

Medellín, 30 de enero de 2025

72620

Padre
CARLOS ENRIQUE CARDONA QUICENO
Rector General
Universidad Católica Luis Amigó
Medellín

Asunto: Informe de gestión periodo 2-2024

Cordial saludo.

De acuerdo con los compromisos adquiridos por esta Dirección, envío el informe de gestión correspondiente al periodo 2 de 2024.

Cordialmente,



HÉCTOR IVÁN RENDÓN VÉLEZ
Director de Planeación

Anexo: lo enunciado

Copia: Secretaría General

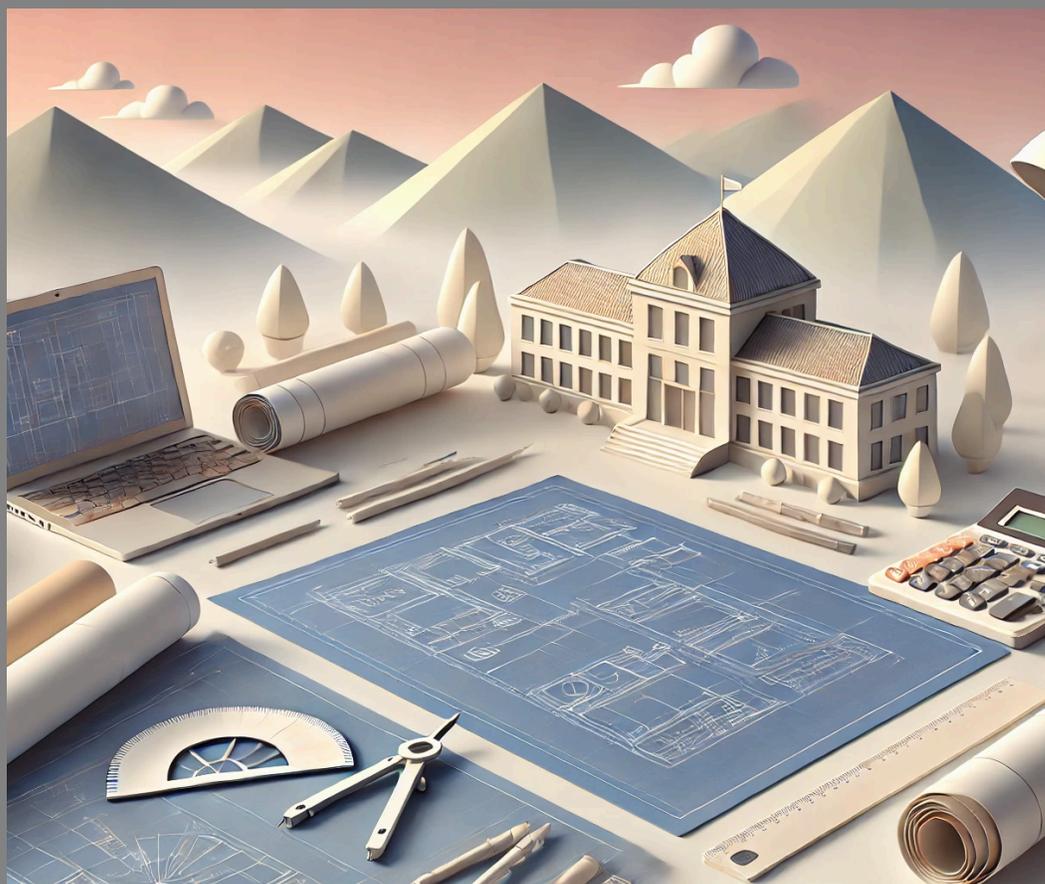
Liliana A.

Universidad Católica Luis Amigó

2024-2

Informe De Gestión

Dirección De Planeación Estratégica



Dirección de Planeación



Transparencia y Uso de Datos:

La información contenida en los informes de gestión se recopila y utiliza de acuerdo con las directrices establecidas en la Resolución No. 54 de 2016 de la Universidad Católica Luis Amigó. Esta resolución establece los lineamientos para la recolección, procesamiento, y uso de datos, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas en todos los procesos administrativos y académicos.

Protección de Datos Personales:

Se garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos personales de todos los miembros de la comunidad universitaria, cumpliendo con las normativas vigentes sobre protección de datos. Los datos se utilizan exclusivamente para fines administrativos, académicos y de mejora continua de la institución.

Acceso a la Información:

La comunidad universitaria tiene acceso a los informes de gestión para fomentar la participación activa y la vigilancia de las actividades institucionales. Cualquier consulta o solicitud de información adicional puede ser dirigida a la oficina correspondiente, en conformidad con los procedimientos establecidos por la universidad.



ÍNDICE

1. Gestión de la Dirección Planeación Estratégica.....	10
Gestión de la Dirección de Planeación Estratégica.....	10
Seguimiento de Planes Estratégicos.....	10
Rendición de Cuentas y Socialización.....	10
Administración de la Información Estadística.....	11
Optimización de Infraestructura Física.....	11
Departamento de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC).....	11
Aseguramiento de la Calidad: Implementación de Nuevas Metodologías y Estrategias de Autoevaluación.....	11
Gestión de Procesos y Riesgos.....	12
1.1 Principales Aspectos en Relación con la Gestión de Planeación Estratégica Institucional.....	13
Seguimiento de Planes Estratégicos.....	13
Plan de Desarrollo Formar para Transformar.....	14
Temporalidades en la Ejecución del Plan.....	14
Cambios en los Liderazgos de la Gestión.....	15
Socialización y Aprobación de Presupuestos.....	15
Reporte de Resultados del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) 2023-2024. Formar para Transformar.....	16
Avance 2023: Implementación de Programas Clave.....	16
Avance 2024: Estrategias de Implementación y Resultados.....	17
Cumplimiento de Objetivos Estratégicos.....	17
Retos Identificados en la Ejecución del Plan de Desarrollo Estratégico.....	19
Potenciación del Plan de Desarrollo Estratégico: Preparando la Universidad para el Futuro.....	20
Respuestas a un Mundo en Transformación.....	20
Cambios Clave para la Transformación Institucional.....	20
Recursos Necesarios para la Sostenibilidad del Plan.....	21
Universidad del Futuro: Un Modelo Adaptativo e Innovador.....	21
Definición de Retos Estratégicos y Líneas de Acción.....	22
“Aviones Estratégicos: Despegando Hacia el Futuro”.....	23
Reporte de Resultados del Plan de Acción Institucional (PAI) 2023-2026. "Camino A La Transformación".....	23
Avance y Resultados por Programa Estratégico.....	24



Reporte de Resultados de los Planes Operativos Anuales (POAs).....	27
Avance General de los POAs.....	28
Proyectos con Mayor Avance.....	28
Proyectos con Menor Avance.....	29
Factores Externos que Impactaron la Ejecución del POA.....	30
Rendición de Cuentas y Espacios de Socialización para el Desarrollo.....	31
Rendición de Cuentas.....	31
Socialización del Desarrollo.....	31
Administración de la Información Estadística.....	33
Tendencias por Variable.....	34
Factores que Influyen en las Tendencias de Matrícula.....	36
Factores Económicos.....	36
Factores Políticos y Regulatorios.....	36
Factores Sociales y Demográficos.....	36
Factores Tecnológicos.....	36
Factores del Mercado Laboral.....	37
Factores Internos de la Institución.....	37
Tendencias de Matrícula por Ciudad.....	37
Centro Regional Apartadó.....	37
Centro Regional Bogotá.....	37
Centro Regional Manizales.....	38
Sede Medellín.....	38
Centro Regional Montería.....	38
Diversidad.....	39
Otros procesos Sistemas de Información.....	41
1.2 Aseguramiento de la Calidad.....	43
1.2.1 Sistema de Gestión por Procesos.....	43
Articulación de Acciones y Procesos de Calidad.....	43
Metodología de Trabajo para el Seguimiento de Calidad.....	44
Estado de Auditorías Internas 2024.....	45
Auditoría Externa de Seguimiento 2024 – ICONTEC.....	49
Aspectos Relevantes.....	49
Oportunidades de Mejora.....	50
Cierre de No Conformidades del 2023.....	51
Sensibilización y Capacitación en el Sistema de Gestión por Procesos (SGxP).....	51
Avance Informe Revisión por la Dirección.....	51
Cumplimiento de los requisitos de los usuarios.....	52
Partes Interesadas – 2024.....	52



Balance Institucional: Desafíos y Fortalezas en los Centros Regionales.....	53
Desafíos a Superar.....	53
Fortalezas Institucionales.....	54
Conclusión.....	55
Análisis PQRS.....	55
Participación de los Centros Regionales.....	55
Factores clave que contribuyeron a la reducción:.....	55
Tipologías Principales de PQRSF en 2024.....	56
Peticiones.....	56
Quejas.....	56
Reclamos.....	56
Análisis de las Sugerencias.....	57
Análisis Integral de PQRS y Problemáticas Recurrentes.....	57
Fortalecimiento del Seguimiento de Quejas y Reclamos.....	59
Acciones Implementadas en el Sistema de Gestión - Informe de Gestión 2024.....	60
Fortalecimiento del Sistema de Gestión por Procesos.....	60
Campaña "Navegando juntos hacia la transformación".....	60
Transferencia del proceso de prácticas.....	60
Espacio colaborativo para acceso en línea a la información.....	60
Creación y finalización de indicadores de procesos.....	60
Formulación del proyecto de certificación en ISO 21001.....	61
Gestión de auditorías integradas.....	61
Creación del grupo primario de procesos.....	61
Cambio de metodología en la Revisión por la Dirección.....	61
1.2.2 Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC).....	62
Componentes del SIAC.....	62
Actividades Relacionadas con el Proceso de Autoevaluación y Seguimiento de los PMMI.....	62
Programas Acreditados y Acreditados en la vigencia.....	62
Ruta de Acreditación de Programas Académicos.....	63
Otros procesos relacionados con los esfuerzos de acreditación:.....	64
Visibilidad de buenas prácticas de calidad en eventos nacionales.....	64
Modelo de Autoevaluación.....	64
Otros procesos de capacitación y sensibilización Interna en Aseguramiento de la Calidad.....	65
Diálogo para la mejora del Saber Pro.....	65
Autoevaluación de los programas académicos:.....	66
Gestión de Registros Calificados.....	74
Ajuste a la estructura de operación de Registros Calificados para 2025.....	74



Programas Radicados.....	75
Programas Modificados.....	76
Desarrollo de Estudios Previos.....	76
Atención de Visitas de Pares.....	76
Acompañamiento a las Facultades en el Desarrollo de Nueva Oferta Educativa.....	77
1.3 Infraestructura Física y Tecnológica.....	83
1.3.1 Infraestructura Física.....	83
Optimización de Infraestructura Física.....	84
Inventario de Espacios Físicos.....	87
Reserva de Espacios Físicos.....	90
Análisis del Comportamiento de las Reservas en 2024.....	91
Índices de Ocupación.....	92
Días con Mayor Ocupación por Ciudad.....	93
Análisis.....	93
1.3.2 Departamento de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC).....	95
Operatividad y Actualización de la Infraestructura Tecnológica.....	95
Acciones Implementadas.....	95
Mantenimiento preventivo y correctivo.....	95
Actualización de software y seguridad.....	96
Migración del ERP UNOEE a la Nube de SIESA.....	96
Beneficios de la Migración.....	96
Implementación de Proyectos Estratégicos de Software.....	97
Mejoras Clave en Desarrollo de Software.....	97
Avances Tecnológicos en Seguridad y Optimización.....	98
Proyectos Estratégicos Implementados.....	99
Gestión del Desarrollo de Software en 2024.....	99
Estrategias para Mejorar la Eficiencia Tecnológica de los Sistemas de Información.....	100
Elaboración del PETI por parte del Departamento de Gestión TIC.....	101
Diagnóstico del Estado Actual de la Gestión TIC en la Universidad Católica Luis Amigó.....	102
Resultados sobre Necesidades Esenciales en Tecnología, Procesos Administrativos y Seguridad de la Información.....	104
Propuestas para Mejorar la Eficiencia Tecnológica y Administrativa.....	105
Prestación de Servicios Tecnológicos y Soporte al Usuario.....	106
Seguridad de la Información.....	106
Resultados del Análisis GAP de Seguridad de la Información.....	107



1. Análisis GAP de Seguridad de la Información (ISO 27001:2022).....	107
Resultados Generales.....	107
Recomendaciones Claves.....	108
2. Análisis GAP de Protección de Datos Personales.....	108
Resultados Generales.....	108
Recomendaciones Claves.....	109
Plan de Acción.....	110
Comité de Seguridad de la Información y Análisis GAP: Evaluación y Plan de Acción.....	110
Evaluación de la Infraestructura Física, Gestión TIC y Servicios de Mantenimiento en 2024.....	111
1. Infraestructura Física.....	111
2. Gestión TIC.....	112
3. Servicios de Mantenimiento.....	112
Conclusiones y Acciones a Implementar.....	112
Infraestructura Física.....	114
Gestión TIC.....	116
Mantenimiento y Vigilancia.....	117
2. Gestión de Procesos.....	119
Elementos Críticos de la Gestión: Evaluación y Gestión de Riesgos Estratégicos (PDE 2022-2024).....	119
Evaluación de los Principales Riesgos Estratégicos.....	119
1. Reducción de Riesgos Extremos.....	119
2. Gestión de Riesgos Tolerables.....	119
3. Variabilidad en Riesgos Altos.....	120
4. Emergencia de Nuevos Desafíos.....	120
Estrategias de Mitigación y Oportunidades de Mejora.....	120
Gestión de Riesgos: Avances y Áreas Críticas a Fortalecer.....	121
Principales Hallazgos en la Gestión de Riesgos.....	123
1. Reducción de Riesgos Extremos.....	123
2. Control de Riesgos Tolerables.....	123
3. Aumento en la Criticidad de Riesgos Estratégicos.....	123
Estrategias para la Mitigación y Prevención de Riesgos.....	124
Gestión del Cambio en la Dirección de Planeación: Fusión de Departamentos TIC.....	125
Anexos.....	126



Listado de Gráficos

Gráfica 1: Avance de Plan de Desarrollo Estratégico 2024 versus lo proyectado.....	15
Gráfica 2: Avance objetivos, Plan de Desarrollo Estratégico a 2024.....	17
Gráfica 3 Avance cumplimiento del PAI.....	23
Gráfica 4: Avance promedio de las actividades anuales del POA a 2024.....	27
Gráfica 5: Comparación número de estudiantes matriculados por periodo académico.	34
Gráfica 6: Programas activos y acreditados por facultad.....	38
Gráfica 7: Gráficas de Estudiantes Matriculados por Género y Comunidad Diversa Vs Matriculados Totales.....	40
Gráfica 8: Satisfacción general partes interesadas.....	51
Gráfica 9: Satisfacción por proceso.....	52
Gráfica 10: Cambio en la estructura de los registros calificados.....	74
Gráfica 11: Proyectos infraestructura física Medellín.....	83
Gráfica 12: Proyectos infraestructura física Apartadó.....	84
Gráfica 13: Proyectos infraestructura física Manizales.....	84
Gráfica 14: Proyectos infraestructura física Montería.....	85
Gráfica 15: Tipología infraestructura física Medellín.....	86
Gráfica 16: Tipología infraestructura física Apartadó.....	87
Gráfica 17: Tipología infraestructura física Montería.....	87
Gráfica 18: Tipología infraestructura física Manizales.....	88
Gráfica 19: Formulario de Reservas.....	89
Gráfica 20: Tipo de reserva.....	90
Gráfica 21: Tipo de espacios requeridos.....	90
Gráfica 22: Vínculo del Solicitante con la Universidad.....	91
Gráfica 23: Fases construcción del PETI.....	100
Gráfica 24: Participantes Encuestas PETI.....	102
Gráfica 25: Facultades participantes encuesta PETI.....	103
Gráfica 26: Participación de evaluación de satisfacción de los servicios de Infraestructura física, Gestión TIC y Mantenimiento y Vigilancia.....	112
Gráfica 27: Participación por centro regional.....	112
Gráfica 28: Porcentaje de evaluaciones realizadas por proceso.....	113
Gráfica 29: Evaluación de la calidad de los espacios físicos comunes.....	113
Gráfica 30: Evaluación de la calidad de los espacios destinados a actividades educativas.....	114
Gráfica 31: Evaluación de accesibilidad y disponibilidad de los espacios.....	114
Gráfica 32: Evaluación de los equipos TIC y acceso a la información.....	115
Gráfica 33: Evaluación de accesibilidad y uso de los sistemas de información.....	115



Gráfica 34: Evaluación de calidad de licencias y sistema de información..... 116
 Gráfica 35: Evaluación del servicio de mantenimiento de los espacios..... 116
 Gráfica 36: Evaluación de los servicios de seguridad..... 117

Listado de Tablas

Tabla 1: Listado de avance por programa a 2024..... 24
 Tabla 2: Programación socializaciones del desarrollo..... 31
 Tabla 3: Tabla de datos de diversidad incluido a partir del 2024 en el Boletín Estadístico..... 37
 Tabla 4: Avances procesos de sistemas de información..... 40
 Tabla 5: Estado de Auditoría Internas 2024..... 45
 Tabla 6: Ruta de acreditación, programas de pregrado y una maestría..... 62
 Tabla 7: Avance informes de autoevaluación 2022-2024..... 65
 Tabla 8: Programas Acompañados Grupo 1 Tabla 10. Programas Acompañados Grupo 2..... 67
 Tabla 9: programas acompañados Grupo 3..... 70
 Tabla 10: Listado de programas que se trabajaron durante 2024-1 y culminaron actividades de redacción de documentos..... 77
 Tabla 11: Listado de programas que se radicaron ante NUEVO SACES durante 2024-1 y están a la espera de las visitas y demás disipaciones por parte del MEN..... 81
 Tabla 12: Índice de ocupación Medellín y centros regionales..... 91
 Tabla 13. Análisis de Riesgos 2023-2024..... 121

1. Gestión de la Dirección Planeación Estratégica



El informe de gestión de la Dirección de Planeación Estratégica de la Universidad Católica Luis Amigó para el año 2024 presenta una visión detallada de las principales actividades y logros alcanzados en diversos subprocesos clave, reflejando el compromiso con la transparencia, la calidad y la mejora continua. A continuación, se resumen los aspectos más relevantes:

Gestión de la Dirección de Planeación Estratégica

La Dirección de Planeación asesoró y apoyó a la Rectoría en la planificación del desarrollo institucional, la administración de la infraestructura tecnológica y la consolidación del sistema de aseguramiento interno de la calidad. Sus responsabilidades incluyeron la elaboración de planes de desarrollo, acción y operativos, así como el seguimiento de los planes operativos de las diferentes unidades. Además, gestionó el centro de información estadística y coordinó la optimización de la infraestructura física y tecnológica.

Seguimiento de Planes Estratégicos

El seguimiento del Plan de Desarrollo Estratégico 2023-2034 se llevó a cabo en tres etapas: la medición de indicadores estratégicos, la verificación del Plan de Acción Institucional (PAI) y el acompañamiento del Plan Operativo Anual (POA). Este proceso permitió evaluar la eficiencia y efectividad de los resultados obtenidos, así como ajustar las estrategias según las necesidades identificadas.

Rendición de Cuentas y Socialización

Con el propósito de fortalecer la transparencia y la participación de la comunidad universitaria, se implementó un nuevo modelo de rendición de cuentas basado en la producción de videos. Estos materiales facilitaron la comprensión de los mecanismos utilizados por la universidad para mostrar su desarrollo y gestión.



Administración de la Información Estadística

La recopilación y el análisis de datos institucionales permitieron generar informes periódicos fundamentales para la planificación a corto y largo plazo. Estos informes contribuyeron a la identificación de áreas de oportunidad, la optimización de recursos y el establecimiento de metas realistas y alcanzables.

Optimización de Infraestructura Física

Durante el primer semestre de 2024, se ejecutaron proyectos de infraestructura física que mejoraron la eficiencia, accesibilidad y funcionalidad de las instalaciones universitarias. Entre las iniciativas implementadas se incluyó un inventario detallado de los espacios físicos y la puesta en marcha de un nuevo sistema de reservas que garantizó un acceso equitativo y ágil a los recursos.

Departamento de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC)

El Departamento de TIC implementó proyectos estratégicos de software y mejoras en la infraestructura tecnológica, asegurando la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Además, se desarrollaron estrategias de ciberseguridad para proteger los activos de información de la universidad.

Aseguramiento de la Calidad: Implementación de Nuevas Metodologías y Estrategias de Autoevaluación

Durante el 2024, la Universidad avanzó significativamente en el fortalecimiento del **Sistema de Aseguramiento de la Calidad**, aprobando nuevas metodologías y estrategias para mejorar los procesos académicos y administrativos. Entre los avances más destacados, se aprobó e implementó una **nueva metodología para la creación y renovación de registros calificados**, optimizando los procedimientos internos para asegurar el cumplimiento de los estándares exigidos por el Ministerio de Educación Nacional. Esta metodología busca garantizar que los programas académicos se desarrollen con altos niveles de calidad y pertinencia, alineados con las necesidades del entorno y las políticas institucionales.



Además, se aprobó la **metodología y el calendario de autoevaluación con miras a la acreditación institucional**, estableciendo un marco de referencia claro para la recopilación y análisis de información clave en cada programa y unidad académica. Este esquema permitirá realizar un seguimiento riguroso a los avances en calidad educativa, asegurando la implementación de planes de mejoramiento en función de los resultados obtenidos.

En el ámbito normativo, se propuso un diagnóstico detallado para evaluar la viabilidad del cambio de certificación de calidad **ISO 9001 a la norma ISO 21001**, un estándar internacional enfocado en los sistemas de gestión para organizaciones educativas. Esta evaluación permitirá identificar los beneficios y desafíos de esta transición, asegurando que la Universidad continúe fortaleciendo su modelo de gestión de calidad bajo un marco normativo más especializado para el sector educativo.

Finalmente, se consolidó un **esquema de producción de programas académicos y planes de mejoramiento**, estableciendo directrices para la actualización, ajuste y proyección de la oferta educativa. Este esquema facilitará la planificación estratégica en la creación y renovación de programas, así como la implementación de acciones correctivas y de fortalecimiento institucional, garantizando que la Universidad mantenga su compromiso con la excelencia académica y el desarrollo sostenible.

Gestión de Procesos y Riesgos

Se llevó a cabo una evaluación detallada de los riesgos estratégicos, destacando las acciones implementadas para mitigar estos riesgos y fortalecer la gestión institucional. La gestión del cambio desempeñó un papel clave en la adaptación y mejora de los procesos internos, alineándolos con los objetivos estratégicos de la universidad.

Este informe refleja el compromiso de la Dirección de Planeación Estratégica con la excelencia y la transparencia en la gestión institucional, asegurando que la Universidad Católica Luis Amigó continúe avanzando en su desarrollo y mejora continua.

1.1 Principales Aspectos en Relación con la Gestión de Planeación Estratégica Institucional

El **Informe de Gestión 2024** de la Dirección de Planeación de la Universidad Católica Luis Amigó presenta un análisis integral de las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones estratégicas, alineadas con la estructura orgánica institucional. A lo largo del año, la Dirección lideró procesos clave en **análisis estratégico institucional, administración del sistema estadístico, gestión de infraestructura física, desarrollo tecnológico (Gestión TIC) y aseguramiento de la calidad (SIAC)**, consolidando su papel en la planificación y el mejoramiento continuo de la institución. En este periodo, se implementaron iniciativas orientadas a fortalecer la capacidad operativa, la eficiencia administrativa y la calidad académica, asegurando una respuesta oportuna a las necesidades del entorno universitario.

El año 2024 estuvo marcado por **cambios significativos en el liderazgo de la Dirección de Planeación**, lo que impulsó una revisión estratégica de sus procesos y estructuras. En este contexto, se definió la **potencialización del Plan de Desarrollo Estratégico 2023-2034**, con el propósito de fortalecer su impacto y alinearlo con los retos del futuro. Esta actualización permitirá integrar nuevas estrategias para la sostenibilidad institucional, la transformación digital, el crecimiento académico y la consolidación de una infraestructura moderna y eficiente. Este informe presenta un balance de los avances, logros y oportunidades de mejora identificadas en este periodo, evidenciando el compromiso de la Universidad con la planificación estratégica y el aseguramiento de su calidad institucional.

Seguimiento de Planes Estratégicos

Desde 2023, la Universidad Católica Luis Amigó implementó un enfoque de planeación estratégica en cascada, articulado a través de diferentes niveles. La primera capa correspondió al **Plan de Desarrollo Estratégico 2023-2034**, denominado "*Formar para Transformar*", en el cual se establecieron los objetivos fundamentales de la institución. Estos objetivos se desarrollaron mediante el **Plan de Acción Institucional**, con una duración de cuatro años, donde se definieron los programas y proyectos a ejecutar. Finalmente, los **Planes Operativos Anuales (POA)** constituyeron la última capa, agrupando las acciones anuales que debían ser realizadas por las distintas unidades para garantizar el cumplimiento del Plan de Acción Institucional vigente.



El **Plan de Desarrollo Estratégico 2023-2034** estuvo compuesto por nueve objetivos estratégicos, 30 programas, 30 proyectos y aproximadamente 2.400 actividades, que guiaron el crecimiento y la transformación de la universidad. Este modelo de planificación se actualizó de manera continua, lo que permitió a las diferentes áreas de la institución colaborar de manera alineada en el cumplimiento de las metas establecidas.

El seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Estratégico y de los Planes Operativos Anuales (POA) se llevaron a cabo mediante hojas integradas en **Google Sheets**, lo que facilitó la consolidación eficiente de la información. Los reportes generados durante el primer año de ejecución del Plan de Desarrollo se elaboraron a través de **Power BI**, herramienta que optimizó la visualización y el análisis de datos. Este enfoque permitió la adaptación a los cambios y necesidades surgidos durante la implementación, dado que, para la Universidad Católica Luis Amigó, el Plan de Desarrollo es un plan dinámico y flexible, diseñado para responder a un entorno en constante evolución.

Este informe recoge algunos de los logros más relevantes obtenidos por las unidades académicas, administrativas y operativas, presentados de manera cualitativa y cuantitativa en el marco del período de ejecución comprendido entre octubre de 2023, cuando se aprobó el Plan de Acción "*Camino a la Transformación*", y agosto de 2024. Aunque el período analizado es inferior a un año, los resultados evidencian avances significativos en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan "*Formar para Transformar*".

Plan de Desarrollo Formar para Transformar

Temporalidades en la Ejecución del Plan

El **Plan de Desarrollo** fue diseñado para implementarse a lo largo de varios años; sin embargo, su ejecución real estuvo limitada por las restricciones temporales. En 2023, sólo se dispuso de **35 días de ejecución efectiva** entre octubre y diciembre, lo que impactó significativamente los resultados iniciales. En 2024, el período de ejecución abarcó del **1 de enero al 15 de diciembre**, lo que también afectó el porcentaje acumulado.

Dado que las ponderaciones no fueron calculadas considerando el tiempo real de ejecución, los resultados parciales del plan reflejaron estos desequilibrios temporales. En consecuencia, aunque el porcentaje de alcance parezca bajo, esta situación se debe principalmente al **tiempo limitado disponible** para la implementación efectiva.



Cambios en los Liderazgos de la Gestión

Otro factor relevante fue la **rotación de liderazgos clave** dentro de la universidad entre diciembre de 2023 y junio de 2024. Se registraron cambios en la **Vicerrectoría de Docencia**, en las direcciones de **Planeación y Administrativa y Financiera**, así como en dos **decanaturas**.

Estas transiciones impactaron el desarrollo y la ejecución de acciones estratégicas, dado que los nuevos líderes requirieron un período de adaptación para comprender las dinámicas institucionales. Este ajuste generó demoras en la implementación de **proyectos clave**, afectando el ritmo de avance de las estrategias establecidas.

Socialización y Aprobación de Presupuestos

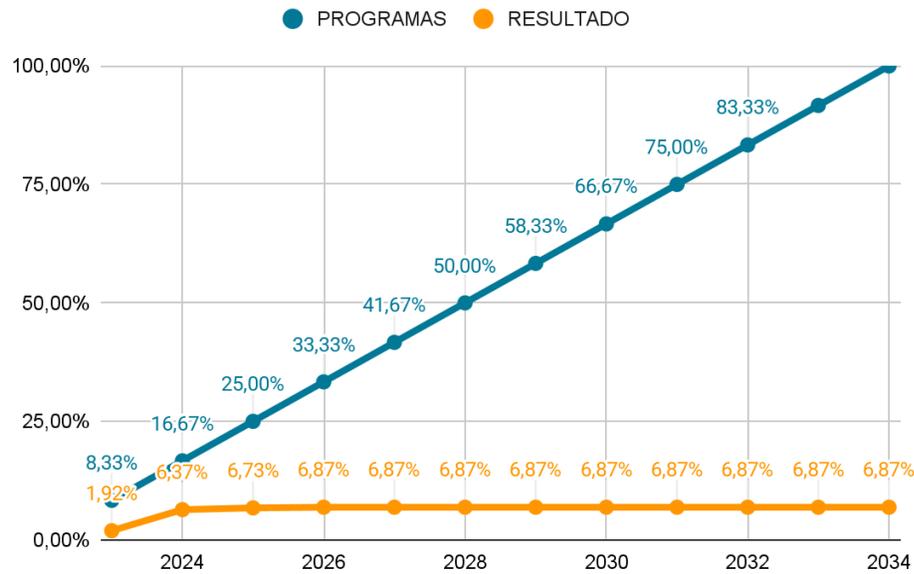
Un tercer aspecto a considerar fue la **demora en la aprobación de algunos presupuestos**, lo que afectó la ejecución de diversas actividades. En ciertos casos, la asignación de recursos financieros se completó tardíamente, impidiendo el inicio de algunas acciones hasta después del **segundo semestre de 2024**.

