSIONES (en millones de pesos)	ACUMULADO			INSTITUTO CALDAS		CONSULTORIO	
	2023			REAL	% ASIGN PPTO	REAL	% ASIGN DEL PPTO
	Real	Ppto. FY	% Ejec.				
INFRAESTRUCTURA	\$ 7.095,32	\$ 6.744,00	105%	\$ 681,51	10,10%	\$ 1,76	0,00%
MUEBLES Y EQUIPOS	\$ 5.474,56	\$ 3.508,00	156%	\$ 359,75	10,30%	\$ 22,30	0,60%
TECNOLOGÍA	\$ 5.146,91	\$ 7.920,00	65%	\$ 28,31	0,40%	\$ -	0,00%
INSTRUMENTOS MUSICALES	\$ 35,98	\$ 60,00	60%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
REGISTROS CALIFICADOS, DISEÑOS Y AMPLIACIONES	\$ 231,40	\$ 368,00	63%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
VIRTUALIZACIÓN Y REDISEÑO DE PROGRAMAS	\$ 311,88	\$ 400,00	78%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>18.296</b>	<b>19.000</b>	<b>96,30%</b>	<b>\$ 1.069,57</b>	<b>5,60%</b>	<b>\$ 24,06</b>	<b>0,10%</b>

Fuente: Banner financiero, febrero 5 de 2024 – Jefe planeación financiera

En el 2023 se realizaron 3.612 traslados entre rubros del presupuesto, que representa en promedio mensual 301 solicitudes, que comparado con el promedio mensual a corte de junio 30 de 2022 disminuyó aproximadamente en un 70%, mejorando la operación de la unidad y evidenciando el acierto en la planeación del presupuesto anual por parte de los gestores.

### 6.1.2 Recurso humano

Contamos en la Unab con el personal necesario para realizar un funcionamiento eficiente de la operación y por ende el del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con los procesos que aseguran la provisión del recurso requerido y el mantenimiento de sus capacidades que nos permiten cumplir de forma constante con la prestación de nuestros servicios.

El recurso humano a diciembre de 2023 estaba conformado por 1.206 empleados, de los cuales el 59% soportan el servicio de educación en sus diferentes niveles y modalidades y el 41% restante la operación administrativa y financiera de la institución. Las mujeres representan el 51% del total del recurso humano, contribuyendo en su mayoría en el área administrativa y financiera, mientras que, los 547 hombres, se encuentran apoyando en un 70% el área de la docencia. El 49% de los empleados se ubican en el rango de antigüedad entre 0 y 5 años y el tipo de contratación laboral que más se aplica es termino fijo de un año. La caracterización del personal en cuanto a cualificación muestra que el 63% se ubica en el nivel de posgrado, correspondiendo la mayor



participación al área de la docencia (74%). Ver tabla caracterización recurso humano a diciembre 31 de 2023.

Tabla 24 Caracterización recurso humano a diciembre 31 de 2023

Tipo	No.	Sexo		Antigüedad			Cualificación personal				
		Mujer	Hombre	0 a 5	6 a 10	más 10	Primaria	Secundaria	Tecnologo	Pregrado	Posgrado
Administrativos	498	334	164	241	104	153	2	41	151	111	193
Docente planta	364	154	210	123	82	159	0	0	3	16	345
Docente caldas	69	48	21	44	14	11	0	0	2	47	20
Docente catedra	267	120	147	169	48	50	0	0	5	65	197
Tallerista caldas	8	3	5	8	0	0	0	1	4	3	0
<b>TOTALES</b>	<b>1206</b>	<b>659</b>	<b>547</b>	<b>585</b>	<b>248</b>	<b>373</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>165</b>	<b>242</b>	<b>755</b>

Fuente: Sistema SARA- Reporte empleados activos diciembre 31/2023.

