

# SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SAC-



**UNIVERSIDAD  
DE LOS LLANOS**



**UNIVERSIDAD  
DE LOS LLANOS**

**Sistema de  
Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la  
Universidad de los Llanos**

**DOCUMENTO ELABORADO POR:**

**Equipo de trabajo del Área de Autoevaluación y Acreditación Institucional**

**Gladys Guerrero Maldonado**

Profesional de Acreditación coordinadora de programas

**Diana Carolina Castellanos Gómez**

Profesional de apoyo

**Equipo de trabajo de la Oficina de Planeación**

**Adriana Ramos Aya**

Profesional de apoyo Sistema Integrado de Gestión

**Fabián Hernández Carrillo**

Profesional de apoyo Sistema Integrado de Gestión

**Villavicencio, Meta, diciembre de 2020**



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

## **CONSEJO SUPERIOR**

**MARÍA FERNANDA POLANÍA CORREA**

Delegada de la Ministra de Educación Nacional

**MIGUEL ROBERTO VILLAFRADEZ ABELLO**

Delegado del Presidente de la República

**JORGE PACHON GARCÍA**

Representante de los Profesores

**JUAN CARLOS SARAVIA MOJICA**

Representante de los Egresados

**SAUL GUAYACAN GUTIERREZ**

Representante de los Ex rectores

**MARÍA LUISA PINZÓN ROCHA**

Representante de la Directiva Académica

**EDUARDO ALBERTO MARTÍNEZ BAQUERO**

Representante del Sector Productivo

**FERNANDO SAAVEDRA SUA**

Representante de los Estudiantes

**PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS**

Rector



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

**CONSEJO ACADÉMICO**

**PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS**  
Rector

**MARIA LUISA PINZÓN ROCHA**  
Vicerrector Académico

**JHOAN ALEXANDER NOVOA MOSQUERA**  
Vicerrector De Recursos Universitarios

**EDUARDO CASTILLO GONZÁLEZ**  
Dirección General de Currículo

**MARCO AURELIO TORRES MORA**  
Dirección General de Investigaciones

**FERNANDO CAMPOS POLO**  
Dirección General de Proyección Social

**OMAR YESID BELTRAN GUTIÉRREZ**  
Decano de la Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería

**CRISTOBAL LUGO LÓPEZ**  
Decano de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

**LUZ HAYDEE GONZÁLEZ OCAMPO**  
Decano de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

**WILSON FERNANDO SALGADO CIFUENTES**  
Decano de la Facultad Ciencias Económicas

**LUZ MYRIAM TOBÓN BORRERO**  
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

**JUAN ANDRÉS CARDONA CANDAMIL**  
Representante de los Estudiantes Modalidad Presencial

**SAMUEL ELÍAS BETANCUR GARZÓN**  
Asesor de Planeación

**JAIRO DAVID CUERO ORTEGA**  
Representante de Directores de Escuela, Departamentos e Institutos

**MYRIAM CONSTANZA YUNDA ROMERO**  
Representante de los Directores de Programa

**ANA BETTY VACCA CASANOVA**  
Representante de los profesores



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

**COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

**MARIA LUISA PINZÓN ROCHA**

Vicerrectora Académica

**VICTOR LIBARDO HURTADO NERY**

Secretario Técnico de Acreditación

**EDUARDO CASTILLO GONZÁLEZ**

Director General de Currículo

**OMAR YESID BELTRAN GUTIÉRREZ**

Decano de la Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería

**SAMUEL ELÍAS BETANCUR GARZÓN**

Asesor de Planeación

**BEATRIZ AVELINA VILLARRAGA**

Directora de la escuela de Pedagogía y Bellas Artes

**MIGUEL ANTONIO PARDO LÓPEZ**

Secretario Técnico de Evaluación Docente



# Contenido

---

**1** Antecedentes externos sobre la calidad y el aseguramiento de la calidad

---

**2** Antecedentes internos sobre la calidad y el aseguramiento de la calidad

---

**3** Concepto de la Calidad

---

**4** Concepto de Aseguramiento de la calidad

---

**5** Política de la Calidad

---

**6** Objetivos de la Calidad

---

**Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos**

- 7**
- Contexto del Sistema
  - Estructura del Sistema
  - Componentes del Sistema
  - Roles y Responsabilidades
  - Interacción entre los elementos del sistema
-



## Introducción

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos parte de establecer la condición de calidad como un atributo bajo el cual se deben orientar los diferentes componentes y procesos que forman parte de la Universidad como institución de Educación Superior, se direcciona desde los postulados establecidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y se estructura a partir de condiciones o características ideales que hacen referencia las exigencias de la Sociedad y el Estado.

El quehacer de la Educación Superior y de la Gestión pública exige procesos permanentes de autoevaluación, autorregulación y perfeccionamiento que hagan de la calidad una condición demostrable en cualquiera de los términos establecidos por los entes de inspección y vigilancia, acreditadores y certificadores definidos por la sociedad y el Estado y que hacen referencia fundamental a los resultados académicos, procesos y medios empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas de los mismos y a las condiciones en que se desarrolla la institución.

En este marco, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de los Llanos tiene por objetivo lograr el desarrollo de la institución, ser eficiente en el uso de los recursos disponibles y entregar un servicio con condiciones de calidad que den garantías del cumplimiento de los postulados establecidos en la misión y el PEI; a través de la articulación de los procesos y procedimientos establecidos, donde confluyen todas las unidades académicas y administrativas en el cumplimiento de las normas y exigencias de calidad internas y externas.

El presente documento recoge las características del Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, Sistema que se constituye en un apoyo para el direccionamiento estratégico de la Institución y para la toma oportuna de decisiones con el ánimo de garantizar la calidad y la eficiencia.

### **1. Antecedentes externos sobre la calidad y el aseguramiento de la calidad**

El aseguramiento de la calidad de la educación superior es la razón de ser del Ministerio de Educación Nacional –MEN-; reconocerla, velar y fomentar su desarrollo otorga sentido a las acciones de la Comisión Nacional Intersectorial del Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –CONACES- y del Consejo Nacional de Acreditación –CNA- a partir de sus dos instrumentos: el registro calificado y la acreditación de alta calidad. Así mismo, para la gestión pública de las entidades estatales que se soportan en el Modelo Institucional de Planeación y Gestión, (Decreto 1499 de 2017) que articula el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, herramientas que tienen como propósito apoyar el fortalecimiento y la mejora continua de la Institución.

En razón de lo anterior, la Institución dispone de referentes reglamentarios, normativos y lineamientos nacionales que direccionan el quehacer de la Universidad y permiten tener claridad de los requerimientos exigidos sobre los servicios que se prestan como Institución de Educación Superior.



Entre los referentes reglamentarios el Ministerio de Educación Nacional (MEN), dispone de la siguiente normatividad:

**Ley 1188 de 2008**, regula el “**registro calificado**” de los programas académicos y lo convierte en un instrumento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación superior y la razón de ser de los programas académicos y de la oferta de las Instituciones de Educación Superior.

**Decreto 1075 de 2015**, Decreto único Reglamentario del Sector Educativo, compila las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector, con el fin de contar con un instrumento jurídico único, Este contiene el Decreto 1330 de 2019.

**Decreto 1330 de 2019**, establece las medidas que disponen la organización y funcionamiento del proceso para la solicitud, renovación y modificación del registro calificado. Establece el concepto de calidad, de aseguramiento de la calidad en la educación superior, las características del registro calificado, las condiciones de calidad tanto de programas como de la institución, entre otros aspectos a considerar respecto a la obtención del registro calificado y su renovación.

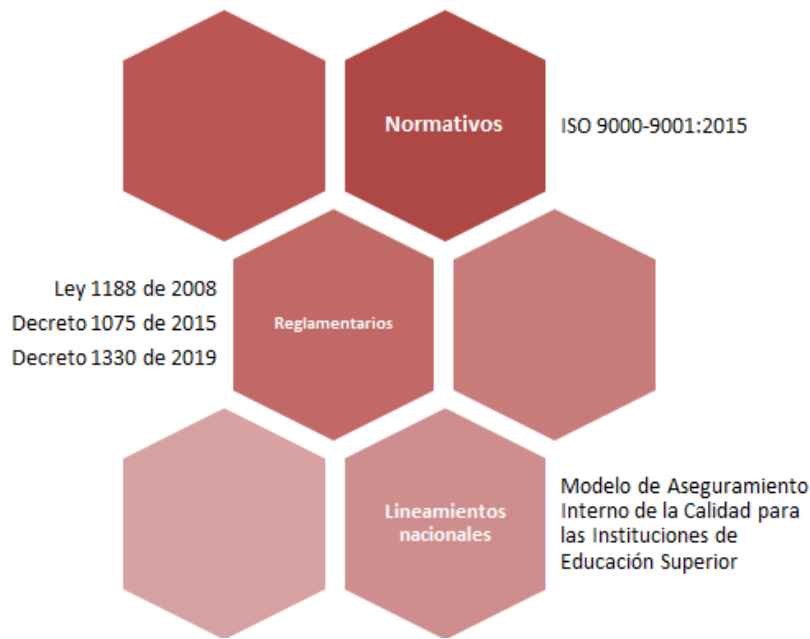
Así mismo, el MEN dispone de **lineamientos nacionales** consignados en el **Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad para las Instituciones de Educación Superior** en el marco del mejoramiento continuo, cuyo “propósito es suministrar una estructura coherente que, haciendo parte de un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, ayude a las IES nacionales a progresar firmemente hacia los altos niveles de calidad educativa que demanda la sociedad y que cada vez más necesitará en el país dado su grado creciente de internacionalización”.

En cuanto a los referentes normativos, se encuentra la ISO 9001, el cual establece los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, aplicable tanto para instituciones públicas y privadas de cualquier sector económico, norma cuya conceptualización se complementa con la ISO 9000 y genera las bases para implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.

Otro referente que brinda lineamientos a las instituciones públicas es el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, “es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”, este marco integra el Sistema de Gestión con el Modelo de Control Interno. En la ilustración 1 se presentan los referentes externos en materia de calidad y aseguramiento de la calidad que se toman como base para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Universidad de los Llanos.