Estas demoras en la socialización y aprobación de los presupuestos **limitaron la capacidad de ejecución** de las áreas responsables, retrasando el avance general del plan. Sin una **disponibilidad oportuna de recursos**, resultó difícil cumplir con la planificación establecida, lo que contribuyó al bajo porcentaje de cumplimiento observado.



Reporte de Resultados del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) 2023-2024. Formar para Transformar.

CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS A 12 AÑOS



Gráfica 1: Avance de Plan de Desarrollo Estratégico 2024 versus lo proyectado

Avance 2023: Implementación de Programas Clave

Durante el **2023**, el avance del PDE se centró en la ejecución de **cinco programas estratégicos**, entre los que destacaron:

- ♦ **Transformación Digital del Aprendizaje**, un enfoque que permitió fortalecer la integración de herramientas tecnológicas en los procesos educativos.
- ♦ **Modelo Educativo de Trascendencia del Ser**, orientado a la formación integral de los estudiantes, priorizando su desarrollo humano y académico.

No obstante, el **subprograma 1.5 Innovación LAB**, diseñado para fomentar la innovación en el aprendizaje, **presentó un avance mínimo durante 2023** y no registró acciones significativas en **2024**, lo que evidencia la necesidad de revisar su alcance y definir estrategias de reactivación.

Avance 2024: Estrategias de Implementación y Resultados

Desde su **aprobación en el segundo semestre de 2023**, se han desarrollado **estrategias clave** enfocadas en **la mejora de la calidad educativa, la innovación, la sostenibilidad y la expansión institucional**. A lo largo del **2024**, se ha trabajado en la consolidación de estos objetivos, con una evaluación periódica para medir el impacto de las iniciativas implementadas.

El **análisis de los resultados generales** refleja avances en la ejecución del PDE, con logros en **la optimización de los procesos académicos y administrativos, la mejora en la infraestructura institucional y el fortalecimiento de alianzas estratégicas**. No obstante, persisten desafíos en algunas áreas, lo que sugiere la necesidad de ajustes en las estrategias de ejecución.

Si bien el avance general del **Plan de Desarrollo Estratégico (PDE)** aún no alcanza las **metas proyectadas**, se han evidenciado **esfuerzos significativos en áreas clave**, los cuales han generado un **impacto positivo en la transformación institucional**. En particular, el **trabajo desarrollado en innovación educativa y digitalización de procesos** ha sido fundamental para reforzar la visión de la Universidad en términos de **modernización y adaptación a nuevas tendencias**.

Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

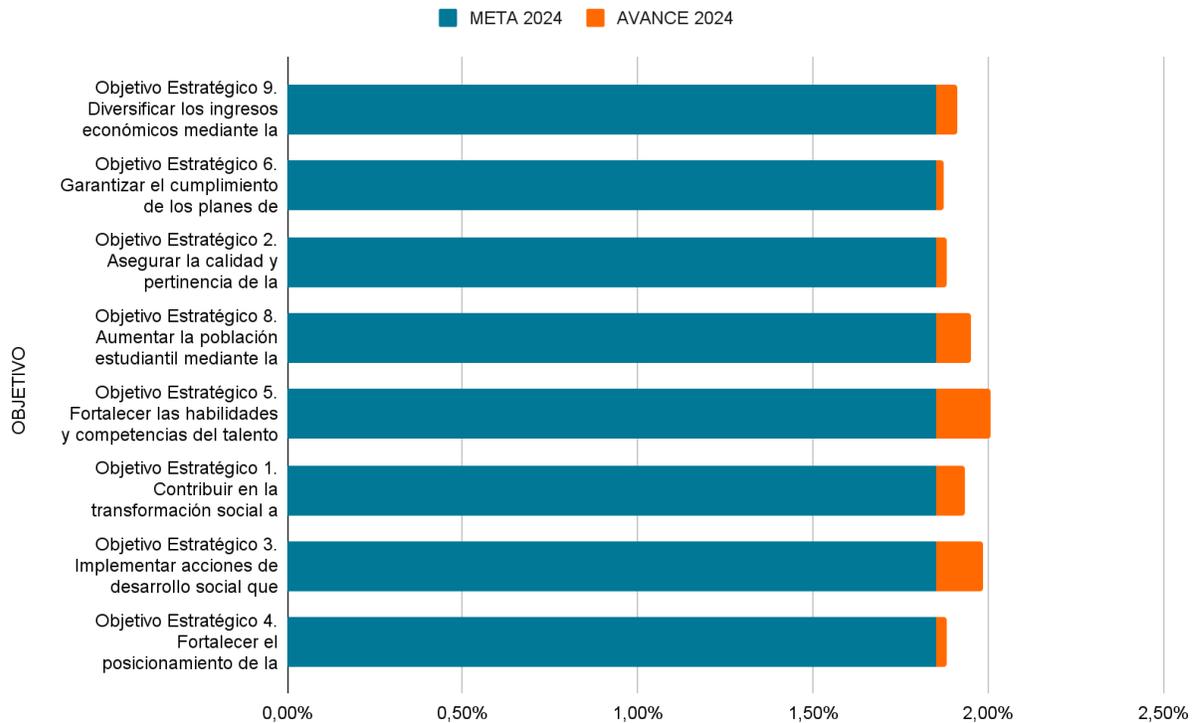
Los **objetivos estratégicos del PDE** constituyeron el **eje central para la consolidación de la misión y visión de la Universidad**. Cada uno de ellos fue diseñado para **impactar directamente en la transformación educativa y social**, asegurando que la institución **respondiera a los desafíos contemporáneos** y preparara a sus estudiantes con una formación integral.

La **medición del PDE** se centró en estos **objetivos estratégicos**, ya que representaron de manera **más estructural el progreso institucional**. A diferencia de los programas y proyectos específicos, cuya ejecución **varió en función de factores contextuales**, los objetivos estratégicos proporcionaron un marco sólido para evaluar el avance de la Universidad en su proceso de transformación.

A continuación, se presenta el **estado de avance de cada uno de los objetivos estratégicos definidos en el PDE**, detallando los logros alcanzados y las oportunidades de mejora que guiarán los próximos pasos en la consolidación del plan.



OBJETIVOS PDE AVANCE 2024



Gráfica 2: Avance objetivos, Plan de Desarrollo Estratégico a 2024

Los resultados del **seguimiento al Plan de Desarrollo Estratégico (PDE)** evidenciaron que los **esfuerzos más significativos** se reflejaron en tres áreas clave: **desarrollo social y bienestar comunitario, ampliación de cobertura estudiantil y fortalecimiento del talento humano.**

Desarrollo Social y Bienestar Comunitario : el avance en **desarrollo social y bienestar comunitario** evidenció el impacto positivo de **iniciativas enfocadas en la equidad y el bienestar integral**, promoviendo un entorno **más inclusivo y accesible** para toda la comunidad universitaria. Estas acciones permitieron fortalecer la participación estudiantil, consolidar programas de apoyo psicosocial y mejorar las condiciones para el desarrollo académico y personal de los estudiantes.

Ampliación de Cobertura Estudiantil : el crecimiento en la **cobertura estudiantil** fue impulsado por la **articulación estratégica entre los centros regionales**, lo



que facilitó la **expansión de la oferta académica** y la llegada a nuevas comunidades. Además, se implementó **una estrategia de mercadeo a nivel nacional**, que fortaleció la **visibilidad de la institución**, promoviendo un mayor interés en los programas de pregrado y posgrado. Este enfoque permitió consolidar una mayor presencia en distintos territorios y ampliar el acceso a la educación superior.

Fortalecimiento del Talento Humano: el **fortalecimiento del talento humano**, liderado por **Bienestar Institucional y Gestión Humana**, generó avances en **capacitación y desarrollo de competencias del personal docente y administrativo**. Este esfuerzo se tradujo en una mejora en la **calidad educativa, el ambiente organizacional y la eficiencia en la gestión universitaria**. A través de programas de formación y actualización, se promovió una mayor especialización en las áreas clave de desempeño, lo que contribuyó a la consolidación de una comunidad académica más preparada y alineada con los objetivos institucionales.

Retos Identificados en la Ejecución del Plan de Desarrollo Estratégico

El análisis del **avance del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE)** permitió identificar una serie de desafíos que requieren ajustes estratégicos y acciones prioritarias para fortalecer la ejecución de los objetivos institucionales. A pesar de los avances en diversas áreas, algunos objetivos estratégicos **no alcanzaron los niveles de cumplimiento esperados**, lo que evidenció la necesidad de revisar y ajustar las estrategias de implementación. Para ello, será fundamental fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación, optimizando la planificación y asegurando que los recursos y esfuerzos institucionales se enfoquen en cerrar las brechas existentes.

Uno de los desafíos más relevantes se relacionó con los **desafíos tecnológicos y de sostenibilidad**, aspectos clave que afectan la adaptabilidad de la Universidad a un entorno cada vez más cambiante. Aunque se han implementado avances en digitalización, se requiere una mayor inversión en infraestructura tecnológica y modernización de sistemas de información, con el fin de garantizar una respuesta efectiva a las exigencias del sector educativo. Asimismo, la sostenibilidad operativa y ambiental sigue siendo un reto latente, lo que demanda la formulación de estrategias innovadoras que permitan optimizar el uso de los recursos y reducir el impacto ambiental.

Otro de los aspectos críticos identificados fue la **limitada diversificación de fuentes de ingreso**, lo que ha impactado la sostenibilidad financiera de la Universidad. La dependencia de las matrículas como principal fuente de financiación resalta la importancia de desarrollar nuevas estrategias de captación de recursos. En este sentido, resulta esencial fortalecer la educación continua, fomentar alianzas con el sector empresarial, consolidar líneas de investigación aplicada y explorar nuevas fuentes de financiamiento externo que contribuyan al crecimiento y estabilidad de la institución.

Por último, se evidenció la **necesidad de acelerar los procesos de innovación**, especialmente en infraestructura tecnológica y modernización curricular. A pesar de los esfuerzos realizados, el ritmo de actualización ha sido gradual, por lo que se requiere una mayor integración de tecnologías emergentes, metodologías de enseñanza innovadoras y herramientas digitales que permitan mejorar la experiencia educativa. La Universidad debe enfocarse en consolidar programas académicos que respondan a las demandas del mercado y en fortalecer la transformación digital, garantizando que la enseñanza se adapte a los cambios y tendencias del contexto global.

Potenciación del Plan de Desarrollo Estratégico: Preparando la Universidad para el Futuro

La **potenciación del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE)** no solo busca mejorar los **indicadores actuales**, sino también preparar a la **Universidad Católica Luis Amigó** para los **desafíos del futuro**, alineados con la **visión institucional hacia 2034**. En este contexto, se han identificado **tres aspectos clave** que guiarán la transformación educativa y estratégica de la institución.

Respuestas a un Mundo en Transformación

La Universidad debe adaptarse a un **entorno dinámico**, donde la **inteligencia artificial**, los **modelos salariales innovadores** y la **reconfiguración del campus como un espacio de vida** redefinirán el concepto de educación superior. Estas tendencias exigirán cambios estructurales en la forma en que se imparten los programas académicos, se gestionan los recursos y se promueve la interacción dentro de la comunidad universitaria.

Cambios Clave para la Transformación Institucional

Para consolidar su posición en un entorno cada vez más competitivo, la Universidad deberá apoyarse en **cinco pilares estratégicos**:



- ♦ **Innovación:** Implementación de nuevas metodologías de enseñanza y tecnologías emergentes.
- ♦ **Flexibilidad:** Diseño de modelos educativos más adaptables a las necesidades del estudiantado y la sociedad.
- ♦ **Coherencia:** Alineación de los procesos académicos y administrativos con la misión y visión institucional.
- ♦ **Inclusión:** Fomento de un entorno accesible y equitativo para toda la comunidad universitaria.
- ♦ **Implementación de tecnologías:** Uso de herramientas digitales y automatización de procesos para mejorar la eficiencia y experiencia educativa.

Recursos Necesarios para la Sostenibilidad del Plan

El éxito de este proceso de transformación dependerá de una **gestión estratégica de los recursos**, priorizando inversiones en:

- ♦ **Presupuesto:** Financiamiento adecuado para el desarrollo de infraestructura, tecnología y proyectos estratégicos.
- ♦ **Capital humano:** Formación y retención de talento académico y administrativo altamente calificado.
- ♦ **Investigación y desarrollo:** Fomento de la producción científica y generación de conocimiento aplicado.
- ♦ **Procesos de escucha activa:** Creación de espacios de diálogo con la comunidad universitaria para garantizar una planificación participativa y alineada con las necesidades del entorno.

Universidad del Futuro: Un Modelo Adaptativo e Innovador

En este sentido, la **Universidad del futuro** debe consolidarse como una **institución adaptativa**, con **modelos educativos flexibles, altamente innovadores y alineados con las demandas del entorno global**. La transformación digital, el aprendizaje personalizado y la internacionalización serán aspectos clave para fortalecer su competitividad y garantizar su relevancia en el ecosistema educativo del siglo XXI.

En el marco de su compromiso con la **mejora continua y la adaptación a los cambios del entorno global**, la **Universidad Católica Luis Amigó** inició un **proceso de potenciación del Plan de Desarrollo Estratégico 2023-2034**, basado en una perspectiva prospectiva. Este proceso tuvo su origen en un **diplomado en prospectiva**, dirigido a la **planta directiva**, cuyo propósito fue **analizar las tendencias futuras de la educación superior** y su impacto en la institución.

Definición de Retos Estratégicos y Líneas de Acción

Durante el **2024**, el **Comité Rectoral** llevó a cabo un **taller intensivo** con el objetivo de identificar y consolidar los **ejes temáticos** que orientarían la actualización del **Plan de Desarrollo Estratégico**. Este encuentro permitió diseñar **soluciones estratégicas alineadas con los retos clave** del plan, integrando los conocimientos adquiridos en el **diplomado en prospectiva** con las líneas estratégicas ya establecidas.

Como resultado de este ejercicio, se definieron **seis retos interconectados** que servirán como pilares para la transformación institucional en los próximos años:

- ♦ **Educación Transformadora:** Se promovió un modelo educativo innovador, flexible y de alta calidad, que respondiera a las **demandas del entorno** y se alineará con la identidad institucional de la Universidad.
- ♦ **Sostenibilidad:** Se consolidó un modelo de gestión sostenible en **términos financieros, ambientales y operativos**, garantizando la estabilidad y proyección de la Universidad a largo plazo.
- ♦ **Infraestructura Moderna:** Se enfocó en el desarrollo de **espacios físicos y digitales avanzados**, asegurando que estos soportaran de manera eficiente los procesos académicos, administrativos y de investigación.
- ♦ **Impacto Territorial:** Se fortaleció la **vinculación con comunidades y sectores estratégicos**, consolidando el papel de la Universidad en la transformación social y el desarrollo regional.
- ♦ **Conexión Glocal:** Se promovió la internacionalización de la Universidad a través de la expansión de **alianzas estratégicas, redes de cooperación y movilidad académica**, con el fin de fortalecer su presencia global.
- ♦ **Equilibrio y Adaptabilidad al Cambio:** Se trabajó en la construcción de una **comunidad universitaria inclusiva, diversa y resiliente**, preparada para enfrentar con éxito los desafíos del futuro.

Este proceso de actualización y fortalecimiento estratégico permitió que la **Universidad Católica Luis Amigó** continuará su posicionamiento como una **institución de referencia en educación superior**, asegurando que sus **programas, metodologías y modelos de gestión** respondieran de manera efectiva a las necesidades del contexto global y local.



“Aviones Estratégicos: Despegando Hacia el Futuro”

Los grupos de trabajo, inspirados en la metáfora de una aerolínea, abordaron retos estratégicos clave desde diversas perspectivas:

- **Amigó Air:** Este grupo se enfocó en **fortalecer la identidad institucional y promover una educación transformadora**, destacando la importancia de una **comunicación efectiva** y la adaptación a los **nuevos perfiles de estudiantes**.
- **Balance Air:** Su prioridad fue la **sostenibilidad**, el **bienestar institucional** y la **diversidad**, proponiendo el desarrollo de una cultura organizacional más cohesionada y una mayor pertinencia social.
- **Orange Yet:** Este equipo centró sus esfuerzos en la **modernización de la infraestructura** y la consolidación de un **ecosistema territorial**, resaltando la necesidad de integrar los centros regionales y ofrecer soluciones innovadoras para las comunidades.

En conjunto, estas propuestas ofrecieron una visión integral de la universidad del futuro, en la que la **calidad académica**, la **sostenibilidad**, la **pertinencia social** y la **innovación** se entrelazan para construir una institución más sólida y relevante.

Reporte de Resultados del Plan de Acción Institucional (PAI) 2023-2026. "Camino A La Transformación".

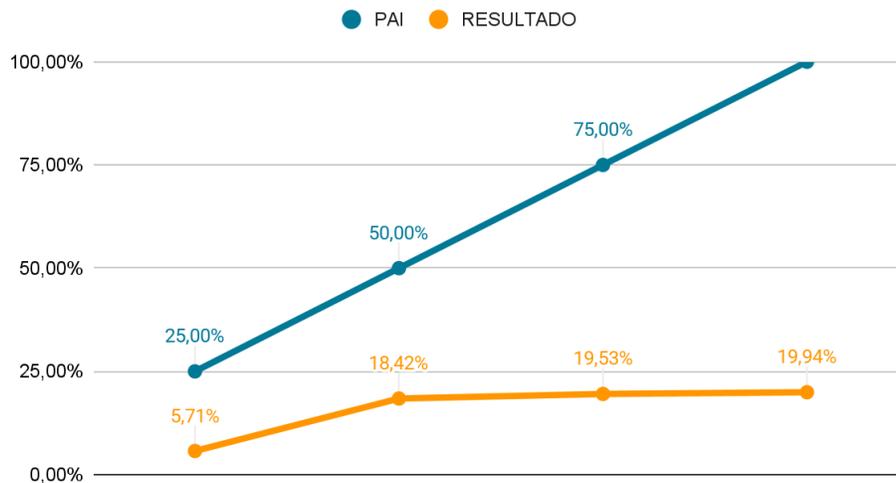
El **Plan de Acción Institucional (PAI) "Camino a la Transformación"** se consolidó como una **estrategia de mediano plazo**, diseñada para materializar los objetivos del **Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) 2023-2034 "Formar para Transformar"**. Su implementación inició en **octubre de 2023** y su estructura estuvo basada en programas orientados a **fortalecer la calidad educativa, la innovación, la sostenibilidad, el bienestar institucional y la internacionalización**.

El presente informe recogió los **resultados obtenidos hasta la fecha**, permitiendo analizar:

- ◆ **El avance general del PAI**, evaluando su ejecución y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

- ◆ **Los logros alcanzados en cada programa**, destacando su impacto y contribución al desarrollo institucional.

CUMPLIMIENTO DEL PAI A 4 AÑOS



Gráfica 3 Avance cumplimiento del PAI

Avance y Resultados por Programa Estratégico

El **avance general del Plan de Acción Institucional (PAI)** mostró un progreso menor al esperado en los primeros meses de implementación. No obstante, se evidenciaron logros en áreas estratégicas que impactaron directamente en el desarrollo de los objetivos clave del **Plan de Desarrollo Estratégico (PDE)**, particularmente en el **desarrollo social y bienestar comunitario, la ampliación de cobertura estudiantil y el fortalecimiento del talento humano.**

Uno de los programas con mayor avance fue el **Modelo Educativo - Humanista y Sociocrítico**, el cual consolidó **estrategias didácticas innovadoras y mecanismos de seguimiento**, fortaleciendo la formación académica y contribuyendo al desarrollo social mediante una educación más pertinente e inclusiva. Estas acciones estuvieron alineadas con la transformación de la enseñanza, promoviendo un modelo de **formación integral**, donde la educación no solo se concibió como un proceso de transmisión de conocimientos, sino como una **herramienta de cambio social.**

Por otro lado, la **ampliación de la cobertura estudiantil** se reflejó en los avances del programa de **Educación con Calidad e Interdisciplinariedad**, donde la integración de



enfoques flexibles en la enseñanza facilitó la **diversificación de la oferta académica**. Esto permitió que un mayor número de estudiantes accediera a programas alineados con las necesidades del contexto regional y nacional. Este esfuerzo se vinculó, además, con la **consolidación de estrategias para la educación digital y la modernización de la infraestructura académica**, elementos clave para garantizar una enseñanza más accesible y adaptativa.

El programa de **Bienestar Institucional y Fortalecimiento del Talento Humano** también mostró avances significativos, consolidando **procesos para la formación y promoción del bienestar integral de la comunidad universitaria**. La creación de **estrategias de apoyo psicosocial, la promoción de una cultura incluyente y el fortalecimiento de competencias docentes** fueron acciones clave que contribuyeron a mejorar las condiciones de aprendizaje y permanencia en la educación superior. Estos avances reforzaron el compromiso de la Universidad con **la equidad y la inclusión**, promoviendo un entorno educativo más accesible y sostenible.

El impacto de estos programas resultó fundamental dentro del contexto de **transformación institucional**, ya que no solo buscaron **mejorar las condiciones académicas y operativas de la Universidad**, sino que también **respondieron a los desafíos del entorno global**. La digitalización, la sostenibilidad y la innovación educativa jugaron un papel considerable en la configuración de modelos de educación superior adaptativos y competitivos. La evolución de estos programas garantizó que la Universidad se posicionará como una **institución de referencia en el ámbito educativo y social**, con un impacto tangible en las comunidades y en el desarrollo de capacidades para el futuro.

Tabla 1: Listado de avance por programa a 2024

PROGRAMA	AVANCE PROGRAMA
1.1 Transformación digital del aprendizaje.	10,63%
1.2 Educación con calidad, integral e inter y transdisciplinar que resuelva problemas sociales.	12,46%
1.3 Ambiental, territorio y cultura (Una educación de calidad, adecuada a la realidad y bajo los principios de la interculturalidad).	16,25%
1.4 Modelo educativo, transcendencia del ser y la transformación (modelo humanista con fines sociocríticos)	36,75%
1.5 Innovación LAB	10,11%



PROGRAMA	AVANCE PROGRAMA
2.1 Planificación y desarrollo de una infraestructura física y digital conveniente a las necesidades de las comunidades.	65,48%
2.2 Desarrollo de herramientas digitales que permitan la construcción de una universidad comprometida con su transformación.	50,16%
3.2 Programa de monitorias, mentorías y voluntariado para la superación de barreras de aprendizaje.	16,88%
3.3 Bienestar Virtual	11,13%
3.4 Bienestar Laboral	43,26%
3.5 Fortalecimiento de la extensión mediante acciones y proyectos que generen alto impacto, creación de nuevos productos y servicios, que propicien el desarrollo social, económico, ambiental, académico y tecnológico.	10,32%
4.1 Desarrollo de la investigación, la innovación y las actividades culturales y artísticas con reconocimiento (alto va	38,22%
4.2 Competitividad internacional para una Comunidad adaptada a la globalización.	71,92%
4.3 Habilidades y competencias para la vida.	15,70%
4.4 Observatorio del graduado y red de contactos.	31,82%
5.1 Desarrollo de habilidades para profesionales altamente competitivos y competentes digitalmente (EPA's o Entornos Personales de Aprendizaje PDI).	35,44%
5.2 Talento, captación, retención y mantenimiento. (knowmads o nómadas del conocimiento y talento Senior).	5,55%
5.3 Universidad equitativa.	1,99%
6.1 Obtención y mantenimiento de acreditación en calidad institucional.	24,32%
6.2 Obtención y mantenimiento de acreditación en calidad de programas.	13,81%
6.3 Plan de Manejo Ambiental para Medellín y los Centros regionales.	17,05%
6.4 Vida universitaria, modelo de bienestar y plan de permanencia académica y graduación	55,40%
6.5 Desarrollo y fortalecimiento de los Centros Regionales (impulsar el desarrollo académico, económico de los Centros Regionales y la oferta de servicios con Calidad)	57,33%



PROGRAMA	AVANCE PROGRAMA
6.6 Responsabilidad social universitaria.	1,36%
7.1 Innovación educativa como recurso primordial para el desarrollo y la transformación social. (PEI)	5,65%
7.2 Procesos orientados al acompañamiento de estudiantes a partir de software que emulan el aprendizaje de manera automática y que puedan brindar información para el mejoramiento de los procesos de aprendizaje y la atención a los estudiantes (IAPEI)	3,92%
8.1 Plan de crecimiento y expansión ajustado a las necesidades de los territorios.	61,62%
8.2 Regionalización para el Desarrollo (posicionamiento, presencia regional y articulación con los centros regionales).	20,10%
9.1 Ecosistema educativo universitario Luis Amigó.	6,77%
9.2 Programa de sostenibilidad económica Institucional con calidad.	42,40%

Reporte de Resultados de los Planes Operativos Anuales (POAs)

El **Plan Operativo Anual (POA)** se consolidó como un **instrumento fundamental** para la materialización de los objetivos establecidos en el **Plan de Acción Institucional (PAI) "Camino a la Transformación"** y en el **Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) 2023-2034 "Formar para Transformar"**. A través de su ejecución, se llevaron a cabo **actividades alineadas con los programas estratégicos**, enfocadas en el **fortalecimiento de la institución en áreas clave**, tales como la **transformación digital, el bienestar institucional, la internacionalización, la sostenibilidad y la expansión académica**.

Este informe recoge los **avances alcanzados en la ejecución del POA para el periodo 2023-2024**, destacando los siguientes aspectos:

- ♦ **Los logros en proyectos clave**, evidenciando el impacto positivo en la mejora de los procesos institucionales.



- ◆ **Los retos enfrentados en el proceso de implementación**, permitiendo identificar áreas de mejora para optimizar la ejecución del plan.

Distribución de Actividades POA a 2024-2026

AVANCE PROMEDIO DE ACTIVIDADES POA



Gráfica 4: Avance promedio de las actividades anuales del POA a 2024

Avance General de los POAs

El análisis de la ejecución del **Plan Operativo Anual (POA)** reflejó **avances significativos en varios proyectos estratégicos**, mientras que otros presentaron **retrasos en su desarrollo**. A partir de esta evaluación, se identificaron los proyectos con mayor cumplimiento de actividades y aquellos que requirieron **mayor atención para su reactivación y fortalecimiento**.

Proyectos con Mayor Avance

Los proyectos con **mayor nivel de cumplimiento** evidenciaron **avances sustanciales en la modernización de la gestión universitaria, la consolidación del bienestar institucional y el fortalecimiento de la internacionalización**. Entre los principales logros se destacan:

- ◆ **Competitividad Internacional para una Comunidad Adaptada a la Globalización:** Se fortalecieron las estrategias de movilidad académica y la



internacionalización del currículo, permitiendo que la Universidad incrementará su presencia en el contexto global.

- ♦ **Observatorio del Graduado y Red de Contactos:** Se implementaron **mecanismos de vinculación con los egresados**, facilitando el seguimiento a su **inserción laboral y participación en programas de educación continua**.
- ♦ **Universidad Equitativa:** Se promovieron **estrategias de equidad en el acceso y permanencia de los estudiantes**, así como **acciones para mejorar las condiciones laborales** de docentes y administrativos.
- ♦ **Talento, Captación y Retención (Knowmads o Nómadas del Conocimiento y Talento Senior):** Se establecieron estrategias para **identificar talento clave dentro de la institución**, favoreciendo la **retención de personal con habilidades especializadas**.
- ♦ **Bienestar Laboral:** Se consolidaron programas de **salud mental y bienestar** para los colaboradores institucionales, promoviendo una **cultura organizacional basada en el bienestar integral**.
- ♦ **Innovación Educativa como Recurso Primordial para el Desarrollo y la Transformación Social (PEI):** Se impulsaron **metodologías innovadoras en la enseñanza y el aprendizaje**, alineándose con las **necesidades educativas contemporáneas**.

Proyectos con Menor Avance

Algunos proyectos **presentaron un progreso limitado**, lo que planteó desafíos en su ejecución y la necesidad de **ajustar estrategias para su reactivación**. Entre estos se encuentran:

- ♦ **Desarrollo de Herramientas Digitales para la Transformación Universitaria:** A pesar de la importancia de la digitalización, el proyecto avanzó de manera más lenta de lo esperado, requiriendo **mayor inversión en tecnología y capacitación**.
- ♦ **Educación con Calidad, Integral e Inter y Transdisciplinar:** Se identificaron **dificultades en la articulación de estrategias inter y transdisciplinarias**, lo que afectó el impacto en la oferta académica.
- ♦ **Ecosistema Educativo Universitario Luis Amigó:** Este proyecto, orientado a la consolidación de un **entorno de investigación y emprendimiento**, enfrentó

dificultades en su implementación, impactando su **proyección a mediano y largo plazo**.

- ♦ **Obtención y Mantenimiento de Acreditación en Calidad de Programas:** Se identificó la necesidad de **fortalecer los procesos de autoevaluación y certificación**, lo que generó un avance más lento en este frente.
- ♦ **Responsabilidad Social Universitaria:** Se requirió **mayor esfuerzo en la implementación de iniciativas** que integrarán el impacto social y el compromiso comunitario dentro de las acciones institucionales.

Factores Externos que Impactaron la Ejecución del POA

El desarrollo de los proyectos en el **POA** no solo estuvo condicionado por la **planificación interna**, sino también por **factores externos** que influyeron en su ejecución y cumplimiento:

- ♦ **Tendencias Globales en Educación:** La incorporación de **tecnologías emergentes, la flexibilización curricular y la adopción de nuevos modelos pedagógicos** exigieron una adaptación constante en la institución.
- ♦ **Cambios Normativos y Regulatorios:** Las modificaciones en los **marcos normativos nacionales e internacionales** impactaron los procesos de **acreditación, certificación y regulación académica**, lo que afectó el desarrollo de algunos proyectos.
- ♦ **Movilidad de Líderes y Personal Clave:** La rotación en **cargos estratégicos** influyó en la continuidad de ciertos proyectos, generando **ajustes en los tiempos de ejecución y estrategias de gestión**.
- ♦ **Disponibilidad de Recursos Financieros y Tecnológicos:** La ejecución efectiva de los proyectos dependió de la **inversión en tecnología, infraestructura y capacitación**, elementos fundamentales para garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

📌 Más información disponible en: Anexo 1: [Tablero PDE](#).

