

ACUERDO No. 15
(25 de abril de 2023)

“Por medio del cual se crea la Política de Aseguramiento de la Calidad”

EL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO QUE:

La Constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 27, 67 y 69, consagra: las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra; define la educación como un servicio público con función social, a través de la cual se adquiere el conocimiento y demás bienes y valores de la cultura, al igual que desarrolla el principio de la autonomía universitaria como la facultad entre otras, para elegir sus propias directivas y darse su normatividad interna propia.

La Ley 30 de 1992 *“Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior”*, modificada por la Ley 1740 de 2014 *“Por la cual se desarrolla parcialmente el artículo 67 y los numerales 21, 22 y 26 del artículo 189 de la Constitución Política, se regula la inspección y vigilancia de la educación superior, se modifica parcialmente la Ley 30 de 1992 y se dictan otras disposiciones”*, establece en su capítulo I que le corresponde al Estado velar por la calidad del servicio educativo mediante el ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la educación superior, para garantizar la calidad, el cumplimiento de sus fines, la mejor formación ética, intelectual y física de los educandos y la adecuada prestación del servicio.

El literal c) del artículo 6 de la Ley 30 de 1992 dispone como objetivos de la educación superior y de sus instituciones, entre otros: *“c) Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución.”*

El Consejo Superior Universitario profirió el Acuerdo Superior No. 62 del 29 de noviembre de 2002¹ – Estatuto General de la Universidad, en virtud de la cual consagró en el artículo 24 en consonancia con el artículo 64 de la Ley 30 de 1992² que, *“El Consejo Superior Universitario es el máximo órgano de dirección de la Universidad de la Amazonia (...)”*.

¹ *“Por el cual se deroga el Acuerdo 064 de 1993 y se adopta el Estatuto General de la Universidad de la Amazonia”.*

² *“Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”.*

Los literales a), b), c), d) y k) del artículo 25 ibidem, establecen como funciones del Consejo Superior Universitario, entre otras: (...) “a) Definir, evaluar y/o modificar periódicamente las políticas generales de la institución y en particular, las relacionadas con los aspectos académicos, administrativos, de bienestar, de investigación, ecológicas y de planeación institucional. b) Definir o modificar la organización académica, administrativa y financiera de la institución. c) Aprobar el Plan General de Desarrollo Académico, Administrativo y Financiero y evaluarlo por lo menos una vez al año. d) Velar porque la marcha de la institución esté acorde con las disposiciones legales, el Estatuto General y las políticas institucionales. (...) k) Establecer y supervisar sistemas de auto evaluación institucional, para asegurar los procesos de evaluación externa, con el fin de garantizar los procesos necesarios para la acreditación de la Universidad.” (...)

El Decreto No. 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 Reglamento del Sector Educación”, en la sección 1 del capítulo 2. Registro Calificado de Programas Académicos de Educación Superior describe a las Instituciones de Educación Superior como uno de los actores del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, a su vez, define el Sistema de la siguiente manera: el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas; promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

(...) “**Artículo 2.5.3.2.1.2. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.** Es el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas; promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.” (...)

La calidad de la educación superior debe ser vista de forma integral, por lo tanto, las normas que este Decreto 1330/2019 reglamenta se circunscriben a las disposiciones de la Ley 1188 de 2008 “Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones”, en armonía con lo consagrado en la Ley 30 de 1992. Con esto, la calidad de la educación superior debe ser vista de forma integral, considerando aspectos como: la diversidad, el gobierno universitario, los

resultados académicos, los medios y procesos empleados; la infraestructura institucional, las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución.

De donde se destacan la necesidad de promover los mecanismos de autorregulación y autoevaluación al interior de cada una de las Instituciones, fortaleciendo los sistemas internos de aseguramiento de la calidad – SIAC. También se hace énfasis en que las instituciones deberán contar con una Política de Calidad, que atienda los distintos niveles de complejidad y diversidad de las instituciones. De aquí que, teniendo en cuenta la diversidad y naturaleza de las IES, es preciso reconocer al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad con su política de calidad como el mecanismo para garantizar la consecución de sus objetivos misionales, e igualmente reconocer que existen otros referentes de calidad aplicables, en función de los servicios y procesos que se llevan a cabo en su interior, entre los que se encuentran: la ISO 9001:2015 y el MIPG para las IES del Sector Público, y demás que se originan como parte del funcionamiento de las IES.

La ISO 9001:2015, como norma internacional, define estándares de calidad para cualquier organización de carácter público o privado; define la adopción de un sistema de gestión de calidad al interior de las organizaciones, el cual es reconocido como la base para que cualquier empresa elabore un sistema, como el conjunto de elementos interrelacionados que le permita, a las organizaciones, garantizar la satisfacción del cliente y la implementación de mejoras en pro de su sostenibilidad y crecimiento.