*Ilustración 1 Referentes externos sobre calidad y aseguramiento de la calidad*



Fuente: Elaboración propia

Cada uno de estos referentes orientan a las Instituciones de Educación Superior públicas estableciendo lineamientos específicos desde su razón de ser, es así que cada uno conceptualiza la calidad, el aseguramiento de la calidad y los elementos que la soportan de acuerdo con sus dinámicas, que se convierten en insumos importantes para que la Universidad desde el análisis de sus postulados establezca sus propios conceptos en correspondencia con lo estipulado en el PEI.

Para poder determinar el marco conceptual del SAC se toma como marco de referencia los conceptos de calidad, aseguramiento de la calidad y los elementos que lo soportan de cada uno de los anteriores referentes reglamentarios, normativos y lineamientos establecidos para las Instituciones de Educación Superior Públicas analizando los elementos que los articulan.

### 1.1. Conceptualización de referentes Reglamentarios y Lineamientos del MEN

En el Decreto 1330 de 2019 se define el concepto de **calidad**, al igual que el del **Sistema de Aseguramiento de la Calidad** de la Educación Superior y el de las **Condiciones de Calidad** tanto de Programas como Institucionales, estas definiciones aportan elementos específicos que se tienen como referentes en la construcción de los proyectos educativos de la oferta académica de las Instituciones de Educación Superior.

En el análisis de estos conceptos se observan patrones comunes que hacen que se articulen y formen parte de un todo, en la siguiente ilustración se presentan estos conceptos y los elementos de encuentro resaltado.

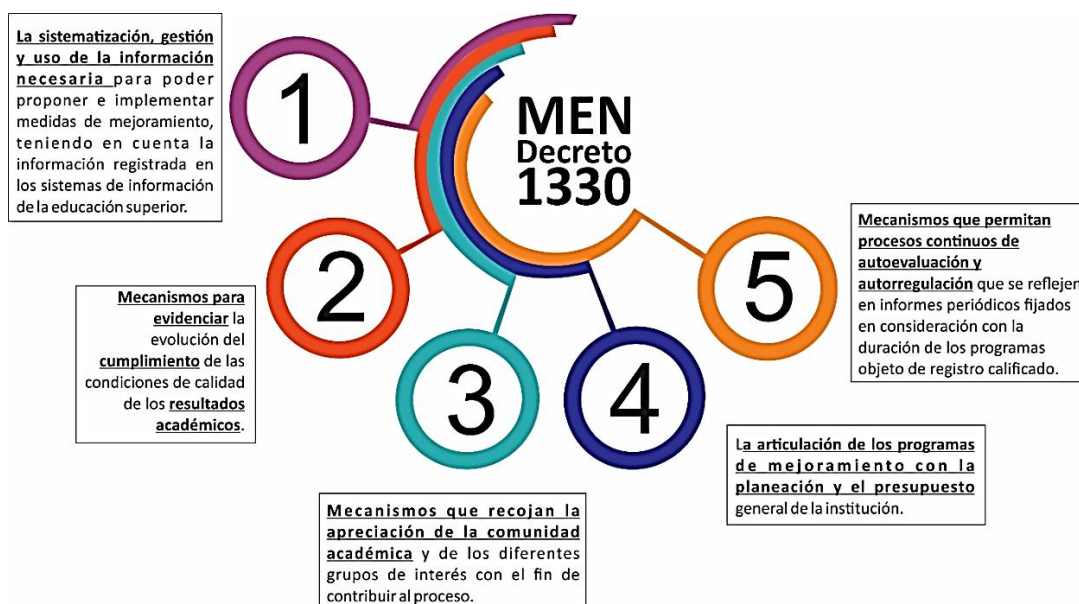
Ilustración 2 Conceptualización desde los Referentes del MEN



Fuente: Elaboración propia

Igualmente, como parte de la condición institucional 3. **“Cultura de la Evaluación”** el Decreto 1330 de 2019 establece que las instituciones de educación superior deben contar con un **“sistema interno de aseguramiento de la calidad”** y especifica que por lo menos debe contener lo siguiente:

Ilustración 3 Requisitos del MEN frente al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad



Fuente: Elaboración propia

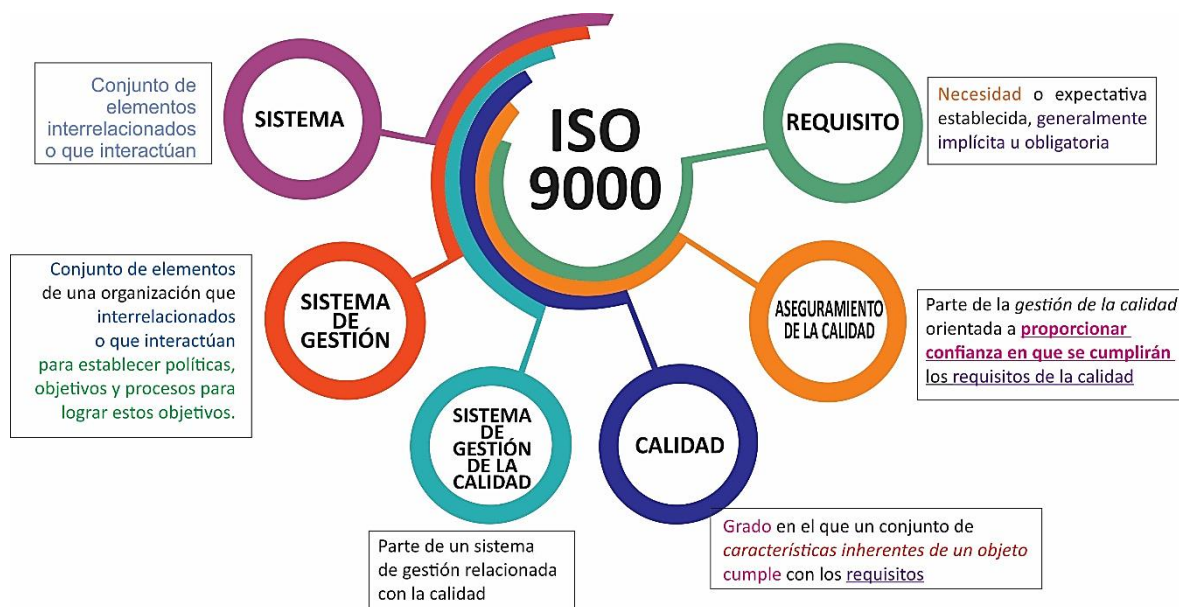


Por otra parte, el MEN establece como lineamiento el “**Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad para las Instituciones de Educación Superior**”, que adopta la definición del Consejo Nacional de Acreditación –CNA–, según la cual el “concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a la síntesis de “**características**” que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.

## 1.2. Conceptualización de lineamientos normativos

La ISO 9000 proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC). En el análisis de estos conceptos igualmente se observan patrones comunes que hacen que se articulen; en la siguiente ilustración se presentan estos conceptos y los elementos comunes resaltados.

*Ilustración 4 Conceptualización desde los Referentes de la Norma ISO 9000*



Fuente: Elaboración propia

## 1.3. Elementos comunes entre los diferentes referentes

Analizando cada una de las conceptualizaciones expuestas sobre calidad y aseguramiento de la calidad, se pueden definir elementos comunes que permiten articular estos referentes, en los siguientes esquemas se puede evidenciar estos elementos que permiten articular los conceptos:



Ilustración 5 Concepto de calidad desde los diferentes Referentes



Fuente: Elaboración propia

### ELEMENTOS COMUNES

Características	=	Atributos
		Necesidades
Requisitos	=	Condiciones de Calidad
Grado de cumplimiento	=	Valoración



Ilustración 6 Concepto de aseguramiento de la calidad desde los diferentes Referentes



### ELEMENTOS COMUNES

Proporcionar confianza para cumplir requisitos de calidad = Políticas y procesos de autoevaluación, autorregulación, mejoramiento articulados = Factores articulados conceptual y operacionalmente



Estas similitudes le permiten a la Universidad tener insumos precisos para proyectar sus propios conceptos de acuerdo al quehacer de la Universidad en correspondencia con los postulados de la Misión y el PEI.

## **2. Antecedentes internos sobre la calidad y el aseguramiento de la calidad**

En coherencia con el Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior y dando respuesta a los dos instrumentos establecidos por este, uno obligatorio y otro voluntario, Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad respectivamente, la Universidad a partir de 1997 inició su proceso de consolidar las políticas que la rigen respecto a su quehacer apuntando a la excelencia académica. En ese año inicia la construcción del Proyecto Educativo Institucional –PEI- y se crea la Secretaría Técnica de Acreditación. A partir del 2000 se consolidan estos proyectos, se estructura la normativa Institucional con base en los lineamientos establecidos en el PEI, se inicia los procesos de Acreditación de Alta Calidad. En el 2001 se crea el Comité de Autoevaluación y Acreditación Institucional. En el 2005 se establece el plan de desarrollo institucional 2005-2020.

En el año 2004 se define el Modelo de Autoevaluación y Autorregulación Institucional, actualizado en el año 2012, este se estructura a partir de los lineamientos de Calidad definidos por Consejo Nacional de Acreditación –CNA y el Decreto 1295 de 2010. El Modelo tiene como fin evaluar y analizar críticamente cada uno de los procesos internos, con el firme compromiso de mejorar y asegurar así a la sociedad y al Estado que la Institución y sus programas cumplen condiciones de calidad. La aplicación de este Modelo ha permitido lograr y mantener los registros calificados de los programas académicos con que cuenta la Universidad e ingresar desde 2005 al Sistema Nacional de Acreditación –SNA- y el aval de las condiciones iniciales de la Institución para iniciar los procesos de acreditación de los programas académicos.