Rendición de Cuentas y Espacios de Socialización para el Desarrollo

Rendición de Cuentas

El proceso de **rendición de cuentas y socialización del desarrollo institucional** tuvo como objetivo involucrar a los estudiantes y permitirles comprender los distintos mecanismos utilizados por la universidad para dar a conocer su gestión y avances. A través de estas iniciativas, se promovieron la **transparencia**, la **participación** y el **compromiso** de la comunidad estudiantil en el desarrollo de la institución.

En la actualidad, se ha implementado un **nuevo modelo de rendición de cuentas** basado en la creación de videos, cuyo contenido se fundamenta en el **Acuerdo Superior No. 6 de 2021**, normativa que regula la rendición de cuentas en la Universidad Católica Luis Amigó. En total, se produjeron **18 videos**, de los cuales ya se ha publicado el **89%**.

 Más información disponible en: [Rendición de Cuentas - Universidad Católica Luis Amigó](#)

Socialización del Desarrollo

Durante 2024, la universidad llevó a cabo una serie de **encuentros mensuales de socialización** con el propósito de fortalecer la **cultura de la acreditación institucional** y la **rendición de cuentas**, en concordancia con lo establecido en el **Acuerdo Superior N° 6 de 2021**.

Estas sesiones, realizadas en el **Auditorio Santa Rita** y transmitidas virtualmente a los centros regionales, abordaron de manera integral los distintos componentes de la **calidad institucional**. A lo largo de los encuentros, se discutieron aspectos clave como la **identidad y el gobierno universitario**, la **investigación**, el **impacto social y el bienestar de la comunidad académica**. Cada sesión se enfocó en generar un **diálogo abierto y participativo** sobre los desafíos y oportunidades de la institución.

Este proceso de socialización no solo permitió **informar a la comunidad universitaria** sobre los avances y retos en materia de calidad, sino también **involucrarla activamente** en la construcción de una institución más **transparente, eficiente y comprometida con la excelencia académica**.



Tabla 2: Programación socializaciones del desarrollo

Fecha	Temática Principal
29 de febrero de 2024	Mejoramiento continuo y autorregulación
25 de abril de 2024	Identidad institucional y Gobierno Institucional y transparencia
30 de mayo de 2024	Aportes de la investigación y Visibilidad nacional e internacional
20 de junio de 2024	Impacto social
25 de julio de 2024	Bienestar institucional
29 de agosto de 2024	Comunidad de profesores
26 de septiembre de 2024	Comunidad de estudiantes
10 de octubre de 2024	Estructura y procesos académicos
31 de octubre de 2024	Comunidad de egresados
21 de noviembre de 2024	Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional

Administración de la Información Estadística

Durante el segundo semestre de 2024, la **Dirección de Planeación** fortaleció la **gestión estadística** mediante la recopilación, análisis y generación de informes basados en los datos institucionales disponibles, abarcando todas las **dimensiones y funciones sustantivas**. Como parte de este proceso, se implementaron **actualizaciones significativas**:

- **Modernización de tableros informativos:** Se reemplazaron los formatos tradicionales por **nuevas herramientas visuales** que facilitaron la comprensión de la información estadística.
- **Ampliación de bases de datos:** Se incorporaron **cinco tablas descriptivas** con enfoques diversos, abordando aspectos como la **distribución demográfica, el acceso a la educación, la retención y el éxito académico**, así como la **inclusión en el currículo**. Estas tablas proporcionaron un análisis detallado y accesible para la comunidad universitaria.
- **Desarrollo de un tablero interactivo en Power BI:** Se diseñó esta herramienta para realizar un **seguimiento continuo** al **Plan de Desarrollo Institucional**, mejorando la visualización y el acceso a datos estratégicos.

Los informes se generaron periódicamente según las **necesidades institucionales**, consolidando las cifras estadísticas de manera integral. Estas cifras fueron **publicadas y actualizadas semestralmente**, garantizando el acceso oportuno a la información para toda la comunidad.

Además, se atendieron **solicitudes internas y externas** de diversas entidades **públicas y privadas**, proporcionando información detallada según los requerimientos específicos. Los datos derivados de estos informes se convirtieron en un recurso esencial para la **planificación a corto y largo plazo**, permitiendo la identificación de **áreas de oportunidad**, la **optimización de recursos** y el **establecimiento de metas realistas y alcanzables**.

Finalmente, la **evaluación anual de los informes estadísticos** se consolidó como un **componente esencial** en el proceso de toma de decisiones, contribuyendo significativamente a la **eficacia y eficiencia** de las acciones implementadas en la institución.

📌 Más información disponible en **Anexo 2: [Cifras estadísticas actualizadas al 2024](#)**



Respecto a la información estadística que se reporta en cuanto a las variables poblacionales, se genera el siguiente análisis:

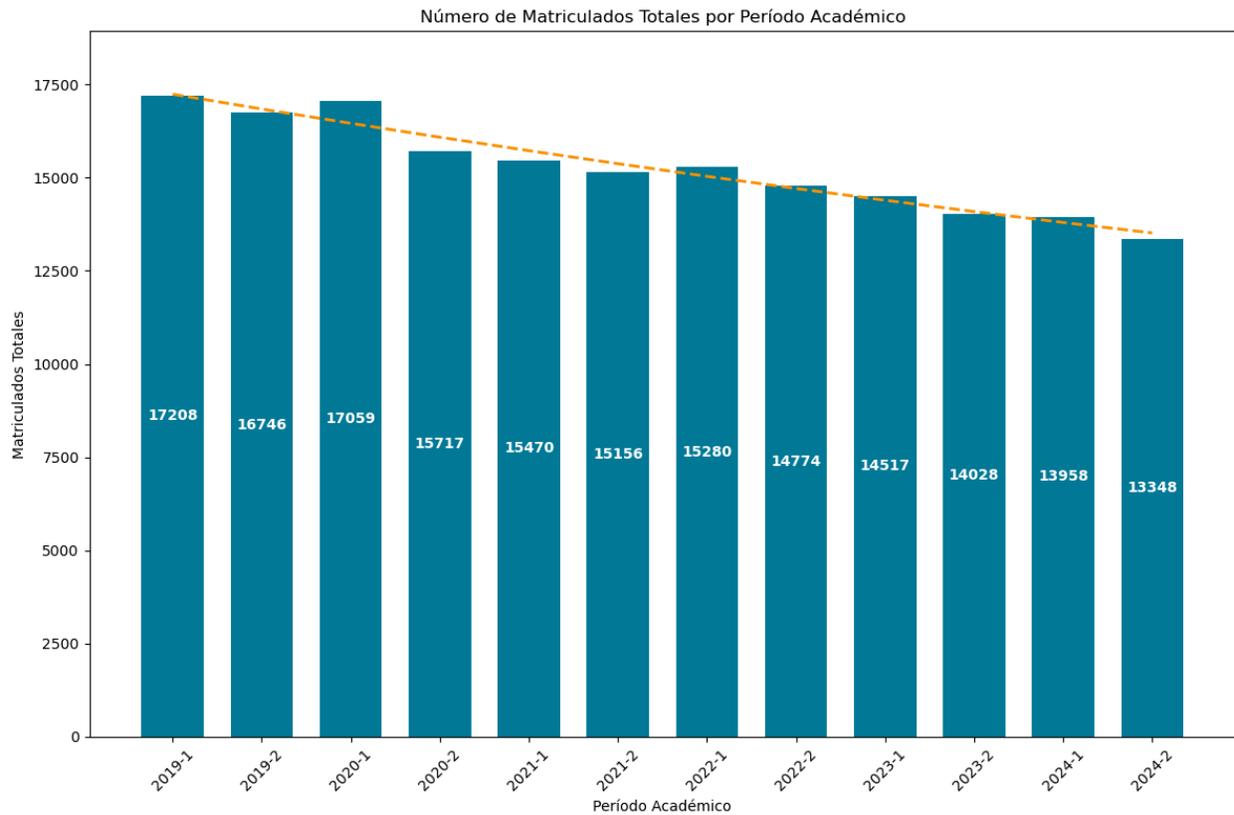
Tendencias por Variable

1. **Inscritos:** La cantidad de inscritos muestra fluctuaciones a lo largo de los semestres. Se observa un descenso significativo en 2020, probablemente debido a los efectos de la pandemia de COVID-19, seguido de una recuperación progresiva en los años siguientes. Sin embargo, el nivel de inscritos no alcanza las cifras pre-pandemia, lo que sugiere la necesidad de estrategias para fortalecer la captación de estudiantes y consolidar la tendencia positiva evidenciada en los últimos periodos.
2. **Admitidos:** La tendencia de admitidos sigue un patrón similar al de los inscritos, con una caída en 2020 y un aumento progresivo en los años siguientes. Esto sugiere que la selección y el filtro de ingreso se mantienen relativamente constantes en proporción al número de inscritos. Para 2024, se observa una estabilización en los procesos de admisión, reflejando un esfuerzo institucional por garantizar un equilibrio entre la oferta académica y la demanda de programas.
3. **Matriculados Nuevos:** Se evidencia un comportamiento más sensible en esta variable, ya que, a pesar del aumento de admitidos, no todos los estudiantes aceptados proceden con su matrícula. Este fenómeno podría estar influenciado por factores económicos o personales que afectan la decisión de inscripción. En el 2024, se han implementado nuevas estrategias de apoyo financiero y orientación para mejorar la conversión de admitidos a matriculados, con resultados alentadores.
4. **Matriculados Totales:** A pesar de las fluctuaciones en los nuevos ingresos, la cantidad de matriculados totales se mantiene en un nivel estable, indicando que la retención estudiantil ha sido un factor clave en la estabilidad de la población académica. En 2024, la universidad ha continuado fortaleciendo políticas de acompañamiento académico y bienestar estudiantil para asegurar la permanencia de los estudiantes y reducir los índices de deserción.
5. **Graduados:** La tendencia de graduados refleja un crecimiento moderado a lo largo del tiempo, lo que sugiere una mejora en la permanencia y finalización de estudios. Sin embargo, se observa un ligero desfase en la cantidad de estudiantes que finalizan sus programas en comparación con los nuevos matriculados. En 2024, se han desarrollado programas de seguimiento y asesoría para mejorar las tasas de graduación y optimizar los tiempos de culminación.



Correlaciones entre Variables: el análisis de correlaciones muestra una fuerte relación positiva entre inscritos y admitidos, lo que confirma que el proceso de selección mantiene una proporción estable en relación con la cantidad de aspirantes. Asimismo, existe una alta correlación entre admitidos y matriculados nuevos, aunque con una menor intensidad, lo que evidencia que no todos los admitidos culminan su proceso de inscripción.

Por otro lado, la relación entre matriculados totales y graduados es positiva pero con una correlación menos fuerte, lo que indica que, si bien un mayor número de matriculados implica más graduados a futuro, existen otros factores que influyen en la culminación de los estudios. La implementación de nuevas estrategias en 2024 busca fortalecer esta relación, garantizando que los estudiantes matriculados tengan un acompañamiento continuo hasta su graduación.



Gráfica 5: Comparación número de estudiantes matriculados por periodo académico.

Factores que Influyen en las Tendencias de Matrícula

Las tendencias de **matrículas en los programas académicos** estuvieron condicionadas por una serie de **factores externos e internos**, que afectaron las decisiones de los aspirantes y la evolución del número de estudiantes matriculados. A continuación, se presentan los elementos más relevantes que incidieron en este proceso:

Factores Económicos

La estabilidad económica de un país tuvo un impacto significativo en la capacidad de los estudiantes para costear su educación superior. Las fluctuaciones en los **costos de matrícula** determinaron la accesibilidad a los programas académicos, mientras que la disponibilidad de **ayudas financieras, becas y préstamos estudiantiles** facilitó o limitó las oportunidades de ingreso a la universidad.

Factores Políticos y Regulatorios

Los cambios en las **políticas educativas** influyeron en la regulación del acceso a la educación superior, afectando aspectos como la financiación estatal y los requisitos de admisión. Para los estudiantes internacionales, las **regulaciones migratorias y de visado** jugaron un papel determinante en la elección de universidades, restringiendo o ampliando las opciones disponibles.

Factores Sociales y Demográficos

Las variaciones en la **población joven** impactaron el número de potenciales estudiantes, mientras que las **preferencias culturales y sociales** incidieron en la demanda de ciertos programas académicos. La percepción pública sobre la **reputación y el prestigio institucional** también fue un elemento clave, ya que los aspirantes buscaron instituciones reconocidas por su calidad educativa y empleabilidad de sus egresados.

Factores Tecnológicos

La incorporación de **innovaciones en la educación**, como la enseñanza en línea y las plataformas digitales de aprendizaje, amplió las opciones de acceso a la formación académica. Asimismo, la **disponibilidad de recursos tecnológicos**, tanto en el hogar como en las universidades, influyó en la elección de la institución, ya que los estudiantes privilegiaron aquellas que ofrecían entornos digitales modernos y accesibles.

Factores del Mercado Laboral

Las tendencias del mercado laboral determinaron la **demanda de habilidades y profesiones específicas**, lo que influyó en la preferencia por ciertos programas académicos con mayor proyección profesional. Del mismo modo, la perspectiva de **mejores ingresos y oportunidades de empleo** incentivó la matrícula en programas alineados con sectores de alta empleabilidad y competitividad.

Factores Internos de la Institución

A nivel institucional, la **calidad académica** fue uno de los principales factores que determinaron la decisión de los aspirantes. Además, las **estrategias de marketing y reclutamiento** desempeñaron un papel clave en la captación de estudiantes, a través de campañas de divulgación que resaltaron los atributos diferenciadores de la universidad. Finalmente, la **infraestructura y los recursos institucionales**, como laboratorios, bibliotecas y servicios complementarios, mejoraron la experiencia estudiantil y fortalecieron la percepción sobre la universidad como un espacio óptimo para el aprendizaje y la formación profesional.

Tendencias de Matrícula por Ciudad

Durante los últimos cinco años, los **programas académicos con mayor demanda** en cada una de las sedes de la **Universidad Católica Luis Amigó** reflejaron las **preferencias académicas de los aspirantes** y las necesidades del contexto regional. Las tendencias identificadas permitieron comprender la evolución de la oferta educativa en cada sede, evidenciando los programas con mayor impacto en términos de matrícula y pertinencia social.

Centro Regional Apartadó

Los programas más demandados en esta sede estuvieron relacionados con las ciencias sociales y la administración. **Psicología** se consolidó como el programa con mayor número de matriculados, seguido por **Administración de Empresas** e **Ingeniería de Sistemas**, que reflejaron una alta demanda en el ámbito empresarial y tecnológico. Asimismo, **Trabajo Social** y la **Licenciatura en Educación Preescolar** destacaron por su impacto en el desarrollo comunitario y educativo de la región.

Centro Regional Bogotá

En la capital del país, **Psicología** y **Trabajo Social** se posicionaron como los programas de mayor interés para los aspirantes. En el ámbito de posgrados, la



demanda se concentró en **Especialización en Adicciones, Especialización en Intervenciones Psicosociales y Especialización en Neuropsicopedagogía Infantil**, evidenciando una preferencia por estudios avanzados en áreas de intervención psicosocial y educativa.

Centro Regional Manizales

El **programa de Derecho** lideró la matrícula en esta sede, seguido de **Psicología**, lo que reflejó una alta demanda en las ciencias jurídicas y del comportamiento. **Negocios Internacionales y Administración de Empresas** también registraron un importante crecimiento, consolidando el interés en la formación en gestión empresarial. Finalmente, **Comunicación Social** emergió como una opción académica en ascenso, respondiendo a las tendencias del mercado de la comunicación y medios digitales.

Sede Medellín

En la sede principal de la Universidad, **Psicología** mantuvo su liderazgo en número de matriculados, consolidándose como el programa con mayor demanda institucional. **Comunicación Social, Derecho, Administración de Empresas y Negocios Internacionales** también figuraron entre los programas con mayor número de estudiantes, evidenciando una fuerte presencia en áreas de ciencias sociales, derecho y negocios.

Centro Regional Montería

El **programa de Derecho** destacó como la opción con más matriculados en esta sede, seguido por **Psicología** y la **Licenciatura en Educación Preescolar**, lo que reafirmó la importancia de la formación en el ámbito jurídico y educativo. **Trabajo Social y Administración de Empresas** también mostraron una tendencia estable en la demanda, consolidando su relevancia en la región.



Gráfica 6: Programas activos y acreditados por facultad

Diversidad

La **Dirección de Planeación** llevó a cabo una **actualización integral de las Cifras Estadísticas Institucionales**, con el propósito de ofrecer una visión más completa y actualizada de la realidad institucional. Esta iniciativa representó un **avance significativo en la gestión de la información**, al facilitar la toma de decisiones basadas en **datos sólidos y confiables**.

Entre las principales novedades de esta actualización se destacaron:

- **Rediseño de los paneles informativos:** Se implementaron formatos más intuitivos y fáciles de interpretar.
- **Incorporación de nuevas variables:** Se amplió la caracterización de la **población estudiantil**, con especial énfasis en **diversidad e inclusión**.

Estos ajustes permitieron fortalecer el análisis institucional y generar estrategias más efectivas para atender las necesidades de la comunidad universitaria.



Tabla 3: Tabla de datos de diversidad incluido a partir del 2024 en el Boletín Estadístico

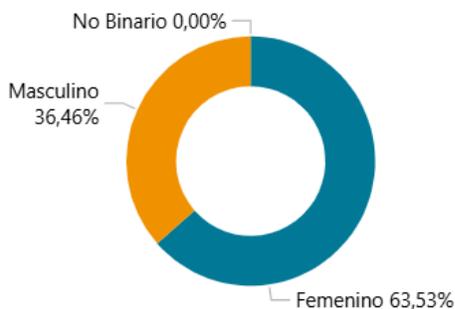
Porcentaje de Matriculados - Discapacidad	Porcentaje de Matriculados - Excombatientes	Porcentaje de Matriculados - Grupos Étnicos	Porcentaje de Matriculados - Habitantes de Frontera
6,03 %	1,18 %	7,78 %	1,52 %
Porcentaje de Matriculados - LGBTIQ	Porcentaje de Matriculados - Migrantes	Porcentaje de Matriculados - Población Rural	Porcentaje de Matriculados - Víctimas del Conflicto
6,26 %	1,10 %	6,99 %	7,30 %

Estos datos permitieron a la institución **evaluar su compromiso con la inclusión y la equidad**, identificando tanto los **logros alcanzados** como las **áreas de oportunidad**. Al comparar estos resultados con los de otras instituciones de educación superior en Colombia, la universidad pudo ubicarse en un **contexto nacional** y establecer **metas más ambiciosas** en materia de **diversidad e inclusión**.

Esta información resultó invaluable para el diseño de **estrategias de reclutamiento, acompañamiento académico y bienestar estudiantil**, garantizando que las acciones institucionales respondieran a las **necesidades específicas de cada grupo poblacional**. De esta manera, se contribuyó a la construcción de una comunidad universitaria más **justa y equitativa**.

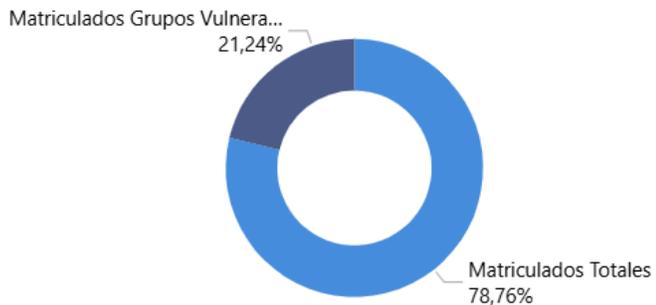
Porcentaje de Estudiantes Matriculados por Género

● Femenino ● Masculino ● No Binario ● Transgénero



Porcentaje Matriculados Comunidad Diversa Vs Matriculados Totales

● Matriculados Totales ● Matriculados Grupos Vulnerables



Gráfica 7: Gráficas de Estudiantes Matriculados por Género y Comunidad Diversa Vs Matriculados Totales

Otros procesos Sistemas de Información

Tabla 4: Avances procesos de sistemas de información

Actividad	Descripción
Gestión de solicitudes	<p>Durante el año 2024, se han atendido 160 solicitudes de información. Los temas principales de estas solicitudes han sido datos sobre estudiantes y docentes. Además, se ha dado respuesta a solicitudes externas de diversos entes gubernamentales y privados.</p>
Reportes SNIES	<p>Se realizó el reporte al sistema SNIES del Ministerio de Educación Nacional, validando y depurando las variables de calidad de datos para los informes de Población Estudiantil, Información Institucional, Recurso Humano, Internacionalización, Investigación, Información Financiera, Bienestar y Extensión.</p>
Generación de consultas en Google App Script	<p>Con el propósito de sistematizar y optimizar algunos procesos a nivel institucional, se han implementado las siguientes automatizaciones de información y reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Script para la gestión de salidas no conformes en el sistema de gestión por procesos. • Script para la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el mismo sistema. • Creación de un formulario HTML para la gestión de indicadores. • Script para administrar el formulario de nuevas contrataciones en el departamento de gestión humana.
Ocupación de Espacios	<p>Teniendo en cuenta la necesidad institucional de tener un panorama más claro respecto a la ocupación de espacios en todos los centros regionales, se ha comenzado la creación de un script que, a partir de la consulta de datos en U en Línea, permitirá la automatización y gestión de la información sobre la ocupación de estudiantes a nivel institucional. Esto facilitará ejercicios de proyección de programas académicos y la toma de decisiones respecto a las intervenciones necesarias en la infraestructura física de la universidad. Ya se realizó una prueba piloto con los Centros Regionales de Apartadó y Manizales.</p>
Generación de Consultas Automatizadas para la Gestión de	<p>Teniendo en cuenta la necesidad de sistematizar los reportes y demás procesos estadísticos a nivel institucional, se han generado diversas consultas utilizando Python, con el objetivo de aplicar técnicas de machine learning que automaticen tareas repetitivas. Estas consultas también servirán como base para que el área</p>



Actividad	Descripción
<p>Información.</p>	<p>estadística explore nuevas aristas enfocadas en la predicción y proyección a partir de los datos.</p> <p>Los avances en este proceso han sido los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Creación de 64 consultas en Python para la extracción de datos desde el servidor institucional en Oracle a una base de datos local en SQL Server, donde se aloja información depurada y segmentada para la generación de diversos reportes y visualizaciones. ● Desarrollo de 4 consultas para la generación automática de los datos de los Cuadros Maestros en los ítems de estudiantes y docentes. ● Eliminación de bases de datos en Excel mediante la migración de datos a SQL Server, lo cual facilita su manipulación y gestión. ● Creación y/o modificación de 55 queries en SQL, que han permitido la gestión de solicitudes, la automatización de la actualización de los boletines estadísticos y la depuración de datos, garantizando su calidad.

1.2 Aseguramiento de la Calidad

La **Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad** tuvo como responsabilidad principal la **articulación de acciones, procesos y resultados a nivel institucional** con el propósito de garantizar la calidad interna de la Universidad. A través de un enfoque sistemático, esta unidad **sistematizó la gestión y la información** con una perspectiva orientada a la excelencia.

Entre sus principales funciones, se destacó la **coordinación de los procesos de acreditación y autoevaluación**, asegurando el cumplimiento de los estándares exigidos para el reconocimiento de calidad de los programas académicos. Asimismo, lideró la **gestión por procesos y la administración de los registros calificados**, fortaleciendo la estructura institucional en términos de planificación, evaluación y mejora continua.

El trabajo desarrollado en esta área fomentó una **cultura institucional basada en la autoevaluación y el mejoramiento continuo**, permitiendo a la Universidad consolidar sus estrategias de aseguramiento de la calidad. Estos esfuerzos estuvieron alineados con el compromiso de mantener una oferta académica pertinente y en constante evolución, respondiendo a las exigencias del entorno educativo y a las expectativas de la comunidad universitaria.

1.2.1 Sistema de Gestión por Procesos

El **Sistema de Gestión por Procesos** es un modelo de organización institucional que busca optimizar la eficiencia y efectividad de las actividades desarrolladas dentro de la universidad. Este sistema se basa en la gestión integral de los procesos académicos, administrativos y de apoyo, garantizando su articulación con la planeación estratégica y los principios de mejora continua.

Articulación de Acciones y Procesos de Calidad

Para garantizar la calidad interna de la Universidad, la **Coordinación de Aseguramiento de la Calidad** implementó una serie de **acciones y procesos articulados**, orientados a fortalecer la gestión académica y administrativa. Estos esfuerzos permitieron consolidar una estructura organizativa enfocada en la **mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad**.

Entre las principales acciones desarrolladas se destacan:



- ♦ **Desarrollo de políticas y procedimientos:** Se establecieron lineamientos que guiaron los procesos académicos y administrativos, asegurando la alineación con los estándares de calidad institucional.
- ♦ **Gestión del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SIAC):** A través de la recolección de datos y el análisis de resultados, se implementaron mecanismos de **evaluación y autoevaluación institucional y de programas**, permitiendo la elaboración de **planes de mejora** para fortalecer tanto la oferta académica como los procesos administrativos.
- ♦ **Coordinación de procesos de acreditación y certificación ante el CNA:** Se gestionó la preparación de documentación técnica, la organización de **visitas de pares evaluadores** y el seguimiento a las recomendaciones emitidas en las evaluaciones externas, garantizando el cumplimiento de los requisitos para la acreditación de programas académicos.
- ♦ **Capacitación y desarrollo del personal docente y administrativo:** Se promovieron estrategias de formación y actualización, alineando las prácticas institucionales con los **criterios de calidad** exigidos por los organismos de acreditación.

Metodología de Trabajo para el Seguimiento de Calidad

La **Coordinación de Aseguramiento de la Calidad**, a través del **Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)**, implementó una metodología de trabajo basada en la **participación, el seguimiento continuo y el uso de herramientas tecnológicas**, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y consolidar una cultura de mejoramiento continuo.

Entre las principales estrategias desarrolladas se destacan:

- ♦ **Creación de comités de autoevaluación:** Se conformaron grupos en cada programa y facultad, integrados por **docentes, administrativos, estudiantes y demás partes interesadas**, fomentando la participación y el compromiso con la calidad académica e institucional.
- ♦ **Reuniones periódicas de seguimiento:** Se estableció un esquema de encuentros regulares con los responsables de los programas y áreas



administrativas, con el fin de **revisar avances, identificar áreas de mejora y coordinar acciones conjuntas.**

- ♦ **Uso de herramientas tecnológicas para la gestión de planes de mejoramiento:** Se implementaron plataformas digitales que facilitaron la **recolección y análisis de datos**, optimizando la toma de decisiones basada en información actualizada.
- ♦ **Ejecución de auditorías internas:** Se llevaron a cabo procesos de **verificación del cumplimiento de los procedimientos y estándares de calidad**, conforme a la **NTC ISO 9001:2015**, asegurando la eficiencia de los procesos institucionales.
- ♦ **Elaboración y socialización de informes de autoevaluación:** Se generaron reportes que sintetizaron los resultados obtenidos en las evaluaciones de calidad y fueron compartidos con la comunidad universitaria, promoviendo la **transparencia y la mejora continua.**
- ♦ **Gestión de la plataforma del PMMI (Plan de Mantenimiento, Mejoramiento e Innovación Institucional):** Se consolidó un espacio digital que permitió el acceso a información actualizada y facilitó la **comunicación entre las diferentes áreas de la Universidad.**
- ♦ **Estandarización de formatos y plantillas:** Se establecieron documentos unificados para la **documentación de procesos, resultados y planes de mejora**, garantizando **coherencia y accesibilidad** en la gestión de la calidad institucional.

Las acciones implementadas por la **Coordinación de Aseguramiento de la Calidad** fueron fundamentales para **mantener y fortalecer la calidad interna de la Universidad Católica Luis Amigó**, asegurando el cumplimiento de los estándares exigidos y consolidando una cultura de mejoramiento continuo en todos los niveles de la institución.

Estado de Auditorías Internas 2024

Las auditorías internas realizadas durante el primer semestre de **2024** permitieron evaluar la efectividad del **Sistema de Gestión de la Calidad** de la Universidad Católica Luis Amigó, identificando fortalezas, no conformidades y aspectos de mejora en distintos procesos institucionales.