El liderazgo del sistema de calidad es responsabilidad de la Unidad Gestión Organizacional que tiene asignado una Jefatura con dos profesionales y dos asistentes y el apoyo del equipo de auditores en gestión de la calidad, integrado por personal capacitado y entrenado de las dependencias ROBLE, Planeación y Evaluación y Educación Continua, PROYECTA y una docente de la Tecnología en Seguridad y Salud en el trabajo.

Tabla 25 Equipo Auditor 2023

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- Facilitadora de Calidad
	Leidy Tatiana Cadena Duran-Facilitadora de Calidad
	Leidy Daniela García Arias-Asistente Administrativa
Planeación y Evaluación	Zuleima E. Portilla Villamizar – Profesional
	Angy Zamara Martínez Medina – Profesional
Educación Continua Y Consultoría	Sergio Iván Ferreira Traslaviña – Dirección Educación Continua Y Consultoría
Tecnología en Gestión Humana Dual	Karen Silvana Sepúlveda Larrota-Coordinadora tecnología en gestión humana-DUAL
Unidad De Proyectos Académicos	Jorge Andrés Merchán Ovalle-Jefe
Tecnología en Seguridad Y Salud en el Trabajo Virtual	Tatiana Mailleth Heredia Ospina-Profesora auxiliar

Fuente: PEA Dual

### 6.1.3 Recursos tecnológicos que soportan el SGC:

- 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 las cuentas por cobrar del colegio, la liquidación de pensiones y la evaluación docente.
- SARA: Soporta la compensación de los maestros y administrativos.
- KOHA: Software para la consulta de bases en línea y préstamos de colecciones.
- Plataforma de admisión y matrícula: desarrollo propio que soporta el trámite de la admisión y matrícula en el Instituto Caldas

## 6.2 INSTITUTO CALDAS

### 6.2.1 Talento humano

Para garantizar la prestación del servicio del Instituto Caldas, se cuenta con 69 maestros de tiempo completo y 8 por horas (talleristas), de los cuales el 30% tienen formación posgradual (maestría 11 y especialización 9), y 68% se ubica en el nivel de pregrado. Para soportar las actividades administrativas el colegio cuenta con 17 colaboradores de los cuales el 88% son mujeres y el 53% se encuentran cualificados en el nivel Posgradual.

La relación maestros – estudiante, por nivel de formación: es 10 en preescolar, 13 en primaria y 18 estudiantes en básica secundaria y media vocacional.

### 6.2.2 Recursos bibliográficos:

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 26 Recursos Bibliográficos IC

Nombre de la base de datos	Alcance
Digitalia Film Library	Películas en Stream para bibliotecas, con las mejores colecciones de vídeos y documentales en diversos géneros.
Digitalia Hispánica	Base de datos que contiene alrededor de 14.000 e-books en español y en texto completo en todas las áreas del conocimiento
Global Digital Library	Proporciona acceso a recursos de lectura gratuitos y de alta calidad para los primeros grados en idiomas que los niños utilizan y comprenden. GDL ofrece actualmente recursos en 43 idiomas y más de 3.800 documentos digitales.
Inglés en 100 Días	Curso acelerado online de inglés en 100 sesiones intensivas.
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
MaguaRed Cultura y primera infancia en la Red	Libros de producción propia – serie Leer es Mi Cuento – con contenido para los más pequeños y grandes.
Video Cuentos de Siempre	Selección de cuentos infantiles
Vikidia	Enciclopedia libre para niños y jóvenes entre 8 y 13 años



## 6.3 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MODALIDAD DUAL

### 6.3.1 Talento humano

Para el 2023 el programa cuenta con 23 profesores y proyecta mantener la misma cantidad de la planta docente por los siguientes siete (7) años. Sin embargo, se proyecta y promueve por los siguientes periodos continuar con el mejoramiento de la cualificación docente en cuanto a su perfil, formación y desarrollo de competencias.

