

# MANUAL DE CALIDAD




**UNIVERSIDAD DE  
LOS LLANOS**

## CONTENIDO

1. Objeto .....	4
2. Alcance .....	4
3. Referencias normativas .....	4
4. Definiciones .....	4
4.1. Definiciones adicionales aplicables al Centro de Idiomas: .....	4
5. Condiciones Generales.....	5
6. Contenido .....	5
6.1. Información Institucional de la Universidad de los Llanos .....	5
6.1.1 Contexto de la Universidad de los Llanos .....	5
6.1.2 Plataforma Estratégica de la Universidad de los Llanos.....	5
6.1.3 Partes Interesadas.....	6
6.2. Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad y del Sistema de Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad .....	6
6.2.1 Alcance del Sistema de Gestión de calidad de la Universidad de los Llanos .....	6
6.2.2 Alcance del Sistema de Gestión de calidad del Centro de Idiomas de la Universidad ...	7
6.2.3 Responsables del Manual.....	7
6.2.4 Antecedentes del Sistema Integrado de Gestión .....	7
6.2.5 Administración del Riesgo y de las oportunidades.....	7
6.3. Requisitos de la documentación del Sistema Integrado de Gestión .....	7
6.3.1 Estructura Documental del SIG.....	7
6.3.2 Mapa de Procesos de la Universidad.....	8
6.3.3 Descripción del Modelo por Procesos.....	8
6.4. Responsabilidad de la Dirección .....	9
6.4.1 Compromiso de la Alta Dirección .....	9
6.4.2 Mirada Integral.....	9
6.4.3 Enfoque basado en procesos .....	9
6.4.4 Política de Calidad .....	9
6.5. Planificación .....	10
6.5.1 Objetivos de Calidad.....	10
6.5.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión .....	10
6.5.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación. ....	10
6.6. Comunicación Interna .....	11
6.7. Revisión por la Dirección .....	12
6.8. Gestión de los recursos .....	12
6.5.4 Recursos Económicos .....	12
6.5.5 Recurso Humano.....	12
6.5.6 Toma de conciencia.....	12
6.5.7 Gestión de Recursos de Infraestructura.....	12
6.9. Prestación del Servicio. ....	12
6.9.1 Planificación de la prestación del Servicio. ....	12

6.9.2	Procesos relacionados con el Usuario.....	13
6.9.3	Determinación de requisitos relacionados con el servicio.....	13
6.9.4	Comunicación con el usuario.....	13
6.9.5	Diseño y desarrollo.....	13
6.9.6	Adquisición de bienes y servicios.....	14
6.9.7	Control de la prestación del servicio.....	14
6.9.8	Identificación y trazabilidad.....	14
6.9.9	Propiedad del Cliente y de los Proveedores.....	14
6.9.10	Preservación del Producto.....	15
6.10.	Medición, análisis y mejora.....	15
6.10.1	Generalidades.....	15
6.10.2	Seguimiento y Medición.....	15
6.11.	Control de las Salidas No Conformes.....	15
6.12.	Análisis de datos.....	15
6.13.	Auditoría Interna.....	16
6.14.	Mejora.....	16
6.15.	Revisión por la dirección a los Sistemas de Gestión de la Universidad.....	16
6.16.	Excepciones aplicables al Centro de Idiomas.....	16
7.	Flujograma.....	16
8.	Listado de anexos.....	16
9.	Control de cambios.....	16

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

## 1. Objeto

Describir del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad y del Sistema de Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad.

## 2. Alcance

Este manual aplica al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad y al Sistema de Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad.

A su vez sirve como instrumento de apoyo a los lineamientos definidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) para la acreditación en alta calidad de programas e institucional.

## 3. Referencias normativas

- **NTC ISO 9000:2015** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- **NTC ISO 9001:2015** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.*

### Referencias normativas aplicables al Centro de Idiomas de la Universidad


- **NTC ISO 5555:2011** Norma Técnica Colombiana - *Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de formación para el trabajo.*
- **NTC ISO 5580:2011** Norma Técnica Colombiana - *Programas de formación para el trabajo en el área de idiomas - Requisitos.*
- **Ley 115 de 1994**, *Ley General de Educación*
- **Ley 1064 de 2006**, *Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y desarrollo humano establecida como educación no formal en la ley general de educación*
- **Circular 21 de 2010**, *Orientación para la obtención de la licencia de funcionamiento, y la renovación del registro para los programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano*
- **Decreto 1075 de 2015**, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación*

## 4. Definiciones

Consultar las definiciones de las NTC ISO 9000:2015, 5555:2011 y 5580:2011.