Tabla 5: Estado de Auditoría Internas 2024

PERFIL DEL SISTEMA		DESCRIPCIÓN
<p>Hallazgos de la auditoría:</p>	<p>Aspectos relevantes (fortalezas):</p>	<p>El ejercicio de auditoría evidenció un equipo de trabajo altamente articulado, con una línea de comunicación efectiva entre la sede central y los centros regionales, lo que ha permitido una orientación clara hacia el logro de metas y la atención eficiente a las necesidades de la comunidad universitaria.</p> <p>Además, el Plan de Desarrollo Institucional ha sido un eje clave en el crecimiento y posicionamiento de la Universidad, gracias a la participación activa de diversos actores institucionales. Este proceso ha contado con el respaldo del equipo de planeación, que ha suministrado herramientas de control para fortalecer la renovación y creación de nuevos programas académicos.</p> <p>El enfoque institucional en la gestión de actividades de alto impacto ha permitido fortalecer la responsabilidad social universitaria, reforzando el compromiso con la comunidad. En diversos espacios de diálogo, como conversatorios y reuniones con estudiantes, docentes y administrativos, se ha evidenciado la consolidación de una cultura con un enfoque humanista y de servicio, alineado con el carisma Amigoniano.</p> <p>En términos de infraestructura, se resaltó la calidad de los recursos físicos y tecnológicos disponibles en la sede Medellín y los centros regionales de Montería y Apartadó. Estos espacios han sido diseñados para ofrecer una experiencia académica significativa y un entorno de aprendizaje óptimo para los estudiantes.</p>



PERFIL DEL SISTEMA		DESCRIPCIÓN
	No conformidades:	<p>Las auditorías internas identificaron algunos aspectos que requerían atención y mejoramiento en el marco de la NTC ISO 9001:2015, destacándose las siguientes no conformidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aseguramiento de competencias y criterios de evaluación en el manual de perfiles y cargos. (Requisito 7.2) 2. Disponibilidad del conocimiento institucional y su accesibilidad. (Requisito 7.1.6) 3. Definición y ejecución del programa de auditoría interna para 2024. (Requisito 9.2.2, literal a) 4. Criterios de selección y reevaluación de proveedores. (Requisito 8.4) 5. Definición y cumplimiento de la política de calidad institucional. (Requisito 5.2.1, literales b y c) 6. Planificación en el diseño y desarrollo de cursos, diplomados, seminarios y precongresos. (Requisito 8.3.2, literales c y d)
	Aspectos por mejorar:	<p>Las auditorías también permitieron identificar áreas en las que se requiere ajuste y optimización para fortalecer la gestión de calidad institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Adecuación de la Documentación de Procesos: Se recomendó concluir la actualización de la documentación en los procesos de Bienestar Universitario y Prácticas Empresariales, garantizando la coherencia entre lo documentado y su aplicación operativa. ♦ Revisión de la Matriz de Riesgos: Se sugirió clarificar los conceptos en la gestión de riesgos, diferenciando causas, consecuencias y su relación con acciones correctivas y servicios no conformes. ♦ Planificación de Cambios: Se resaltó la necesidad de revisar los cambios con alto impacto en la Universidad, tales como modificaciones en legislación educativa, infraestructura, nuevos programas, nuevas sedes y proyectos tecnológicos.



PERFIL DEL SISTEMA	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Control de Investigación: Se propuso diseñar una herramienta para el control y seguimiento de los entregables en cada etapa de los proyectos de investigación, garantizando la trazabilidad de las iniciativas académicas. ♦ Reinducción Anual: Se recomendó institucionalizar y programar actividades de reinducción anual para fortalecer la adherencia a la cultura organizacional y mejorar la integración del personal. ♦ Criterios de Formación: Se sugirió desarrollar un sistema de clasificación de formaciones, estableciendo criterios claros para medir su eficacia y su impacto en las competencias institucionales. ♦ Medición de Gestión de PQRS: Se propuso evaluar la pertinencia de un indicador específico para medir la gestión de las PQRS, asegurando el monitoreo de tiempos de respuesta y niveles de satisfacción. ♦ Cultura de Mejoramiento Continuo: Se recomendó fortalecer la cultura de identificación y reporte de servicios no conformes, fomentando una gestión proactiva en la prevención de riesgos. ♦ Gestión de Proveedores: Se recomendó clasificar y diferenciar los proveedores críticos y no críticos, revisando los criterios de confiabilidad y estableciendo planes de mejoramiento para aquellos con bajo desempeño. ♦ Revisión de Indicadores de Proceso: Se sugirió actualizar los indicadores de evaluación del desempeño de proveedores, oportunidad en la entrega y gestión de compras, asegurando su alineación con las necesidades institucionales.

Auditoría Externa de Seguimiento 2024 – ICONTEC

La auditoría externa realizada por **ICONTEC** en septiembre de 2024 evaluó la **conformidad y eficacia** del **Sistema de Gestión de la Calidad** de la **Universidad Católica Luis Amigó**, certificado bajo la norma **ISO 9001:2015**. Los resultados reflejaron **avances significativos, aspectos positivos y oportunidades de mejora clave**, evidenciando el **compromiso institucional con la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos estratégicos**.

Aspectos Relevantes

◆ Gestión Estratégica

Reconocimiento a la alta dirección por su liderazgo en la actualización del **Plan Estratégico 2022-2034**, con un enfoque en **innovación, sostenibilidad y desarrollo social**.

Alineación de la matriz de riesgos con los objetivos estratégicos, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos.

◆ Avances en Talento Humano

Implementación del **programa "Líderes U"**, promoviendo la evaluación integral mediante herramientas como la **Evaluación 360°**.

Formalización de criterios de selección y formación, garantizando la continuidad operativa mediante **suplencias y planes de carrera**.

◆ Sostenibilidad e Innovación

Incorporación de estrategias sostenibles, como la política **"cero papel"**, la **reducción de la huella de carbono** y el **uso de energías renovables**.

Capacitación en la **norma ISO 21001:2018**, preparando la ampliación de la certificación hacia un modelo específico para **organizaciones educativas**.

◆ Gestión Académica y Curricular

Mayor **flexibilidad e interdisciplinariedad** en los programas curriculares, integrando metodologías innovadoras como **ABP (Aprendizaje Basado en Problemas)** y **ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)**.



Articulación con programas de **proyección social y extensión**, fortaleciendo la relación entre la universidad y el sector productivo.

- ♦ Automatización y Tecnología

Avances en la **automatización de procesos administrativos y académicos**, especialmente en **Admisión y Registro**, con la implementación de **firmas digitales y certificaciones en línea**.

Oportunidades de Mejora

- ♦ Fortalecimiento Documental y Curricular

Consolidar las **etapas de diseño y desarrollo de programas académicos**, asegurando su implementación transversal en todas las facultades.

Mejorar la **verificación de condiciones de calidad para registros calificados y acreditaciones**.

- ♦ Gestión de Información y Comunicación

Optimizar la **accesibilidad y apropiación de información** relacionada con **riesgos y su tratamiento**, especialmente en los **centros regionales**.

Ampliar la **automatización en procesos administrativos y académicos**, mejorando la **centralización y el análisis de datos**.

- ♦ Articulación Estratégica

Potenciar la **conexión entre el diseño curricular y la planificación universitaria**, promoviendo una mayor flexibilidad y adaptación a las dinámicas del entorno educativo.

- ♦ Diversificación de Ingresos

Fortalecer **estrategias de educación continua, formación empresarial y proyectos especiales** que contribuyan a la **sostenibilidad financiera de la institución**.

Cierre de No Conformidades del 2023

♦ **No Conformidad Mayor:**

Resuelta mediante la implementación de **controles en los procesos de extensión y educación continua**, logrando la **parametrización de eventos** y un manejo más eficiente de **indicadores clave**.

♦ **No Conformidad Menor:**

Gestionada con éxito a través de **ajustes en la documentación operativa** y una mayor **formalización de procesos**, garantizando el **cumplimiento normativo**.

Sensibilización y Capacitación en el Sistema de Gestión por Procesos (SGxP)

En el marco de los encuentros institucionales, se intensificaron los esfuerzos en la **sensibilización sobre los medios, campañas y rutas de capacitación** implementadas para promover una mayor difusión y uso del **Sistema de Gestión por Procesos (SGxP)**.

Estas herramientas fueron diseñadas para facilitar la **gestión de componentes clave**, previamente identificados como **oportunidades de mejora** a partir del análisis de diversas fuentes de información.

Se invitó a toda la **comunidad universitaria** a visitar el **micrositio SGxP - Universidad Católica Luis Amigó**, con el propósito de acceder a estos recursos y fortalecer su **conocimiento y competencias** en la gestión de procesos institucionales.

La participación activa en estas iniciativas no solo contribuirá a la **preparación para la auditoría**, sino que también permitirá **enriquecer el trabajo diario** y fortalecer una **cultura de mejora continua** dentro de la universidad.

Avance Informe Revisión por la Dirección

La **Revisión por la Dirección** es un componente esencial dentro del Sistema de Gestión por Procesos (SGXP), alineado con la norma ISO 9001. Este mecanismo permite evaluar de manera periódica la eficacia del sistema de calidad en la universidad, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y la mejora continua de los procesos institucionales.

Este proceso se realiza trimestralmente y aborda aspectos clave como:



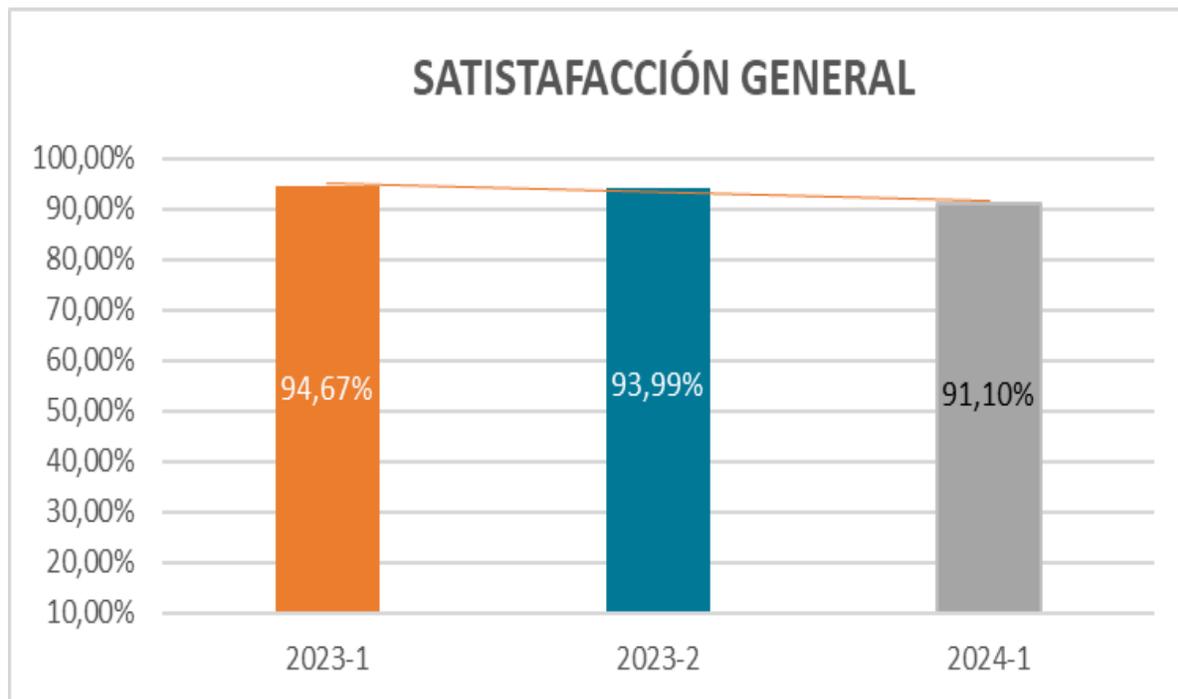
- Cumplimiento de los requisitos de los usuarios.
- Desempeño de los procesos académicos y administrativos.
- Identificación de oportunidades de mejora y acciones correctivas.
- Evaluación de recursos y necesidades institucionales.

Cumplimiento de los requisitos de los usuarios

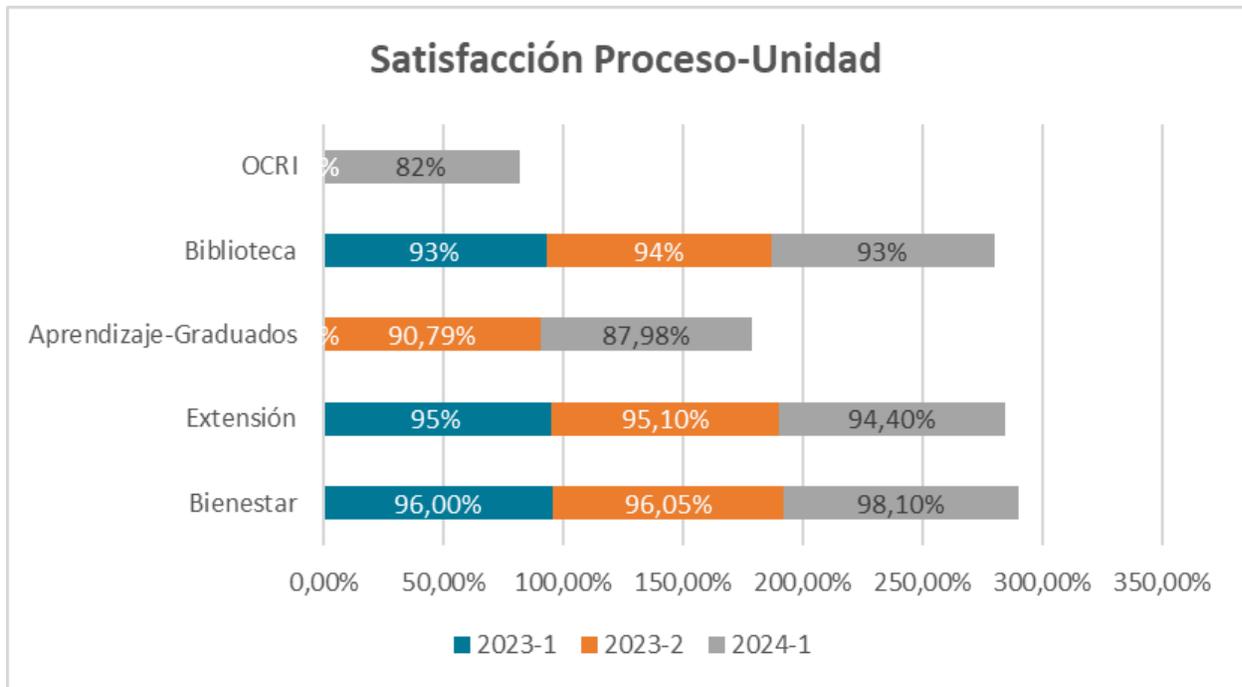
Partes Interesadas - 2024

Durante el año **2024**, se registraron un total de **1.623 casos de PQRSF** a través de la **plataforma CRM**, evidenciando una reducción significativa en comparación con el año **2023**. Esta disminución estuvo relacionada con la **implementación de micrositos institucionales por unidades**, lo que **facilitó el acceso a la información y redujo la cantidad de consultas y reclamaciones**.

Satisfacción partes interesadas:



Gráfica 8: Satisfacción general partes interesadas



Gráfica 9: Satisfacción por proceso

En términos generales, la comunidad universitaria manifestó una satisfacción **moderadamente positiva** con los servicios y programas ofrecidos por las unidades analizadas. Aunque algunos aspectos recibieron una alta valoración, aún existen áreas que requieren mejoras para optimizar la experiencia institucional.

La satisfacción general disminuyó de **94,67% en 2023-1** a **91,10% en 2024**.

Las unidades con mayor nivel de satisfacción fueron **Bienestar Institucional (98%)** y **Extensión y Proyección (93%)**.

Balance Institucional: Desafíos y Fortalezas en los Centros Regionales

El análisis de la gestión institucional permitió identificar tanto áreas de mejora como fortalezas clave en los centros regionales.

Desafíos a Superar

Uno de los aspectos más críticos es la **infraestructura**, donde se evidenciaron espacios físicos inadecuados, falta de mantenimiento y recursos tecnológicos insuficientes. Estas condiciones impactan directamente en la calidad de los servicios y en la experiencia de la comunidad universitaria.



En cuanto a **recursos humanos**, se identificó un déficit de personal calificado, junto con una distribución inequitativa del talento entre los centros regionales. La falta de capacitación continua también limitó la actualización de conocimientos y competencias del equipo de trabajo.

Otro desafío relevante está en la **gestión de la información**, donde las deficiencias en la recopilación y administración de datos, la ausencia de sistemas integrados y los canales de comunicación ineficientes dificultaron la toma de decisiones informadas y la coordinación entre unidades.

La **articulación con la comunidad** sigue siendo un reto, ya que persisten dificultades para vincularse con actores sociales del entorno, difundir los servicios y fomentar una mayor participación en actividades institucionales.

Finalmente, en **evaluación y seguimiento**, se detectó la falta de mecanismos sistemáticos que permitan medir el impacto de los programas y realizar un seguimiento efectivo de las actividades desarrolladas.

Fortalezas Institucionales

A pesar de estos desafíos, la institución cuenta con un **personal altamente comprometido**, caracterizado por su vocación de servicio y dedicación a la comunidad universitaria. Este compromiso se traduce en un esfuerzo constante por mejorar la oferta académica y de bienestar en cada uno de los centros regionales.

Además, los programas desarrollados tienen un **gran potencial de impacto** en las comunidades locales, especialmente a través de la extensión, la proyección social y el bienestar institucional. Este impacto positivo se ve fortalecido por el **amplio conocimiento del entorno**, lo que permite adaptar los servicios y programas a las necesidades específicas de cada comunidad.

Las **experiencias exitosas** en extensión, proyección social y bienestar institucional representan otro punto fuerte, ya que muchas de ellas pueden ser replicadas en otros centros para potenciar su alcance y efectividad.

Por último, la **voluntad de colaboración** entre los equipos de trabajo ha sido un factor clave en la consolidación de una red institucional sólida. La disposición para compartir conocimientos y experiencias con otros centros regionales y con la sede central ha facilitado la implementación de buenas prácticas y la mejora continua.

Conclusión

Si bien existen desafíos estructurales que requieren atención, las fortalezas institucionales ofrecen un punto de partida sólido para consolidar una gestión más eficiente y orientada a la mejora continua. La clave estará en aprovechar el compromiso del personal, fortalecer los procesos de articulación y desarrollar estrategias que permitan optimizar los recursos y la infraestructura, garantizando así un impacto positivo y sostenible en las comunidades atendidas.

Análisis PQRS

Participación de los Centros Regionales

- ♦ **El Centro Regional Manizales** concentró el mayor número de solicitudes dentro de las sedes, lo que reflejó un incremento en la participación de los centros regionales en el registro de PQRSF.

Medellín: 1.362 casos.

Bogotá: 117 casos.

Apartadó: 55 casos.

Montería: 60 casos.

Manizales: 31 casos.

Comparación de periodos:

- ♦ En el primer semestre (**enero-junio 2024**) se gestionaron **1.044 casos de PQRSF**.
- ♦ En el segundo semestre (**julio-diciembre 2024**) se registraron **579 casos**, lo que representó una reducción del **33% (285 casos menos)** en comparación con el mismo período en **2023**.

Factores clave que contribuyeron a la reducción:

Automatización de procesos: Se implementaron respuestas preconfiguradas en el **CRM** para consultas recurrentes, optimizando la atención.

Interfaz intuitiva: Se realizaron mejoras en la plataforma, lo que permitió a los usuarios **resolver problemas de manera autónoma** sin necesidad de presentar solicitudes.

Promoción de canales especializados: Se establecieron estrategias de

redireccionamiento eficiente de solicitudes, asegurando que fueran atendidas por las áreas correspondientes.

Tipologías Principales de PQRSF en 2024

Peticiones (69%) – Corresponden principalmente a consultas sobre horarios de matrícula, inscripciones y accesos a plataformas institucionales.

Quejas (12%) – Se relacionaron con problemas en los canales de comunicación, inconvenientes con certificados académicos y fallas en servicios como el parqueadero.

Sugerencias (9%) – Reflejaron propuestas de mejora en procesos académicos, administrativos y tecnológicos.

Felicitaciones (3%) – Destacaron el reconocimiento de la comunidad universitaria hacia el personal docente y administrativo.

Peticiones

El análisis de las PQRSF evidenció que las solicitudes más frecuentes estuvieron relacionadas con información sobre programas de pregrado, inscripciones, matrículas y trámites administrativos. También se destacaron consultas sobre titulaciones, acceso a plataformas y recuperación de credenciales. Estos hallazgos permitieron optimizar la disponibilidad de la información y mejorar la atención al usuario.

Quejas

Las quejas registradas señalaron áreas clave de mejora:

- **Canales de comunicación ineficiente**, con fallas en los medios de contacto.
- **Falta de automatización en la recuperación de contraseñas**, afectando la experiencia del usuario.
- **Dificultad para contactar unidades de apoyo académico**, generando inconvenientes en la comunicación.
- **Errores en el sistema de matrícula**, impactando el proceso de inscripción.

Estos aspectos resaltaron la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica y capacitar al personal en atención al usuario.

Reclamos

El análisis permitió identificar mejoras en los siguientes aspectos:



- **Tiempos de respuesta de Tesorería**, con demoras en la renovación del crédito ICETEX.
- **Notificación de admisiones**, afectada por retrasos en la comunicación.
- **Período de inscripción**, con solicitudes de mayor flexibilidad.
- **Devolución de dinero**, con necesidad de agilización.
- **Organización de horarios**, recomendando mantener la prematrícula.
- **Acceso a servicios estudiantiles**, señalando oportunidades de optimización.
- **Cupos en materias de últimos semestres**, con propuestas para mejorar la planificación académica.

Análisis de las Sugerencias

Las propuestas más recurrentes incluyeron:

- Mejorar la difusión de los horarios académicos.
- Eliminar el cobro del parqueadero.
- Optimizar los canales tecnológicos de comunicación.
- Aclarar la ubicación de espacios y procesos de homologación.
- Ampliar la oferta de servicios universitarios.
- Implementar incentivos para las pruebas Saber Pro.
- Ofrecer más programas en horario nocturno

Análisis Integral de PQRS y Problemáticas Recurrentes

El análisis consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) durante el año 2024 permitió identificar tendencias clave en los desafíos que enfrentó la comunidad universitaria en su interacción con la institución. A partir de la revisión de estos datos, se establecieron cinco grandes áreas de mejora que requirieron atención prioritaria, debido a su impacto en la eficiencia operativa y la experiencia de los usuarios en distintos procesos académicos y administrativos.

Uno de los principales problemas identificados se relacionó con los procesos de admisión y matrícula, los cuales generaron un alto volumen de solicitudes y reclamaciones, afectando a las áreas de Admisiones, Gestión TIC, Tesorería y Docencia. Se evidenciaron dificultades en la claridad de los procedimientos de inscripción, el pago de matrículas y la gestión de usuarios. Asimismo, se detectaron fallos en el sistema de matrícula, que ocasionaron inconvenientes en la inscripción de asignaturas y la obtención de constancias de matrícula. Adicionalmente, se observó



una demanda recurrente por parte de los estudiantes en relación con información más detallada sobre los horarios y la ubicación de los espacios académicos.

Otro aspecto crítico fue la deficiencia en los canales de comunicación y soporte. Se registraron múltiples quejas sobre demoras en la atención y la falta de respuesta oportuna en las unidades de apoyo académico, lo que evidenció la necesidad de optimizar los canales tecnológicos para garantizar una atención más eficiente. En este sentido, se recomendó fortalecer la difusión de información clave sobre horarios académicos y otros trámites administrativos, con el fin de reducir la cantidad de consultas y mejorar la experiencia del usuario.

El funcionamiento de las plataformas digitales y el acceso a los sistemas institucionales también representaron un reto importante. Se identificaron dificultades en la recuperación de credenciales de acceso, así como la falta de automatización en los procesos de restablecimiento de contraseñas. Además, los problemas técnicos en las plataformas de gestión académica y administrativa generaron barreras en la realización de trámites por parte de los estudiantes. Estas deficiencias resaltaron la necesidad de fortalecer la infraestructura digital de la Universidad, asegurando un acceso más ágil y seguro a los servicios en línea.

En lo que respecta a la gestión financiera y tesorería, se registraron múltiples solicitudes relacionadas con la renovación de créditos ICETEX, la cual presentó tiempos de respuesta prolongados, afectando a los estudiantes que dependen de este apoyo económico. También se evidenció la necesidad de agilizar los procesos de devolución de dinero, ya que algunos casos requirieron un seguimiento extenso antes de ser resueltos. Adicionalmente, dentro de las sugerencias planteadas, se destacó la solicitud de revisión de la política de cobro del parqueadero, con el propósito de analizar alternativas más accesibles para la comunidad universitaria.

Finalmente, en cuanto a la estructura académica, se identificaron inquietudes respecto a la flexibilidad de la oferta educativa. Se recibieron peticiones para ampliar la disponibilidad de programas en horario nocturno, en respuesta a la creciente demanda de estudiantes con restricciones laborales. Asimismo, se reiteró la necesidad de garantizar la oferta de cupos suficientes en materias de últimos semestres, evitando retrasos en la culminación de estudios. Entre las sugerencias recibidas, también se destacó la solicitud de incentivos para los estudiantes con alto desempeño en las pruebas Saber Pro. Además, se señaló la importancia de mejorar la claridad y organización en la asignación de horarios académicos, con el fin de evitar conflictos en la planificación de las actividades estudiantiles.



Fortalecimiento del Seguimiento de Quejas y Reclamos

En el marco de la mejora continua, la Universidad identificó y abordó problemáticas recurrentes en la gestión de PQRSF, priorizando aquellas que impactaron directamente a la comunidad universitaria. Entre los principales temas reportados se destacaron dificultades en los procesos de admisión y matrícula, deficiencias en los canales de comunicación institucional, fallas en el acceso a plataformas digitales y tiempos prolongados de respuesta en Tesorería.

Para mejorar estos aspectos, se implementaron diversas estrategias orientadas a optimizar los servicios institucionales y fortalecer la atención a los usuarios. En el ámbito de admisiones y matrícula, se trabajó en la optimización de los procesos de inscripción, asegurando mayor claridad en la información sobre horarios, pagos, generación de credenciales y constancias de matrícula. Adicionalmente, se fortalecieron los canales de comunicación institucional, implementando mejoras en la accesibilidad y eficiencia de los servicios de atención en las unidades de apoyo académico.

El acceso a plataformas digitales también fue objeto de intervención, con la implementación de nuevas soluciones para la recuperación de contraseñas y la optimización del acceso y la navegabilidad en las herramientas tecnológicas de la Universidad. En el área financiera, se llevaron a cabo acciones para reducir los tiempos de respuesta en la renovación de créditos ICETEX y mejorar la gestión de solicitudes de devolución de dinero, garantizando una mayor eficiencia en los trámites administrativos.

Paralelamente, la Universidad desarrolló estrategias para fortalecer la relación con las partes interesadas y optimizar la gestión de PQRSF. En este sentido, se implementó un programa de capacitación para el personal administrativo a través del programa REMAMOS, con el propósito de fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la calidad del servicio. Asimismo, se lanzó una campaña institucional enfocada en la eficiencia en la atención al usuario, promoviendo valores como la empatía, la responsabilidad y la mejora continua.

Para facilitar el acceso a la información y reducir el número de solicitudes sobre trámites recurrentes, se llevó a cabo la actualización de la sección de preguntas frecuentes en las plataformas institucionales, ofreciendo respuestas más precisas y detalladas. Además, se optimizó el sistema de telefonía IP Avaya con la incorporación de un menú desplegable, mejorando la capacidad de respuesta y reduciendo los tiempos de espera en las solicitudes de asistencia.



Acciones Implementadas en el Sistema de Gestión - Informe de Gestión 2024

Fortalecimiento del Sistema de Gestión por Procesos

Campaña "Navegando juntos hacia la transformación"

Se implementaron cápsulas mensuales de sensibilización y capacitación sobre el **Sistema de Gestión por Procesos**.

- **Mejora:** Fomentó la apropiación del sistema en toda la comunidad universitaria.
- **Propósito:** Crear una cultura organizacional basada en la gestión eficiente de los procesos.

Transferencia del proceso de prácticas

El proceso de **Prácticas de Gestión** se trasladó de **Extensión y Proyección Social a Gestión del Aprendizaje e Innovación Educativa**.

- **Mejora:** Se logró una mayor alineación con los procesos académicos y una mejor articulación con la formación de los estudiantes.
- **Propósito:** Optimizar la gestión y supervisión de las prácticas académicas.

Espacio colaborativo para acceso en línea a la información

Se desarrolló un **portal colaborativo** en conjunto con el Analista de Planeación y el Analista de Información.

- **Mejora:** Facilitó el acceso a herramientas clave como gestión de acciones, salidas no conformes, indicadores, riesgos e información de procesos.
- **Propósito:** Garantizar transparencia y disponibilidad de la información para las partes interesadas.

Creación y finalización de indicadores de procesos

Se trabajó con los líderes de proceso en la definición y consolidación de **indicadores** mediante herramientas de gestión.

- **Mejora:** Se estandarizó la medición del desempeño de los procesos.
- **Propósito:** Fortalecer la toma de decisiones basada en datos.



Formulación del proyecto de certificación en ISO 21001

Se diseñó y presentó el proyecto de certificación en **ISO 21001 (Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas)**, obteniendo aprobación inicial.

- **Mejora:** Representó el primer paso hacia la mejora continua en la calidad educativa.
- **Propósito:** Certificar los procesos académicos bajo estándares internacionales.

Gestión de auditorías integradas

Se optimizó la ejecución de auditorías, integrando la revisión de **ISO 9001**, el diagnóstico GAP en **ISO 27000** y el cumplimiento de la **Ley 1581 de Protección de Datos**.

- **Mejora:** Se redujeron tiempos y costos al realizar auditorías conjuntas.
- **Propósito:** Evaluar y fortalecer el cumplimiento normativo y la gestión por procesos.

Creación del grupo primario de procesos

Se estableció un equipo con representantes de todos los **centros regionales**, participando en reuniones mensuales.

- **Mejora:** Se fortaleció la comunicación y coordinación en la gestión de procesos.
- **Propósito:** Identificar novedades, gestionar indicadores y salidas no conformes, y reforzar la formación en procesos.

Cambio de metodología en la Revisión por la Dirección

Se implementó un **modelo participativo**, en el que los responsables de cada componente gestionaron y presentaron los avances.

- **Mejora:** Se promovió mayor dinamismo y compromiso en la revisión de procesos.
- **Propósito:** Fortalecer la participación, el análisis crítico y la toma de decisiones informadas en la alta dirección.

Estas acciones contribuyeron significativamente a la eficiencia, alineación estratégica y fortalecimiento del **Sistema de Gestión**, asegurando su sostenibilidad y mejora continua en la Universidad.