Del total de estudiantes que se proyectan por semestre, por cada veinte (18) estudiantes se cuenta con un profesor para su acompañamiento pedagógico, teniendo en cuenta la proyección de población estudiantil total semestralmente, sin contar que esta relación es general, pues en realidad los estudiantes tienen una relación de profesores diferencial teniendo en cuenta las actividades académicas realizadas. De acuerdo con la cantidad de profesores y la relación docente - estudiantes, se puede concluir que hay suficiencia en la cantidad de profesores para el desarrollo de las actividades académicas propuestas para el programa, siendo la esperada y deseable para la formación de docentes del Programa.

### 6.3.1 Recursos bibliográficos

Para el programa académico se cuenta con 35.984 materiales bibliográficos físicos, a continuación, se consolidan por áreas temáticas:

Temáticas	Títulos	Ejemplares
Administración de Empresas	6.603	18.530
Contaduría Pública y Finanzas	1.350	3.556
Creatividad	262	403
Economía	4.638	9.646
Metodología de la Investigación	338	1.277
Negocios Internacionales y Digitales	1.459	2.572
<b>Total general</b>	<b>14.650</b>	<b>35.984</b>

Fuente: Sistema de Bibliotecas UNAB 2023

En relación con los recursos digitales el Sistema de Bibliotecas de la UNAB ofrece acceso a 81 bases de datos, disponibles para consulta desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. Las bases de datos cuentan con artículos de revistas académicas, o arbitradas por pares académicos, libros electrónicos, datos estadísticos, imágenes, noticias, referencias bibliográficas, resúmenes, videos y películas, adicional de las bases de datos dedicadas a mostrar análisis o tendencias de mercados o ramos económicos pertinentes para las áreas administrativas.

## 6.4 CENTRO DE CONCILIACIÓN

### 6.4.1 Talento humano

El servicio conciliatorio cuenta con el siguiente recurso humano que tiene descritos sus perfiles según el cargo:

- Director II, líder del servicio y de la gestión del consultorio jurídico como escenario de práctica de los estudiantes del programa de derecho
- Profesional I, con funciones para la Coordinación del Centro de Conciliación
- Profesional II, Coordinador del Área de Derecho Privado que apoya actividades de asesoría Jurídica en Conciliación, adicionalmente se cuenta con Coordinadores de Área en Penal, Público y laboral que en caso de ser necesario apoyan la labor de asesoría en asuntos asociados en Conciliación.



- Asistente Administrativo que cumple labores de asistencia académica
- Dos Judicantes que apoyan la labor administrativa del Centro de Conciliación, junto con
- Seis judicantes distribuidos en las diferentes áreas que hacen el acompañamiento a los estudiantes en la atención de asesorías en sus turnos de planta y celebración de audiencia en las jornadas masivas de conciliación con la Fiscalía.
- Secretaría Académica (la misma de Consultorio Jurídico)
- Vigilante y trabajadora para servicios generales.

Los conciliadores se encuentran debidamente registrados en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC, que para el 2023 realizaron 508 procesos conciliatorios (53 civiles, 10 comerciales, 58 de familia y 387 penales), que en comparación con el año 2022, creció en un 30% (116 procesos conciliatorios).

El crecimiento es resultado de continuar con la alianza que por virtud el convenio institucional de prácticas académicas se tiene suscrito con la fiscalía general de la Nación, con quienes se realizaron 17 Jornadas masivas de conciliaciones, en las cuales se programaron un total de 387 audiencias. Adicionalmente con la Red con los Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos de Santander y en alianza con la brigada jurídica de la casa de Justicia del barrio la Juventud en el marco del programa BGA Concilia de la Alcaldía de Bucaramanga, se llevaron a cabo actividades académicas.

#### 6.4.2 Recursos para el servicio

Se 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, las cuales se habilitaron en el periodo del informe. Conservación del archivo: Espacio con mueble y seguridad para la protección de los expedientes generados del mecanismo conciliatorio.