El Modelo Institucional de Autoevaluación y Autorregulación permite la realimentación permanente y autorregulación de los procesos académicos, capaces de impulsar la renovación y el cambio en los sistemas académicos y administrativos de la Universidad, con el propósito de orientar la evaluación de la calidad cuyos resultados proveen información pertinente para la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento y la toma de decisiones. El Modelo acoge los lineamientos establecidos y sugeridos por el CNA, y las condiciones de calidad exigidas por el MEN en el Decreto 1075 de 2015 como premisa fundamental y está integrado por los siguientes componentes: criterios orientadores del proceso a nivel institucional, elementos constitutivos del Sistema de Autoevaluación, fuentes de información, instrumentos para la recolección de información, ponderación, metodología de trabajo, periodicidad del ciclo de Autoevaluación, presentación de informes y mecanismos de socialización. Así mismo tiene en cuenta los diferentes elementos constitutivos del modelo de evaluación del CNA, articulados con los de CONACES (Factores, Características, Aspectos a evaluar, Condiciones de calidad e Indicadores).

El desarrollo del proceso de Autoevaluación de la Universidad de los Llanos, está orientado por un estudio de tipo descriptivo con enfoque sistémico, el cual busca especificar y medir con precisión el desarrollo de cada uno de los elementos constitutivos



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

del Modelo CNA (factores, características y aspectos a evaluar), los cuales se someten al análisis para verificar el cumplimiento de la misión institucional y de los programas. Este estudio permite analizar dinámicas internas de los subsistemas que conforman la Universidad, hacer proyecciones y orientar los procesos hacia el logro de objetivos propuestos. Para la ejecución del trabajo se han establecido las siguientes fases: Fase 1. Organización y sensibilización, fase 2. Ponderación, fase 3. Recolección, análisis, juicio de valor y nivel de cumplimiento de la información, fase 4. Elaboración y aprobación de informes, fase 5: Evaluación y seguimiento. Así mismo se contemplan grupos de Trabajo que acompañaran y asesoraran cada una de las actividades desarrolladas en los procesos de autoevaluación y autorregulación

partir de 2006, se acreditan y se renuevan las acreditaciones de los programas académicos, de tal manera que, a hoy, se cuenta con todos los registros calificados vigentes y con más del 40% de los programas acreditables acreditados cumpliendo con las exigencias del MEN para iniciar los procesos de acreditación Institucional.

En 2016 se inician los procesos de acreditación Institucional, solicitando las condiciones iniciales al Consejo Nacional de Acreditación –CNA-, en 2018, se recibe visita de pares académicos, en el 2019 se recibe la aprobación por parte del MEN de las condiciones iniciales, en 2020 se radica el informe de autoevaluación institucional y es anunciada la visita de pares académicos, encontrándose en este momento en el proceso de preparación de visita con fines de la acreditación Institucional proyectada para los primeros meses del año 2021.

De otra parte, y dado el rezago de universidades públicas para aplicar la Ley 872/03 y su Decreto 4110/04 que adopta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 enfocada en procesos, el Ministerio de Educación Nacional abre en el 2008 la convocatoria para apoyar a las IES en la tarea de su implementación por intermedio del convenio ICONTEC-INALCEC. La Universidad de los Llanos participa y recibe el acompañamiento en sitio, con capacitación y asesoría en la construcción de todos los instrumentos propios del sistema, iniciando en diciembre de 2008, su trasegar en este amplio ejercicio de optimización de su gestión bajo los parámetros de la norma internacional NTC ISO 9001:2000. Es de recordar que este proceso de gestión de la calidad, se acompaña de otros sistemas como el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, para crear las condiciones favorables que faciliten la articulación con los procesos de calidad académica que se orientan desde el Ministerio de Educación Nacional MEN y el Consejo Nacional de Acreditación CNA, en cumplimiento de la Ley 30/92 y demás normatividad relacionada con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

La Universidad de los Llanos, en cumplimiento de la circular 06/05/2008, emanada del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, sobre la obligatoriedad de la implementación de la Ley 872/2003, el decreto 4110/04 y la norma técnica de Calidad para la Gestión Pública – NTCGP1000:2004, expidió la Resolución Rectoral No. 1729 de 2008, a través de la cual se implementa el Sistema de Gestión de Calidad, orientado específicamente a la gestión administrativa y coordinado desde la Oficina Asesora de Planeación. Posteriormente a través de la Resolución Rectoral No. 2287 de 2010 se integra este Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno en el Sistema Integrado de Gestión –SIG. El 20 de marzo del año 2013 se obtienen por parte de ICONTEC



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

las certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, las cuales fueron renovadas el 27 de enero de 2016.

Ante la modificación estructural que sufrió la norma ISO 9001 en el año 2015, fue necesario que la Universidad actualizara su Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos de la nueva versión, para lo cual se expidió la Resolución Rectoral 1756 de 2018. Una vez llevado a cabo dicho proceso de actualización, la Universidad presentó su Sistema de Gestión de Calidad para ser evaluado por parte del ICONTEC, al término de la cual el ente certificador consideró que había cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, y otorgó la renovación de la certificación.

Así entonces, la Universidad en busca de consolidar sus procesos proyecta integrar todos los sistemas y modelos en un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), de conformidad con las directrices del Ministerio de Educación Nacional –MEN- y de la Gestión Pública, se hace una propuesta inicial que se presenta al Consejo Académico en el 2015. Esta propuesta presenta una estructura del modelo sin identificar su forma de operar, presenta una estructura funcional que no se articula a la estructura orgánica vigente y no tiene en cuenta la acreditación Institucional.

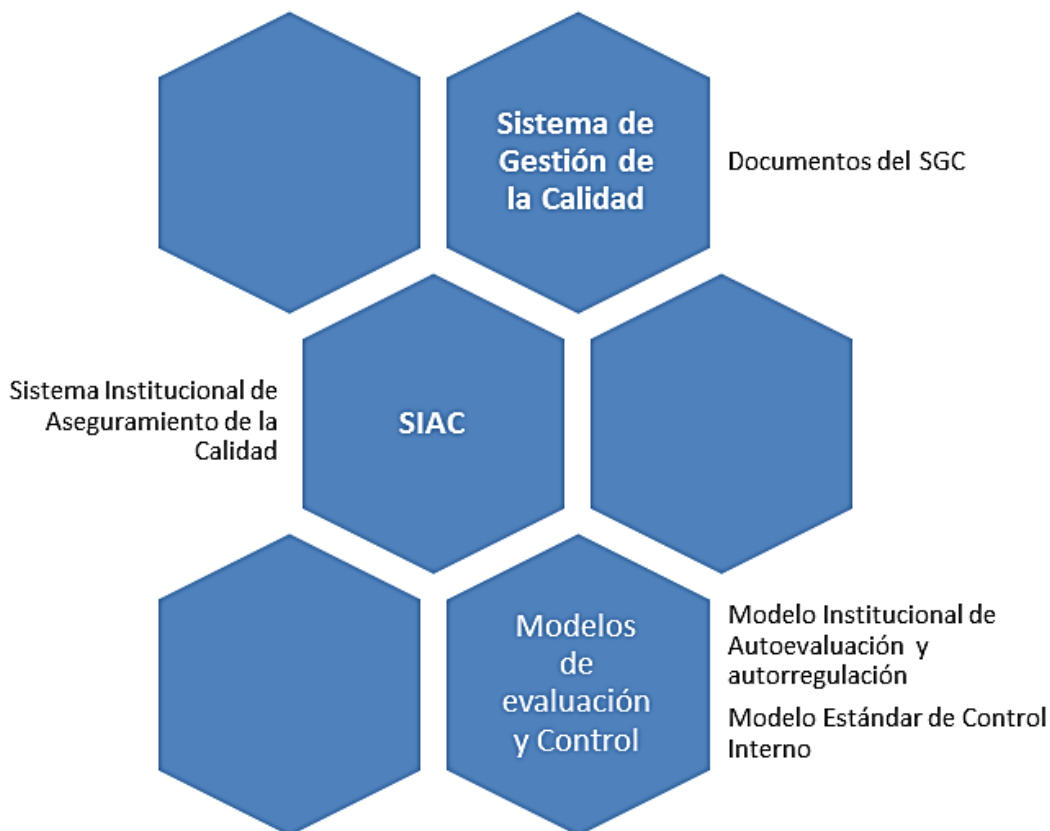
Por lo anterior, es necesario consolidar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos, que recoja todos los elementos actuales y futuros, que permitan la evaluación, autoevaluación y la autorregulación de los procesos institucionales en su conjunto, académicos y administrativos y velar por su aseguramiento, para dar respuesta a la sociedad y el Estado del servicio que se presta como Institución de Educación Superior.

Este sistema debe consolidarse partiendo de lo que la Universidad de los Llanos defina como calidad, política de calidad y objetivos de calidad en respuesta a los postulados de la misión y el Proyecto Educativo Institucional.

Teniendo en cuenta todas estas dinámicas descritas que la Universidad ha venido implementando en torno al aseguramiento de la calidad, en la ilustración 7 se presenta de manera sintética los referentes internos que se toman para la formulación e implementación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de los Llanos.



*Ilustración 7 Referentes internos sobre calidad y aseguramiento de la calidad*



Fuente: Elaboración propia

### **3. Concepto de la Calidad para la Universidad de los Llanos**

Teniendo en cuenta los elementos comunes entre los referentes Reglamentarios y Lineamientos del MEN y los referentes normativos, hablar de condiciones de calidad, características y Sociedad y Estado para el MEN, es lo mismo que referirse a características y partes interesadas en la Gestión pública, partiendo de estos elementos de encuentro la Universidad define la calidad como:

***El grado en el que el conjunto de condiciones académicas y administrativas inmersas en las funciones misionales de la Universidad, responden a las necesidades de la sociedad y exigencias del Estado.***



#### **4. Concepto de Aseguramiento de la calidad para la Universidad de los Llanos**

***Acciones orientadas al cumplimiento de las políticas y los procesos instaurados en la Institución promoviendo procesos de evaluación, autoevaluación y mejoramiento del quehacer institucional.***

#### **5. Política de la Calidad para la Universidad de los Llanos**

La Universidad de los Llanos cuenta con una política de calidad establecida mediante el Sistema de Gestión de Calidad, la cual ha sido actualizada atendiendo a las dinámicas que se vienen dando, entre ellas el establecimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos, en el cual se articulan conceptual y operacionalmente los elementos que son indispensables para asegurar la calidad en el desarrollo de las funciones misionales atendiendo a las disposiciones reglamentarias, normativas, así como a las necesidades de la sociedad y exigencias del Estado.