En este sentido, se reconoce en las IES la contextualización de la concepción de la calidad y su marco normativo desde el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, la conformación al interior de estas de los Sistemas Internos de Calidad, la construcción de una política y la existencia de otros referentes de gestión de calidad que se asumen en beneficio de la satisfacción de sus partes interesadas y el logro de los objetivos institucionales.

Para dar respuesta a los referentes nacionales de calidad en el SAC y así mismo, a los estándares internacionales de la ISO 9001, la Universidad de la Amazonia ha constituido, al interior de esta, su SIAC y a su vez el SGC, que, a partir de los nuevos parámetros reglamentarios, su naturaleza, el reconocimiento de su gobierno y la diversidad, ha decidido articular. Esta articulación parte por reconocer la normatividad interna con la que cuenta la Universidad para ambos referentes normativos como:

- Acuerdo 024 de 2021 del Consejo Superior Universitario, por el cual se crea el Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad, SIAC, define los actores de la evaluación continua, objetivos, alcances y propósitos.
- Acuerdo 22 del 24 de noviembre de 2008 del Consejo Superior Universitario, por el cual se adoptó la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad de la Amazonia

- Resolución Rectoral 0682 del 2007 por el cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad, SGC.
- El Estatuto General de la Universidad de la Amazonia aprobado por el Acuerdo No. 062 de 2002 del Consejo Superior Universitario, en su artículo 25 determina las funciones atribuidas al máximo órgano de dirección de la Institución, entre otras; *“a) Definir, evaluar y/o modificar periódicamente las políticas generales de la institución y en particular, las relacionadas con los aspectos académicos, administrativos, de bienestar, de investigación, ecológicas y de planeación institucional. b) Definir o modificar la organización académica, administrativa y financiera de la institución. c) Aprobar el Plan General de Desarrollo Académico, Administrativo y Financiero y evaluarlo por lo menos una vez al año. d) Velar porque la marcha de la institución esté acorde con las disposiciones legales, el Estatuto General y las políticas institucionales (...). k) Establecer y supervisar sistemas de autoevaluación institucional, para asegurar los procesos de evaluación externa, con el fin de garantizar los procesos necesarios para la acreditación de la Universidad (...).”*
- De conformidad con las funciones asignadas al Consejo Académico en el artículo 34 del Estatuto General (Acuerdo No. 062 de 2002), entre otras, las de *“a) Liderar el desarrollo académico de la Universidad y decidir en lo relativo a docencia, especialmente en cuanto se refiere a programas académicos (...). b) Diseñar las políticas académicas en lo referente al personal docente y estudiantil y definir las directrices para la coordinación curricular de los diversos programas. c) Dirigir, estimular y perfeccionar la política de autoevaluación y control académico institucional, como tarea permanente y que hará parte del proceso de acreditación”*.
- Que, el Aseguramiento de la Calidad busca el control de calidad, la garantía de la calidad y el fortalecimiento permanente. Que, es preciso continuar fortaleciendo la cultura de la evaluación permanente, propiciando la implementación de procesos de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, y la incorporación de los procesos de fortalecimiento institucional y de programas académicos en el Plan de Desarrollo Institucional -PDI- adoptado por la Universidad de la Amazonia.
- La Universidad de la Amazonia, de conformidad con su Misión Institucional, modificada por el artículo tercero del Acuerdo Superior No. 30 de 2019, busca *“ser reconocida por su alta calidad, el liderazgo de sus docentes, estudiantes y graduados en los sectores público y privado, a través de la investigación, la formación de talento humano, el desarrollo tecnológico y la transferencia de conocimiento a la sociedad (...).”*
- El Decreto 1083 del 26 de mayo 2015, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2014”, en su subsistema de Control Estratégico, considera el Direccionamiento Estratégico como parte fundamental de las políticas, programas y Estrategias institucionales.

Este ejercicio de articulación parte por identificar la normatividad, los elementos comunes y orientadores de ambos referentes o modelos que, a lo largo de la trayectoria institucional, la

Universidad, ha dado respuesta.

En este sentido, el presente documento da los lineamientos para la constitución de un Sistema Integrado de Calidad, SIC, que reconozca el SIAC creado y el desarrollo que tiene la Universidad frente al SGC bajo los parámetros de la ISO 9001, con el objetivo de que ambos sean constitutivos de las orientaciones de calidad y de gestión de calidad para la Universidad y cómo la articulación entre los requisitos de ambos modelos le permite a la Institución alcanzar sus objetivos institucionales.