### 4.1. Definiciones adicionales aplicables al Centro de Idiomas:

- **Clientes:** Se considera Cliente a las personas naturales o jurídicas con necesidades de entrenamiento o formación en educación para el trabajo y desarrollo humano como para educación continuada.
- **Cliente interno:** es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes.
- **Cliente externo:** Persona que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.
- **ETDH:** Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano
- **PECI:** Proyecto Educativo Centro de Idiomas

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

## 5. Condiciones Generales

No aplica.

## 6. Contenido

### 6.1. Información Institucional de la Universidad de los Llanos

A continuación, se presentan el contexto general que enmarca la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de los Llanos:

#### 6.1.1 Contexto de la Universidad de los Llanos

La Universidad de los Llanos es un ente universitario autónomo, de carácter estatal, del orden nacional, con régimen especial, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo referente a las políticas y a la planeación del sector educativo, al sistema Nacional de ciencia y tecnología y al sistema nacional de cultura. Se rige por la Constitución Política, la Ley 30 de 1992, las demás disposiciones del orden nacional que le sean aplicables de acuerdo a su régimen especial, y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

La Universidad de los Llanos tiene su domicilio en Villavicencio, capital del Departamento del Meta con área de influencia en la Orinoquía Colombiana. En consecuencia, podrá establecer Seccionales y extender sus programas, previo el cumplimiento de los requisitos legales.

El Ministerio de Educación Nacional la Resolución 03273 de junio de 25 de 1993, le otorga el estatus de Universidad.

La Universidad de los Llanos comprende que los elementos de su contexto son factores determinantes para la consecución de los objetivos de su Sistema de Gestión de Calidad, y por ende de sus objetivos estratégicos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional-PEI y las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional. Es por ello, que a partir de un análisis participativo, la Universidad determinó las cuestiones internas y externas más relevantes pertinentes, utilizando para ello herramientas como la [Matriz de evaluación del contexto de la Universidad de los Llanos](#).

#### 6.1.2 Plataforma Estratégica de la Universidad de los Llanos


La UNILLANOS es una universidad de carácter estatal de orden nacional que ejerce sus funciones en el marco de la Constitución Nacional y la Ley y que contribuye al desarrollo del país mediante el fomento de la educación pública, la investigación, la ciencia y la cultura.

#### Misión de la Universidad de los Llanos

La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales e investigadores, con sólidos fundamentos científicos, sentido ético, sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la humanidad, competentes y comprometidos con la construcción de la paz, el desarrollo sostenible, la solución de los problemas de la Orinoquía y el país, con visión universal, conservando su identidad y naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura ([Acuerdo Superior 006 de 2021](#)).

#### Visión de la Universidad de los Llanos

La Universidad de los Llanos se consolidará como una institución de educación superior de alta calidad en su área de influencia, fundamentada en el desarrollo humano, el conocimiento científico y tecnológico, el pensamiento crítico y reflexivo, la acción autónoma, la creatividad y la innovación para

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

responder a las dinámicas que demanda la sociedad. Como institución de educación superior asume la responsabilidad del aseguramiento de la calidad institucional a través de la formación de profesionales altamente calificados y la aplicación de nuevos enfoques de gestión en el desarrollo de sus funciones misionales de docencia, investigación e interacción social ([Acuerdo Superior 006 de 2021](#)).

### Plan de Desarrollo Institucional 2022-2030

El [Plan de Desarrollo Institucional 2022-2030](#) establece el rumbo que debe tomar la Universidad durante los próximos nueve años, equivalentes a tres periodos rectorales. Los lineamientos metodológicos dan cuenta de la intención de construir un instrumento de planeación, derivado de discusiones dialógicas de las comunidades académicas institucionales y las comunidades externas, que responden a la necesidad de concebir la Universidad como un escenario donde confluyen múltiples perspectivas, experiencias y conocimientos.

#### 6.1.3 Partes Interesadas.

Entendiendo que el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de los Llanos prioriza la satisfacción de las necesidades de sus partes interesadas, en especial las pertenecientes a la comunidad universitaria, ha implementado el [Documento de identificación de las partes interesadas y sus requisitos](#).