Todas las oficinas se encuentran dotadas con mobiliario y equipo de cómputo, conectadas en red a impresora y servicio de internet por cable y Wifi con extensiones de teléfono. En conclusión, se puede observar que los recursos que soportan el servicio son suficientes, hecho que se corrobora con la percepción entregada por los usuarios de 4,8 en la escala de 1 a 5, para la vigencia de análisis.



## 7. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Gráfica 87 Eficacia en la Gestión de Riesgos



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

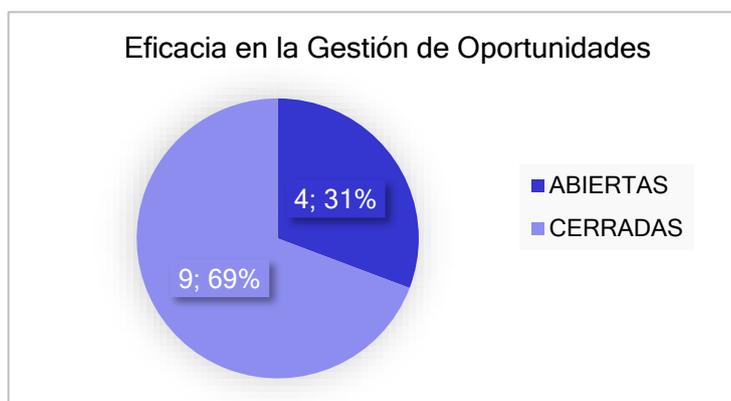
Entre el segundo semestre del 2022 y el año 2023 se evidencia una eficacia del 94% en la gestión de los 33 riesgos identificados, y con una materialización de 2: “Atraso en ejecución de las actividades del SGC” y “Toma de decisiones de tipo disciplinario” como se observa en la Figura.

La materialización del riesgo “Atraso en ejecución de las actividades del SGC generó reprogramación de actividades en los diferentes procesos y seguimientos periódicos a los pendientes de cada proceso por parte del equipo del SGC.

La materialización de Toma de decisiones de tipo disciplinario generó la elaboración del procedimiento Disciplinario con asesoría jurídica. Actualmente se realiza monitoreo periódico a estos riesgos. Del 94% de los riesgos gestionados, 1 es Estratégico, 1 Financiero, 13 Operativos, 7 de Cumplimiento y 2 de Riesgo Tecnológico. Estos riesgos se encuentran debidamente calificados y tienen responsables que los monitorean para que con las acciones de manejo se evite la materialización.

### 7.2. Oportunidades

Gráfica 88 Eficacia en la Gestión de Oportunidades



Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023

Para el periodo conformado por el segundo semestre de 2022 y el año 2023 se finaliza eficazmente el plan de acción del 69% (9) de las 13 oportunidades identificadas relacionadas con actualización curricular, SST, Recursos bibliográficos, relación Unab – Caldas y marketing digital. El 31% (4) restante se encuentran a la fecha con plan de acción vigente.

## 8. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ABORDAR EN EL SIGUIENTE PERIODO.

Tabla 27 Oportunidades para abordar en el siguiente periodo

PROCESO	RESPONSABLE	ACCIÓN DE MEJORA
Contratación	Directora de GH	Implementar los expedientes laborales digitales de los empleados activos. Normalizar la documentación referente a: estructura, reglas de operación, protocolo del proceso para digitalización, elaboradas en el periodo 2023.