El artículo 1 del Acuerdo 024 de 2021 del CSU, por el cual se crea el SIAC, lo define como el conjunto de procesos planificados, sistémicos y productivos que orientan las acciones institucionales y de los programas en términos de registros calificados, condiciones de calidad, autoevaluación, condiciones iniciales y acreditación de alta calidad, en articulación permanente con los sistemas de gestión de calidad asociados a la gestión estratégica, misional y de apoyo de la Universidad. Por otro lado, el Sistema de Gestión de Calidad, SGC, creado mediante Acuerdo 22 del 24 de noviembre de 2008 del CSU, define a través del Manual del Calidad, la estructura del Sistema de Calidad con el propósito de mejorar el desempeño y la capacidad institucional de los diferentes grupos de interés a través de un enfoque basado en procesos.

La Misión del sistema de educación superior en Colombia expresa que “el sistema de educación superior colombiano es uno de los principales ejes de la transformación y de la movilidad social, base del desarrollo humano sostenible, social, académico, científico, económico, ambiental y cultural de nuestro país” y la visión plantea que “para el año 2034 el sistema de educación superior será uno de los pilares sobre los cuales los colombianos habremos construido una sociedad en paz (justa, culta, democrática, solidaria, próspera, competitiva e incluyente), en la que vivan digna y pacíficamente ciudadanos libres, éticos responsables y productivos.” (CESU, 2016. P:126-127)³.

Dentro de los lineamientos a desarrollar, se plantea el de Calidad y Pertinencia, que se expresa en el ítem 16, “Acoger y fomentar la diversidad de la oferta educativa, permitiendo que cada IES busque el nicho desde el cual pueda desarrollar su propio proyecto institucional con calidad y pertinencia y orientar progresivamente el foco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad a la mejora de las instituciones de acuerdo con su naturaleza, y con los compromisos que declaran en el proyecto educativo institucional y en su plan de desarrollo.” Y en el ítem 26, “Contar con sistemas de información completos, dinámicos, confiables y accesibles, que se constituyan en soporte fundamental para los procesos de aseguramiento de la calidad del sistema y de sus instituciones” (CESU, 2016. p:133)

La definición de calidad no es un concepto acabado y único, que por el contrario tiene muchas acepciones que dependen del campo acción de la organización, del tipo de producto que diseñe y

³ CESU, 2016. Acuerdo por lo Superior 2034. Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz. Consejo Nacional de Educación Superior. www.cesu.edu.co

produzca, de la expectativa de conocer la satisfacción del cliente, de la excelencia y perfección del diseño de cada uno de sus productos, la medición de la relación de la organización con el medio externo en el cual está inserta, de la pertinencia de sus acciones para satisfacer las necesidades del entorno. De manera general se puede decir que el concepto de calidad relaciona, el producto, los procesos, el servicio, la organización o su sistema de gestión. (Camisón, Cruz y González, 2006)⁴

Pesantez (2011: 37) en su trabajo de tesis denominado “Indicadores de Gestión y Calidad en la Educación Superior” expresa que “El concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa, que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y se proyecta para el futuro”⁵

El Ministerio de Educación Nacional, presenta para las instituciones de educación superior, a través del decreto 1330 de 2019, en su artículo 2.5.3.2.1.1, el concepto de Calidad como “el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicos, docentes, científicas, culturales y de extensión” (MEN, 2019)⁶.

El Consejo Nacional de la Educación Superior (CESU), en el Acuerdo 02 de 2020, en su artículo 2, define la Alta Calidad haciendo referencia a “las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados” (CESU, 2020)⁷.

La Oficina Jurídica mediante oficio OAJ No. 098 del 19 de abril de 2023 emitió **CONCEPTO JURÍDICO DE VIABILIDAD** para la creación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, así “Revisado el contenido total de la propuesta de Acuerdo, se evidencia que conserva lo sustancial de la Política de Aseguramiento de la Calidad aprobado por el Acuerdo Superior No. 66 de 2021, de manera que, la nueva Política modifica algunos apartes del artículo 7 de la Política vigente y reorganiza el orden de los artículos referentes a la implementación y ejecución, modificación a la Política y vigencia; no obstante, no se evidencia en la parte resolutive que se haya dispuesto expresamente lo relativo a la adopción de la nueva política, sino que la desarrollo inmediatamente, por tanto, se recomienda incluirlo en el

⁴ Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomas González. *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid, 2006

⁵ Pesantez, F. (2011) *Indicadores de Gestión y Calidad en la Educación Superior. Un modelo de evaluación para la Universidad Politécnica Salesiana. Tesis para optar al título de Maestría*. Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador.