## 6.2. Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad y del Sistema de Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad

### 6.2.1 Alcance del Sistema de Gestión de calidad de la Universidad de los Llanos


Prestación de los servicios de Docencia, Investigación y Proyección Social de pregrado y posgrado de las Facultades de Ciencias Básicas e Ingeniería, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Facultad de Ciencias de la Salud y Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad abarca 17 procesos documentados e implementados en los siguientes campus y edificios:

**Tabla 1.** Alcance físico Sistema de Gestión de la Calidad.

Dirección	Ciudad	Procesos o actividades relacionados directamente con el alcance de Sistema de Gestión
Kilómetro 12 Vía Puerto López Vereda Barcelona	Villavicencio	<b>Campus Barcelona - Principal:</b> Actividades de Docencia, Investigación y Proyección Social
Calle 34 No. 41-02, Barrio Barzal	Villavicencio	<b>Campus San Antonio:</b> Actividades de Docencia, Investigación y Proyección Social
Calle 40 A No.28-32 Barrio Emporio	Villavicencio	<b>Edificio Emporio:</b> Actividades de Docencia, Investigación y Proyección Social
Carrera 30 A 41 B39 / Edificio Enlaces La Grama	Villavicencio	<b>Centro de Idiomas:</b> Actividades de Docencia
Vía Granada - San Juan de Arama	Granada	<b>Campus Boquemonte:</b> Actividades de Docencia

Fuente: Elaboración propia.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<i>Código: MN-GCL-01</i>	<i>Versión: 07</i>	<i>Fecha de aprobación: 01/03/2024</i>

### **6.2.2 Alcance del Sistema de Gestión de calidad del Centro de Idiomas de la Universidad de los Llanos**

El Centro de Idiomas de la Universidad de los Llanos brinda servicios de docencia tanto a estudiantes de pregrado como de posgrado. Sin embargo, además de esta labor, el Centro ofrece el servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) a través del programa de Conocimientos Académicos en idiomas y educación continuada.

### **6.2.3 Responsables del Manual**

Los responsables de la adecuada aplicación de este manual son: el Rector, el Asesor de planeación y los líderes de proceso.

### **6.2.4 Antecedentes del Sistema Integrado de Gestión**

La Universidad de los Llanos que se halla inmersa en el proceso de Acreditación del CNA desde el inicio de la presente década define en 2008 el Sistema Integrado de Gestión SIG compuesto por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad SGC Ley 872/03, Decreto 4110/04, el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA Ley 489/98, Decreto 6322/05, el Modelo Estándar de Control Interno MECI Ley 87/93, Decreto 1599/05 e incorporó la gestión adelantada por el proceso de Autoevaluación y Acreditación de Calidad de Programas Académicos Ley 30/92 (Resolución Rectoral 1729/08).

### **6.2.5 Administración del Riesgo y de las oportunidades.**

A partir del reconocimiento de las cuestiones internas y externas referidas en la definición del contexto organizacional, así como de las partes interesadas especialmente y sus necesidades y expectativas, la Universidad de los Llanos, determina los riesgos que son objeto de administración con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos en el marco de su Sistema de Gestión, así como la conformidad del resultado previsto en cada uno de sus procesos, especialmente los misionales. A través del proceso de Evaluación, Control y Seguimiento Institucional, se realiza seguimiento al riesgo en cada uno de los procesos de acuerdo al procedimiento: [\(PD-DIE-03\)](#), cuyo producto es el [Mapa de Riesgos Institucional](#).

Adicionalmente la Universidad ha definido una metodología para la gestión de los cambios y las oportunidades, mediante el procedimiento [PD-GCL-08](#), con el fin de planificar y controlar los cambios que se presenten en el Sistema de Gestión, y las oportunidades que se aprovechen derivadas del análisis del contexto interno y externo.

## **6.3. Requisitos de la documentación del Sistema Integrado de Gestión**

### **6.3.1 Estructura Documental del SIG**

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de los Llanos, se define en el procedimiento para el control de documentos [\(PD-GDO-09\)](#), y los documentos con que cuenta cada proceso de encuentran publicados en la página del SIG.

### 6.3.2 Mapa de Procesos de la Universidad



Fuente: SIG.