		<p>Plan de trabajo del año 2024 (escanear soportes físicos existentes en carpetas de empleados activos):</p> <p>Intervención en orden alfabético de los empleados activos iniciando por la A</p> <p>La hoja de vida física se organiza de conformidad con las series y subseries definidas para el expediente digital del empleado UNAB</p> <p>Se realiza limpieza, depuración y numeración de documentos</p> <p>Escaneo de soportes según reglas de operación</p> <p>Se custodia en bolsa y se marca las evidencias físicas para conservación en archivo inactivo</p> <p>Archivar los documentos escaneados en cada serie y subserie del expediente, aplicando las reglas de operación</p> <p>Meta del año 2024: 70% de hojas de vida físicas activas escaneadas y archivadas en expediente digital.</p> <p>Observación: El expediente estará finalizado cuando el archivo de OPS físico existente este escaneado y archivado.</p> <p>Propósito: Contar con el 100% de los expedientes laborales de empleados activos escaneados y archivados en formato digital</p>
Gestión de la Admisión y matrícula UNAB	Dirección Desarrollo de Mercados Dirección TIC	<p>Elaborar el reporte: Seguimiento para cumplimiento de metas – estudiantes, según requerimientos entregados.</p> <p>Propósito: Facilitar y apoyar a los diferentes gestores el proceso de seguimiento de metas en cada campaña</p>
Evaluación de procesos y Aseguramiento interno de calidad	Jefatura ROBLE Dirección Planeación y Evaluación	<p>Articulación del SGC vs. SIAC definido por el MEN.</p> <p>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.</p>
Administración de riesgos	Jefatura ROBLE	<p>Implementar el modelo de gestión de riesgos y oportunidades en el macroproceso Gestión administrativa y financiera.</p> <p>Propósito: finalizar el piloto para afinar la metodología y visualizar el plan de implementación incremental.</p>



Evaluación de procesos	Jefatura 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.
Onboarding y capacitación	Dirección de Gestión Humana	Construir ficha para la capacitación de personal nuevo 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)
Administración de documentos	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 público.
Satisfacción de los usuarios	Jefatura organizacional Rectora IC Gestión	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
Administración de documentos	Jefe 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.
Infraestructura física y tecnológica	Jefatura Infraestructura física Dirección TIC	Ejecutar las acciones requeridas para el mantenimiento y mejora de los servicios certificados 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, Centro de conciliación: Mantenimiento de la infraestructura del Consultorio Jurídico



		Unab, sistematización de los expedientes conciliatorios. PAEDual: Diseño para la implementación como espacio cultural en la casa del campus Rafael Ardila Duarte, seguimiento a la implementación del control de acceso
Académicos, Administración de Empresas Dual	Docente TC NUIN Talento Humano Administración de Empresas, modalidad Dual	Las acciones proyección de continuidad para el año 2024 son: Cursos de VI y VII con GC y material de TEMA en inglés. Actualizar el reglamento del material didáctico del programa.
Académicos, Administración de Empresas Dual	Docente TC NUIN Talento Humano	Las siguientes acciones han quedado con un cumplimiento al 50%, por lo anterior se proyecta su continuidad en el año 2024: Participar como investigador principal o coinvestigador de proyectos de investigación. Generar productos de investigación como ponencias, artículos, informes, reglamentos, producción técnica o tecnológica
Empresariales, Administración de Empresas Dual	Asistente Académico Empresarial del Programa	Los siguientes dos indicadores no se cumplieron, quedando proyectado para el 2024: Desarrollo de competencias a nivel Personal y Profesional (participación en actividades Impulsa Unab). Articulación en Actividades de Egresados para la Comunidad DHLA (Participación de egresados en un evento DHLA).
Académicos, Administración de Empresas Dual	Docente TC NUIN Contabilidad /Finanzas	Acciones que han quedado parcialmente alcanzados con proyección de cierre para el 2024: Asesoramiento de estudiantes a través del Plan Padrino – 66% Aplicación de 1 simulacro virtuales en TEMA por período – 0% Charlas con Empresarios – 50% Eventos de Integración – 50% Campaña de motivación académica – 50%
Académicos, Administración de Empresas Dual	Director del programa	Definir el plan de inclusión del idioma inglés en asignaturas del último año del plan de estudios del Programa



Académicos, Administración Empresas Dual	de	Director del programa	Realizar actualización curricular según lineamientos de la Facultad de Economía y Negocios
Empresariales, Administración Empresas Dual	de	Coordinación Empresarial	Alianzas estratégicas con empresas formadoras para aumentar la divulgación de la Modalidad Dual.
Empresariales, Administración Empresas Dual	de	Coordinación Empresarial	Gestionar escenario de práctica a nivel nacional.