1.2.2 Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)

El **Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)** es el conjunto de mecanismos, procedimientos y normativas que garantizan la calidad de la educación superior ofrecida por la universidad, en conformidad con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional.

Componentes del SIAC

El SIAC se estructura en los siguientes ejes fundamentales:

- **Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad:** Evaluación y certificación de la calidad de los programas académicos.
- **Autoevaluación Institucional y de Programas:** Procesos de análisis interno para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora.
- **Evaluación del Desempeño Académico:** Seguimiento y medición del impacto de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- **Sistema de Gestión por Procesos:** Herramientas para la medición y control del cumplimiento de los estándares de calidad académica e institucional.

Actividades Relacionadas con el Proceso de Autoevaluación y Seguimiento de los PMMI

Al cierre de **2024**, la universidad contó con un total de **10 programas acreditados**, de los cuales:

- **4 programas** obtuvieron acreditación por primera vez.
- **1 programa** recibió la renovación de su acreditación.

Programas Acreditados y Acreditados en la vigencia

- **Negocios Internacionales – Presencial (Medellín)**
Acreditación por primera vez por 4 años.
Resolución: 6871 del 27 de abril de 2023.
- **Contaduría Pública – Presencial (Medellín)**
Acreditación por primera vez por 6 años.
Resolución: 6392 del 20 de abril de 2023.
- **Publicidad – Presencial (Medellín)**



Acreditación por primera vez por 6 años.
Resolución: 13034 del 31 de julio de 2023.

- **Derecho – Presencial (Medellín)**
Renovación de la acreditación por 4 años.
Resolución: 6397 del 20 de abril de 2023.
- **Ingeniería de Sistemas – Presencial (Medellín)**
Acreditación por primera vez por 6 años.
Resolución: 7591 del 8 de mayo de 2023.
- **Administración de Empresas - Presencial (Medellín)**
Renovación de la acreditación por 6 años.
Resolución: 018826 del 25 de octubre de 2024.

Ruta de Acreditación de Programas Académicos

En junio de 2024, el Comité de Planeación aprobó la ruta de acreditación de programas académicos, lo que permitió elaborar los informes de condiciones iniciales para la acreditación de tres programas de pregrado y una maestría.

Tabla 6: Ruta de acreditación, programas de pregrado y una maestría

Programa	Estado del Arte	Resultado a 2024	Fecha estimada de acreditación
Gastronomía	Documento de condiciones iniciales radicado en espera de visita de pares.	Aprobado Condiciones Iniciales	2025-2P
Gastronomía	Documento para revisión y radicación ante CNA.	Radicado y en espera de visita de Pares CNA	2025- 2P
Teología	Documento para revisión y radicación ante CNA.	Aprobado Condiciones Iniciales	2026-1P
Filosofía	Documento para revisión y radicación ante CNA.	Aprobado Condiciones Iniciales	2026-1P



Programa	Estado del Arte	Resultado a 2024	Fecha estimada de acreditación
Maestría en Educación	Documento para revisión y radicación ante CNA.	Aprobado Condiciones Iniciales	2026-1P

Fuente: Coordinación SIAC.

Otros procesos relacionados con los esfuerzos de acreditación:

- **Acreditación del Programa de Trabajo Social ante CONETS:** El Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social realizó la visita y aprobó la acreditación del programa.
- **Valoración económica de los planes de mejora de programas acreditados:** Los PMMI de los programas acreditados incluyeron una estructura de valoración económica de los esfuerzos de mejora, articulada con la planificación de inversiones tanto institucionales como específicas de cada programa. Este logro permitió integrar mejor las acciones de mejora, fortalecer el mantenimiento de logros y optimizar la asignación de recursos institucionales.

Visibilidad de buenas prácticas de calidad en eventos nacionales

- **Ponencia:** *Data-Drive* en Expoeducación, evento de ciudad organizado por el Observatorio de Políticas Públicas. Realizada el 18 de septiembre en Medellín.
- **Ponencia:** *Buenas prácticas de valoración económica de los planes de mejoramiento* en el II Encuentro Nacional de RIESAC. Presentada el 15 de noviembre en Bucaramanga.

Modelo de Autoevaluación

Durante el primer semestre de 2024, se reorganizó el formulario de encuestas de percepción para unificar los resultados de los diferentes públicos y optimizar el análisis de datos.

Al inicio del semestre, se llevó a cabo la sensibilización *"Formar para Transformar: Autoevaluación y Plan de Mantenimiento, Mejoramiento e Innovación"*, dirigida a directivos y docentes. Esta actividad incluyó sesiones dedicadas a la autoevaluación y



a los planes de mejoramiento, con el propósito de explicar la metodología y los cambios en los procesos de evaluación institucional.

En el segundo semestre, las capacitaciones se enfocaron en el diseño de programas académicos con un enfoque integral de calidad. Se establecieron espacios semanales de formación y retroalimentación, apoyados en herramientas tecnológicas. Cada sesión abordó las exigencias normativas y de información necesarias para el diseño de registros calificados, considerando futuras autoevaluaciones y acreditaciones, así como modificaciones a los programas existentes.

Estos procesos no solo aseguraron una planificación rigurosa y coherente, sino que también promovieron estrategias para identificar y fortalecer el impacto de los programas en su entorno. Como resultado, se fomentó una cultura de mejoramiento continuo y se sentaron las bases para garantizar la pertinencia y sostenibilidad de las iniciativas académicas en el futuro.

Otros procesos de capacitación y sensibilización Interna en Aseguramiento de la Calidad

Diálogo para la mejora del Saber Pro

Se organizaron encuentros participativos con equipos directivos, docentes, coordinadores académicos y estudiantes para analizar los resultados más recientes del Saber Pro y definir acciones de mejora. Estos espacios se enfocaron en:

- **Identificación de brechas de rendimiento:** Se revisaron los puntajes obtenidos en áreas genéricas y específicas para detectar fortalezas y oportunidades de mejora.
- **Diseño de estrategias pedagógicas:** Se implementaron planes de refuerzo, talleres y asesorías especializadas para fortalecer competencias transversales y específicas.

Diálogo para la Definición de Apuestas de Evaluación de Impacto Institucional

Para medir el alcance y la efectividad de los proyectos e iniciativas institucionales, se llevó a cabo un diálogo institucional para definir las líneas de evaluación de impacto en el marco de la acreditación institucional. La Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables lideró este proceso y contribuyó a:



- **Establecer objetivos claros:** Se priorizaron áreas de acción institucional, como empleabilidad de egresados, retención estudiantil y desarrollo regional, definiendo los resultados esperados en cada una.
- **Seleccionar metodologías adecuadas:** Se determinaron instrumentos y técnicas, como encuestas, entrevistas y análisis de datos, para garantizar información confiable y comparable a lo largo del tiempo.
- **Diseñar un plan de seguimiento:** Se creó un cronograma de evaluación periódica con indicadores específicos y responsables definidos para la recolección y análisis de información.

Autoevaluación de los programas académicos:

Tabla 7: Avance informes de autoevaluación 2022-2024

Programa	Municipio	SNIES	Nivel Académico	Metodología	Facultad	Porcentaje de avance del proceso
Psicología	Medellín	54443	Pregrado	Presencial	Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	100%
Licenciatura en Educación Infantil	Medellín	105956	Pregrado	Presencial	Facultad de Educación y Humanidades	60%
Ingeniería de Sistemas Apartadó	Apartadó	102206	Pregrado	Presencial	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	80%
Derecho	Manizales	101430	Pregrado	Presencial	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	100%
Especialización en Derecho de Familia, Infancia y Adolescencia	Medellín	102702	Posgrado	Presencial	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	80%



Programa	Municipio	SNIES	Nivel Académico	Metodología	Facultad	Porcentaje de avance del proceso
Tecnología en Criminología e investigación Forense	Medellín	108926	Pregrado	Presencial	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	75%
Tecnología en Desarrollo de Software	Medellín	108842	Posgrado	Presencial	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	100%
Especialización en Gestión Educativa fecha de corte 2024	Medellín	54982	Posgrado	Virtual	Facultad de Educación y Humanidades	85%
Doctorado en Educación	Medellín	108352	Posgrado	Presencial	Facultad de Educación y Humanidades	100%
Psicología	Manizales	91490	Pregrado	Presencial	Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	100%
Publicidad	Medellín	53857	Pregrado	Presencial	Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño	90%
Especialización en Relaciones Públicas	Medellín	103104	Posgrado	Presencial	Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño	40%
Maestría en Educación para la Inclusión con Énfasis en Políticas Públicas	Medellín	110903	Posgrado	A distancia	Facultad de Educación y Humanidades	90%
Maestría en Fundamentos de la Docencia en Lenguas Extranjeras	Medellín	110877	Posgrado	Presencial	Facultad de Educación y Humanidades	50%



Programa	Municipio	SNIES	Nivel Académico	Metodología	Facultad	Porcentaje de avance del proceso
Comunicación Social - fecha de corte 2024 Actualización	Medellín	7351	Pregrado	Presencial	Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño	95%

Fuente: Coordinación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Se realizó un seguimiento individual a los programas académicos para garantizar la adecuada implementación de sus planes de mejoramiento, mantenimiento e innovación. Este proceso permitió monitorear avances, fortalecer estrategias y asegurar la coherencia con los objetivos institucionales de calidad.

Tabla 8: Programas Acompañados Grupo 1 Tabla 10. Programas Acompañados Grupo 2

Facultad	Programa	Municipio	Código o SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Negocios Internacionales	Medellín	51724	Presencial	Juan Marcos Sanabria Estrada	Pregrado	95%
Facultad de Ingenierías Y Arquitectura	Ingeniería de Sistemas	Medellín	11846	Presencial	Lina María Montoya Suárez	Pregrado	90%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Contaduría Pública	Medellín	10252	Presencial	Leidy Patricia Rodríguez Piñeros	Pregrado	95%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Administración de Empresas	Medellín	51635	Presencial	Héctor Andrés Correa López	Pregrado	95%



Facultad	Programa	Municipio	Código o SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Gastronomía	Medellín	101741	Presencial	Sugey Elena Anaya García	Pregrado	95%
Facultad de Comunicación, Publicidad Y Diseño	Publicidad	Medellín	53857	Presencial	Jimena Isaza Álvarez	Pregrado	90%
Facultad de Comunicación, Publicidad Y Diseño	Comunicación Social	Medellín	7351	Presencial	Lina María Rendón López	Pregrado	95%
Facultad de Educación y Humanidades	Filosofía	Medellín	11971	Presencial	William Fagua Torres	Pregrado	90%
Facultad de Educación y Humanidades	Maestría en Educación	Medellín	105229	Presencial	Mónica María Álvarez Gallego	Posgrado	90%
Facultad de Educación y Humanidades	Licenciatura en Educación Infantil	Medellín	105956	Presencial	Carlos Andrés Cardona Arteaga	Pregrado	100%
Facultad de Educación y Humanidades	Teología	Medellín	11070	Presencial	William Fagua Torres	Pregrado	100%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Derecho	Medellín	8345	Presencial	Angela María Prada Cadavid	Pregrado	90%
Facultad de Educación y Humanidades	Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Inglés.	Medellín	106287	Presencial	Diana Marcela Jaramillo Cataño	Pregrado	85%
Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	Psicología	Medellín	54443	Presencial	Luis Hernán Saldarriaga Restrepo	Pregrado	90%



Facultad	Programa	Municipio	Código SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	Desarrollo Familiar	Medellín	1874	Presencial	Ledy Maryory Bedoya Cardona	Pregrado	100%
Facultad de Educación y Humanidades	Especialización en Gestión Educativa	Medellín	54982	Presencial	Leisy Magdali Arroyave Taborda	Posgrado	60%
Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	Trabajo social	Medellín	104518	Distancia	Nelson David Manosalva Rodríguez	Pregrado	70%
Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	Psicología Manizales	Manizales	91490	Presencial	Carolina Beltrán Dulcey	Pregrado	90%
Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar	Psicología	Apartadó	101432	Presencial	Grey Monterrosa Gómez	Pregrado	50%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Negocios Internacionales	Manizales	101292	Presencial	José David Giraldo Castellanos	Pregrado	90%
Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas	Maestría en Derecho	Medellín	104834	Presencial	Laura Victoria Cárdenas Rojas	Posgrado	0%
Facultad de Ciencias Administrativas,	Maestría en Administración	Medellín	102987	Presencial	Alina Sorany Agudelo Álzate	Posgrado	30%



Facultad	Programa	Municipio	Código SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Económicas y Contables							
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Administración de Empresas	Medellín	1875	A Distancia	Héctor Andrés Correa López	Pregrado	0%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Derecho	Montería	101429	Presencial	José Javier Osorio de la Ossa	Pregrado	50%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Derecho	Manizales	101430	Presencial	Ángela María Lora Echavarría	Pregrado	90%
Facultad de Comunicación, Publicidad Y Diseño	Diseño Gráfico	Medellín	102985	Presencial	Paula Andrea Vargas Londoño	Pregrado	90%

Tabla 9: programas acompañados Grupo 3

Facultad	Programa	Municipio	Código SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Gerencia del Mercadeo	Medellín	111249	Presencial	Nestor Raul Ospina Sanchez	Posgrado	95%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Gestión y Control Tributario	Medellín	52296	Presencial	Ruby Stella Cabrera Jaramillo	Posgrado	0%



Facultad	Programa	Municipio	Código SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Gerencia de la Responsabilidad Social Empresarial	Medellín	110839	A Distancia	Diego Enrique Almanzar	Posgrado	0%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Gerencia del Talento Humano	Medellín	102725	Presencial	Yurley Yazmin Mazo López	Posgrado	40%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Gerencia del Talento Humano	Medellín	104144	A Distancia	Yurley Yazmin Mazo López	Posgrado	40%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Gerencia de Servicios en Salud	Medellín	108871	Presencial	Gloria Estella Estrada Bedoya	Posgrado	20%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Finanzas	Medellín	19255	A Distancia	Catalina Valencia Franco	Posgrado	0%
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	Especialización en Finanzas	Medellín	20961	Presencial	Catalina Valencia Franco	Posgrado	95%
Facultad De Educación Y Humanidades	Especialización en Docencia Universitaria	Medellín	106853	Presencial	Carlos Andres Toro	Posgrado	85%



Facultad	Programa	Municipio	Código SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Comunicación, Publicidad Y Diseño	Especialización en Relaciones Públicas	Medellín	103104	Presencial	Deybis Zapata Correa	Posgrado	30%
Facultad de Comunicación, Publicidad Y Diseño	Comunicación Social	Manizales	104672	Presencial	Anlly Tatiana Flórez Ospina	Pregrado	50%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Especialización en Derecho Penal y Criminología	Medellín	102678	Presencial	Laura Victoria Cárdenas Rojas	Posgrado	60%
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Especialización en Big Data e Inteligencia de Negocios	Medellín	106703	Presencial	Huber Hernando Morales	Posgrado	80%
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Maestría en Neuropsicopedagogía	Medellín	105042	Presencial	Luisa Fernanda Correa Pérez	Posgrado	60%
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Especialización en Neuropsicopedagogía Infantil	Medellín	101820	Presencial	Lina Marcela Naranjo Naranjo	Posgrado	60%
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Especialización en Neuropsicopedagogía Infantil	Medellín	104384	Virtual	Lina Marcela Naranjo Naranjo	Posgrado	60%
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Especialización en Intervenciones Psicosociales	Medellín	54080	Registro Único Presencial-Virtual	Carolina Restrepo Segura	Posgrado	60%
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Especialización en Adicciones	Medellín	54587	A Distancia	Elizabet Ruiz Zuluaga	Posgrado	60%
Facultad de Ingenierías Y Arquitectura	Ingeniería de Sistemas	Apartadó	102206	Presencial	José Rafael Mosquera Ruíz	Pregrado	0%



Facultad	Programa	Municipio	Código SNIES Del Programa	Metodología	Responsable	Nivel Académico	Porcentaje de avance del proceso
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Psicología a Distancia	Apartadó, Medellín, Manizales y Montería	102540	A Distancia	Hamilton Fernández Vélez	Pregrado	95%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Especialización en Derecho de Familia, Infancia y Adolescencia	Medellín	102702	Presencial	Natalia Baena Robledo	Posgrado	0%
Facultad De Educación Y Humanidades	Doctorado en Educación	Medellín	108352	Presencial	David Esteban Zuluaga Mesa	Posgrado	75%
Facultad de Ingenierías Y Arquitectura	Tecnología en Desarrollo de Software	Medellín	108842	Presencial	Diego Alejandro Robledo Mejía	Pregrado	80%
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Tecnología en Criminología e Investigación Forense	Medellín	108926	Presencial	Daniel Zea Giraldo	Pregrado	0%
Facultad de Psicología y Ciencias Sociales	Doctorado en Estudios Interdisciplinarios en Psicología	Medellín	109229	Presencial	Jorge Andrés Jiménez Rodas	Posgrado	100%

Gestión de Registros Calificados

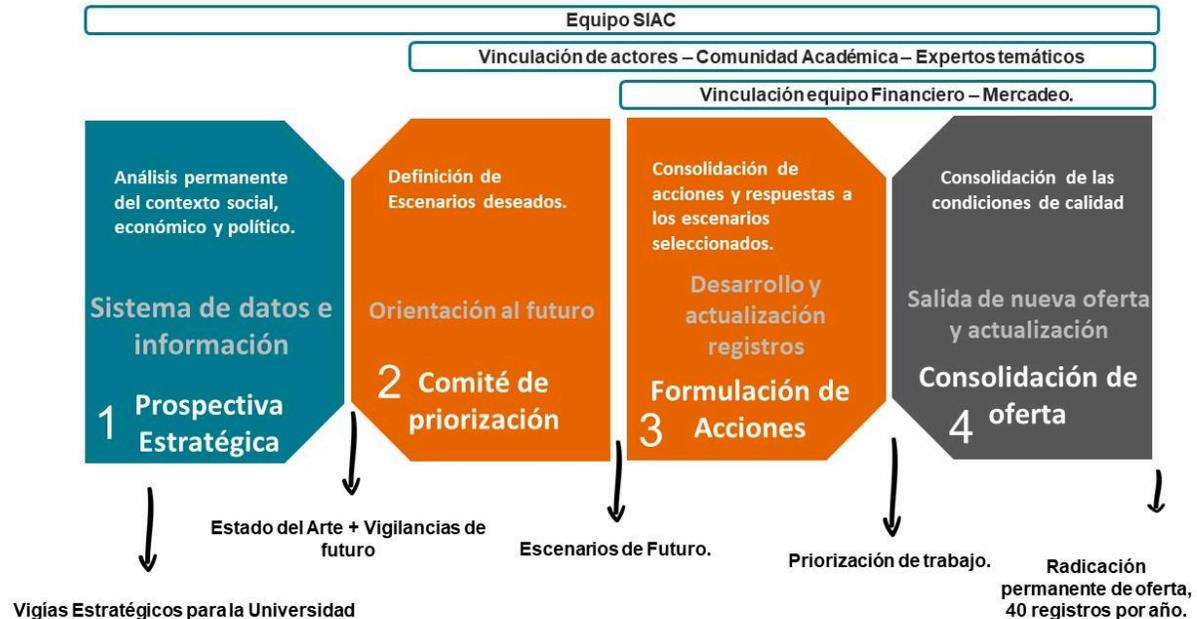
Durante 2024, la Universidad Católica Luis Amigó ha realizado importantes avances en la gestión del proceso de Registros Calificados.

Ajuste a la estructura de operación de Registros Calificados para 2025

Este ajuste consolidó la gestión en un equipo especializado de seis profesionales, quienes, en articulación con las facultades, los centros regionales y las unidades de apoyo de Planeación y la Vicerrectoría de Docencia, fortalecerán la capacidad

instalada. Esta estrategia permitirá ofrecer una educación superior pertinente, coherente e innovadora, además de lograr una reducción de costos superior al 40%.

Cambio en la estructura de Registros Calificados



Gráfica 10: Cambio en la estructura de los registros calificados

Programas Radicados

Se radicaron **10** programas en total, distribuidos de la siguiente manera:

- Montería: 2 programas.
- Manizales: 2 programas.
- Medellín: 4 programas.
- Apartadó: 2 programas.

Estos procesos de radicación permitieron formalizar la oferta académica y avanzar en el cumplimiento de los requisitos exigidos por los entes reguladores. Adicionalmente, seis (**6**) **programas** están listos para el cargue de información ante SACES. Con esta gestión, se agilizará la obtención de los registros y la consecuente aprobación de los planes de estudio, favoreciendo la expansión de la oferta académica institucional.



Programas Modificados

Durante 2024, se realizaron dos modificaciones curriculares:

- **Psicología (Presencial - Medellín):** Se ajustó el plan de estudios para mejorar su pertinencia formativa.
- **Especialización en Finanzas:** Se aumentó el número de cupos para responder a la alta demanda y ampliar la cobertura.

Adicionalmente, los programas de **Licenciatura en Educación Infantil** y **Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés** (ambos en Medellín) finalizaron la etapa previa a la radicación de su modificación ante el Ministerio de Educación Nacional. La principal actualización de estos programas consiste en su ampliación a nuevos lugares de desarrollo en los centros regionales de Montería y Manizales.

Desarrollo de Estudios Previos

Al cierre de 2024, se avanzó en la formulación de 21 programas, proyectados para ser incorporados en la oferta académica de 2025. Este proceso permitió anticipar tendencias y necesidades del mercado, garantizando la pertinencia de la formación y fortaleciendo la competitividad institucional.

Como resultado, se concretó la creación de cuatro nuevos programas, reflejando el compromiso de la universidad con la innovación y la ampliación de su oferta educativa. Además, se llevó a cabo un riguroso proceso de evaluación para asegurar la calidad y relevancia de las nuevas propuestas académicas.

Atención de Visitas de Pares

Durante 2024, se llevaron a cabo 17 visitas de pares CONACES-MEN, distribuidas de la siguiente manera:

- **Medellín:** 7
- **Manizales:** 5
- **Montería:** 3
- **Apartadó:** 2



Entre las evaluaciones realizadas, se destacaron las de los programas de **Actividad Física y Deportes** y **Arquitectura**, evidenciando el compromiso institucional con una oferta educativa de calidad y pertinente.

Al cierre de 2024, el programa de **Actividad Física y Deportes** obtuvo la aprobación de su registro calificado, lo que permitirá iniciar matrículas en 2025.

Acompañamiento a las Facultades en el Desarrollo de Nueva Oferta Educativa

En el ámbito de la asesoría académica, se realizaron **120 asesorías semanales** y **64 asesorías mensuales**, garantizando un acompañamiento constante a estudiantes y personal académico. Estas sesiones permitieron orientar y fortalecer el desarrollo de los programas, asegurando su alineación con las necesidades de la comunidad universitaria.

La gestión en la radicación de programas y la atención de visitas de pares reflejó el compromiso institucional con la consolidación de una oferta académica de calidad y el cumplimiento de los lineamientos de los entes reguladores. Los avances en la radicación de nuevos programas, la implementación de modificaciones curriculares y la formulación de proyectos académicos futuros evidenciaron una visión estratégica orientada a la expansión y mejora continua.

La recepción de visitas de pares contribuyó a fortalecer la cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo, validando la pertinencia de los programas existentes y promoviendo ajustes en los planes de estudio. De cara a los próximos años, la institución seguirá trabajando en el fortalecimiento de la calidad académica, la sostenibilidad de los procesos de radicación y la implementación de recomendaciones que impulsen la excelencia educativa y la proyección social.



Tabla 10: Listado de programas que se trabajaron durante 2024-1 y culminaron actividades de redacción de documentos

Programa	Lugar	Modalidad	Etapa del Proceso al cierre de 2024
Especialización En Big Data E Inteligencia De Negocios	Apartadó	Presencial	Documento de creación para revisión y radicación.
Especialización En Crianza Y Cuidado De Infancia (Híbrido)	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Maestría En Psicología Hospitalaria	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Maestría En Estudios Interdisciplinarios De Familia (Híbrido)	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Especialización En Cambio Social (Híbrido)	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Maestría En Cambio Social (Híbrido)	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Especialización En Creatividad (Híbrido)	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Maestría En Creatividad (Híbrido)	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Licenciatura En Psicopedagogía	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Profesional En Lenguas Extranjeras (Híbrido)	Medellín/ Manizales	Presencial	Estudios Previos Culminado
Profesional En Artes Visuales (Híbrido)	Medellín/ Manizales	Presencial	Estudios Previos Culminado
Licenciatura En Didácticas Digitales (Virtual)	Virtual	Virtual	Estudios Previos Culminado



Programa	Lugar	Modalidad	Etapa del Proceso al cierre de 2024
Especialización En Diseño Digital Para La Educación (Virtual)	Virtual	Virtual	Estudios Previos Culminado
Maestría En Big Data Y Seguridad Informática (Virtual)	Virtual	Virtual	Estudios Previos Culminado
Maestría En Docencia De Lenguas Extranjeras (Híbrido)	Manizales	Presencial	Estudios Previos Culminado
Especialización En Negocios Musicales.	Manizales /Montería	Presencial	Estudios Previos Culminado
Inteligencia Artificial Y Derecho	Virtual	Virtual	Documento de creación para revisión y radicación.
Derecho Ambiental Con Énfasis En Sancionatorio	Virtual	Virtual	Documento de creación para revisión y radicación.
Especialización En Daños	Virtual	Virtual	Documento de creación para revisión y radicación.
Especialización En Comunicación Deportiva (Híbrido)	Montería	Presencial	Estudios Previos Culminado
Administración Financiera.	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Administración De Mercadeo	Medellín	Presencial	Estudios Previos Culminado
Especialización En Gestión De Negocios Digitales	Medellín	Presencial	Documento de creación para



Programa	Lugar	Modalidad	Etapa del Proceso al cierre de 2024
			revisión y radicación.
Doctorado En Organizaciones (Híbrido)	Medellín	Presencial	Documento de creación para revisión y radicación.
Maestría En Docencia De Lenguas Extranjeras (Híbrido)	Manizales	Presencial	Documento de creación para revisión y radicación.
Especialización En Gerencia De Mercadeo	Apartadó	Presencial	Radicado
Ingeniería De Procesos	Medellín /Apartadó	Presencial	Programa culminado no radicado
Especialización En Planeación Territorial Y Desarrollo Social	Apartadó/ Medellín	Registro Único Con Del Lugar De Desarrollo	Documento de creación para revisión y radicación
Especialización En Adulto Mayor	Medellín / Manizales	Registro Único Con Del Lugar De Desarrollo	Radicado
Especialización En Logística Estratégica Internacional	Manizales	Presencial	Radicado
Especialización En Derecho Administrativo	Montería	Presencial	Radicado y con visita realizada
Especialización En Gerencia Ambiental	Montería	Presencial	Radicado y con visita realizada
Psicología	Montería	Presencial	Documento de creación para revisión y radicación



Programa	Lugar	Modalidad	Etapa del Proceso al cierre de 2024
Licenciatura En Lenguas Extranjeras Con Énfasis En inglés	Montería	Presencial	Documento listo para radicar
Licenciatura En Educación Infantil	Montería	Presencial	Documento listo para radicar
Negocios Internacionales	Manizales	Presencial	Renovación radicada y con visita realizada
Especialización En Finanzas	Medellín	Presencial	Documento listo para radicar
Especialización En Neuropsicopedagogía Infantil	Medellín	Presencial	Renovación radicada
Maestría En Adicciones Y Salud Mental	Medellín	Presencial	Renovación radicada
Negocios Internacionales	Medellín	Presencial	Documento de modificación para revisión y radicación
Administración De Empresas	Medellín	Presencial	Documento de creación para revisión y radicación
Especialización En Finanzas	Medellín	Presencial	Aumento de Cupos implementado
Arquitectura	Medellín	Presencial	Radicado y con visita realizada
Licenciatura En Lenguas Extranjeras Con Énfasis En inglés	Montería	Presencial	Documento listo para radicar



Tabla 11: Listado de programas que se radicaron ante NUEVO SACES durante 2024-1 y están a la espera de las visitas y demás disposiciones por parte del MEN.

Programa	Lugar	Modalidad	Etapas del Proceso al cierre de 2024
Especialización En Derecho Laboral	Medellín	Presencial	Radicado y con visita realizada
Maestría En Intervenciones Psicosociales	Medellín	Presencial	Radicado
Especialización En Big Data E Inteligencia De Negocios	Medellín	Presencial	Radicado y con visita realizada
Especialización En Docencia Universitaria	Medellín	Presencial	Radicado y con visita realizada, en recursos de reposición.
Negocios Internacionales	Manizales	Presencial	Radicado y con visita realizada
Psicología	Apartadó	Presencial	Radicado en espera de visita
Derecho	Montería	Presencial	Radicado y con visita realizada

1.3 Infraestructura Física y Tecnológica

La infraestructura física y tecnológica desempeñó un papel fundamental en la modernización y optimización de los espacios y herramientas utilizadas en la Universidad Católica Luis Amigó. A lo largo del **2024**, se implementaron estrategias orientadas a fortalecer la capacidad operativa, garantizar la eficiencia en la gestión de recursos y mejorar la experiencia de la comunidad universitaria.

Este capítulo se divide en dos grandes áreas: **infraestructura física**, enfocada en la planificación, optimización y mantenimiento de los espacios académicos y administrativos, y **tecnología e innovación**, donde se desarrollaron iniciativas para consolidar el uso de herramientas digitales y mejorar la seguridad, conectividad y operatividad de los sistemas institucionales.