Esta política surge al identificar los principales elementos estratégicos de la Universidad consignados en la misión y en la visión que le atribuyen los rasgos distintivos a la Universidad y que mejor expresan su naturaleza. Estos rasgos fueron identificados a través de una matriz de priorización (Tabla 1) que cruza directrices estratégicas de la misión, de la visión y requisitos de las partes interesadas a las cuales responde la Universidad; posteriormente se analizó cómo cada una de las directrices estratégicas de la Universidad le aporta al cumplimiento de los requisitos. El análisis fue realizado en un primer momento por estudiantes de la Cohorte I de la Especialización en Gestión de la Calidad de la Universidad de los Llanos como ejercicio académico en el marco de su proceso de formación, en el cual participaron cinco personas, cada una otorgó una valoración entre 0 a 100 puntos a cada uno de los cruces de variables, al final se promedió y se definió una única valoración.

Una vez efectuado el cruce de las variables, se suman y se hallan los totales en cada fila y en cada columna y los elementos con mayor valor son los que se identifican como los más relevantes y a los que debe apuntar la política de calidad Institucional.

Con base en el ejercicio realizado por los estudiantes de la Especialización, el equipo de trabajo conformado por miembros de la Secretaría Técnica de Acreditación y de la Oficina de Planeación, procedieron a realizar el análisis de la política de calidad en un segundo momento en el marco de la construcción del SAC, en el cual retomaron el ejercicio académico de los estudiantes y validaron las directrices estratégicas y requisitos identificados en aquel momento, coincidiendo en que seguían siendo vigentes y a partir del cual construye la política con los elementos de la Tabla 1 que se consideraron con el mayor nivel de importancia (Directrices estratégicas cuyo total fuera superior a 200 puntos y requisitos cuyo total fuese superior a 400 puntos, identificados en la tabla como los elementos en negrita y subrayados) y otro elemento que se considera clave para la política (*Ser la mejor opción de Educación Superior de su área de influencia*); definiendo así la política para la Universidad de los Llanos como:



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

**La Universidad de los Llanos se compromete a buscar la excelencia académica, formando actores sociales con visión universal, espíritu de pensamiento crítico y reflexivo para la búsqueda de soluciones a las problemáticas regionales y nacionales, desarrollar procesos de mejora continua en sus condiciones académicas y administrativas que le permitan responder a las necesidades de la sociedad y exigencias del Estado para convertirse en la mejor opción de Educación Superior en su área de influencia.**

Tabla 1 Matriz de priorización política de calidad Universidad de los Llanos

DIRECTRICES ESTRATÉGICAS								
		Formar integralmente ciudadanos ( <u>actores sociales con visión universal, espíritu crítico y reflexivo</u> )	Conservar su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura	Ser la mejor opción de Educación Superior de su área de influencia	<u>En busca de la excelencia a académica</u>	Satisfacer y participar en la <u>búsqueda de soluciones a las problemáticas regionales y nacionales</u>	Cualificarse, a través de las 3 funciones misionales	TOTAL
REQUISITOS	<u>Necesidades de la sociedad y exigencias del estado</u>	65	70	75	70	80	65	425
	<u>Profesionales comprometidos en la solución de problemas</u>	90	60	60	65	70	70	415
	Profesionales con visión Universal	70	50	55	70	50	45	340
	TOTAL	225	180	190	205	200	180	

Fuente: Elaboración propia

## 6. Objetivos de la Calidad

Los objetivos que apuntan a cumplir con los postulados que la Universidad se propuso en la Misión y la Visión están enmarcados en la política de calidad y son los siguientes:

- Mantener el porcentaje mínimo de la oferta de programas académicos acreditables acreditados de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Educación nacional.



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

- Lograr que el desempeño de los estudiantes en las competencias genéricas que se evalúan en las pruebas de Estado sea superior a la media nacional.
- Contribuir a la mejora continua de los procesos que impactan de manera directa el quehacer misional de la Universidad.
- Alcanzar altos grados de satisfacción de nuestra comunidad universitaria, usuaria de nuestros servicios.
- Propender por la interacción de la Universidad con las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales a través del desarrollo de proyectos de alto impacto.

## **7. Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos**

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos consolida y armoniza el quehacer Institucional generando una articulación de cada uno de sus procesos (mapa de procesos), trabajando la calidad en un contexto concreto, formulando objetivos y metas a los cuales debe corresponder, para destacar los servicios enmarcados en las funciones misionales de la docencia, la investigación y la proyección social, así como la generación de una cultura de evaluación y mejora continua permanente.

### **7.1. Contexto del Sistema**

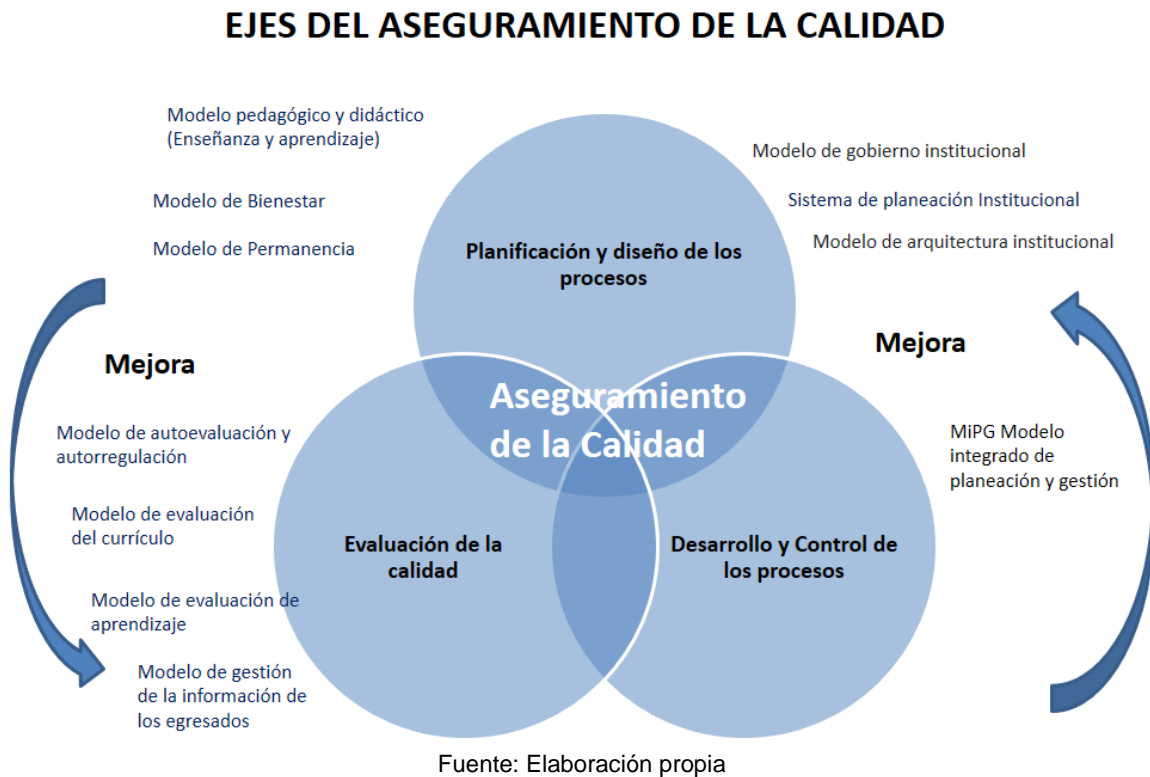
El Sistema de Aseguramiento de la Calidad – SAC- de la Universidad de los Llanos para asegurar la calidad se soporta en tres (3) ejes fundamentales:

- La planificación y el diseño de los procesos
- El desarrollo y control de los procesos
- La Evaluación de la Calidad

Ejes que se articulan y se materializan a través de Modelos y actividades que aseguran la mejora continua de la institución.



*Ilustración 8 Ejes del aseguramiento de la calidad para la Universidad de los Llanos*



**La planificación y el diseño de los procesos:** Con base en la misión, la visión y el direccionamiento estratégico de la Institución se definen referentes claros de desarrollo de las funciones misionales y estructuran los procesos que se deben considerar para dar fe del quehacer institucional, estableciendo el marco regulatorio y los lineamientos estratégicos que se requieran de acuerdo a los postulados institucionales y las exigencias de la Sociedad y el Estado. La orientación institucional se realiza desde los procesos como base fundamental de su quehacer.

En este eje se involucra el Sistema de Planeación Institucional que se corresponde con el Modelo integrado de planeación y Gestión (MIPG), así mismo, los modelos de Permanencia y Bienestar como herramientas para proyectar la Universidad teniendo en cuenta su entorno y las exigencias internas y externas como institución de educación superior.

**El desarrollo y control de los procesos:** La Universidad debe asegurar sus productos y servicios, a partir de la gestión de los bienes, servicios y actividades, desde los insumos, desarrollo de procesos, hasta la fase final e impacto, de una manera holística, orientada a asegurar la integridad de sus resultados.

Debe desarrollar mecanismos de control y garantías de calidad basados en el cumplimiento de las condiciones calidad de los programas y de la institución, con estrategias de mejoramiento permanente, con el fin asegurar la calidad y elevar las exigencias de la



misma. La orientación institucional se realiza desde los procesos de autorregulación y autocontrol y la búsqueda del mejoramiento continuo de su quehacer.

En este eje se involucra los Proyectos Educativos de la oferta académica, el Modelo Estándar de Control Interno, el control de las salidas no conformes, las Auditorías integrales, los procedimientos y actividades, entre otros documentos.