⁶ MEN, 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*.

⁷ CESU, 2020. *Acuerdo 02, por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad*. Consejo Nacional de Educación Superior. 2020 www.cesu.edu.co

articulado". "emite concepto de viabilidad a la Política de Aseguramiento de la Calidad, acorde con las precisiones y recomendaciones presentadas".

La Oficina Asesora de Planeación mediante oficio OAP No. 123 del 6 de marzo de 2023 profirió **CONCEPTO FAVORABLE** sobre la creación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, así *"esta propuesta de creación de la Política de Aseguramiento de Calidad cumple con las disposiciones establecidas en el Acuerdo 43 de 26 de octubre de 2020, aprobado por el Consejo Superior Universitario, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023 e investigación para el Desarrollo de la Amazonia", y al momento de su aprobación aportara de manera articulada al desarrollo y cumplimiento de las funciones sustantivas, por medio del desarrollo científico, cultural, social, económico, político y ético.* *"emite concepto favorable para la creación de la Política Aseguramiento de la Calidad a cargo de su formulación e implementación la oficina de Aseguramiento de la calidad".*

La División Financiera mediante oficio DF No. 083 del 13 de abril de 2023 expidió **CONCEPTO FINANCIERO VIABLE** para la creación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, así *"se considera conveniente manifestar que revisadas y analizadas las condiciones Técnicas, Económicas y Financieras del proyecto de Creación de la Política de Aseguramiento de la calidad, este no tiene ni representa ningún valor económico, ni genera compromiso pecuniario alguno para la institución, por ende ES VIABLE FINANCIERAMENTE para la firma e implementación del proyecto de Acuerdo".*

En sesión ordinaria del Consejo Académico realizada el día 19 de abril de 2023, analizó la propuesta de la crea la Política de Aseguramiento de la Calidad y otorgó viabilidad al documento.

En sesión ordinaria del día 25 de abril de 2023, el Consejo Superior Universitario, terminó la revisión del documento propuesto y aprobó la *"creación de la Política de Aseguramiento de la Calidad"*.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN DE CALIDAD, POLÍTICA, OBJETIVOS DE CALIDAD Y ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

ARTÍCULO 1. DEFINICIÓN DE CALIDAD. Calidad son aquellas características diferenciadoras de un programa académico o de la institución, determinados por la comunidad académica para evaluar la respuesta a las demandas sociales, culturales y ambientales, que permiten valorar la relevancia de los procesos, el servicio, los resultados, la organización o su sistema de gestión, en la permanente interacción entre el interior del programa o la institución y el entorno externo que le rodea, generando

una transformación permanente para una movilidad social, a través de sus funciones sustantivas como es la docencia, la investigación, la proyección social y la extensión.

ARTÍCULO 2. POLÍTICA. La Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de la Amazonia establece las líneas de acción encaminadas a regular los productos y servicios institucionales acorde a las necesidades del contexto regional, desde sus funciones sustantivas en el campo educativo; teniendo en cuenta las capacidades, oportunidades y riesgos en pro de la satisfacción de los diversos grupos de interés y su relación con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, por medio de los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejora continua.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS DE CALIDAD. La Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de la Amazonia, tendrá como objetivos:

- Establecer un modelo de gestión basado en procesos, enfocado a la gestión del conocimiento.
- Mantener una dinámica de la cultura de evaluación para el mejoramiento continuo de los estándares de calidad académica.
- Fortalecer la capacidad de autorregulación de la Universidad, a partir de los procesos de autoevaluación.
- Desarrollar procesos flexibles y/o adaptables en la Universidad, alcanzando el cumplimiento de las funciones sustantivas, por medio del desarrollo científico, cultural, social, económico, político y ético.

ARTÍCULO 4. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. La estructura de la Política de Aseguramiento de la Calidad responde a la articulación entre el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC y el Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC, logrando dar respuesta a cada uno de los requisitos exigidos, partiendo de un enfoque por procesos.