Fuente: Sistema Gestión de la Calidad UNAB 2023



## 9. CONCLUSIONES DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SGC

- **Alineado con apuestas institucionales:** Un SGC alineado que asegura que las actividades relacionadas con la calidad están integradas y coordinadas con las demás funciones y áreas de la organización, lo que promueve la consistencia en los procesos. Además, las iniciativas de mejora de la calidad han tenido un impacto directo en el desempeño global de la organización, incluyendo aspectos como la rentabilidad, la reputación, la satisfacción del cliente y la competitividad.
- **Eficaz y adecuado:** Los resultados de los procesos que soportan los servicios certificados son útiles para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo, puesto que miden el logro de los objetivos planteados, la optimización de los recursos y la satisfacción positiva de estudiantes, padres de familia y clientes internos, evidenciando que el sistema es eficaz, conveniente y adecuado, ratificado en las auditorías de seguimiento de octubre y noviembre de 2023 por parte de las firmas SGS e Icontec y en las realizadas en el 2022 por los auditores de la Red DHL y el ente certificador alemán CERTQUA.
- **Conveniente:** Por los resultados de la Autoevaluación Institucional que el colegio reporta al MEN, se mantiene dentro del máximo rango de clasificación, esto es Libertad Regulada; con lo cual tiene libertad de tarifas para el primer grado que se ofrece (pre jardín), y el permiso para incrementar en los demás grados el máximo porcentaje autorizado por el MEN, que para el presente año fue de 13.98%, contribuyendo de esta forma a la sostenibilidad financiera del colegio. Asimismo, el otorgamiento por el CNA al Programa de Administración de Empresas Dual para la renovación por 8 años a su acreditación de Alta Calidad y la renovación constante a la certificación por parte de ICONTEC al servicio conciliatorio prestado desde el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico del programa de Derecho, los estudiantes, padres de familia y demás partes interesadas aseguran que cuentan con un proceso formativo con calidad.
- **Susceptible de mejora:** La institución realiza monitoreo y seguimiento a los Indicadores, Riesgos, Acciones de mejora, Acciones correctivas y Controles. No obstante, es importante definir un único modelo con el soporte tecnológico pertinente que facilite la trazabilidad con el fin de contar con información oportuna y clara que permita tomar decisiones, generar oportunidades de mejora y destacar las buenas prácticas que se desarrollan haciendo uso eficiente de los recursos limitados de la institución. Es también de gran interés de los dueños, líderes y gestores del SGC definir el mecanismo que permita articular los criterios de la norma con los factores de calidad definidos por el MEN de tal manera que se generen las evidencias que permitan seguimientos sistemáticos, periódicos y permanentes requeridos para las acreditaciones de programas y el mantenimiento de la acreditación institucional dentro los procesos voluntarios y normativos de autoevaluación.