**La Evaluación de la Calidad:** La evaluación de los resultados es una herramienta para cuidar la calidad, a partir de la incorporación de parámetros, objetivos e indicadores comparables, relativos a su comunidad, así como a las funciones misionales que permitan ajustar los procesos y procedimientos, la oferta de los programas académicos y la Institución y garantizar su permanencia y sostenibilidad en el tiempo, con el fin de responder a la solución de problemas de la sociedad y las exigencias del Estado.

Se deben desarrollar mecanismos de evaluación en correspondencia a las exigencias reglamentarias y lineamientos del MEN, como los normativos de la gestión pública, en armonía con las directrices institucionales.

Mediante este eje, se orienta la Institución a la Autoevaluación y Autorregulación permanente que permita la realimentación de los procesos, capaces de impulsar la renovación y el cambio en los sistemas académicos y administrativos de la Universidad, con el propósito de orientar la evaluación de la calidad cuyos resultados deben proveer información pertinente para la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento y la toma de decisiones.

En este eje se involucran los Modelos de Evaluación del currículo, de Evaluación de los Aprendizajes, el Modelo de Autoevaluación y Autorregulación y procedimientos para el desarrollo de auditorías y otras formas de evaluación de la calidad.

Para Unillanos, la autoevaluación y la autorregulación tienen una gran importancia, ya que involucran aspectos que son vitales para el fortalecimiento institucional, como es la calidad de la docencia, de la investigación y la proyección social, la pertinencia académica, la eficiencia administrativa, las necesidades de la comunidad académica, el desarrollo científico y tecnológico y el posicionamiento institucional dentro del contexto nacional e internacional.

## 7.2. Estructura del Sistema

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos tal como lo concibe la Universidad, se puede resumir como se ilustra en la siguiente tabla:



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

*Tabla 2 Estructura del SAC de la Universidad de los Llanos*

<b>Sistema de Aseguramiento de la Calidad – SAC- de la Universidad de los Llanos</b>	
<b>Entorno</b>	La Universidad de los Llanos y todos los elementos que se articulan a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, que dan fe de la docencia, la investigación, la proyección social, la pertinencia académica, la eficiencia administrativa, las necesidades de la comunidad académica, el desarrollo científico y tecnológico y el posicionamiento institucional dentro de los contextos regional, nacional e internacional.
<b>Principios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integralidad,</li><li>• Continuidad,</li><li>• transparencia,</li><li>• objetividad</li></ul>
<b>Componentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planeación y diseño de los procesos académicos y administrativos</li><li>• Desarrollo y control de los procesos académicos y administrativos</li><li>• Evaluación de la Calidad</li><li>• Componentes transversales del sistema</li></ul>
<b>Roles y Responsabilidades</b>	Definidos en la normativa institucional de acuerdo a las funciones de entes de dirección y unidades académico administrativas desde los roles de gestores o facilitadores
<b>Interacción entre los elementos del sistema</b>	A través de los procesos desarrollados para cumplir los postulados de la Misión y el PEI (mapa de procesos)

Fuente: Elaboración propia

### **7.2.1. Entorno**

La Universidad de los Llanos y todos los elementos que se articulan a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, que dan fe de la docencia, la investigación, la proyección social, la pertinencia académica, la eficiencia administrativa, las necesidades de la comunidad académica, el desarrollo científico y tecnológico y el posicionamiento institucional dentro de los contextos regional, nacional e internacional. Es por ello que la información y la comunicación son los vínculos permanentes con todas las partes interesadas y se convierten en elementos vitales para comprender las necesidades del entorno.

### **7.2.2. Principios del sistema**

La Universidad declara como principios que garantizan el adecuado funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos, los siguientes:



- **Integralidad**

Se percibe como un todo en el que los procesos se articularán para dar cuenta, a sí mismo y al entorno, de las condiciones en que la Universidad de los Llanos desarrolla su cometido institucional.

- **Continuidad**

Las acciones y estrategias que se formulen en pro del logro de los objetivos del sistema deben ser permanentes

- **Transparencia**

Los resultados de evaluación de la calidad serán de conocimiento de la comunidad universitaria y de las partes interesadas.

- **Objetividad**

El análisis de los resultados de la evaluación de la calidad debe darse sobre criterios objetivos que permitan tomar correctivos efectivos.

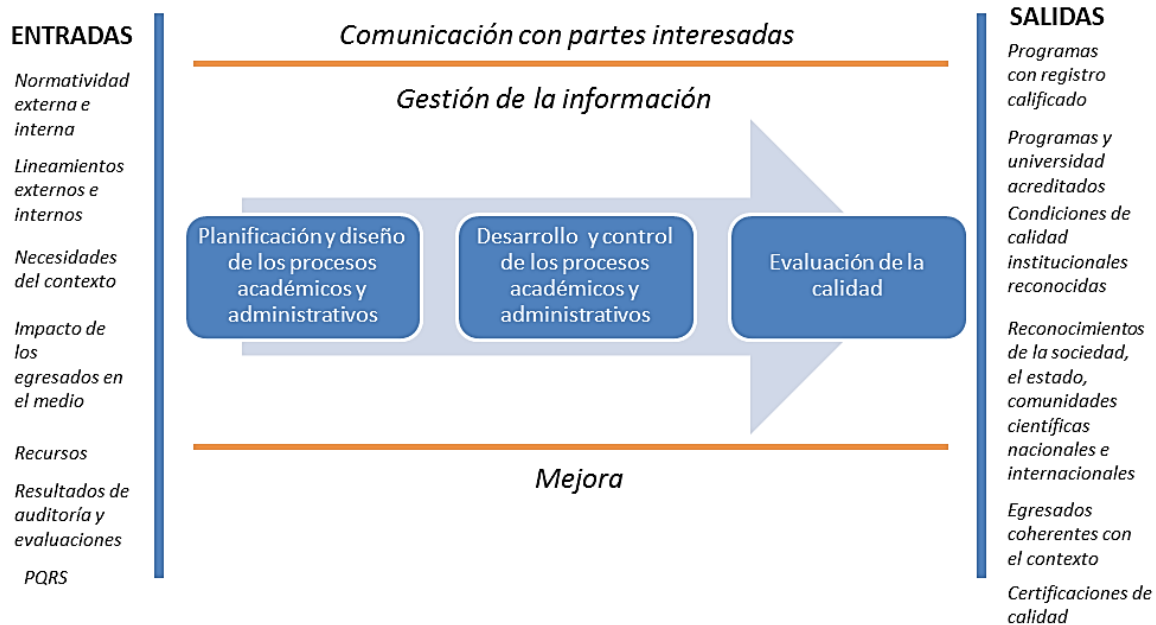
### 7.2.3. Componentes del Sistema

En su conceptualización más simple, un sistema es un conjunto de partes o componentes organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo y que, además forma parte de un sistema mayor del cual depende. Así, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad – SAC- de la Universidad de los Llanos, se plantea como un sistema integral y abierto, cuya estructura está constituida jerárquicamente por **componentes, microcomponentes y elementos articuladores**, siendo estos últimos los que se convierten en evidencias indispensables dentro del Sistema, con las cuales se da fe de la gestión realizada por la Universidad para garantizar el cumplimiento de las condiciones de calidad de los programas académicos y de la Institución y con las cuales se da respuesta a las necesidades de la sociedad y exigencias del Estado.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad – SAC- de la Universidad de los Llanos involucra **cuatro (4) componentes**, de los cuales, **3 se consideran principales** y atienden a los ejes del aseguramiento de la calidad: **La planificación y el diseño de los procesos académicos y administrativos; el desarrollo y control de los procesos académicos y administrativos y la Evaluación de la Calidad**, que se entrelazan de manera cíclica para garantizar el perfeccionamiento permanente de las funciones misionales y alcanzar así la Excelencia Institucional, como logro de objetivo o condición de salida. Estos 3 componentes principales se apoyan en **un cuarto componente que es transversal** y lo integran tres microcomponentes fundamentales: Comunicación con partes interesadas, gestión de la información y la mejora. Ver ilustración:



*Ilustración 9 Componentes del SAC de la Universidad de los Llanos*



Fuente: Elaboración propia

Como sistema abierto y condicionado por el sistema universitario del que forma parte el SAC, depende de un ambiente permanente de autorregulación, de la existencia de elementos teleológicos, estratégicos y normativos que orienten y regulen el quehacer institucional; de la capacidad de liderazgo de sus directivas; de un ambiente para la generación de la ciencia, la tecnología y la innovación; y, finalmente, de la pertinencia social de sus programas y proyectos.

Cada uno de estos componentes está integrado por microcomponentes que direccionan el quehacer institucional a través de elementos articuladores como resultado de la gestión de los procesos institucionales y que se constituyen en las evidencias del trabajo realizado para el aseguramiento y la gestión de la calidad en la Universidad de los Llanos.