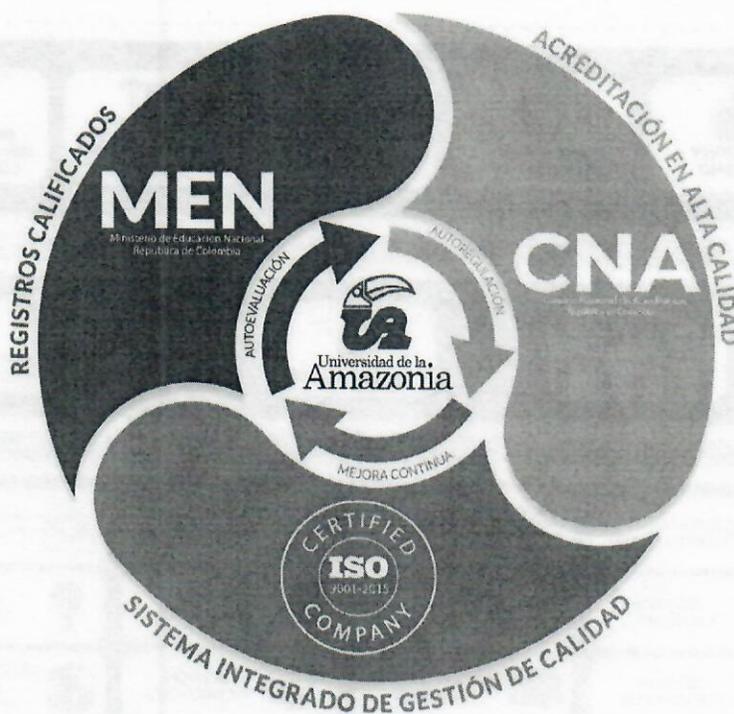


Ilustración 1. Estructura de la Política de Aseguramiento de la Calidad

Nota. Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad (2023).

CAPÍTULO II

MATRIZ DE ARTICULACIÓN, PRINCIPIOS DE AUTORREGULACIÓN, AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 5. MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. A través del reconocimiento de los requisitos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y cómo éstos se articulan con los requisitos de la ISO 9001:2015, se construyó una matriz de articulación, la cual establece las evidencias que debe evidenciar ambos referentes de gestión para asociar, dichas evidencias, a los procesos institucionales.

Los procesos institucionales se convierten en el núcleo articulador del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, ya que a través de éstos se da respuesta a las exigencias establecidas por los diferentes requisitos de los modelos de calidad que actualmente implementa la Universidad; y más adelante, los que prevea implementar. En relación con la matriz de articulación, que se presenta como anexo al documento de Política de Aseguramiento de la Calidad, se reorganiza el Mapa de Procesos de la Universidad de la Amazonia.