### 6.3.3 Descripción del Modelo por Procesos

Para la Universidad de los Llanos se definen y agrupan 4 categorías de procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

La caracterización de cada uno de los procesos se define en los siguientes documentos:


- **Procesos Estratégicos**

- [CP-DIE-01](#) Caracterización de Proceso Direccionamiento Estratégico
- [CP-COM-01](#) Caracterización de Proceso Comunicación Institucional
- [CP-GCL-01](#) Caracterización de Proceso Gestión de la Calidad
- [CP-GIT-01](#) Caracterización de Proceso Gestión de Internacionalización

- **Procesos Misionales**

- [CP-DOC-01](#) Caracterización de Proceso Docencia
- [CP-INV-01](#) Caracterización de Proceso Investigación
- [CP-PSO-01](#) Caracterización de Proceso Proyección Social
- [CP-BIN-01](#) Caracterización de Proceso Bienestar Institucional



	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

- **Procesos de Apoyo**

- [CP-GTH-01](#) Caracterización de Proceso Gestión de Talento Humano
- [CP-GBS-01](#) Caracterización de Proceso Gestión de Bienes y Servicios
- [CP-GAA-01](#) Caracterización de Proceso Gestión de Apoyo a la Academia
- [CP-FIN-01](#) Caracterización de Proceso Gestión Financiera
- [CP-GRT-01](#) Caracterización de Proceso Gestión de TIC
- [CP-GDO-01](#) Caracterización de Proceso Gestión Documental
- [CP-JUR-01](#) Caracterización de Proceso Gestión Jurídica

- **Procesos de Evaluación**

- [CP-ECS-01](#) Caracterización de Proceso Evaluación, Control y Seguimiento
- [CP-AEI-01](#) Caracterización de Proceso Autoevaluación Institucional

## **6.4. Responsabilidad de la Dirección**

### **6.4.1 Compromiso de la Alta Dirección**

Es compromiso de la Alta Dirección, trabajar con base en el criterio del mejoramiento continuo para el aseguramiento de la calidad en la Universidad, con la participación de todos los colaboradores y las partes interesadas pertinentes, para la adecuada toma de decisiones en torno de la asignación oportuna y suficiente de recursos, uso de herramientas organizacionales, generación de un óptimo clima organizacional, capacitación permanente y periódica evaluación y control del Sistema de Gestión para medir los logros y desviaciones frente a lo planeado, y realizar los ajustes correspondientes mediante acciones preventivas o correctivas.

### **6.4.2 Mirada Integral**

La organización debe verse y actuar como un sistema conformado por una serie de partes que interactúan entre sí (subsistemas) y no concentrarse en partes fragmentadas del sistema, ya que el atomizar sus componentes rompe el concepto mismo del sistema como un todo. Luego entonces, los análisis parciales deben incorporar su conexión con el todo, dado que allí se definen las interrelaciones y dinámicas para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **6.4.3 Enfoque basado en procesos**

Una mejor gestión de la Universidad será el resultado del análisis permanente de los procesos y procedimientos de la entidad, ya que a través del enfoque basado en procesos se optimiza la gestión y control de cada una de las interacciones entre estos y las jerarquías funcionales de la organización.

### **6.4.4 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 ([Acuerdo Superior 002 de 2021](#))

## 6.5. Planificación

### 6.5.1 Objetivos de Calidad

1. Mantener el porcentaje mínimo de la oferta de programas académicos acreditables acreditados de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Educación nacional.
2. 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.
3. Contribuir a la mejora continua de los procesos que impactan de manera directa el quehacer misional de la Universidad.
4. Alcanzar altos grados de satisfacción de nuestra comunidad universitaria, usuaria de nuestros servicios.
5. Propender por la interacción de la Universidad con las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales a través del desarrollo de proyectos de alto impacto.

### 6.5.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

A continuación, se presentan los mecanismos a través de los cuales se planifica el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de los Llanos, para dar cumplimiento a los requisitos generales exigidos por la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015:

#### Planificación para el logro de los objetivos.

Cada uno de los procesos de la Universidad de los Llanos, dentro de su quehacer apoya el cumplimiento de por lo menos uno de los objetivos de calidad definidos por la institución. Se dispone de la matriz de la [Matriz de planeación y seguimiento a los Objetivos de Calidad de la Universidad](#).

Adicionalmente, el Centro de Idiomas ha establecido objetivos estratégicos, los cuales están consignados en el PECEI, y se establece la planificación para su logro, mediante una herramienta de uso interno del mencionado Centro.