#### **7.2.3.1. Componente planificación y diseño de los procesos Académicos y Administrativos**

Este componente lo integran los microcomponentes:

- Lineamientos estratégicos Institucionales
- Planificación Táctica

Cuyos elementos articuladores teleológicos, estratégicos, normativos y de planeación orientan el desarrollo de las funciones misionales, los programas académicos y las

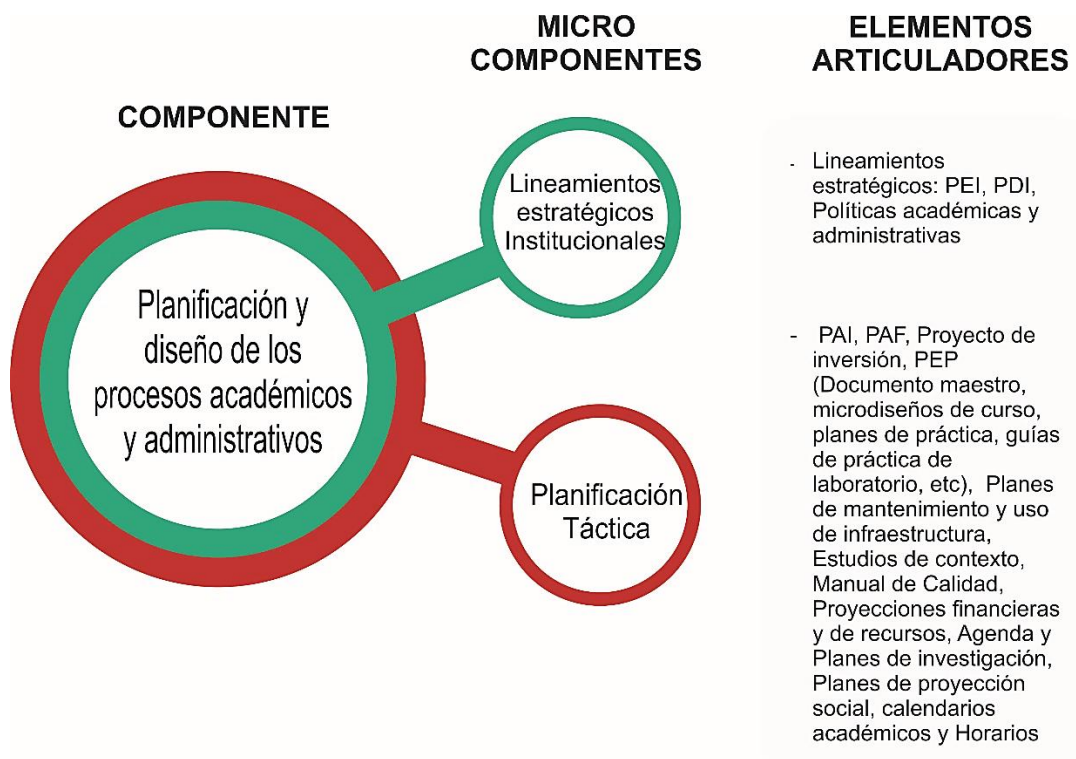


**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

unidades de apoyo académico administrativas en el desarrollo de sus procesos para el cumplimiento de sus postulados.

Como elementos articuladores desde los microcomponentes se tienen: Proyecto Educativo Institucional -PEI, Plan de Desarrollo Institucional -PDI, políticas que orienten el quehacer de la Universidad, Plan de Acción Institucional -PAI, Planes de Acción de Facultad -PAF, Proyectos de Inversión, Proyecto Educativo de Programa -PEP (en el cual se integra Documento maestro, microdiseños de cursos, Planes de prácticas, Guías de práctica de laboratorio, entre otros documentos de la planeación y diseño de los programas), Planes de mantenimiento y uso de infraestructura, Estudios de contexto, Manual de Calidad, Proyecciones financieras y de recursos, Agenda y planes de Investigación, Planes de proyección social, Planes de Calendarios académicos y Horarios, entre otros documentos de la planeación y diseño institucional y de programas académicos.

*Ilustración 10 Componente Planificación y diseño de los procesos académicos y administrativos*



Fuente: Elaboración propia

**7.2.3.2. Componente desarrollo y control de los procesos académicos y administrativos**

Este componente lo integran los microcomponentes:

- Actividades de formación Integral

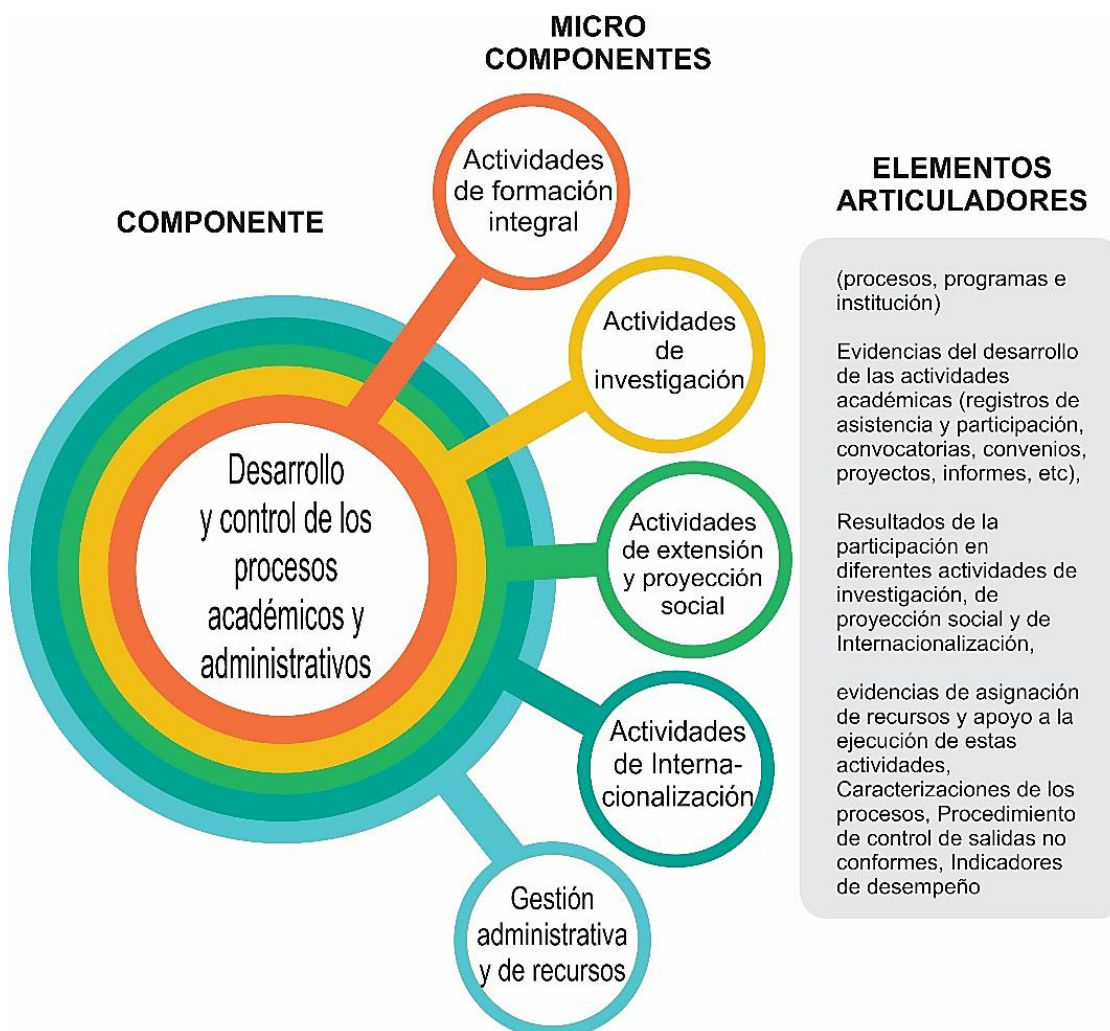


**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

- Actividades de Investigación
- Actividades de Extensión y Proyección Social
- Actividades de Internacionalización
- Gestión Administrativa y de Recursos

Como elementos articuladores desde los microcomponentes se debe disponer de: las Caracterizaciones de los procesos, Evidencias del desarrollo de las actividades académicas (registros de asistencia y participación, convocatorias, convenios, proyectos, informes, entre otras), resultados de la participación en diferentes actividades de investigación, de proyección social y de Internacionalización, evidencias de asignación de recursos y apoyo a la ejecución de estas actividades, Procedimiento de control de salidas no conformes, Indicadores de desempeño (procesos, programas e institución), entre otros soportes del desarrollo y control en la institución y sus programas académicos. En la ilustración 11 se presentan los microcomponentes y elementos que hacen parte de este componente.

*Ilustración 11 Componente desarrollo y control de los procesos académicos y administrativos*



Fuente: Elaboración propia

### 7.2.3.3. Componente Evaluación de la Calidad

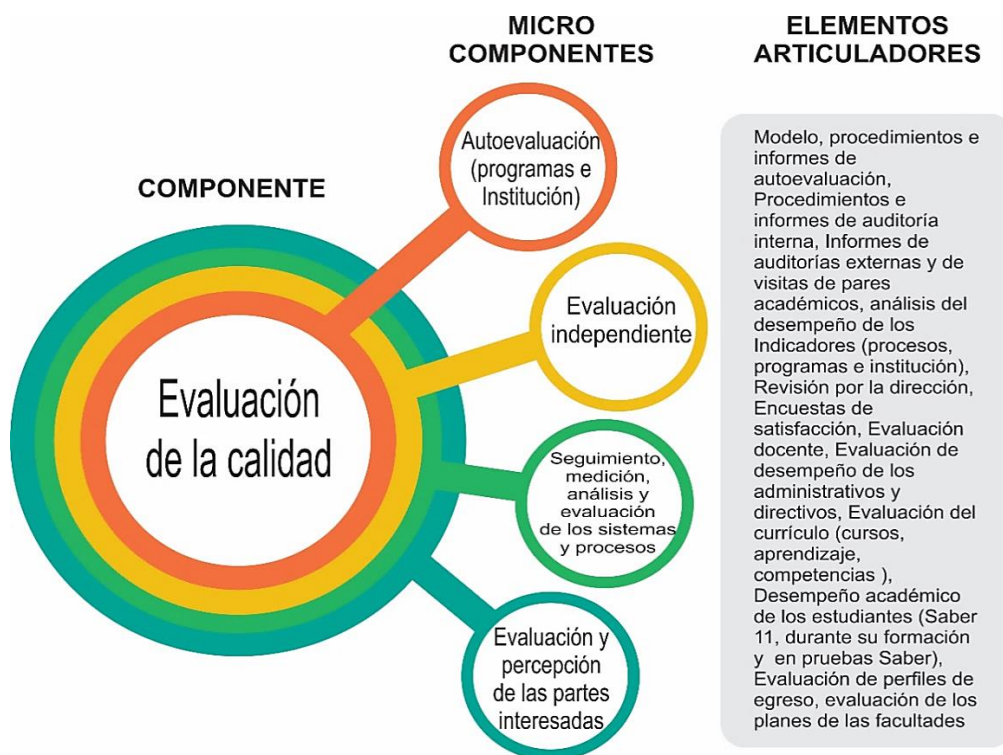
Este componente lo integran los microcomponentes:

- Autoevaluación de Programas e Institución
- Evaluaciones Independientes (auditorías internas y externas y evaluaciones realizadas por el MEN y entes certificadores)
- Seguimiento, medición, análisis y evaluación de los sistemas y procesos
- Evaluación y percepción de las partes interesadas

Cuyos elementos articuladores son el resultado de la evaluación de cada una de las actividades inherentes a sus procesos en respuesta a las exigencias de la sociedad y el Estado.