1.3.1 Infraestructura Física

La infraestructura física de la Universidad Católica Luis Amigó se fortaleció con proyectos estratégicos orientados a **mejorar la accesibilidad, optimizar el uso de los espacios y modernizar las instalaciones académicas y administrativas**. Durante el 2024, se implementaron diversas iniciativas para garantizar que los espacios físicos respondieran a las necesidades institucionales y facilitaran el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

Entre las acciones más relevantes, se llevó a cabo un **inventario detallado de los espacios físicos**, permitiendo una mejor distribución y gestión de aulas, laboratorios y oficinas. Asimismo, se estableció un **nuevo sistema de reservas de espacios**, con el objetivo de asegurar una asignación equitativa y eficiente de los recursos disponibles.

Además, se realizaron mejoras en la infraestructura con **proyectos de modernización de aulas y espacios comunes**, garantizando su funcionalidad y adaptabilidad a los requerimientos pedagógicos y operativos. Estos avances han permitido que la Universidad cuente con un entorno más seguro, accesible y alineado con las exigencias de la educación contemporánea.

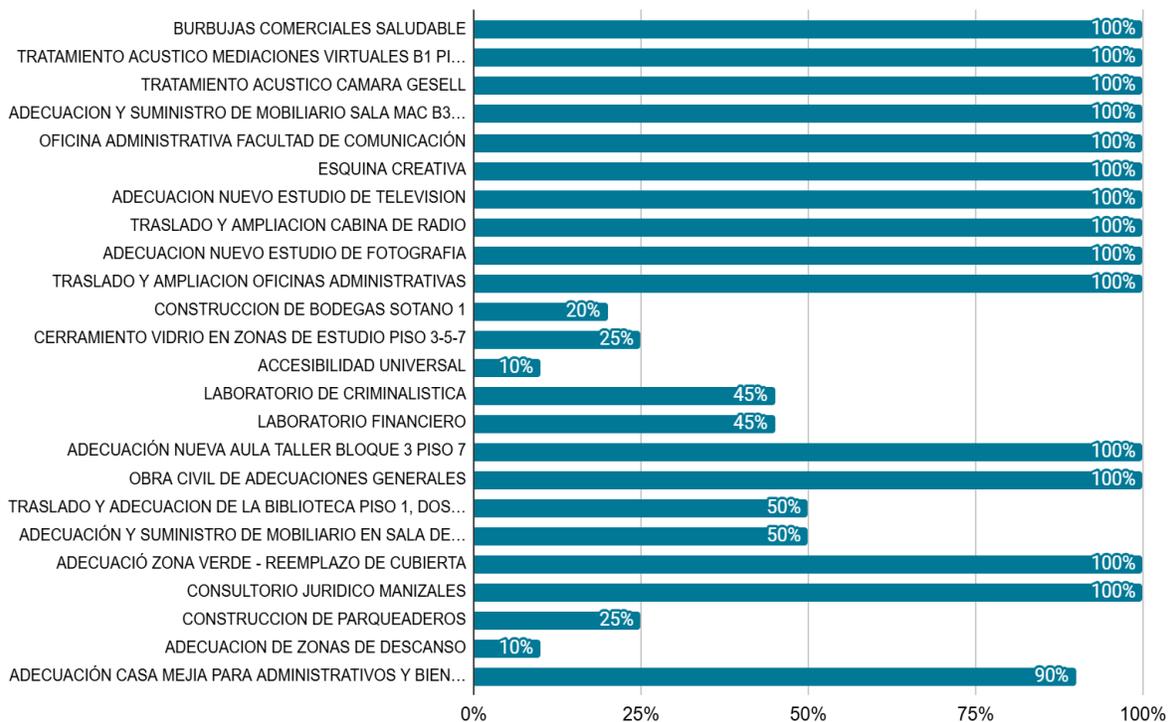


Optimización de Infraestructura Física

Durante el **primer semestre de 2024**, se ejecutaron diversos proyectos orientados a la **optimización de la infraestructura física** en beneficio de la comunidad universitaria. Estas iniciativas fueron diseñadas para **mejorar la eficiencia, accesibilidad y funcionalidad** de las instalaciones, garantizando que respondan a las necesidades actuales y futuras de la institución.

 A continuación, se encuentra el enlace con los proyectos ejecutados y en marcha durante 2024: **Ver proyectos**

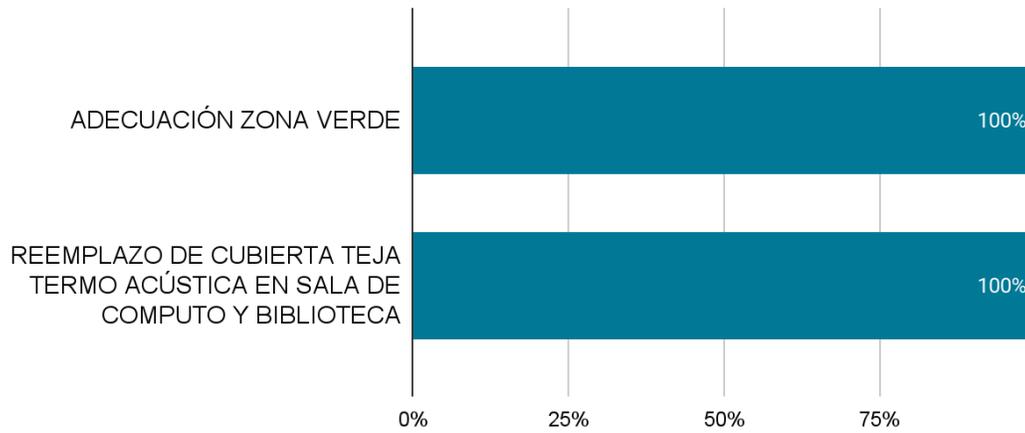
INFRAESTRUCTURA FISICA 2024



Gráfica 11: Proyectos infraestructura física Medellín

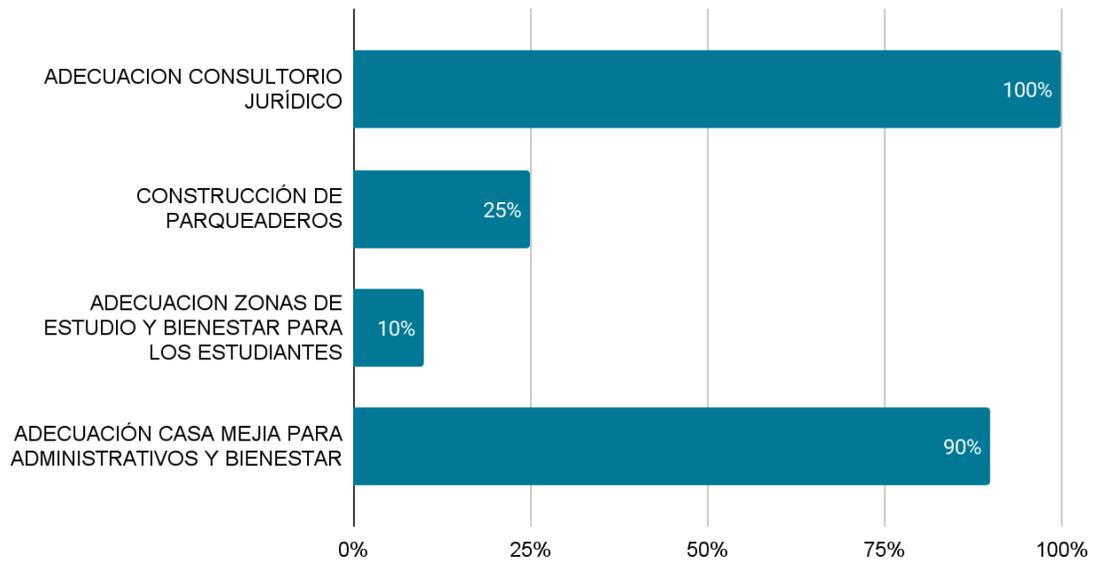


INFRAESTRUCTURA FÍSICA APARTADÓ



Gráfica 12: Proyectos infraestructura física Apartadó

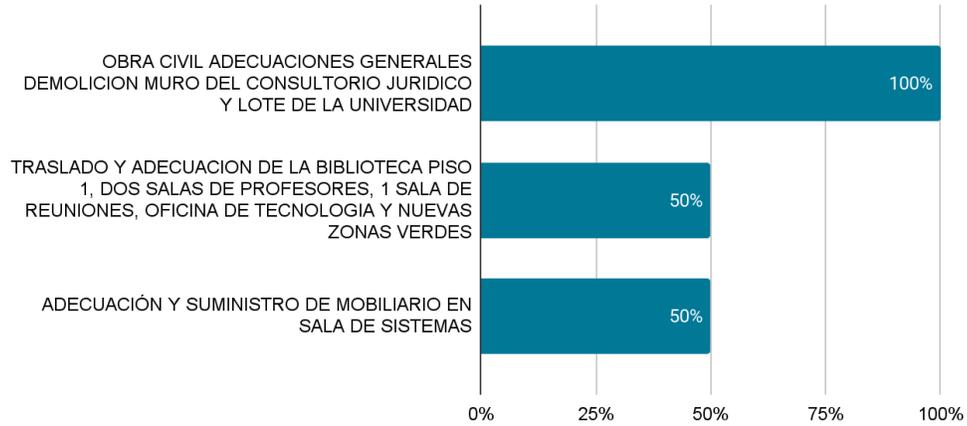
INFRAESTRUCTURA FÍSICA MANIZALES



Gráfica 13: Proyectos infraestructura física Manizales



INFRAESTRUCTURA FÍSICA MONTERÍA



Gráfica 14: Proyectos infraestructura física Montería

📌 Más información disponible en: Anexo 3: [PROYECTOS 2024](#)

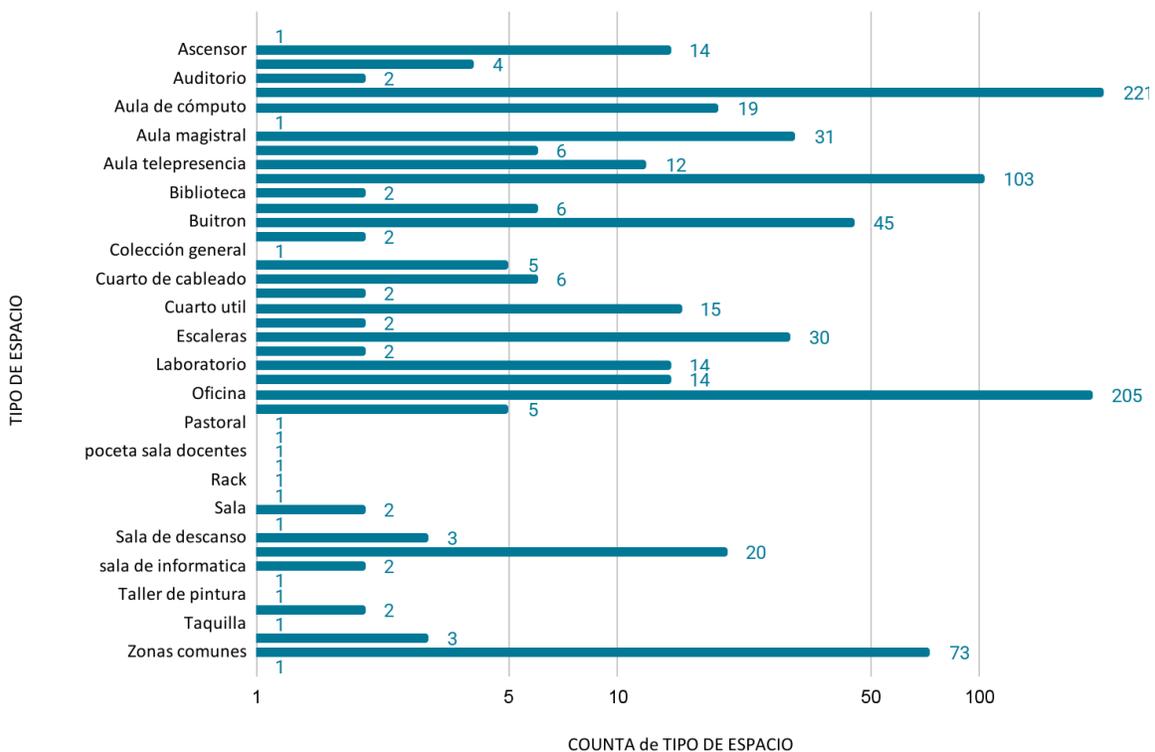


Inventario de Espacios Físicos

La universidad consolidó un **inventario detallado** de los espacios físicos en **Medellín y sus centros regionales**, incluyendo información sobre su **distribución, tamaño y usos**. Este documento proporciona una visión integral de la infraestructura disponible, facilitando una **gestión eficiente y estratégica** de los recursos espaciales para diversas actividades y proyectos institucionales.

 Más información disponible en Anexo 5: Inventario de Espacios Físicos – Medellín y Centros Regionales

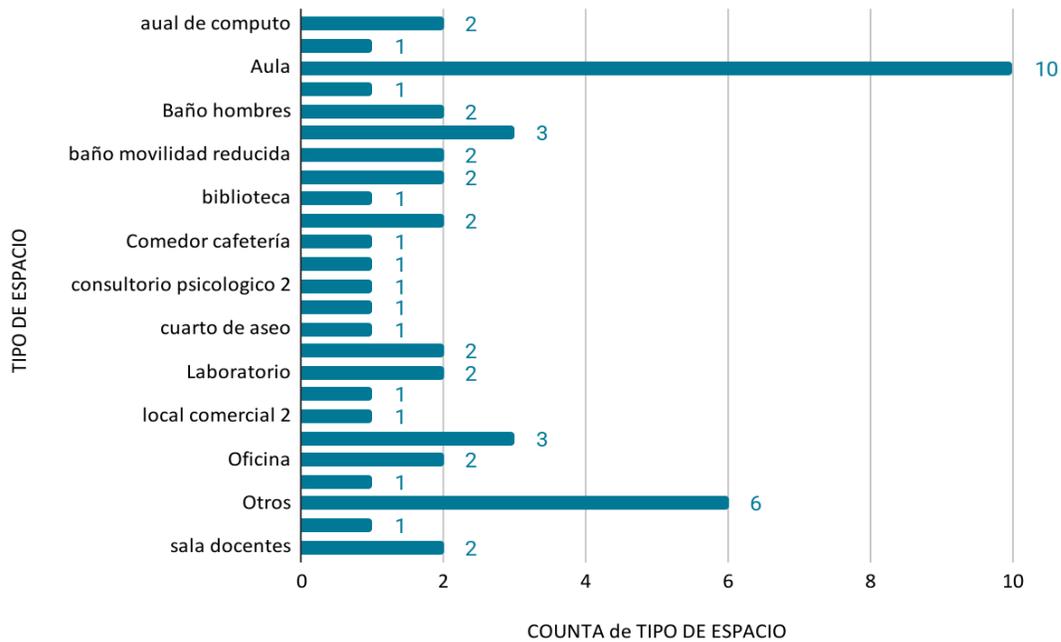
CANTIDAD POR TIPO DE ESPACIO



Gráfica 15: Tipología infraestructura física Medellín

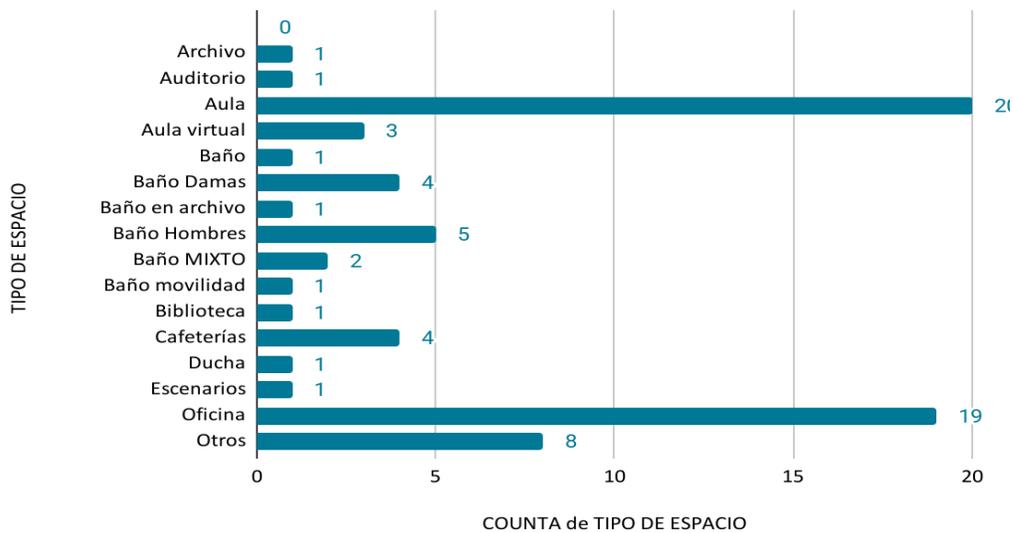


CANTIDAD POR TIPO DE ESPACIO



Gráfica 16: Tipología infraestructura física Apartadó

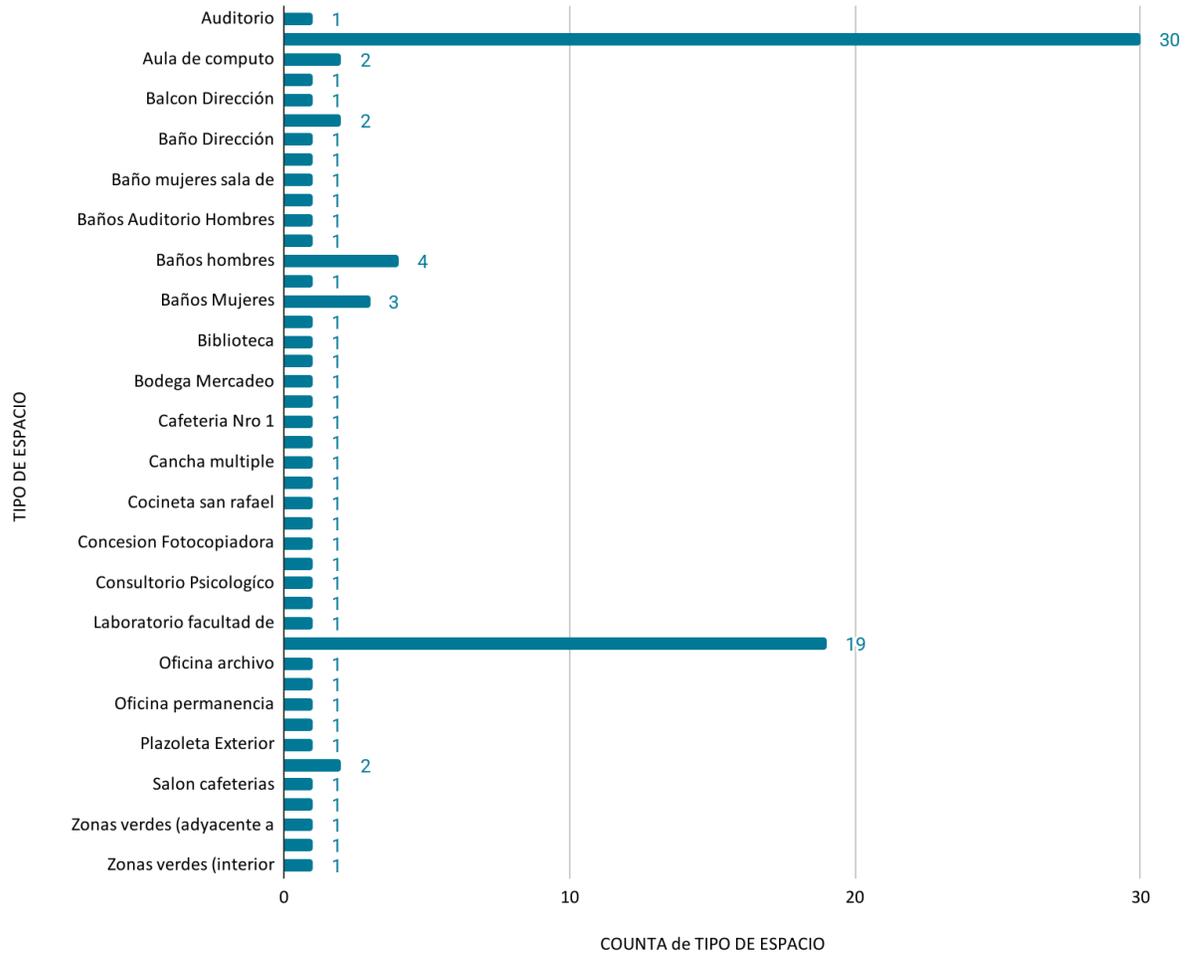
CANTIDAD DE ESPACIOS POR TIPO



Gráfica 17: Tipología infraestructura física Montería



CANTIDAD POR TIPO DE ESPACIO



Gráfica 18: Tipología infraestructura física Manizales

Reserva de Espacios Físicos

La **Dirección de Planeación** implementó un **nuevo sistema de reservas** para espacios físicos, incorporando cambios significativos dirigidos a **administrativos, docentes y estudiantes**. Este sistema fue diseñado para **optimizar el proceso de asignación de recursos**, garantizando un **acceso equitativo y ágil** para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Las reservas de espacios físicos se gestionan a través del siguiente formulario, el cual debe ser diligenciado por la persona interesada en realizar la solicitud:

 Más información disponible en 6: Formulario de Reserva de Espacios Físicos



FO-AP-048 (V1) SOLICITUD DE RESERVA DE ESPACIOS FÍSICOS.

En el siguiente formulario diligencie la información solicitada, con la cual se busca conocer todos los requerimientos necesarios para la reserva de espacios físicos.

Recuerde que las reservas de espacios deben ser solicitadas con **MÍNIMO 5 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN** y su confirmación está sujeta a la revisión de los requisitos establecidos en el procedimiento de reserva de espacios físicos dentro los siguientes 5 días hábiles.

Antes de solicitar la reserva de un espacio verifique su disponibilidad en cuanto a hora y fecha en el sistema académico en el apartado OCUPACIÓN DE RECURSOS

Fotografías espacios físicos: <https://drive.google.com/drive/folders/1ilZYFOXimpPHXfd-49hkI756x-5gS58k?usp=sharing>

Gráfica 19: Formulario de Reservas



Análisis del Comportamiento de las Reservas en 2024

Tipo de evento

3.972 respuestas



Gráfica 20: Tipo de reserva

Tipo de espacio físico requerido (Aula de posgrado con la secretaria de posgrados)

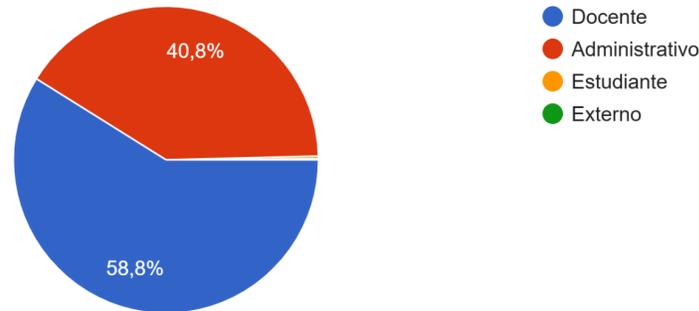
3.973 respuestas



Gráfica 21: Tipo de espacios requeridos

Vinculo con la Universidad

3.973 respuestas



Gráfica 22: Vínculo del Solicitante con la Universidad

Índices de Ocupación

El **índice de ocupación de espacios** es una medida utilizada para determinar el **grado de uso de un espacio físico**. Este indicador, expresado en **porcentaje**, se calcula considerando la **programación académica**, la **reserva de espacios** y la **capacidad de ocupación** de cada área.

📌 Más información disponible en: [Anexo 7: Índice de ocupación Medellín y centros regionales](#)

Tabla 12: Índice de ocupación Medellín y centros regionales

AÑO	SEMESTRE	LUGAR DE DESARROLLO	NÚMERO AULAS	DÍAS OCUPADOS	HORAS OCUPADAS	DÍAS HÁBILES DISPONIBLES SEMESTRE	HORAS HÁBILES DISPONIBLES SEMESTRE	PORCENTAJE OCUPACIÓN
2023	1	APARTADÓ	12	79	4506,2	95	18240	24,7%
2023	1	MANIZALES	35	111	20193,38	95	46550	43,4%
2023	1	MEDELLÍN	199	133	88442,2	95	286725,8333	30,8%
2023	1	MONTERÍA	18	32	2497,84	95	21375	11,7%
2023	2	APARTADÓ	12	83	4341,54	99	19008	22,8%
2023	2	MANIZALES	34	120	18622,64	99	47124	39,5%
2023	2	MEDELLÍN	207	127	83639,62	99	310810,5	26,9%



AÑO	SEMESTRE	LUGAR DE DESARROLLO	NÚMERO AULAS	DÍAS OCUPADOS	HORAS OCUPADAS	DÍAS HÁBILES DISPONIBLES SEMESTRE	HORAS HÁBILES DISPONIBLES SEMESTRE	PORCENTAJE OCUPACIÓN
2023	2	MONTERÍA	18	34	2434,32	99	22275	10,9%
2024	1	APARTADÓ	12	81	3972,3	98	18816	21,1%
2024	1	MANIZALES	33	113	18587,42	98	45276	41,1%
2024	1	MEDELLÍN	205	136	86146,48	98	304698,3333	28,3%
2024	1	MONTERÍA	19	39	2244,58	98	23275	9,6%
2024	2	APARTADÓ	12	82	4296,04	94	18048	23,8%
2024	2	MANIZALES	34	114	17500,1	94	44744	39,1%
2024	2	MEDELLÍN	215	119	82430,22	94	306518,3333	26,9%
2024	2	MONTERÍA	13	32	1903,68	94	15275	12,5%
2025	1	APARTADÓ	12	80	4199,58	96	18432	22,8%
2025	1	MANIZALES	33	101	17615,4	96	44352	39,7%
2025	1	MEDELLÍN	220	113	84783,24	96	320320	26,5%
2025	1	MONTERÍA	13	32	2221,12	96	15600	14,2%

Días con Mayor Ocupación por Ciudad

- **Medellín:** El día con mayor ocupación fue el **jueves**, con una tasa de ocupación de **0.394375**.
- **Apartadó:** El día con mayor ocupación fue el **miércoles**, con una tasa de ocupación de **0.306250**.
- **Manizales:** El día con mayor ocupación fue el **martes**, con una tasa de ocupación de **0.396250**.
- **Montería:** El día con mayor ocupación fue el **viernes**, con una tasa de ocupación de **0.128125**.

Análisis

- **Medellín** presentó picos de ocupación en la **mañana**, especialmente los **jueves**, aunque en otros días hubo varias horas con **ocupación mínima**.
- **Apartadó** registró una mayor demanda en la **mañana**, pero mostró **baja ocupación al mediodía y en la tarde**.
- **Manizales** destacó por su **alta ocupación en la noche**, aunque en la mañana y la tarde hubo muchas horas con **baja demanda**.



- **Montería** tuvo su mayor ocupación durante los **fines de semana**, en particular los **sábados**, pero mostró **baja ocupación durante la mayor parte de la semana**.

1.3.2 Departamento de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC)

El **Departamento de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC)** se consolidó como el eje central en la **provisión, innovación y mantenimiento de soluciones tecnológicas y digitales** de la Universidad Católica Luis Amigó. Su misión fue garantizar que la tecnología proporcionara una **ventaja estratégica**, respaldando los **objetivos de enseñanza, aprendizaje, investigación y gestión administrativa** de la institución.

Durante el 2024, la gestión TIC se enfocó en la **modernización de la infraestructura tecnológica, la optimización de procesos digitales y la implementación de estrategias de seguridad y ciberseguridad**. Se realizaron importantes actualizaciones en los sistemas informáticos, fortaleciendo la capacidad operativa de los servicios digitales y mejorando la conectividad en los diferentes campus.

Además, se implementaron **nuevas plataformas tecnológicas**, orientadas a la automatización de procesos académicos y administrativos, así como el fortalecimiento de la seguridad digital. Estas acciones permitieron consolidar una infraestructura tecnológica más robusta, eficiente y alineada con las necesidades institucionales y los desafíos de la transformación digital.

Operatividad y Actualización de la Infraestructura Tecnológica

Durante los períodos **2024-1 y 2024-2**, se implementó un **calendario regular de mantenimiento preventivo** para asegurar la **operatividad y eficiencia** de la infraestructura tecnológica de la universidad.

Acciones Implementadas

Mantenimiento preventivo y correctivo

- Se intervinieron el **74,7% de los equipos de cómputo** en Medellín y en todos los **Centros Regionales**, asegurando su óptimo desempeño.
- Se llevaron a cabo revisiones y limpiezas de hardware, inspecciones de conexiones y cables, y verificaciones de componentes críticos para **prevenir fallos antes de su ocurrencia**.



- Se fortalecieron los **procedimientos de identificación y resolución ágil de incidentes**, permitiendo la ejecución de acciones correctivas como **reparaciones, reemplazo de componentes defectuosos y repotenciación de equipos**.
- Se realizaron **restauraciones de sistemas** a partir de copias de seguridad y se implementaron **soluciones temporales** para minimizar el impacto de posibles fallos.

Actualización de software y seguridad

- Se ejecutó la **instalación programada de firmware y parches** en el **92,13% de la infraestructura de misión crítica**.
- Se intervinieron:
 - **55,17% de los servidores.**
 - **88,89% de los dispositivos de seguridad perimetral.**
 - **100% de los switches y un sistema de almacenamiento.**
- Se logró el **cumplimiento total de los objetivos del plan de mantenimiento**, ya que los equipos restantes no requerían intervención en este ciclo.

Estas acciones garantizaron que todos los dispositivos operaran con **las versiones más recientes del software**, fortaleciendo la **seguridad, estabilidad y rendimiento** de la infraestructura tecnológica de la universidad.

Migración del ERP UNOEE a la Nube de SIESA

El **Departamento de Gestión TIC** lideró la **migración de la infraestructura que soporta el ERP UNOEE** a la nube del **proveedor SIESA**, marcando un **hito en la modernización tecnológica** de la universidad.