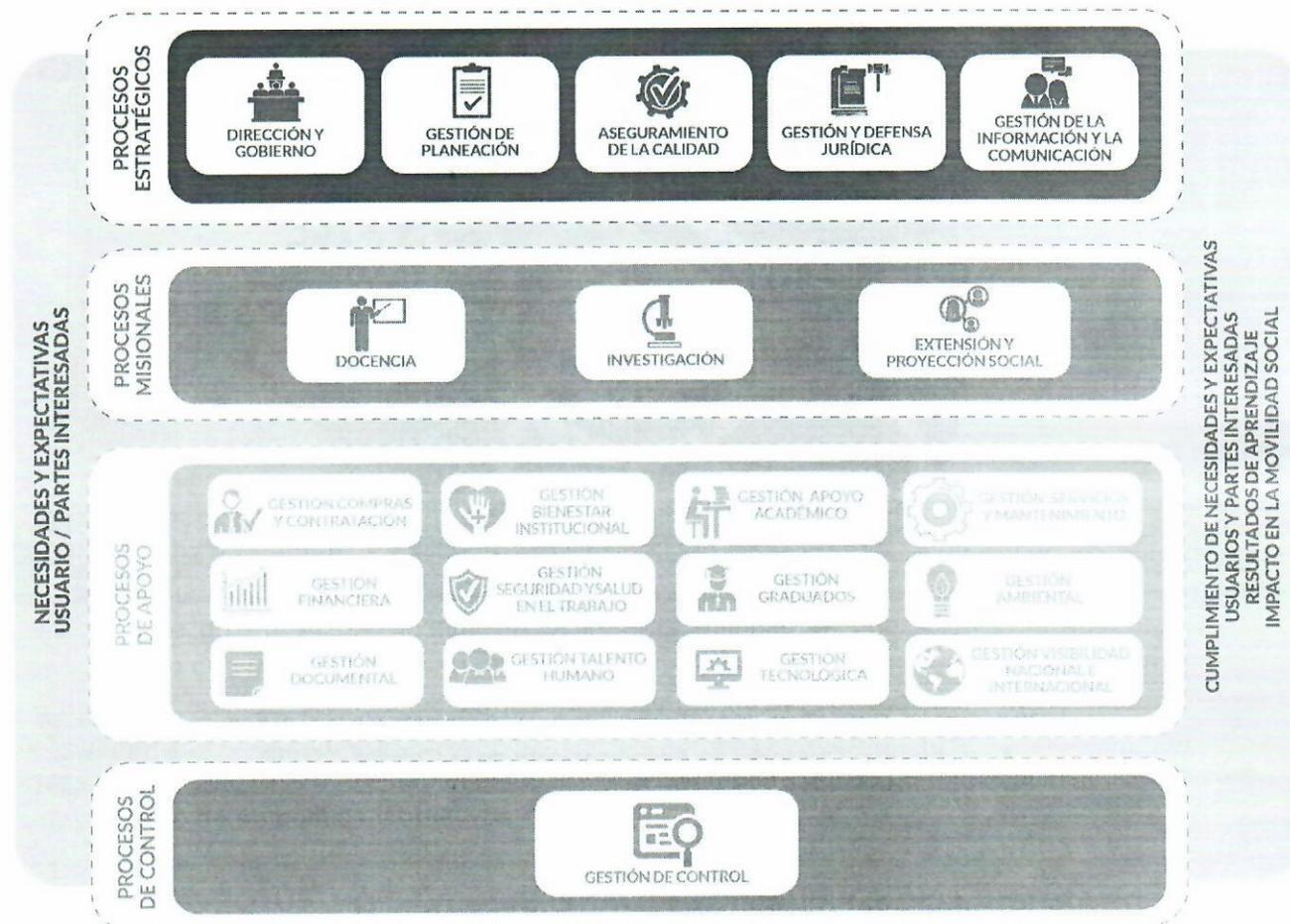


Ilustración 2. Mapa de Procesos de la Universidad de la Amazonia
 Nota. Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad (2023).

ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS DE AUTORREGULACIÓN, AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA. Los referentes de calidad de la Universidad de la Amazonia parten de los principios del SIAC correspondientes a la autorregulación, la autoevaluación y la mejora continua; y cómo a través del ejercicio de gobernanza la institución define sus políticas de operación y se autorregula en el reconocimiento de su diversidad y su autonomía universitaria; así mismo, el ejercicio de gobernanza le permite ejercer la autoevaluación como el proceso por medio del cual la Institución autorreflexiona sobre su quehacer académico y de gestión en pro de identificar oportunidades de mejora; y finalmente, a través del ejercicio reflexivo establecer las acciones de mejora que le permita a la Institución alcanzar el cumplimiento de su política y objetivos de calidad.

Los Procesos responden a cada una de las fases de los principios de autorregulación, autoevaluación y mejora continua; ya que, a través de éstos, la Institución orienta su operación, ejecuta las actividades, reflexiona sobre el cumplimiento de los requisitos y los objetivos trazados y propone acciones correctivas y de mejora continua en pro de alcanzar con los objetivos trazados.

CAPÍTULO III DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 7. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES. El objetivo del proceso está determinado por lo que se espera de él en relación con lo que pide el SIAC y la norma ISO 9001 (por ello se debe revisar cada proceso, su objetivo y su alcance para que dé respuesta a lo que pide Aseguramiento de la Calidad y la ISO 9001: 2015).

PROCESOS ESTRATÉGICOS



Dirección y Gobierno. Este proceso liderado por la máxima autoridad que es el Consejo Superior Universitario y por el Señor El Rector los cuales tienen como responsabilidad definir las políticas institucionales, la planeación estratégica, la orientación de la gestión para las decisiones del orden institucional en desarrollo y cumplimiento de la visión, misión, políticas y procesos estratégicos de la universidad.

Gestión de Planeación. Este proceso responde por los lineamientos que orienten de manera estratégica la gestión de la Institución, en el marco del Plan de Desarrollo Institucional, la definición de proyectos estratégicos y de inversión, el acompañamiento en el trazado de políticas y en la formulación, evaluación y seguimiento a los planes de cada una de ellas y al Plan de Desarrollo Institucional.

Aseguramiento de la Calidad. Es el proceso que orienta las acciones institucionales y de los programas en términos de registros calificados, condiciones de calidad, autoevaluación, condiciones iniciales y acreditación de alta calidad, en articulación permanente con los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad asociados a la gestión estratégica, misional y de apoyo de la Universidad.

Gestión y Defensa Jurídica. Es el proceso que agrupa todas las acciones de la Universidad tendientes al cumplimiento de la normatividad interna y externa.