#### Planificación cuando se presenten cambios.

Cuando se presentan cambios que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el equipo de Gestión de la Calidad lo documentada en la [matriz de gestión de los cambios y las oportunidades](#), y el Asesor de Planeación informara a los líderes de proceso durante la revisión por la dirección de la vigencia pertinente, en donde se establecerán acciones para afrontar el cambio, cuando se considere necesario por la rectoría.

### 6.5.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

A continuación, se identifican algunos roles que no figuran en la estructura organizacional de la Universidad de los Llanos, los cuales hacen parte integral de la estructura del Sistema Integrado de Gestión:

ROLES, CARGOS Y RESPONSABILIDADES.		
ROL	CARGO	RESPONSABILIDADES
Líderes de Proceso	Rector, Vicerrectores, Decanos, Asesores, Jefes de Oficina y Directores	a) Establecer y utilizar adecuados instrumentos de gestión que Ser 1os Interlocutores entre el Rector y las instancias de implementación del Sistema Integrado de Gestión. b) Direccional eficiente y eficazmente el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. c) Establecer y utilizar adecuados instrumentos de gestión que garanticen los resultados bajo parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad. d) Revisar, corregir y aprobar los productos obtenidos de la implementación


<b>ROLES, CARGOS Y RESPONSABILIDADES.</b>		
<b>ROL</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
		<p>del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>e) Participar en la definición de los planes indicativos y de acción, en la definición y establecimiento de mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los mismos, así como su puesta en ejecución, de acuerdo con los compromisos adquiridos.</p> <p>f) Administrar adecuadamente en su dependencia, los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos y su utilización de manera efectiva y oportuna.</p> <p>g) Documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente, con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarias de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no solo para el cumplimiento de sus funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, tanto para el plan de gestión como para los planes de acción.</p> <p>h) Participar en la gestión corporativa, mediante la acción individual en los procesos correspondientes, a través del ejercicio intrínseco del control, de tal manera que los partícipes del proceso se conviertan en el elemento regulador por excelencia del mismo, garantizando el logro de productos o servicios con las características planeadas.</p> <p>i) Realizar el seguimiento y control a su gestión particular, mediante la aplicación de los mecanismos e instrumentos de control diseñados y adoptados tanto en los planes como en los procesos y procedimientos.</p> <p>j) Identificar y priorizar aquellos procesos esenciales y críticos de su dependencia, que resulten determinantes en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos.</p> <p>k) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que los procesos de su dependencia sean eficaces, tanto en su operación como en su control.</p> <p>l) Identificar y diseñar, con la participación de los funcionarios que intervienen en cada uno de los procesos y actividades de cada dependencia, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades o expectativas de calidad de los usuarios, en las materias y funciones que le competen a cada dependencia.</p> <p>m) Presentar propuestas de mejoramiento de los instrumentos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>n) Brindar apoyo técnico y garantizar la disponibilidad de tiempo al representante de su dependencia para la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.</p>

*Fuente: Elaboración propia*

## 6.6. Comunicación Interna

La Universidad de los Llanos cuenta con diferentes canales de comunicación que le permiten mantener el contacto con los usuarios, como son:

- Página Institucional: <http://www.unillanos.edu.co/>
- Página del Sistema Integrado de Gestión <http://sig.unillanos.edu.co>
- Línea Telefónica:
  - 6611623 Opción 01 Campus Barcelona
  - 6611623 Opción 02 Campus San Antonio
  - 6611623 Opción 03 Campus Boquemonte
  - 6734700 Emporio
  - 3112004339 Grama

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

- Buzón de PQR y <https://www.unillanos.edu.co/index.php/servicios-de-informacion-al-ciudadano> atención al ciudadano:
- Boletines Internos
- Dirección de Correspondencia: Km 12 Vía Puerto López, Vereda Barcelona.

En las caracterizaciones de cada uno de los procesos, se determina la secuencia e interrelación de comunicación e información entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Se puede acceder a estas mediante el [Mapa de Procesos](#) de la página del SIG. Recordemos que los elementos de entrada de un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

## 6.7. Revisión por la Dirección

De acuerdo a la Resolución Rectoral No. 3894 de 2012, es el rector de UNILLANOS quien tiene la autoridad para convocar a este, cada vez que lo crea pertinente.

## 6.8. Gestión de los recursos

### 6.5.4 Recursos Económicos

En la Caracterización de Proceso de Gestión Financiera ([CP-FIN-01](#)), define la metodología para la identificación y asignación de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.