Como elementos articuladores, desde los micro componentes se debe disponer de: Modelos, procedimientos e informes de autoevaluación, Procedimientos e informes de auditoría interna, Informes de auditorías externas y de visitas de pares académicos, análisis del desempeño de los Indicadores (procesos, programas e institución), Revisión por la dirección, Encuestas de satisfacción, Evaluación docente, Evaluación de desempeño de los administrativos y directivos, Evaluación del currículo (cursos, aprendizaje, competencias), Desempeño académico de los estudiantes (Saber 11, durante su formación y en pruebas Saber), Evaluación de perfiles de egreso, evaluación de los planes de las facultades, entre otras evidencias de evaluación a nivel institucional y de programas académicos.

*Ilustración 12 Componente evaluación de la calidad*



Fuente: Elaboración propia



#### **7.2.3.4. Componente Transversal del sistema**

En el cual, se incluyen los elementos que permean todos los procesos y se convierten en vitales ya que de ellos dependen las dinámicas institucionales y son los puntos de referencia de las evaluaciones tanto del MEN como de la Gestión Pública y se constituyen como los microcomponentes de:

- Gestión de la Información
- Comunicación
- Mejora

Los elementos articuladores son el resultado de la gestión de la información, la comunicación y la mejora de cada una de las actividades inherentes a todos los procesos que realiza la Universidad, los cuales son necesarios en el aseguramiento de la calidad.

Como elementos articuladores de los **microcomponentes de Gestión de la información y de comunicación** se debe disponer de: Sistemas de Información articulados (SPADIES, SNIES, OLE, SACES, PRISMA, S.I Institucionales), Bases de datos, Sistemas de gestión documental (Archivo, TRD), Sistemas de comunicación (Internos y externos), Encuestas de percepción. Estos dos microcomponentes son muy susceptibles a errores, pues durante el registro de información se pueden presentar inconsistencias, por lo cual se requieren modelos o protocolos para el manejo, almacenamiento, registro y disposición de los datos, que generen confiabilidad para las operaciones institucionales y además presenten de manera fidedigna a la Universidad ante las entidades que hacen uso de esta información.

La gestión de la información en la Universidad de los Llanos se lleva a cabo principalmente a través de los sistemas de información, como lo son el sistema de información de control financiero SICOF que gestiona y almacena la información administrativa y financiera de las áreas de presupuesto, contabilidad, tesorería, nómina, Almacén, Inventarios, Activos Fijos, compras, contratos, gestión de información de funcionarios, banco de programas y proyectos. El sistema de información académico SIAU que gestiona, controla y almacena todo el proceso académico desde la inscripción de los aspirantes, la admisión, registro y control académico, hasta la graduación de los estudiantes, tanto en pregrado como en posgrado, así mismo, contiene los procesos de evaluación docente, gestión de egresados, gestión del proceso de investigación, gestión de proyectos de proyección social, la asignación de responsabilidades académicas de los docentes, convocatorias docentes, préstamos de bienestar y en sí la gestión de la información de los procesos misionales de la Universidad como lo es la docencia, investigación y proyección social y sus procesos de apoyo académico.

Por otra parte, la comunicación es otro elemento vital, que al igual que la gestión de la información requiere modelos o protocolos que eviten fraccionamientos en la comunicación y duplicidad de información y que además mantenga el enlace permanente con todas las partes interesadas, proceso en el que pueden interactuar más de un actor dentro de la Institución.



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

La Universidad estableció la Política de Comunicaciones mediante Acuerdo Superior 007 De 2018, documento en el que se establecen los componentes de la comunicación institucional, señalando la comunicación interna y externa.

Mediante el Plan de Comunicaciones y Medios Institucional, se define la comunicación interna y externa y las diferentes estrategias que responden a estos componentes de la comunicación institucional y se presenta anualmente para la asignación de presupuesto. Dentro de las estrategias de comunicación se tiene la permanente indagación sobre los procesos al interior de las comunidades, consultando a través de encuestas la percepción de cada uno de las comunidades que hacen parte de la Institución, incluidos los padres de familias de los estudiantes que ingresan por primera vez a la Universidad

**El microcomponente de mejora** lo integran elementos articuladores que son los resultados de la mejora de toda la Institución y reflejan el compromiso con los postulados de la Universidad. Como elementos articuladores se disponen de los planes de mejoramiento derivados de todos los microcomponentes de evaluación; acciones de mejora derivadas del desempeño de los estudiantes, de los profesores, de los administrativos; acciones de mejora a partir de la evaluación de los perfiles de egreso y finalmente la Autorregulación es la modernización y ajuste normativo, de políticas, de procedimientos y de acciones indispensables para lograr la excelencia académica; la Autorregulación se enmarca dentro del ciclo PHVA como el “Actuar” que es la ejecución de todas aquellas mejoras producto de la evaluación final de las condiciones de calidad de los programas académicos y de la Institución. La construcción de los planes de mejoramiento derivados de los procesos de autoevaluación se constituye en un insumo para la construcción de los planes de acción institucional (PAI), formulados para un periodo rectoral de tres años. Así las cosas, las metas del PAI incluyen aspectos asociados con la implementación del plan de formación profesoral, la realización de convocatorias para ampliación de la planta profesoral, las convocatorias de proyectos de investigación para categorización de grupos y de profesores investigadores, la mejora en las condiciones físicas (Plan de Desarrollo Físico), tecnológicas (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI) y bibliográficas; al tiempo que aborda aspectos asociados con las reformas normativas necesarias para mejorar en el quehacer institucional. La correcta formulación, consolidación, monitoreo y seguimiento por parte de los Consejos de Facultad con el apoyo de la Oficina de Planeación, permiten la ejecución de proyectos de inversión y actividades encaminadas a responder a las acciones de mejoran encontradas en los proceso de autoevaluación. Finalmente, las metas de los Planes de Acción Institucional se articulan con el instrumento de planificación de largo plazo, Plan de Desarrollo Institucional, que en su estructura de componentes y resultados por escenarios contempla como un factor importante en el proceso de planificación, la construcción y ejecución de los planes de mejoramiento, los cuales no podrían desarrollarse si no se articulan o materializan a través de proyectos de inversión y acciones que desde los programas y las unidades académicos administrativas deben atenderse periódicamente.

En la Ilustración 13 se presentan los microcomponentes y elementos y del componente transversal.

*Ilustración 13 Componentes transversales*



Fuente: Elaboración propia

#### **7.2.4. Roles y Responsabilidades**

De acuerdo a la normativa institucional cada uno de los entes de dirección y unidades académico administrativas tienen definidas sus responsabilidades, en las que unos tienen el rol de gestores y otros de facilitadores según su pertinencia, por ello, se definen los roles y responsabilidades del SAC de la Universidad de los Llanos:



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

*Tabla 3 Roles y Responsabilidades en el SAC de la Universidad de los Llanos*

Ítem/Rol		Gestores	Facilitadores
Componente	Microcomponente		
<b>Planificación y diseño de los procesos académicos y administrativos</b>	Lineamientos estratégicos Institucionales	(Máximas autoridades, quienes tienen la potestad para expedir normatividad y crear lineamientos relacionados con la Planificación y diseño de los procesos)  Consejo Superior  Consejo Académico  Comisión Asesora de Planeación  Consejos de Facultad	(Quienes realizan las propuestas relacionadas con la planificación y diseño de los procesos académicos y administrativos en el marco del aseguramiento de la calidad Institucional)    Dirección General de Currículo  División Financiera  División de Ayudas Educativas
	Planificación Táctica	Rectoría  Vicerrectorías  Oficina de Planeación  Decanaturas	Escuelas, Departamentos, Institutos, Centros, Direcciones de Programas académicos
<b>Desarrollo y control de los procesos académicos y administrativos</b>	Actividades de formación Integral	(Autoridades encargadas de viabilizar la adecuada prestación de las actividades académicas y administrativas, gestionando los recursos y los medios necesarios para su desarrollo en condiciones de calidad)	(Unidades que tienen a cargo el desarrollo de los procesos académicos y administrativos, son el equipo que soporta el desarrollo y apoyo para que se realicen en condiciones de calidad las funciones misionales)
	Actividades de Investigación		Dirección General de Currículo
	Actividades de Extensión y Proyección Social		Dirección General de Proyección Social



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

	Actividades de Internacionalización	Oficina Asesora Jurídica  División Financiera (Presupuesto, Tesorería, Contabilidad)	Dirección General de Investigaciones  División de Bienestar Institucional  Facultades (Decanaturas, Escuelas, Departamentos, Institutos, Direcciones de Programas académicos)  Biblioteca  Laboratorios y sitios de práctica  Oficina de Internacionalización y Relaciones Interinstitucionales  Servicios administrativos  Asuntos docentes  Infraestructura  Servicios Generales  Oficina de Sistemas
	Gestión Administrativa y de Recursos		
<b>Evaluación de la Calidad</b>	Autoevaluación Programas e Institución	(Unidades que lideran y orientan los procesos de evaluación de la calidad, de cara a atender las exigencias del estado y necesidades de la sociedad)  Área de Autoevaluación y Acreditación Institucional o quien haga sus veces  Oficina de Planeación-SIG  Oficina Asesora de Control Interno de Gestión  Secretaría Técnica de Evaluación Docente	Todos los procesos con sus unidades académico-administrativas  (Todas las unidades brindan la información para los procesos de autoevaluación, todos están sujetos a participar en las auditorías y verificaciones por parte de actores internos y externos)  Grupos de Autoevaluación (GAP y GIA realizan las reflexiones correspondientes en los ejercicios de autoevaluación)
	Evaluaciones Independientes (auditorías y evaluaciones realizadas por el MEN y entes certificadores)		
	Seguimiento, medición, análisis y evaluación de los sistemas y procesos		
	Evaluación y percepción de las partes interesadas		