Este cambio permitió acceder a una **infraestructura más robusta**, con altos estándares de **disponibilidad, seguridad y continuidad operativa** en los procesos administrativos y financieros.

Beneficios de la Migración

Mayor escalabilidad, adaptándose a las necesidades crecientes de la universidad.

Reducción de riesgos asociados a fallos de hardware, mejorando la estabilidad del sistema.

Optimización del desempeño del ERP, garantizando tiempos de respuesta más eficientes.



Facilitación de actualizaciones y mantenimiento, asegurando la compatibilidad con nuevas tecnologías.

Este proceso representó un **avance significativo en la transformación digital** de la Universidad Católica Luis Amigó, consolidando su compromiso con la **innovación tecnológica y la mejora continua**.

Implementación de Proyectos Estratégicos de Software

Durante los períodos **2024-1 y 2024-2**, la **Universidad Católica Luis Amigó**, a través del **Departamento de Gestión TIC**, desarrolló e implementó una serie de **proyectos estratégicos de software**, enfocados en **optimizar procesos administrativos, mejorar la seguridad de la información y fortalecer la infraestructura tecnológica**.

Mejoras Clave en Desarrollo de Software

① Actualización de la versión de UENLINEA

Se implementó el uso de **variables de entorno**, alineándose con **mejores prácticas de desarrollo** para garantizar mayor estabilidad y flexibilidad en el sistema.

② Creación del módulo de certificados con cobro en el sistema académico

Este módulo permitió optimizar la **generación de certificaciones**, automatizando procesos de **recaudo y facturación electrónica**.

Se mejoró la eficiencia en la emisión de documentos, facilitando la gestión financiera de los estudiantes.

③ Implementación de temáticas para convocatorias de investigación

Se integró un nuevo sistema para la **gestión de convocatorias de investigación**, optimizando la organización y asignación de recursos a proyectos académicos.

La nueva funcionalidad permitió una **mejor trazabilidad** y facilitó la comunicación entre investigadores y la administración.

④ Ajustes en el módulo de proyección laboral



Se realizaron **cambios en los contratos** y procesos administrativos para **garantizar el cumplimiento normativo y regulatorio** en la contratación de docentes y personal académico.

Se mejoró la visibilidad y gestión de los contratos dentro de la plataforma.

5) **Desarrollo del módulo de soporte a participantes de eventos académicos y de extensión**

Se creó un sistema que permitió la **gestión automatizada de inscripciones, asistencia y certificación** en eventos académicos y de extensión.

Esta funcionalidad mejoró la experiencia del usuario, asegurando una administración más eficiente de los eventos institucionales.

Avances Tecnológicos en Seguridad y Optimización

◆ **Actualización del proceso de autenticación en UENLINEA y Docuware**

Se fortaleció la **seguridad en la integración** de ambas plataformas, minimizando riesgos asociados a accesos no autorizados.

◆ **Actualización del framework de la interfaz web de UENLINEA**

Se implementó una nueva versión con **mejoras en seguridad**, reduciendo vulnerabilidades y optimizando el rendimiento.

◆ **Optimización del proceso de validación de días festivos**

Se eliminaron definiciones estáticas en el código fuente, facilitando el mantenimiento y actualización del sistema.

◆ **Desarrollo de APIs para la integración con software médico**

Se crearon nuevas **interfaces de programación** para la **gestión de pacientes y consulta de historias clínicas**, integrando UENLINEA con sistemas médicos especializados.

Proyectos Estratégicos Implementados

Implementación del software médico para consultorios universitarios

Se desarrolló un sistema especializado para la **gestión de los consultorios de psicología y del consultorio médico institucional**, adscritos a la **Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar** y a la **Dirección de Bienestar Institucional**.

Este software permitió la administración eficiente de **citas, historiales médicos y seguimiento de pacientes**, optimizando la calidad del servicio.

Migración del motor de base de datos del ERP UNOEE

Se realizó la migración de **Oracle a SQL Server**, un cambio estratégico que impactó significativamente la **operación tecnológica** de la universidad.

Este cambio respondió a la necesidad de:

Optimizar costos de licenciamiento y reducir gastos en infraestructura tecnológica.

Alinear la plataforma con herramientas más accesibles y ampliamente soportadas en el mercado.

Mejorar el desempeño del ERP UNOEE, asegurando mayor estabilidad y rapidez en los procesos administrativos y financieros.

Gestión del Desarrollo de Software en 2024

 **Total de tareas de desarrollo gestionadas: 969 tareas.**

 **Distribución de actividades:**

42% correspondieron a **pendientes de vigencias anteriores**.

58% estuvieron relacionadas con **la operación del período 2024**.

Las **mejoras estratégicas implementadas** estuvieron alineadas con **estándares de calidad, seguridad de la información y cumplimiento normativo**, garantizando una operación **más eficiente, estable y segura** en todos los sistemas tecnológicos de la universidad.

Estrategias para Mejorar la Eficiencia Tecnológica de los Sistemas de Información

Con el objetivo de optimizar recursos, mejorar procesos y fortalecer la experiencia de los usuarios, la Universidad Católica Luis Amigó implementó una serie de estrategias orientadas a mejorar la eficiencia operativa de los sistemas de información. Entre estas estrategias, se destacó la implementación de un sistema de doble factor de autenticación, lo que reforzó la seguridad en los accesos a los sistemas institucionales. Además, se habilitó la autogestión para la recuperación de contraseñas en la plataforma de correo electrónico, permitiendo a los usuarios restablecer sus credenciales sin la intervención del soporte técnico, agilizando así el acceso a los servicios digitales y reduciendo la carga operativa del área TIC.

En el ámbito de la supervisión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, se estableció un sistema de monitoreo en tiempo real que permitió detectar y resolver problemas antes de que afectaran a los usuarios finales. Este enfoque proactivo, complementado con una gestión anticipada de la infraestructura, redujo significativamente los tiempos de respuesta ante incidentes y garantizó la estabilidad de los servicios digitales. Asimismo, se implementó una metodología de soporte técnico más eficiente, asegurando asistencia rápida y efectiva a la comunidad universitaria.

Como parte del fortalecimiento de las competencias técnicas del equipo TIC, se lograron certificaciones especializadas en la gestión de la seguridad perimetral y administración de dispositivos de red. Estas certificaciones permitieron mejorar la capacidad de respuesta frente a incidentes de ciberseguridad y garantizar la estabilidad de la conectividad institucional. Para el periodo 2025-1, se proyecta la obtención de dos nuevas certificaciones en la configuración y administración de los sistemas de seguridad perimetral y redes WiFi, con el fin de seguir fortaleciendo la infraestructura tecnológica de la universidad.

En cuanto a la modernización de la gestión tecnológica, se alcanzó un avance del 85% en la implementación del sistema de gestión inteligente de infraestructura IMVISION. Este proyecto permitirá optimizar la supervisión y el control de la conectividad física de la red, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo los tiempos de respuesta ante incidentes. Aunque aún no ha sido puesto en producción, se prevé que su impacto será significativo en la administración y mantenimiento de los recursos tecnológicos.

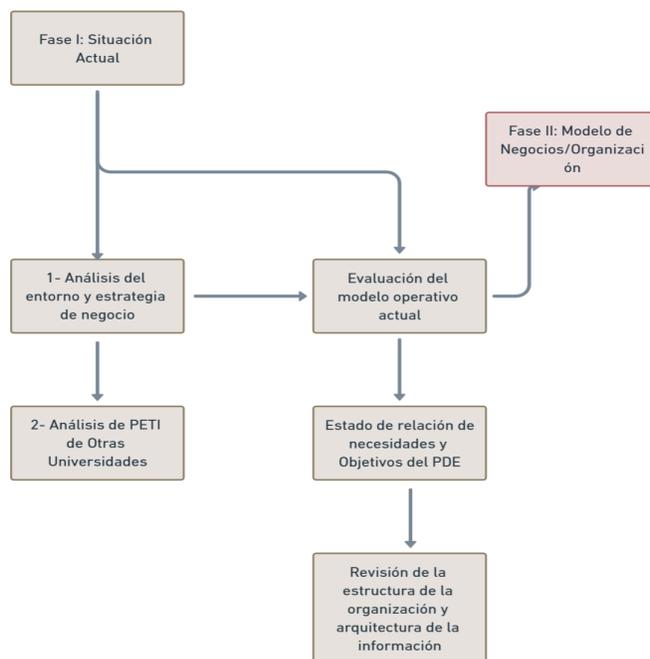
Además, se llevó a cabo el mantenimiento y la reorganización del Datacenter en la sede Medellín, lo que mejoró tanto su aspecto visual como su operatividad. Estas acciones permitieron estructurar de manera más eficiente la disposición de los equipos,

asegurando una infraestructura ordenada con conexiones claramente identificadas. Como resultado, se optimizó la capacidad de gestión y mantenimiento del centro de datos, facilitando la identificación de posibles fallas y agilizando la resolución de incidentes.

Las estrategias implementadas durante 2024 permitieron fortalecer la seguridad de la información, reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia operativa de los sistemas tecnológicos. La Universidad Católica Luis Amigó reafirma su compromiso con la innovación tecnológica, garantizando un entorno digital seguro y eficiente, alineado con las necesidades de su comunidad académica.

Elaboración del PETI por parte del Departamento de Gestión TIC

El **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)** fue concebido como una **herramienta fundamental de planificación**, cuyo propósito principal fue **alinear las estrategias tecnológicas con los objetivos institucionales**, asegurando que las **inversiones y proyectos en TI** contribuyeran directamente al **logro de las metas organizacionales**.



A través de la ejecución del PETI, se espera generar un impacto significativo en **diversos frentes estratégicos**, como la **mejora en la calidad del servicio**, el **incremento en la satisfacción de los usuarios**, la **optimización de los procesos internos** y el **fortalecimiento de la sostenibilidad tecnológica**. En el caso de la **Universidad Católica Luis Amigó**, el PETI tiene como objetivo **no solo modernizar la infraestructura tecnológica**, sino también **enriquecer la experiencia educativa**, **apoyar la investigación** y **reforzar la misión y visión institucional**.

Gráfica 23: Fases construcción del PETI



Durante **2024**, se desarrolló el **diseño del PETI**, estableciendo los **lineamientos y estrategias** que serán aplicados a partir de **2025**, con el fin de alcanzar los objetivos planteados. La construcción del **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2025-2034** se realizó mediante una **metodología estructurada en cinco fases**, diseñada para garantizar un **enfoque sistemático y estratégico**:

- ① **Diagnóstico situacional:** Evaluación del estado actual de las tecnologías de la información dentro de la institución, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- ② **Definición del modelo organizacional y tecnológico:** Establecimiento de la estructura organizativa de TI y el marco tecnológico que guiará la toma de decisiones en este ámbito.
- ③ **Identificación de brechas:** Análisis de la diferencia entre la situación actual y el estado ideal de las TI, con el objetivo de definir acciones correctivas y de mejora.
- ④ **Planificación de iniciativas:** Priorización de estrategias y proyectos alineados con los objetivos institucionales y las necesidades tecnológicas de la Universidad.
- ⑤ **Construcción del portafolio de proyectos:** Consolidación de un conjunto de iniciativas tecnológicas a ser implementadas a lo largo del período 2025-2034, con una planificación estructurada y orientada a resultados.

Con este enfoque, el **Departamento de Gestión TIC** aseguró que el PETI **no solo respondiera a las necesidades actuales**, sino que también permitiera la **adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas**, contribuyendo al fortalecimiento de la **infraestructura digital** de la Universidad y a la mejora de los **procesos académicos y administrativos**.

Diagnóstico del Estado Actual de la Gestión TIC en la Universidad Católica Luis Amigó

Durante **2024**, se llevó a cabo un **análisis detallado** del estado actual de la **gestión de tecnologías de la información (TIC)** en la Universidad, basado en las respuestas obtenidas a través de una **encuesta aplicada a los grupos de interés**. Este diagnóstico permitió identificar **áreas críticas**, así como necesidades relacionadas con la **infraestructura tecnológica, los procesos administrativos y la seguridad de la información**.

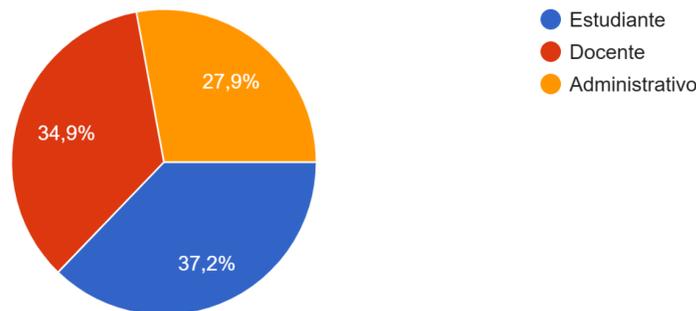
Los resultados reflejaron tanto las **expectativas de los usuarios** como las **brechas existentes** en la gestión TIC de la Universidad, lo que evidenció la necesidad de implementar **estrategias correctivas y de fortalecimiento** en diferentes ámbitos. Entre los principales hallazgos se destacaron:



- **Deficiencias en la infraestructura tecnológica**, evidenciadas en la capacidad de procesamiento y almacenamiento, así como en la conectividad en algunas sedes.
- **Procesos administrativos con oportunidades de optimización**, especialmente en la automatización de servicios y en la eficiencia de la gestión documental.
- **Retos en la seguridad de la información**, con la necesidad de fortalecer los controles de acceso y las estrategias de protección de datos.

De cara a **2025**, los resultados de este diagnóstico servirán como **base para la implementación de estrategias** orientadas a atender estas brechas y fortalecer los **pilares tecnológicos** que sustentan las actividades **académicas, administrativas y de investigación** en la Universidad. La información obtenida será clave en la ejecución del **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2025-2034**, permitiendo que las inversiones en TI se alineen con las prioridades institucionales y garanticen un **impacto positivo en la experiencia de los usuarios**.

Vínculo con la universidad
43 respuestas

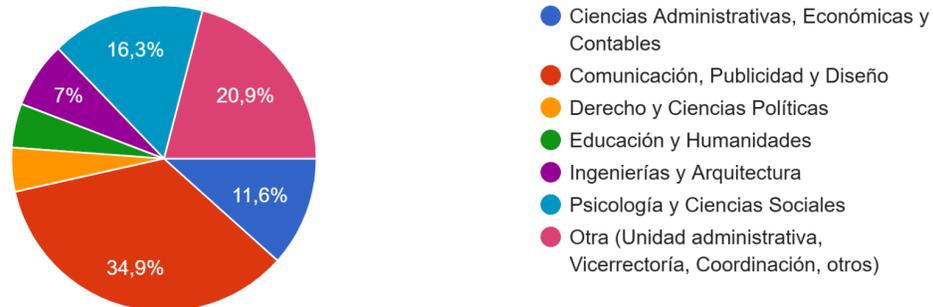


Gráfica 24: Participantes Encuestas PETI



Facultad a la cual está vinculado(a) en la Universidad

43 respuestas



Gráfica 25: Facultades participantes encuesta PETI

Resultados sobre Necesidades Esenciales en Tecnología, Procesos Administrativos y Seguridad de la Información

El análisis de la **encuesta aplicada en 2024** permitió identificar una **amplia variedad de necesidades** en términos de **infraestructura tecnológica, procesos administrativos y seguridad de la información** dentro de la **Universidad Católica Luis Amigó**.

Entre las **prioridades más destacadas**, se evidenció la necesidad de contar con **equipos de cómputo actualizados y de alto rendimiento**, capaces de soportar los requerimientos académicos y administrativos. Asimismo, los participantes enfatizaron la importancia de disponer de **redes de internet de alta velocidad, con mayor cobertura y estabilidad**, para garantizar la conectividad en todas las sedes. También se resaltó la necesidad de instalar **software especializado**, alineado con las demandas de formación académica y operatividad administrativa.

En el ámbito de la **optimización de procesos internos**, se identificó la necesidad de **digitalizar trámites**, con el propósito de agilizar gestiones, mejorar la eficiencia y reducir el uso de papel. Además, se propuso una **mayor integración entre sistemas tecnológicos**, especialmente en el **campus virtual y el sistema académico**, con el fin de mejorar la experiencia de estudiantes, docentes y personal administrativo.



Otro aspecto clave señalado en la encuesta fue la importancia de fortalecer la **capacitación continua en herramientas tecnológicas**, con especial énfasis en **inteligencia artificial, ciberseguridad y software de diseño**. La incorporación de estos conocimientos permitiría optimizar el uso de los recursos digitales y fomentar la innovación dentro de la comunidad universitaria.

Propuestas para Mejorar la Eficiencia Tecnológica y Administrativa

Con base en los resultados obtenidos, se establecieron diversas **propuestas estratégicas** para mejorar la **eficiencia tecnológica y administrativa** en la Universidad.

En primer lugar, se señaló la **necesidad de implementar plataformas académicas y administrativas más intuitivas y robustas**, que permitan **automatizar flujos de trabajo** y mejorar el seguimiento académico y administrativo. Asimismo, se propuso la **integración de tecnologías avanzadas**, como **inteligencia artificial, análisis de datos y biometría**, con el objetivo de optimizar los procesos internos y la gestión institucional.

En el ámbito de la **seguridad de la información**, los participantes manifestaron la **urgencia de fortalecer las políticas de ciberseguridad** mediante la implementación de **protocolos más estrictos** y la realización de **capacitaciones periódicas** en este ámbito. También se destacó la necesidad de contar con **herramientas de respaldo de información confiables**, garantizando así la protección de los datos institucionales.

Por último, se resaltó la importancia de mejorar la **disponibilidad de recursos tecnológicos**, incluyendo **equipos y salas de cómputo con capacidad suficiente para grupos numerosos**, además de la incorporación de **herramientas con licencias completas**, como **Adobe Suite**, para facilitar el aprendizaje, la investigación y las tareas administrativas.

Estas propuestas servirán como base para la planificación de estrategias en **2025**, alineadas con el **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2025-2034**, con el fin de garantizar una evolución tecnológica sostenible y eficiente dentro de la Universidad.



Prestación de Servicios Tecnológicos y Soporte al Usuario

Durante 2024, el **Departamento de Gestión TIC** continuó con la **reestructuración y fortalecimiento del equipo humano**, asegurando una prestación de servicios tecnológicos más eficiente y optimizando la experiencia de los usuarios. Este proceso permitió mejorar la capacidad de respuesta ante incidentes y garantizar un soporte técnico ágil y efectivo para la comunidad universitaria.

En línea con esta estrategia, se promovió el uso del **micrositio de Soporte Técnico**, una herramienta clave que facilitó la **trazabilidad de requerimientos e incidentes**, permitiendo un seguimiento detallado de cada caso y asegurando una gestión eficaz de las solicitudes tecnológicas.

Durante los períodos **2024-1 y 2024-2**, el **Departamento de Gestión TIC** atendió un total de **7.127 tickets**, reflejando un alto nivel de demanda por parte de la comunidad universitaria. De estos, el **31,68%** fueron resueltos por el equipo de **desarrollo**, mientras que el **66,30%** fueron gestionados por el equipo de **soporte técnico**, alcanzando una **tasa de resolución del 97,98%**.

La atención de los requerimientos se llevó a cabo conforme a tiempos de respuesta establecidos según la **criticidad de cada solicitud**, asegurando una gestión priorizada y oportuna. Este enfoque permitió mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios tecnológicos y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Estos esfuerzos evidenciaron el **compromiso del Departamento de Gestión TIC** con la **mejora continua, la calidad en la atención y la optimización de los servicios tecnológicos**, consolidando su papel como un **soporte esencial** para la operación académica y administrativa de la **Universidad Católica Luis Amigó**.

Seguridad de la Información

La **protección de los activos de información** de la Universidad fue un aspecto fundamental para garantizar la **integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos**. Durante el año **2024**, se implementaron diversas **estrategias de ciberseguridad**, destacándose la **estabilización de la infraestructura de seguridad perimetral**. Como parte de este proceso, se llevó a cabo la **actualización del 100% de los equipos** en Medellín y los **Centros Regionales**, incorporando una herramienta **AloPs**, basada en **inteligencia artificial**, que optimizó la **detección y mitigación de**



amenazas, automatizó tareas críticas y proporcionó **visibilidad integral del tráfico de red**.

Además, se realizó la **migración y actualización de la herramienta antivirus**, pasando de **ESET a Kaspersky**, logrando la protección de **1.600 equipos** en todas las sedes, lo que representó el **91,95% del total** de dispositivos de la Universidad. El **8,05% restante** quedó asegurado con una **solución antimalware de alto nivel**, integrada con la **infraestructura de seguridad perimetral**, reforzando la protección contra ataques cibernéticos.

En complemento a estas acciones, se efectuó un **diagnóstico exhaustivo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, el cual fue fortalecido mediante la actualización de **políticas y procedimientos de seguridad**.

Gracias a la **reinversión de la compañía de seguros**, el **Departamento de Gestión TIC** recibió **apoyo estratégico** a través de un **Auditor de Sistemas**, lo que permitió la elaboración de **lineamientos, procedimientos e instructivos** basados en los marcos de referencia **ISO 27001 y COBIT**. Actualmente, estos documentos se encuentran en **análisis para su aprobación por la Alta Dirección**.

Asimismo, se llevaron a cabo **campañas de concienciación en ciberseguridad**, dirigidas a toda la **comunidad universitaria**, con el propósito de promover **buenas prácticas en el uso de la información digital**. Paralelamente, se **fortalecieron las actividades de monitoreo continuo** para la **detección temprana de incidentes de seguridad**, garantizando así un **entorno digital seguro y eficiente** para la institución.

Resultados del Análisis GAP de Seguridad de la Información

1. Análisis GAP de Seguridad de la Información (ISO 27001:2022)

Resultados Generales

El análisis evidenció un **cumplimiento promedio del 53%**, con áreas críticas que requieren atención prioritaria:

- **Operación:** 25%
- **Planificación:** 31%
- **Contexto:** 38%
- **Soporte:** 47%

Además, en la **evaluación de controles del Anexo A de la norma**, el cumplimiento general alcanzó un **60%**.

Recomendaciones Claves

Redefinir el alcance del SGSI

- Alinear el **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** con la **ISO 9001**, integrando requisitos legales y contractuales relevantes.
- Incorporar una **Declaración de Aplicabilidad (SoA)** para documentar los controles implementados.

Mejorar la planificación

- Diseñar una **metodología específica de evaluación de riesgos** basada en activos, amenazas y vulnerabilidades.
- Crear un **Plan de Tratamiento de Riesgos**, asegurando su alineación con los procesos estratégicos.

Fortalecer el soporte

- Formalizar **roles y responsabilidades** en seguridad de la información, asegurando la capacitación continua del personal.
- Implementar **simulacros regulares** para evaluar la preparación del equipo ante incidentes de seguridad.

Optimizar la operación

- Introducir **controles internos** en seguridad perimetral y revisar contratos con proveedores para garantizar el cumplimiento de requisitos de seguridad.
- Establecer **informes internos de monitoreo**, permitiendo una supervisión continua de riesgos.

Evaluación del desempeño

- Definir **indicadores específicos de seguridad** alineados con **COBIT 2019**.
- Realizar **auditorías de segunda parte** a proveedores críticos, asegurando el cumplimiento de los estándares de seguridad.

2. Análisis GAP de Protección de Datos Personales

Resultados Generales

El análisis identificó brechas significativas en los siguientes dominios:

- **Seguridad de la información personal.**



- **Auditorías de seguridad de la información.**
- **Procesamiento de información personal.**

Recomendaciones Claves

Alta Dirección y Políticas

- Formalizar y codificar **políticas internas, manuales y procedimientos** en protección de datos personales.
- Establecer **comunicaciones claras** sobre las funciones del **Oficial de Protección de Datos** y los **Guardianes de Datos** dentro de la Universidad.

Gestión de Riesgos y Tratamiento de Incidentes

- Completar la **matriz de riesgos**, asegurando la inclusión de **riesgos de privacidad** sobre todas las bases de datos.
- Diseñar **procedimientos detallados** para la gestión de incidentes y la recopilación de evidencias ante posibles violaciones de datos.

Formación y Educación

- Expandir los programas de **capacitación en protección de datos**, asegurando que todos los colaboradores reciban formación especializada.
- Reforzar contenidos sobre **manejo de incidentes y seguridad de la información.**

Procesos Operativos

- Establecer **controles específicos** para la gestión de usuarios con acceso a datos personales, respaldos de información y acceso remoto.
- Documentar procedimientos para la **validación y disposición final de datos**, garantizando el cumplimiento normativo.

Auditorías

- Crear una **política de auditoría específica** para sistemas que procesan datos personales.
- Evaluar regularmente los **controles implementados** en los sistemas de información que manejan datos sensibles.

Plan de Acción

Con el objetivo de fortalecer la seguridad de la información y la protección de datos personales, se estableció un **Plan de Acción** enfocado en la **socialización, estandarización, auditoría y control de acceso**.

En primer lugar, se llevará a cabo una **socialización de los cambios** introducidos en los procedimientos y formatos con los **Guardianes de Datos Personales** en los diferentes procesos. Este proceso garantizará que todos los involucrados estén **informados y alineados** con las nuevas directrices, asegurando una aplicación uniforme de los procedimientos de protección de datos.

Como parte de la mejora continua, se avanzará en la **estandarización de los formatos institucionales** dentro del **Sistema de Gestión de Calidad**, con el propósito de **garantizar coherencia organizacional** y facilitar el cumplimiento normativo en todas las áreas de la Universidad.

Adicionalmente, se programarán **auditorías exhaustivas de Habeas Data** en el marco del **Sistema de Gestión de Calidad**, con el fin de **evaluar y corregir vulnerabilidades** en el manejo de datos personales. Estas auditorías permitirán detectar **brechas de seguridad**, identificar **áreas de mejora** y aplicar **acciones correctivas** para minimizar riesgos en el tratamiento de la información personal.

Para mejorar el control y trazabilidad del acceso a la información, se implementará un **sistema de seguimiento** basado en la infraestructura del **sistema de tickets institucional**. Esto garantizará una **supervisión constante** sobre el acceso a los datos y permitirá una respuesta ágil ante cualquier incidente o irregularidad detectada.

Finalmente, se diseñará y socializará un **nuevo procedimiento para el acceso seguro a la información**, el cual será ejecutado por los **Guardianes de Datos Personales**. Este procedimiento asegurará un manejo **transparente, seguro y eficiente** de la información, alineado con los estándares de protección de datos y las normativas vigentes.

Comité de Seguridad de la Información y Análisis GAP: Evaluación y Plan de Acción

Durante el **primer semestre de 2024**, el **Comité de Sistemas de Información** llevó a cabo reuniones periódicas para analizar el estado de la seguridad de la información en



la Universidad, definir estrategias de mejora y establecer mecanismos de monitoreo y control.

En **febrero**, en su primera sesión formal, el comité definió **roles y responsabilidades**, presentó los **objetivos y alcance** de su gestión, y estableció el **calendario de reuniones**. En esta fase inicial, se revisaron las **políticas y procedimientos actuales** y se actualizó el **Plan de Continuidad del Negocio**, con el propósito de reforzar la preparación ante posibles incidentes de seguridad. Asimismo, se identificaron **brechas normativas**, lo que llevó a la decisión de realizar una **auditoría interna integral** alineada con la **ISO 9001** y de definir **indicadores de cumplimiento normativo** para evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

En **mayo**, el comité aprobó la ejecución del **Análisis GAP de Seguridad de la Información y Protección de Datos**, el cual se extendió hasta julio. Este análisis contempló dos áreas clave:

- ① **Análisis GAP de Seguridad de la Información (ISO 27001:2022)**
- ② **Análisis GAP de Protección de Datos Personales**

Ambos análisis permitieron evaluar el cumplimiento de la Universidad en relación con **las mejores prácticas en seguridad de la información**, identificar vulnerabilidades en la gestión de datos y proponer estrategias para mitigar los riesgos detectados.

Evaluación de la Infraestructura Física, Gestión TIC y Servicios de Mantenimiento en 2024

Como parte del compromiso institucional con la mejora continua, durante el **2024** se llevó a cabo una **encuesta de satisfacción** dirigida a la comunidad universitaria con el propósito de evaluar la **calidad de la infraestructura física, los servicios tecnológicos (Gestión TIC) y el mantenimiento de los espacios físicos** en la sede Medellín y los **centros regionales (Bogotá, Apartadó, Manizales y Montería)**. La encuesta contó con la participación de **398 personas**, permitiendo recopilar información clave sobre la percepción y necesidades en estas áreas.

1. Infraestructura Física

Los resultados reflejaron una **valoración positiva** de la calidad de los espacios físicos de la Universidad. En particular, la **calidad de los espacios físicos comunes** obtuvo una calificación de **4.21**, mientras que la **calidad de los espacios destinados a**



actividades académicas y prácticas fue evaluada en **4.03**. Sin embargo, el aspecto con la puntuación más baja fue la **accesibilidad y disponibilidad de los espacios académicos y administrativos**, con **3.93**, lo que resalta la necesidad de continuar mejorando la optimización y distribución de estos espacios.

2. Gestión TIC

En cuanto a los servicios tecnológicos, la evaluación mostró una percepción positiva, aunque con áreas de oportunidad. La **calidad de los equipos de cómputo, audio, video y sistemas de acceso** obtuvo un puntaje de **3.90**, lo que indica la necesidad de renovar o mejorar ciertos dispositivos tecnológicos en los campus. Por otro lado, la **accesibilidad, agilidad y usabilidad de los sistemas de información académica y administrativa** alcanzó **4.06**, reflejando avances en la digitalización y optimización de procesos. Finalmente, la **calidad de las herramientas tecnológicas, licencias y sistemas de acceso** recibió una calificación de **4.06**, lo que indica un nivel de satisfacción estable con los servicios digitales proporcionados.