### 6.5.5 Recurso Humano

En la Caracterización de Proceso de Gestión de Talento Humano ([CP-GTH-01](#)), se establecen los lineamientos para asegurar que el personal que interviene en el Sistema Integrado de Gestión es competente para cumplir a cabalidad con sus responsabilidades.

### 6.5.6 Toma de conciencia

A través de diferentes actividades de sensibilización y divulgación (Capacitaciones, Publicaciones, inducción y re inducción, etc.), el representante de la alta dirección y los líderes de proceso, propenden de la concientización de los funcionarios que intervienen en el Sistema Integrado de Gestión, respecto a temas como:

- La aplicación de la Política de Calidad en todos los cargos y lugares de trabajo.
- La importancia de lograr los objetivos de calidad.
- La responsabilidad de cada funcionario en la aplicación de los procedimientos.
- La importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios y cumplir los requisitos legales y reglamentarios.


### 6.5.7 Gestión de Recursos de Infraestructura

En la Caracterización de Proceso de Gestión de Bienes y Servicios ([CP-GBS-01](#)) se definen los criterios y métodos para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios ofrecidos a través del Sistema Integrado de Gestión.

## 6.9. Prestación del Servicio.

### 6.9.1 Planificación de la prestación del Servicio.

La planificación de los Servicios que presta la Universidad de los Llanos, se realiza de acuerdo a los lineamientos y la normatividad vigente para cada uno de ellos. En el caso de los programas académicos, la Universidad establece las normas internas en coherencia con las disposiciones del

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

Ministerio de Educación Nacional - MEN, el consejo Nacional de Acreditación - CNA y la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior - CONACES que aplican de acuerdo al área de conocimiento.

Para planificación de los servicios de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) que presta Centro de Idiomas, se realiza de acuerdo a los lineamientos del Proyecto Educativo Centro de Idiomas (PECI), donde se detallan aspectos como la estrategia pedagógica, el plan de estudios y la autoevaluación institución y se revisa constantemente el diseño y desarrollo de los programas para garantizar su calidad. Además, el Centro de Idiomas se alinea con el Programa Nacional de Bilingüismo para formar ciudadanos competentes en idiomas extranjeros, conforme al Acuerdo Superior número 015 del 2013 de la Universidad de los Llanos, que establece la política de enseñanza de lenguas extranjeras y el bilingüismo en la institución.

### **6.9.2 Procesos relacionados con el Usuario.**

En cada uno de los procesos que prestan servicios, se describen las etapas mediante las cuales se identifican las necesidades de los usuarios y se traducen en criterios y metodologías documentadas para la prestación de los mismos.

La Universidad de los Llanos adopta un Proyecto Educativo Institucional (PEI) en el cual se establecen entre otras, las políticas y lineamientos para los diseños pedagógicos y curriculares y para la formación integral ([Acuerdo Superior 006 de 2021](#))

Mediante [Acuerdo Superior 020 de 2021](#) se adoptó el Reglamento Estudiantil, el cual permite la adopción de mecanismos de participación de los estudiantes en los cuerpos colegiados de la Universidad.

### **6.9.3 Determinación de requisitos relacionados con el servicio.**

La prestación de los servicios de docencia, investigación y proyección social se rige por las condiciones fijadas en la Ley 30 de 1992 para Instituciones de Educación Superior, los cuales se plasman en los Planes Estratégicos de cada uno de los programas académicos.


Los requisitos más relevantes de los servicios, se determinan y comunican mediante la publicación de la información en el enlace "[Programas](#)" de la página web institucional, las fichas de trámite a las cuales es posible acceder mediante el enlace "[Trámites](#)" de la página web institucional y los plegables emitidos por los diferentes programas académicos. Así mismo, las directrices dadas por los reglamentos de la Universidad, permiten cumplir las normas legales y constitucionales aplicables a la prestación de los servicios universitarios.

### **6.9.4 Comunicación con el usuario.**

En la caracterización de proceso de comunicaciones se describen los medios y mecanismos que la Universidad de los Llanos ha establecido para desarrollar la comunicación con los usuarios y con la comunidad académica.

### **6.9.5 Diseño y desarrollo.**

En cada uno de los procesos misionales, se define la metodología que se sigue para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio, cuyos procedimientos pueden ser consultados a través del [Mapa De Procesos](#).

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024
			<b>Página:</b> 14 de 17

### 6.9.6 Adquisición de bienes y servicios.

En el proceso de Gestión de Bienes y Servicios se encuentran documentados los procedimientos que establecen la realización de los diferentes tipos de contratación para la adquisición de bienes y servicios, los cuales se realizan bajo lo reglamentado en el Manual de procesos y contratación de la Universidad de los Llanos y demás reglamentación interna vigente.