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

			Comunidad académica y otras partes interesadas participan en los procesos de evaluación de la calidad a partir de sus apreciaciones.
<b>Componente Transversal</b>	<b>Mejora</b>	<p>(Máximas autoridades quienes lideran la adecuada implementación de las actividades de mejora y los procesos de autorregulación)</p> <p>Rectoría</p> <p>Consejo Superior</p> <p>Consejo Académico</p> <p>Consejos de Facultad</p>	<p>Todos los procesos con sus unidades académico-administrativas</p> <p>(Tienen a cargo formular e implementar las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de calidad y ejecutar procesos de autorregulación para fortalecer el desarrollo de las actividades académico-administrativas)</p> <p>Grupos de Autoevaluación (GAP y GIA participan en la formulación de acciones de mejora a partir de las reflexiones realizadas frente a los resultados de los procesos de autoevaluación)</p>
<b>Componente Transversal</b>	<b>Gestión de la Información</b>	<p>(Unidades encargadas de orientar la recolección, documentación, actualización, control, almacenamiento, disposición, custodia y difusión de la información)</p> <p>Oficina de Planeación</p> <p>Área de Autoevaluación y Acreditación Institucional o quien haga sus veces</p> <p>Oficina de Sistemas</p>	<p>(Unidades y personas encargadas de realizar la recolección, documentación, actualización, control, almacenamiento, disposición, custodia y difusión de la información conforme a los requerimientos)</p> <p>Administradores de los S.I Institucionales</p>



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

		Secretaría General	<p>Personal de apoyo de cada unidad encargado de emitir reportes de información</p> <p>Personal de apoyo de cada unidad encargado de la gestión documental</p> <p>Oficina de archivo</p> <p>Oficina de comunicaciones</p> <p>Grupos de Autoevaluación (GAP y GIA)</p>
<b>Componente Transversal</b>	<b>Comunicación</b>	<p>(Grupo de Autoridades y unidades quienes tienen a cargo definir las orientaciones y disponer los mecanismos para interactuar con las partes interesadas, en el caso de los consejos se cuenta con la representación de las partes interesadas, quienes son los encargados de articular la comunicación con los estamentos que representan)</p> <p>Consejo Superior</p> <p>Consejo Académico</p> <p>Rectoría</p> <p>Oficina de Planeación-SIG</p> <p>Área de Autoevaluación y Acreditación o quien haga sus veces</p> <p>Dirección General de Proyección Social</p> <p>Secretaría General</p>	<p>(Unidades, grupos y personas que establecen la comunicación directa con las partes interesadas, entendiendo sus necesidades y recopilando sus apreciaciones)</p> <p>Oficina de comunicaciones</p> <p>Oficina de PQRS</p> <p>Programa de egresados</p> <p>Programa de Retención Estudiantil Unillanos (PREU)</p> <p>Centros de Proyección Social de las Facultades</p> <p>Programas académicos</p> <p>Grupos de Autoevaluación (GAP y GIA)</p> <p>Mesas de ayuda de los procesos de autoevaluación</p> <p>Representantes de los diferentes estamentos en los Consejos y Comités</p>

Fuente: Elaboración propia



### 7.2.5. Interacción entre los elementos del sistema

La interacción entre los componentes y elementos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos se realiza a través de los procesos que la Universidad ha definido en el marco de su Sistema de Gestión de la Calidad, en congruencia con los postulados institucionales y las exigencias de la Sociedad y el Estado, dado que tanto el Sistema de Gestión de la Calidad como el Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- parten de la misma base (Política y Objetivos de la calidad) y a partir de allí se desprenden los demás elementos documentales sobre los cuales se soporta la acción de estos sistemas, en la cual, el aseguramiento juega un papel fundamental para realizar una adecuada gestión de calidad y esto se realiza de manera conjunta, de conformidad con lo establecido en la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad -SGC de la Universidad de los Llanos:

*Ilustración 14 Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de los Llanos*



Fuente: Procedimiento de control de documentos del Sistema Integrado de Gestión

En el Manual de Calidad, se encuentran definidas las partes interesadas que interactúan con el Sistema de Gestión de Calidad -SGC, las cuales son de suma importancia para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- y otros elementos en respuesta a los requisitos de la norma ISO 9001, entre ellos, la operación por procesos, representada mediante el mapa de procesos de la Universidad que responde al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), en el cual, se tienen diecisiete (17) procesos agrupados en cuatro



(4) categorías: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, tal y como se presenta en la Ilustración 15:

*Ilustración 15 Mapa de procesos Universidad de los Llanos*



Fuente: Manual de Calidad

Cada uno de los diecisiete 17 procesos está documentado en la “caracterización de proceso”, el cual presenta su objetivo como parte del sistema, las generalidades del proceso, sus actividades, productos y otros elementos que se consideran de suma importancia dentro del Sistema de Gestión de Calidad -SGC.

De acuerdo con lo que se representa en la pirámide documental, para viabilizar la operatividad de los procesos, la Institución establece procedimientos y otra documentación complementaria como manuales, modelos, guías, instructivos, entre otros que orientan las acciones concernientes a cada proceso y a su vez como resultado de estas acciones se pueden generar otro tipo de documentos que se constituyen en evidencias del trabajo efectuado, a lo cual se le denominan registros.

Para materializar el aseguramiento de la calidad se toman los documentos actuales que se han creado y se utilizan en el Sistema de Gestión de la Calidad, no obstante, en atención a las disposiciones reglamentarias o normativas que se vayan adoptando conforme a las dinámicas internas y externas a la institución, se requiere formular y apropiar los Modelos y actividades que aseguren el quehacer institucional de tal manera que se puedan lograr los más altos estándares de calidad en los procesos, que permitan acreditar los programas y la misma institución, así como obtener y renovar las certificaciones institucionales a partir de procesos de evaluación, autoevaluación y autorregulación institucional que buscan el



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**ÁREA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

mejoramiento continuo, dando cumplimiento a los postulados de la misión, visión y del Proyecto Educativo Institucional.

Estos Modelos y actividades los realizarán las unidades que lideran cada uno de los procesos que lo requieran de acuerdo a las exigencias reglamentarias y normativas internas y externas.

Los Modelos deberán especificar de acuerdo a la estructura organizacional de la institución los roles y responsabilidades puntuales en correspondencia a los procedimientos establecidos en cada proceso.

Es importante señalar que, en el marco de la mejora continua, los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad están abiertos al cambio y que para continuar dando respuesta al Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Universidad de los Llanos, se requiere la evaluación de los procesos actuales, a partir de la cual se afiancen las interrelaciones entre los procesos que trabajan de manera directa con el aseguramiento de la calidad tanto en los aspectos académicos como administrativos y que hoy atañen directamente a Gestión de la Calidad y Autoevaluación institucional.

Finalmente, se resume la articulación entre los componentes del Sistema de Aseguramiento de la Calidad – SAC- y los procesos definidos a través del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC que los materializan:

*Tabla 4 Articulación entre componentes SAC y procesos del SGC*

<b>Componente SAC</b>	<b>Principales procesos del SGC que lo materializan</b>
<b><i>Planificación y diseño de los procesos académicos y administrativos</i></b>	Direccionamiento estratégico
<b><i>Desarrollo y control de los procesos académicos y administrativos</i></b>	Docencia Investigación Proyección Social Bienestar Institucional Gestión de Internacionalización Gestión de Apoyo a la Academia Gestión de Bienes y Servicios Gestión Financiera Gestión de Talento Humano Gestión Jurídica
<b><i>Evaluación de la Calidad</i></b>	Autoevaluación Institucional Evaluación, control y seguimiento Institucional Gestión de la Calidad
<b><i>Componente Transversal – Gestión de la Información</i></b>	Gestión de Tic Gestión Documental
<b><i>Componente Transversal - Comunicación</i></b>	Comunicación Institucional
<b><i>Componente Transversal - Mejora</i></b>	Todos los procesos

Fuente: Elaboración propia



## REFERENCIAS

Silva-Bautista, J., Bernal, E. & Hernández S.,C. 2014. Modelo de aseguramiento interno de la Calidad para las instituciones de educación Superior en el marco del mejoramiento Continuo de la calidad de la educación Superior en Colombia. Ministerio de Educación-Convenio Andrés Bello, pp. 10-13.

Disponible en: [http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502\\_Modelo\\_aseguramiento.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_Modelo_aseguramiento.pdf)

O. González, J. Arciniegas. 2016. Sistemas de Gestión de Calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. 1 ed. Bogotá. Ecoe Ediciones, 334 p.

Decreto 1330 de 2019 “Por el cual se sustituye el capítulo 2 y se suprime el capítulo 7 del Título 3 de la parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 – Único Reglamentario del sector Educación”

NTC ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

UNILLANOS. 1999. Acuerdo Superior 031/1999, “Por el cual se adopta el Sistema de Planeación de la Universidad de los Llanos y se crea la Comisión Asesora de Planeación”.

UNILLANOS. 2006. Resolución Rectoral 1729 de 2008 "Por la cual se implementa el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP1000:2004. Artículo 1”.

UNILLANOS. 2000. Acuerdo Superior 020 /2000, Proyecto Educativo Institucional.

UNILLANOS. 2018. Manual de Calidad, versión 03

UNILLANOS. 2020. Procedimiento de control de documentos del Sistema Integrado de Gestión, versión 08

## ***Política de Calidad***

***“La Universidad de los Llanos se compromete a buscar la excelencia académica, formando actores sociales con visión universal, espíritu de pensamiento crítico y reflexivo para la búsqueda de soluciones a las problemáticas regionales y nacionales, desarrollar procesos de mejora continua en sus condiciones académicas y administrativas que le permitan responder a las necesidades de la sociedad y exigencias del Estado para convertirse en la mejor opción de Educación Superior en su área de influencia.”***