## Lista de tablas

Tabla 1 Participantes Revisión por la Dirección 2023 .....	5
Tabla 2 Logros deportivos 2023, Instituto Caldas .....	7
Tabla 3 Movilidad internacional Dual .....	8
Tabla 4 Resultado Consolidado acciones de Mejoramiento.....	10
Tabla 5 Estado de las acciones de mejoramiento anteriores .....	11
Tabla 6 Acciones de Mejoramiento Programa Administración de Empresas DUAL .....	16
Tabla 7 Comparativo Matrícula colegios privados 2018 a 2022 .....	19
Tabla 8 Proyectos infraestructura tecnológica IC 41	
Tabla 9 Procesos Conciliatorios 2022- 2023.....	53
Tabla 10 Detalle actualización documental SGC .....	74
Tabla 11 Indicadores de procesos con resultado Aceptable .....	75
Tabla 12 Proceso sin medición .....	76
Tabla 13 Estado de No conformidades a diciembre de 2023.....	78
Tabla 14 Consolidado resultados programa de auditoría 2023 .....	79
Tabla 15 Fortalezas relevantes programa de auditoría 2023 .....	80
Tabla 16 Oportunidades de mejora programa de auditoría 2023 .....	81
Tabla 17 Observaciones resultado programa auditoria 2023 .....	83
Tabla 18 Hallazgos de auditoría externa IC .....	84
Tabla 19 Hallazgos auditoría externa Centro de conciliación.....	84
Tabla 20 Hallazgos auditoría Red DHLA PEADual .....	88
Tabla 21 Hallazgos auditoría CERTQUA PEADual.....	88
Tabla 22 Consolidado Presupuesto 2023 .....	93
Tabla 23 Asignación presupuestal 2023 .....	94
Tabla 24 Caracterización recurso humano a diciembre 31 de 2023.....	95
Tabla 25 Equipo Auditor 2023 .....	95
Tabla 26 Recursos Bibliográficos IC .....	96
Tabla 27 Oportunidades para abordar en el siguiente periodo.....	99

## Lista de gráficas

Gráfica 1 Estadísticas Institucionales .....	20
Gráfica 2 Satisfacción Estudiantes Colegio 2022-II .....	23
Gráfica 3 Satisfacción Estudiantes Colegio 2023-I .....	23
Gráfica 4 Satisfacción Estudiantes Primaria 2023 – II.....	24
Gráfica 5 Fuente: Satisfacción Estudiantes Secundaria 2023-II.....	24
Gráfica 6 Satisfacción estudiantes con actividades de Bienestar Colegio.....	25
Gráfica 7 Satisfacción Padres de Familia Colegio 2022-II .....	26
Gráfica 8 Satisfacción Padres de Familia Colegio 2023.....	27
Gráfica 9 Satisfacción padres de familia con los servicios de apoyo colegio .....	28
Gráfica 10 Satisfacción profesores PAEDual.....	28
Gráfica 11 Satisfacción Egresados PAEDual 2022-2023.....	29
Gráfica 12 Satisfacción Empresas PAEDual.....	30
Gráfica 13 Satisfacción usuarios y conciliadores con Servicio de Conciliación .....	31
Gráfica 14 Histórico solicitudes IC PQRSF 2021 a 2023 .....	31
Gráfica 15 PQRSF IC por tipo 2022-2023.....	32
Gráfica 16 Histórico solicitudes UNAB PQRSF 2021 a 2023 .....	33
Gráfica 17 PQRSF UNAB por tipo 2021-2023 .....	33
Gráfica 18 Histórico solicitudes PQRSF Centro de Conciliación 2021 a 2023.....	34
Gráfica 19 Turnos Punto U atendidos por campus .....	35
Gráfica 20 Solicitudes temas financieros Punto U .....	35
Gráfica 21 Percepción del servicio Punto U.....	35
Gráfica 22 Avance campaña I-2024 Turnos atendidos Punto U.....	36
Gráfica 23 Quejas servicios digitales UNAB julio 2022 a diciembre 2023 .....	36
Gráfica 24 Satisfacción con el servicio de planeación financiera 2023 .....	37
Gráfica 25 Satisfacción con el servicio de Compras y Almacén.....	37
Gráfica 26 Percepción con el servicio de recursos tecnológicos.....	38
Gráfica 27 Satisfacción de los colaboradores con las actividades de bienestar .....	38
Gráfica 28 Satisfacción de estudiantes y padres de familia .....	39
Gráfica 29 Formación de ciudadanos autónomos.....	40
Gráfica 30 Innovación del PEI .....	40
Gráfica 31 Cualificación docente .....	40
Gráfica 32 Infraestructura tecnológica IC.....	41
Gráfica 33 Infraestructura física IC .....	41
Gráfica 34 Efectividad del SGC .....	41
Gráfica 35 Cumplimiento en la entrega de la planeación de clase IC .....	43
Gráfica 36 Cumplimiento ingreso planeación SEB IC .....	44
Gráfica 37 Ingreso de notas SEB IC .....	44
Gráfica 38 Cumplimiento en la ejecución del plan de clase IC.....	44
Gráfica 39 Comportamiento Modelo evaluativo IC.....	45
Gráfica 40 Evaluación Docentes PAEDual .....	46
Gráfica 41 Docentes PAEDual formados con FDD .....	46
Gráfica 42 Empleabilidad Egresado PAEDual .....	47
Gráfica 43 Absorción laboral egresados por empresa formadora .....	47
Gráfica 44 Rendimiento Académico Estudiante PAEDual.....	47
Gráfica 45 Rendimiento Estudiantes PAEDual en la Práctica .....	49
Gráfica 46 Oportunidad del Servicio centro conciliación .....	51
Gráfica 47 Audiencias realizadas - centro de conciliación .....	51
Gráfica 48 Efectividad de los procesos conciliatorios 2023.....	51
Gráfica 49 Procesos resueltos mediante MASC 2023 .....	52
Gráfica 50 Trámites Conciliatorios .....	52