### 6.9.7 Control de la prestación del servicio.

En la caracterización de cada uno de los Procesos se indican los documentos (internos y externos) asociados al proceso y el seguimiento y medición por medio de indicadores de gestión.

A su vez, los procedimientos documentados definen los responsables y criterios para realizar las actividades de los procesos. En el numeral 3 de estos se identifica el marco legal aplicable, en el capítulo 8 los documentos de referencia (internos y externos) asociados al procedimiento y los registros que se generan por su implementación.

En las fichas técnicas de servicio se indican los puntos de control y los criterios de aceptación de los servicios que ofrece la Universidad de los Llanos

En los procesos de ETDH, se planifica y ejecuta la prestación del servicio en condiciones controladas, siguiendo un marco global dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. El centro de idiomas cuenta con documentos y formatos que estandarizan las actividades de prestación del servicio, con el objetivo de garantizar:

- Acceso a información detallada sobre el servicio ofrecido, visible en la página web y otros materiales proporcionados a los clientes.
- Disponibilidad de procedimientos, manuales, especificaciones y planes para cada fase del servicio.
- Para evaluar el servicio, se registran tanto la satisfacción del cliente como las quejas, reclamos o sugerencias. Estos instrumentos proporcionan información sobre la percepción de los clientes, permitiendo tomar medidas para cumplir con las necesidades y expectativas de los estudiantes y del sector productivo.


### 6.9.8 Identificación y trazabilidad.

Al ingresar un nuevo estudiante se le asigna un código que permite identificar el año, periodo académico y el programa académico al que ingresó. Esta tarea es responsabilidad de la oficina de Admisiones, como reza el artículo 06 del Acuerdo Superior 062 de 1994.

La admisión de clientes en Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) no implica la asignación de códigos estudiantiles. En su lugar, se utiliza el número de tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía, junto con el periodo académico y el programa académico al que ingresan, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el PECl.

### 6.9.9 Propiedad del Cliente y de los Proveedores.

La Universidad define lineamientos de seguridad de la información para las actividades que tienen que ver con la gestión de la información de los estudiantes y otras partes interesadas, a través de los procesos de Gestión de TIC y gestión documental. El proceso de Investigación, realiza las actividades de acuerdo con el estatuto de propiedad intelectual de la Universidad de los Llanos, donde se describen los criterios para el manejo del contenido de publicaciones y derechos de autor. Con respecto a la propiedad de los proveedores, la Universidad de los Llanos procede de acuerdo a los lineamientos que

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024

el proceso de Gestión de Bienes y Servicios dispone en coherencia a los elementos contractuales y de garantía según sea el caso.

El proceso de docencia, especialmente en el Centro de Idiomas para Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH), debe asegurar la adecuada gestión, almacenamiento y mantenimiento de los materiales y registros proporcionados por estudiantes, padres de familia, empresas u organizaciones que contraten servicios educativos, autoridades educativas u otras entidades con las que se tengan alianzas o convenios. Esto se realiza para prevenir daños o pérdidas, y para salvaguardar tanto los materiales físicos como el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada.

#### **6.9.10 Preservación del Producto**

Teniendo en cuenta que la oferta de la Universidad es de servicios de docencia, investigación y proyección social, se considera como componente tangible de los mismos la información que permite realizar su identificación y trazabilidad.

En la caracterización de proceso de gestión documental se describen los criterios y condiciones para la preservación y protección de la documentación que soporta las actividades de todos los procesos de la Universidad de los Llanos.

#### **6.10. Medición, análisis y mejora.**

La medición, análisis y mejora del Sistema Integrado de Gestión, se realiza a través de los procesos de Gestión de la Calidad y Evaluación, Control y Seguimiento.

##### **6.10.1 Generalidades.**

La Universidad de los Llanos por medio del Proceso de Autoevaluación Institucional evidencia su interés por el mejoramiento continuo. En él se pretende lograr la acreditación en alta calidad de los programas académicos, como parte del propósito de la acreditación en institucional.

##### **6.10.2 Seguimiento y Medición.**

En los procedimientos documentados del proceso de Evaluación, Control y Seguimiento Institucional se describen los criterios y condiciones para realizar el seguimiento y medición de procesos, servicios y planes de la Universidad de los Llanos.