Gestión de la Información y la Comunicación. Proceso transversal en el cuál la comunicación como forma de relación humana es indispensable en toda organización. Proceso que garantiza la difusión de la información propia del quehacer Universitario a las partes interesadas y establecer un mecanismo que les permita a los usuarios determinar necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación. Éstos son:

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Dirección y Gobierno	Consejo Superior - Rectoría	Definir las políticas, planes, programas y proyectos que direccionen la institución y logren la articulación entre los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación en la búsqueda del mejoramiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional.	Inicia con la definición de las políticas, planes, programas y proyectos y termina con el seguimiento a lo ejecutado vs lo planeado
Gestión de Planeación	Asesor Oficina Asesora de Planeación	Asesorar la planeación institucional, con el apoyo de toda las dependencias tanto académicas y administrativas, de tal manera que se garantice el cabal cumplimiento de la misión y del plan de desarrollo de la universidad	Inicia con la formulación del plan de desarrollo, planes operativos y termina con el seguimiento y ejecución de lo planeado
Aseguramiento de la Calidad	Asesor Oficina Asesora de Aseguramiento de la Calidad	Orientar los procesos de autoevaluación, autorregulación, autogestión, aseguramiento y alta calidad de los programas académicos y la institución, en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional – PEI, el Plan de Desarrollo Institucional –PDI, Planes Operativos Anuales – POA, y lo dispuesto por el Estado colombiano	Este proceso inicia con la planeación y organización del Sistema Integrado de Gestión De Calidad para terminar con la mejora continua de los procesos de la institución.

Gestión y Defensa Jurídica	Secretario General, Asesor Oficina Asesora Jurídica	Garantizar la seguridad jurídica institucional	Cumplimiento de la normatividad vigente, desarrollo de actuaciones judiciales y finaliza con las decisiones judiciales.
Gestión de la Información y la Comunicación	Asesor Oficina Asesora de Gestión de Información y Comunicaciones	Garantizar la difusión de toda la información generada por la Universidad de la amazonia de forma que permita articular los esfuerzos de los servidores de la institución con los propósitos misionales, presentar información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la entidad a diferentes grupos de interés, recibir retroalimentación de la percepción por parte de los usuarios y divulgarla.	Inicia con la planeación, dirección, generación y manejo de la información institucional y/o la recibida por otras fuentes y termina con la comunicación o publicación de la misma, llevándola a todos los funcionarios y a la sociedad en general de manera clara, precisa y oportuna.

PROCESOS MISIONALES



Docencia. Considerado como la función sustantiva de la Universidad que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación, de los procesos formativos y sus resultados y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional.

Investigación. La investigación en la Universidad relacionada entre la Investigación Básica, Aplicada y Experimental.

Extensión y Proyección Social. Función sustantiva de la Universidad que tiene como finalidad propiciar y establecer procesos permanentes de interacción e integración con las comunidades locales, nacionales e internacionales, con el objetivo de asegurar su presencia en la vida social y cultural del país, contribuyendo en la comprensión y solución de sus principales problemas de la región, el País y el mundo.

Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por la Universidad en cumplimiento de su

razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Entidad. Estos son:

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Docencia	Vicerrector Académico	Garantizar el proceso de formación integral del talento humano en los diferentes programas académicos de pregrado y postgrado.	Este proceso inicia con la definición de los programas académicos de pregrado y postgrado y culmina con la graduación de los profesionales formados en la institución.
Investigación	Vicerrector de Investigación e Innovación	Generar, transformar, incentivar y transferir el conocimiento Científico.	Proceso visional y misional que empieza generando conocimiento científico y termina impactando el medio.
Extensión y Proyección Social	Coordinador del Departamento de Extensión y Proyección Social	Promover y proyectar los conocimientos y servicios producidos en la Universidad de la Amazonia, a través de articulación de áreas académicas e investigativas de la institución, como elementos de apoyo al desarrollo de los planes regionales, locales y sectoriales en beneficios de las Comunidades.	El proceso se inicia con un diagnóstico para encontrar las necesidades del entorno, las cuales contribuyan a la definición de estrategias que deben ser evaluadas según su impacto, lo cual conllevará al beneficio social.

PROCESOS DE APOYO



Gestión Compras y Contratación. Proceso mediante el cual se definen los bienes que requiere la institución para su normal funcionamiento, así como también los servicios que se deben contratar para

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co
 www.uniamazonia.edu.co
 Florencia Caquetá



que se cumpla la Misión de la Universidad.

Gestión Bienestar Institucional. Comprende todo lo relacionado con los procesos de integración universitaria, buscando siempre el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la comunidad universitaria.

Gestión Apoyo Académico. Proceso que asocia la función de la investigación y la docencia para garantizar la investigación, en el desarrollo y preservación de las especies y la conservación y preservación de los recursos naturales, así como las prácticas de los estudiantes y el apoyo a la extensión y proyección social proceso se agrupan los principales servicios de las Unidades de apoyo académico de la Universidad.