3. Servicios de Mantenimiento

El mantenimiento de los espacios físicos fue el **aspecto mejor valorado** dentro de la encuesta. La **calidad y estado del servicio de mantenimiento en aulas, zonas comunes, biblioteca y oficinas** obtuvo una calificación de **4.41**, reflejando un alto nivel de satisfacción con las acciones implementadas. Asimismo, la **seguridad de las instalaciones en relación con riesgos laborales y la protección de estudiantes, docentes y personal administrativo** alcanzó **4.32**, lo que demuestra el impacto positivo de las estrategias de seguridad implementadas por la Universidad.

Conclusiones y Acciones a Implementar

Los resultados de la encuesta reflejan una **percepción general positiva** en cuanto a la **infraestructura física, la gestión TIC y el mantenimiento**, aunque con algunas áreas que requieren atención prioritaria. Entre las principales oportunidades de mejora se destacan:

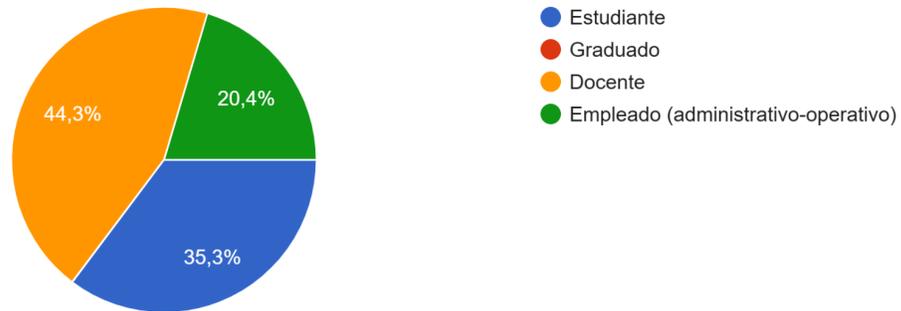
- ♦ **Optimización del acceso y disponibilidad de espacios académicos y administrativos**, con el fin de garantizar una distribución equitativa y eficiente.
- ♦ **Renovación y mantenimiento de equipos tecnológicos**, especialmente en aulas y laboratorios, para mejorar la experiencia académica.
- ♦ **Continuidad en las estrategias de mantenimiento y seguridad**, con el propósito de mantener altos estándares en la calidad de los espacios físicos.



Esta evaluación servirá como **base para la planificación de nuevas estrategias en 2025**, asegurando que las inversiones y mejoras en infraestructura y tecnología respondan a las necesidades de la comunidad universitaria.

Vínculo con la Universidad:

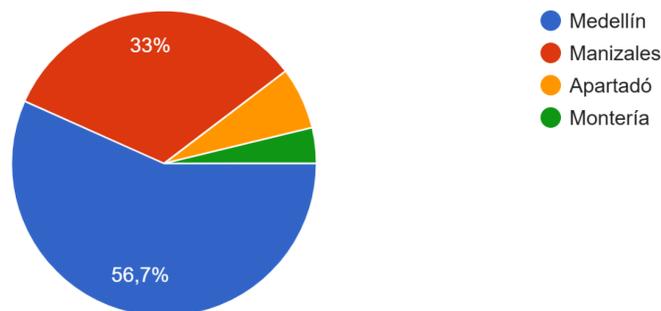
397 respuestas



Gráfica 26: Participación de evaluación de satisfacción de los servicios de Infraestructura física, Gestión TIC y Mantenimiento y Vigilancia

Cuéntanos a qué Centro Regional perteneces:

397 respuestas

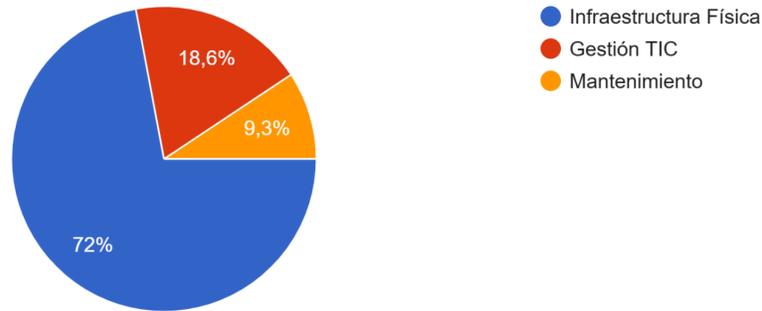


Gráfica 27: Participación por centro regional



A continuación, se presentan tres opciones para realizar la evaluación. Al finalizar, esta pregunta volverá a aparecer en caso de que desee evaluar un área diferente a la seleccionada inicialmente.

397 respuestas

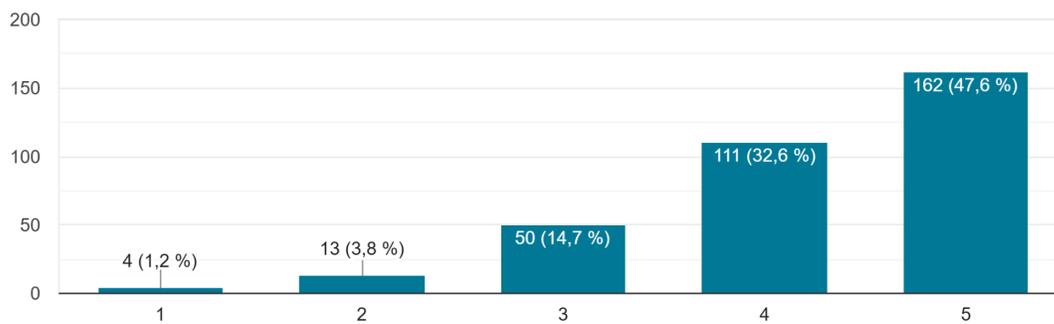


Gráfica 28: Porcentaje de evaluaciones realizadas por proceso

Infraestructura Física

¿Cómo evalúa la calidad y el estado de los espacios físicos comunes (pasillos, zonas de descanso, áreas de trabajo) en la universidad para el adecua...e sus actividades académicas y/o administrativas?

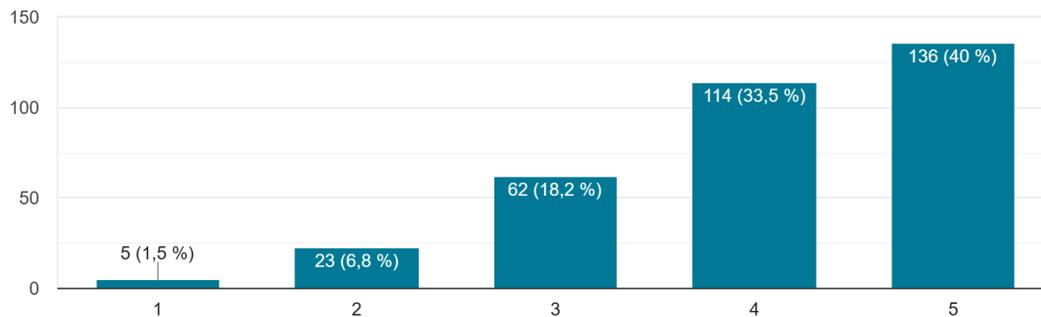
340 respuestas



Gráfica 29: Evaluación de la calidad de los espacios físicos comunes

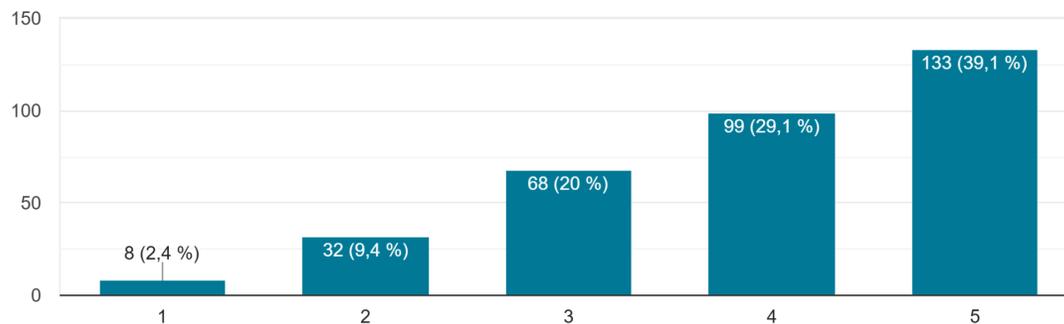


¿Considera que los laboratorios, talleres y demás espacios destinados a las actividades académicas y prácticas (incluyendo aulas y oficina... sus actividades y funciones de manera eficiente?
340 respuestas



Gráfica 30: Evaluación de la calidad de los espacios destinados a actividades educativas

En cuanto a la accesibilidad y disponibilidad de los espacios académicos y administrativos (aulas, laboratorios, talleres, oficinas), ¿qué tan satisfac... estos espacios en términos de horarios y capacidad?
340 respuestas



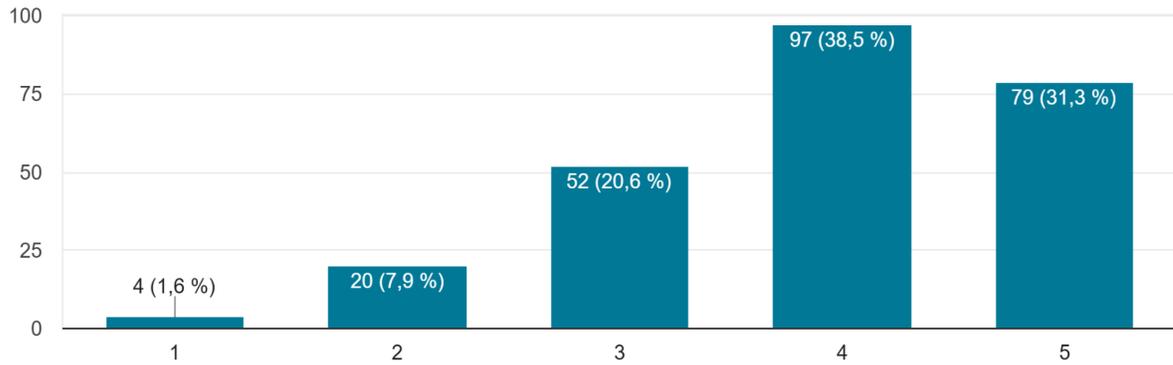
Gráfica 31: Evaluación de accesibilidad y disponibilidad de los espacios



Gestión TIC

¿Cree que los equipos de cómputo, de audio y video en las aulas, equipos de acceso en parqueadero, servicios de internet, soporte téc...dades académicas, administrativas y/o laborales?

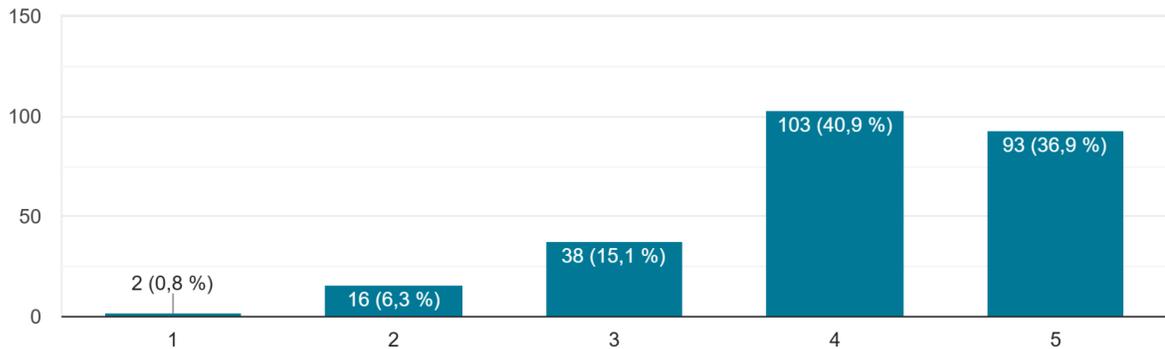
252 respuestas



Gráfica 32: Evaluación de los equipos TIC y acceso a la información

¿Qué tan ágil, accesible y amigable le parece los sistemas de información académica para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, ...í como para la gestión académica y administrativa?

252 respuestas

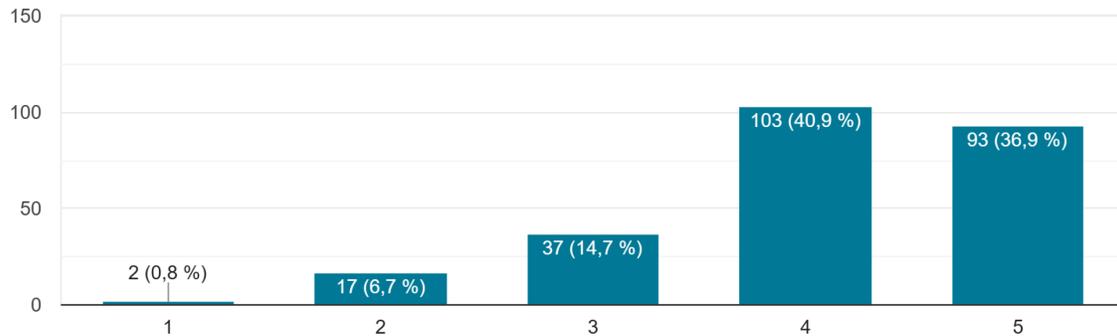


Gráfica 33: Evaluación de accesibilidad y uso de los sistemas de información



¿Cree que las herramientas tecnológicas, licencias, sistemas de acceso y sistemas de información implementados para el desarrollo de sus actividad...micas, administrativas y laborales son adecuados?

252 respuestas

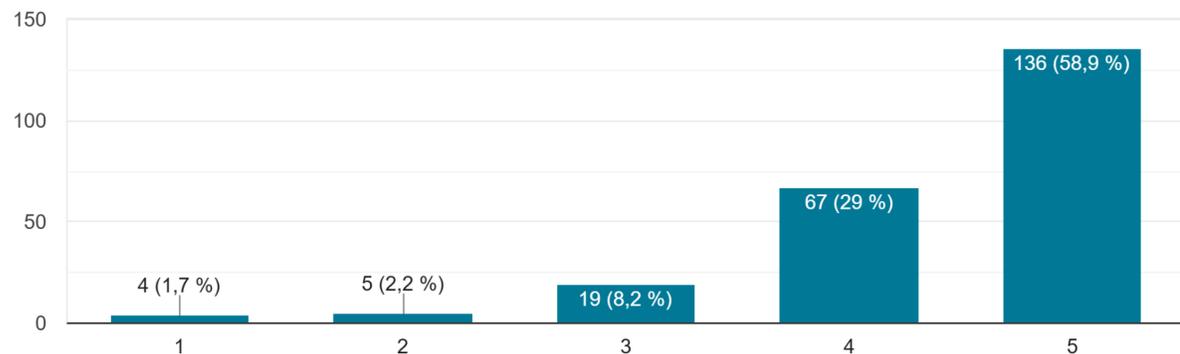


Gráfica 34: Evaluación de calidad de licencias y sistema de información

Mantenimiento y Vigilancia

¿Cómo califica el servicio de mantenimiento de los espacios físicos de la universidad, como las aulas, zonas comunes, biblioteca y oficinas, en cua...antenerlos en buen estado y listos para su uso?

231 respuestas

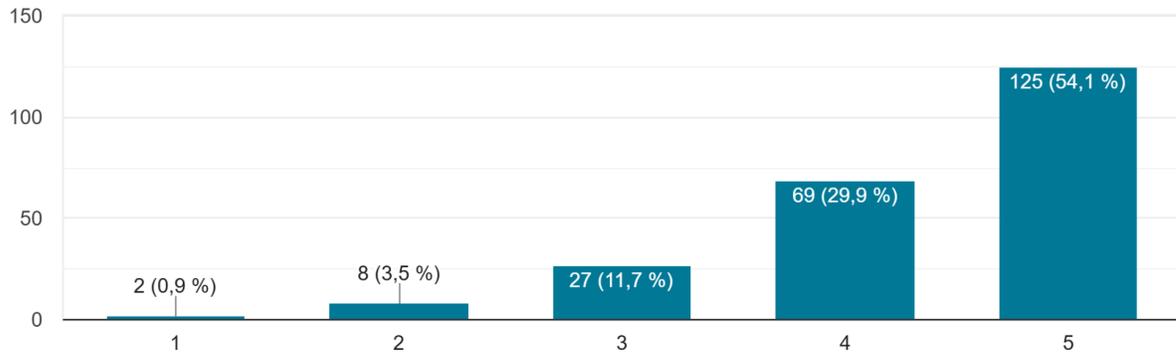


Gráfica 35: Evaluación del servicio de mantenimiento de los espacios



¿Cómo evalúa el estado de seguridad de las instalaciones en cuanto a temas de riesgos laborales y la protección de estudiantes, profesores y personal administrativo?

231 respuestas



Gráfica 36: Evaluación de los servicios de seguridad

2. Gestión de Procesos

Elementos Críticos de la Gestión: Evaluación y Gestión de Riesgos Estratégicos (PDE 2022-2024)

Durante el período **2022-2024**, la **gestión de riesgos estratégicos** en la Universidad ha experimentado **mejoras significativas**, aunque persisten ciertos desafíos que requieren una supervisión constante. A través de diversas estrategias de mitigación y monitoreo, se han identificado **cambios clave en la clasificación de los riesgos**, lo que ha permitido ajustar las acciones preventivas y correctivas en función de las condiciones del entorno.

Evaluación de los Principales Riesgos Estratégicos

1. Reducción de Riesgos Extremos

Se logró **disminuir significativamente** la cantidad de **riesgos clasificados como extremos**, lo que evidencia la efectividad de las estrategias de mitigación implementadas.

Riesgo:

El riesgo asociado a la "**Competencia en el sector**" y la "**Falta de estrategias de mercadeo**" pasó de **extremo a aceptable**, lo que indica que los esfuerzos en mercadeo, diferenciación institucional y posicionamiento estratégico han generado resultados positivos.

2. Gestión de Riesgos Tolerables

Algunos riesgos han **mantenido niveles tolerables**, lo que sugiere que, aunque están **bajo control**, aún requieren **supervisión continua** para evitar su escalamiento.

Riesgo:

La "**Falta de claridad en el PEI**" y la "**Desarticulación con el sector empresarial**" se han gestionado eficazmente, pero continúan siendo aspectos críticos que necesitan atención para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos de la Universidad.

3. Variabilidad en Riesgos Altos

Se han identificado **variaciones significativas** en ciertos riesgos de **alto impacto**, algunos de los cuales han aumentado su nivel de criticidad.

Riesgo:

El riesgo de "**Bajos resultados de los Objetivos de Aprendizaje**" ha pasado de **aceptable** a **extremo**, lo que resalta la necesidad de reforzar las estrategias pedagógicas, la capacitación docente y la evaluación continua del aprendizaje.

En contraste, el riesgo de "**Falta de inversión en desarrollo profesional de los empleados**" ha mejorado de **extremo** a **tolerable**, lo que refleja avances en la gestión del talento humano, aunque aún se requiere fortalecer iniciativas de formación y retención del personal.

4. Emergencia de Nuevos Desafíos

Se ha observado la aparición o **intensificación de ciertos riesgos**, lo que enfatiza la necesidad de un **monitoreo constante** y **una capacidad de adaptación ágil** ante los cambios en el entorno.

Riesgo:

El "**Riesgo de fallas en la prestación del servicio**" pasó de **aceptable** a **alto**, lo que sugiere la necesidad de evaluar y mejorar los procesos operativos para garantizar la calidad y continuidad del servicio educativo.

Estrategias de Mitigación y Oportunidades de Mejora

A partir de la evaluación realizada, se han definido las siguientes acciones clave para **fortalecer la gestión de riesgos y aprovechar oportunidades estratégicas**:

- ♦ **Revisión y actualización de estrategias de mercadeo y posicionamiento institucional** para seguir reduciendo el impacto de la competencia en el sector.
- ♦ **Optimización de los procesos internos** para mejorar la articulación con el sector empresarial y garantizar la alineación con el PEI.
- ♦ **Fortalecimiento de las estrategias de enseñanza y evaluación del aprendizaje**, asegurando que los objetivos educativos se cumplan de manera efectiva.
- ♦ **Expansión de los programas de formación y desarrollo profesional del talento humano**, con el fin de consolidar la gestión del capital humano en la

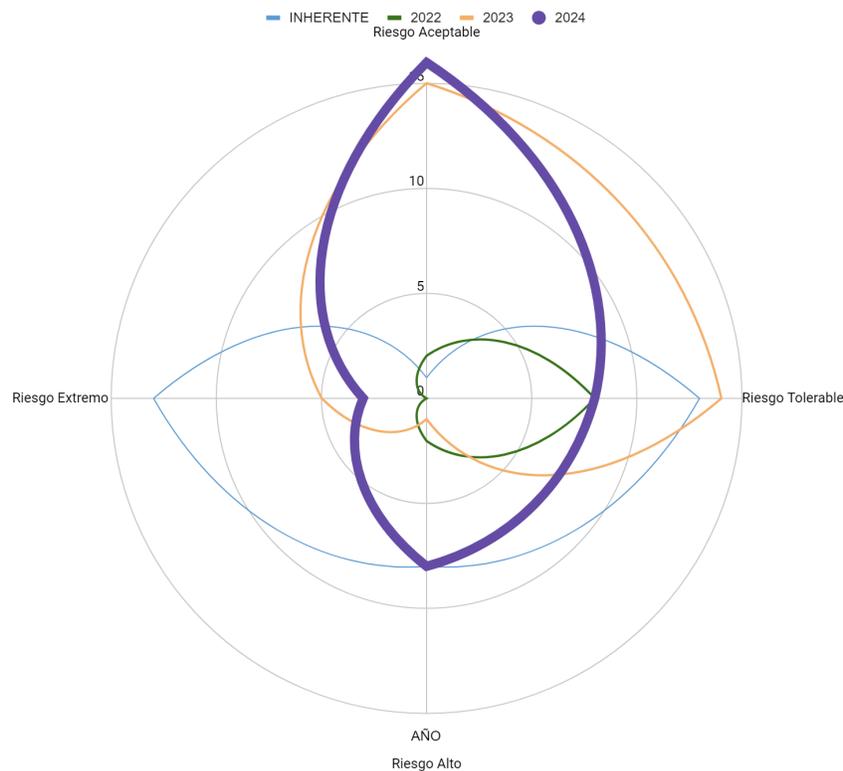


Universidad.

- ♦ **Monitoreo y mejora continua de la prestación del servicio educativo**, con un enfoque en la optimización de la infraestructura y los procesos administrativos.

Estas estrategias permitirán no solo **minimizar los riesgos identificados**, sino también **generar oportunidades de mejora**, garantizando que la Universidad avance en la **consolidación de su modelo de gestión y sostenibilidad institucional**.

INHERENTE, 2022, 2023 y 2024



Gráfica 37: Gráficas de evolución de los riesgos del 2022 a 2024

Gestión de Riesgos: Avances y Áreas Críticas a Fortalecer

Durante el período **2022-2024**, la **gestión de riesgos** en la Universidad ha logrado **avances significativos** en la **mitigación de riesgos extremos** y en el **manejo efectivo de riesgos tolerables**. Estas mejoras han sido el resultado de estrategias



preventivas, planes de acción focalizados y un monitoreo continuo de los factores de riesgo.

Sin embargo, **ciertos riesgos han mostrado una tendencia al alza o una variabilidad significativa**, lo que resalta la necesidad de reforzar las estrategias de control y mitigación para garantizar la estabilidad operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 13. Análisis de Riesgos 2023-2024

ID	Identificación del Riesgo	2023	2024	Relación con la Visión
2	Bajos resultados de los Objetivos de aprendizaje	Aceptable	Extremo	Alta
8	Riesgo de fallas en la prestación del servicio e incumplimiento de la promesa del mismo	Tolerable	Alto	Alta
9	Riesgo de fallas en la prestación del servicio e incumplimiento de la promesa del mismo	Tolerable	Alto	Alta
11	Disminución en la capacidad de inversión en infraestructura física y tecnológica y variación de costos	Extremo	Alto	Media
12	Falta de integración y compatibilidad en sistemas tecnológicos	Extremo	Alto	Media
13	Riesgo de no generación del impacto social esperado	Aceptable	Extremo	Alta
26	Riesgo de ofertar programas no pertinentes y desactualizados	Extremo	Alto	Alta
27	Falta de actualización de los PEP - Poca claridad en el PEI	Extremo	Alto	Alta
28	Falta de estrategias de evaluación del contexto para la creación de programas y renovación	Extremo	Alto	Alta
33	No contar con planes administrativos y	Extremo	Alto	Media



ID	Identificación del Riesgo	2023	2024	Relación con la Visión
	financieros para la consecución de recursos			

Esta tabla muestra los riesgos altos y su relación con el cumplimiento de la visión de la Universidad, clasificando la relevancia de cada riesgo en función de su impacto potencial en la visión institucional.

Principales Hallazgos en la Gestión de Riesgos

1. Reducción de Riesgos Extremos

Se logró una **disminución considerable en la cantidad de riesgos clasificados como extremos**, lo que evidencia la efectividad de las estrategias de mitigación implementadas.

Riesgo:

El riesgo de "**Competencia en el sector**" y la "**Falta de estrategias de mercadeo**" pasó de **extremo a aceptable**, reflejando avances en la diferenciación institucional y la consolidación de estrategias de posicionamiento.

2. Control de Riesgos Tolerables

Algunos riesgos han permanecido **en niveles tolerables**, lo que indica que **están bajo control**, pero requieren **monitoreo continuo** para evitar su escalamiento.

Riesgo:

La "**Falta de claridad en el PEI**" y la "**Desarticulación con el sector empresarial**" siguen siendo aspectos críticos que, aunque manejables, necesitan seguimiento constante para evitar impactos negativos en la gestión académica y administrativa.

3. Aumento en la Criticidad de Riesgos Estratégicos

Algunos riesgos han **incrementado su nivel de criticidad**, lo que requiere **una respuesta inmediata** y un **refuerzo en las estrategias de mitigación**.

Riesgo:

El riesgo de "**Bajos resultados de los Objetivos de Aprendizaje**" ha pasado de **aceptable** a **extremo**, lo que indica la necesidad de **revisar y fortalecer las estrategias pedagógicas, de evaluación y de formación docente**.

El "**Riesgo de fallas en la prestación del servicio**" pasó de **aceptable** a **alto**, lo que señala la importancia de **optimizar procesos operativos y garantizar la continuidad y calidad del servicio educativo**.

Estrategias para la Mitigación y Prevención de Riesgos

Con base en estos hallazgos, se establecerán las siguientes **acciones estratégicas** para reforzar la gestión de riesgos:

- ◆ **Revisión y fortalecimiento de las estrategias pedagógicas** para asegurar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje y mejorar los indicadores académicos.
- ◆ **Optimización de la infraestructura y procesos administrativos**, asegurando que la prestación del servicio educativo sea eficiente y sin interrupciones.
- ◆ **Monitoreo constante de los riesgos tolerables**, con evaluaciones periódicas que permitan detectar posibles escaladas en su criticidad.
- ◆ **Revisión y ajuste del PEI**, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos y su correcta implementación dentro de la Universidad.
- ◆ **Mayor integración con el sector empresarial**, promoviendo convenios, alianzas estratégicas y programas de vinculación que fortalezcan la empleabilidad y pertinencia académica.

Estas estrategias permitirán **consolidar un modelo de gestión de riesgos más efectivo**, asegurando que la Universidad cuente con **herramientas y mecanismos adecuados** para **identificar, mitigar y responder a las amenazas** que puedan afectar su operación y desarrollo estratégico.



Gestión del Cambio en la Dirección de Planeación: Fusión de Departamentos TIC

Uno de los cambios más significativos dentro de la **Dirección de Planeación** fue la **propuesta de fusión de dos departamentos clave**: el **Departamento de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico para la Educación** y el **Sistema Universitario de Información (SUI)**. Esta reestructuración tuvo como objetivo **mejorar la eficiencia, fomentar la colaboración entre equipos y optimizar la gestión de recursos tecnológicos**, asegurando que las capacidades de TIC estuvieran alineadas con los **objetivos estratégicos de la Universidad**.

La fusión se fundamentó en la necesidad de consolidar **procesos tecnológicos esenciales**, eliminando redundancias y promoviendo una gestión más integrada de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. Con este nuevo enfoque, se buscó potenciar la capacidad de respuesta de la Universidad frente a los **desafíos digitales** y las necesidades emergentes de la comunidad académica y administrativa.

Dado el impacto organizacional de esta transformación, se propuso la **modificación del Acuerdo Superior No. 09 de abril de 2021**, con el fin de actualizar la **estructura organizacional** de la Universidad y reflejar la nueva configuración del departamento fusionado. Esta modificación incluyó:

- ♦ **Integración formal de los dos departamentos en una única unidad de TIC**, con una estructura organizativa optimizada.
- ♦ **Definición de nuevas responsabilidades y roles**, asegurando la continuidad operativa y la especialización en cada área tecnológica.
- ♦ **Revisión de los procesos administrativos y de gobernanza tecnológica**, con el fin de garantizar un alineamiento efectivo con la estrategia institucional.

Este cambio estructural **fortalecerá la gestión de las tecnologías de la información**, mejorando la capacidad de planificación, ejecución y seguimiento de proyectos estratégicos. Además, permitirá un uso más eficiente de los recursos, facilitando la integración de soluciones tecnológicas innovadoras que beneficien la calidad educativa, la investigación y la operatividad institucional.



Anexos

1. Anexo 1: [Tablero PDE](#).
2. Anexo 2: [Cifras estadísticas](#)
3. Anexo 3: [Proyectos 2023-2024](#)
4. Anexo 5: [Inventario de Espacios Físicos](#)
5. Anexo 6: [Formulario de Reservas](#)
6. Anexo 7: [Índice de ocupación](#)