#### **6.11. Control de las Salidas No Conformes.**

En el Procedimiento para el control del producto/servicio no conforme ([PD-GCL-06](#)) se establecen los controles y actividades a seguir para el tratamiento del servicio no conforme que se presente en la Universidad de los Llanos

#### **6.12. Análisis de datos.**

Cada uno de los procesos, con la asesoría del Equipo de Gestión de la Calidad, define sus indicadores de gestión los cuales son administrados a través del aplicativo en google drive diseñado para tal fin, y el cual puede ser visualizados desde [este enlace](#).

Dicho aplicativo es administrado por la coordinación del SIG y cuenta con un tablero de mando que muestra gráficamente el comportamiento de los indicadores.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024	<b>Página:</b> 16 de 17

### 6.13. Auditoría Interna.

El Procedimiento de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión ([PD-GCL-01](#)) establece los criterios y métodos para llevar a cabo auditorías internas en los Sistemas de Gestión de la Universidad de los Llanos. Este procedimiento abarca desde la programación de las auditorías internas hasta la comunicación de los resultados de la auditoría a la alta dirección. Es aplicable para todo el personal encargado de realizar actividades de auditoría interna en los sistemas de gestión mencionados.

### 6.14. Mejora.

En el Proceso de Gestión de la Calidad, se describen los criterios y condiciones para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, el cual incluye:

- [PD-GCL-05](#) Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- [PD-GCL-06](#) Procedimiento para el control de las salidas no conformes.

### 6.15. Revisión por la dirección a los Sistemas de Gestión de la Universidad

La Universidad define una metodología para realizar la revisión por la dirección a sus Sistemas de Gestión, conforme a los requisitos normativos aplicables, mediante el [PD-GCL-04](#).

### 6.16. Excepciones aplicables al Centro de Idiomas

Teniendo en cuenta que el Centro de Idiomas se acoge a las disposiciones Institucionales y que los usuarios del Centro de idiomas no tienen la calidad de estudiantes de acuerdo con el Reglamento Estudiantil ([Acuerdo Superior 020 de 2021](#)), no aplican los procesos de Investigación y Bienestar Institucional.

## 7. Flujograma

No aplica


## 8. Listado de anexos

No aplica

## 9. Control de cambios

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró/Modificó	Revisó	Aprobó
01	11/02/2013	Documento nuevo.			
02	18/07/2014	Actualización de los documentos de referencia PD-ESC-02 y PD-GCL-03, además, se actualizó el numeral correspondiente al análisis de datos.			
03	10/07/2018	Se ajusta el manual de acuerdo a la estructura del Sistema, en coherencia con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			
04	18/12/2020	Se actualiza el Manual de acuerdo a las modificaciones que se han presentado en el Sistema de Gestión	Adriana Ramos <i>Prof. de apoyo de Planeación</i>	Equipo de Gestión de la Calidad	Samuel Betancur <i>Asesor de Planeación</i>
05	08/11/2021	Se actualiza misión, visión, política y objetivos de calidad según acuerdo superior 002 de 2021 y PEI 2021 (acuerdo superior 006 de 2021). De igual forma, se incluye alcance físico del SGC.	José David Osorio L. <i>Prof. de apoyo de Planeación</i>	Adriana Ramos <i>Prof. de apoyo de Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor de Planeación</i>



 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>Código:</b> MN-GCL-01	<b>Versión:</b> 07	<b>Fecha de aprobación:</b> 01/03/2024	<b>Página:</b> 17 de 17

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios</b>	<b>Elaboró/Modificó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
06	25/01/2023	Se actualiza la información del manual de acuerdo a la realidad operativa, adicionalmente se adicional el numeral correspondiente al Sistema de Gestión del Centro de idiomas	Adriana Ramos <i>Prof. de apoyo de Planeación</i>	Equipo de Calidad <i>Of. De Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor de Planeación</i>
07	01/03/2024	Se realizó la actualización de la normatividad, y de los elementos de acuerdo a la estructura actual del Sistema de Gestión de la Universidad, además se integraron los elementos del Sistema de Gestión del Centro de Idiomas.	Adriana Ramos <i>Prof. de apoyo de Planeación</i> Brayan S. Ramírez <i>Prof. de apoyo Centro de Idiomas</i>	Equipo de Calidad <i>Of. De Planeación</i>	María Paula Estupiñan T. <i>Asesor de Planeación</i>