Gráfica 51 Interacciones de la audiencia con la marca IC .....	54
Gráfica 52 Solicitudes/Interesados Caldas .....	54
Gráfica 53 Porcentaje de admitidos que realizaron matrícula IC.....	54
Gráfica 54 Capacidad de admisión IC .....	55
Gráfica 55 Retención de estudiantes IC.....	56
Gráfica 56 Estudiantes dados de baja .....	56
Gráfica 57 Crecimiento de estudiantes IC.....	57
Gráfica 58 Oportunidad en la selección de personal.....	58
Gráfica 59 Rotación Personal IC 2022.....	58
Gráfica 60 Rotación Personal IC 2023.....	59
Gráfica 61 Rotación Personal UNAB 2022 .....	59
Gráfica 62 Rotación Personal UNAB 2023 .....	60
Gráfica 63 Nivel de competencias del recurso humano .....	60
Gráfica 64 Incremento en el nivel de formación posgradual Caldas.....	61
Gráfica 65 Formación de profesores UNAB con Maestría .....	62
Gráfica 66 Formación de profesores Unab con doctorado.....	62
Gráfica 67 Porcentaje de cobertura actividades Bienestar UNAB y Caldas .....	63
Gráfica 68 Cumplimiento plan trabajo SST Caldas-Unab .....	63
Gráfica 69 Participación de los trabajadores en actividades SST .....	64
Gráfica 70 Recursos Bibliográficos Instituto Caldas.....	65
Gráfica 71 Recursos Bibliográficos UNAB .....	66
Gráfica 72 Recursos tecnológicos .....	67
Gráfica 73 Impresiones en redes sociales UNAB .....	68
Gráfica 74 Publicaciones en Mi Portal U.....	69
Gráfica 75 Oportunidad en el pago a proveedores .....	69
Gráfica 76 Comportamiento del Recaudo de Pensión IC.....	70
Gráfica 77 Recaudo anual pensiones IC.....	70
Gráfica 78 Tiempo de gestión interna compras.....	71
Gráfica 79 Cumplimiento de proveedores de Bienes y servicios.....	71
Gráfica 80 Resultados Indicadores Gestión Jurídica .....	72
Gráfica 81 Incremento Documental SGC.....	74
Gráfica 82 Cumplimiento indicadores de gestión .....	75
Gráfica 83 Cumplimiento de acciones de mejoramiento .....	76
Gráfica 84 Detalle del estado Acciones de Mejoramiento .....	76
Gráfica 85 Evaluación de desempeño maestros Instituto Caldas.....	77
Gráfica 86 Evaluación de desempeño profesores UNAB .....	78
Gráfica 87 Eficacia en la Gestión de Riegos.....	99
Gráfica 88 Eficacia en la Gestión de Oportunidades.....	99