Gestión Servicios y Mantenimiento. Proceso que se encarga de la administración, preservación y mantenimiento de la planta física y parque automotor con el fin de atender los requerimientos de los diferentes procesos enfocados a optimizar el servicio a la comunidad académica.

Gestión Financiera. Proceso que considera todos los procedimientos para la elaboración del presupuesto, la gestión del recaudo, la gestión de egresos, la gestión contable y de costos, y la gestión de Informes.

Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo: Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.

Gestión Graduados. Proceso con el que se realiza el seguimiento a los Graduados de la Universidad de la Amazonia, que, a partir de la conformación de la comunidad de Egresados de la Institución, establecer un vínculo de participación y apoyo entre Graduados, Empleadores y la Institución, determinando su impacto social y fomentando la integración y pertenencia.

Gestión Ambiental. Considerado fundamental en la institución, porque tiene en cuenta los procedimientos que la institución debe cumplir en todos los procesos definidos, de tal manera que se explique de manera contundente el sello de la Política de Calidad, la cual en total correspondencia con la Misión especifican el Desarrollo Sustentable y Sostenible de la región amazónica como parte de los procesos de formación de nuestros estudiantes.

Gestión Documental: Conjunto de actividades encaminadas a definir, unificar e implementar criterios y métodos para la administración y control de los documentos contenidos en cualquier tipo de medio.

Gestión Talento Humano: Proceso que comprende el manejo de todo lo relacionado con el desarrollo y la administración del Talento Humano de la institución.

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co
 www.uniamazonia.edu.co
 Florencia Cauquetá



Gestión Tecnológica: El proceso comprende la solicitud y análisis de requerimientos tecnológicos de la institución, ejecución de requerimientos que implica la asesoría a la Oficina de Compras, la programación de mantenimiento preventivo de hardware, redes y software, la evaluación y mejora del proceso.

Gestión Visibilidad Nacional e Internacional. Consolidar las relaciones interinstitucionales nacionales y extranjeras, sobre la base de convenios y desarrollo de proyectos académicos, culturales, intercambio de estudiantes y docentes en pasantías o estudios avanzados para así a su vez desarrollar acciones concretas con entidades nacionales e internacionales con influencia en la región amazónica para promover el desarrollo armónico a través de proyectos académicos, de investigación e innovación.

Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación en la Universidad de la Amazonia. Este macroproceso es el que integra todos los procesos que sirven de apoyo a los Misionales, que articulan lo académico con lo administrativo y permiten desarrollar la función para la cual fue creada la institución. Estos son:

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Gestión Compras y Contratación	Vicerrector Administrativo y Financiero	Garantizar en forma oportuna los requerimientos del área académica y administrativa para la eficiente prestación del servicio.	Proceso de apoyo inicia con la identificación de las necesidades de elementos para cada dependencia tanto académica como administrativa, hasta llegar a la prestación del servicio en su fase final.
Gestión Bienestar Institucional	Jefe de Departamento Bienestar Institucional	Brindar orientación, involucrar y proveer servicios de calidad a la comunidad universitaria y partes interesadas en las áreas de recreación, salud, arte y deporte, encaminando todas las actividades al desarrollo humano y a la mejora de la calidad de vida.	El proceso de gestión bienestar institucional inicia con la identificación de las necesidades de la comunidad universitaria y partes interesadas en las áreas de recreación, deporte, arte y salud, pasando por el desarrollo de actividades que fomenten y orienten hábitos y estilos de vida saludables hasta la evaluación y mejora de cada una de ellas.
Gestión Apoyo Académico	Vicerrector de Investigación e Innovación	Garantizar la investigación, en el desarrollo, creación y preservación de las especies, las prácticas académicas de	Inicia con la solicitud de los servicios en cada uno de las unidades de apoyo (laboratorios, granjas, museos, herbario,

		los estudiantes a través del uso de los laboratorios, granjas, museos, herbario, serpentario y clínicas veterinarias.	serpentario y clínicas.) Y termina con la evaluación del servicio en cada una de ella.
Gestión Servicios y Mantenimiento	Jefe Departamento de Gestión de Servicios y Mantenimiento	Definir la planeación de las acciones para el mantenimiento preventivo, correctivo y conservación de los bienes para un ambiente confortable que facilite la prestación de las funciones misionales en forma satisfactoria.	Inicia con la planeación de las acciones de mantenimiento y termina con la entrega y conservación del bien para su uso final.
Gestión Financiera	Jefe Departamento de Gestión Financiera	Administrar y presentar la institución financiera, económica, social y ambiental de la Universidad de la Amazonia, a través de la aplicación eficiente y eficaz de los procedimientos establecidos por las áreas que la conforman para la planeación, análisis y toma de decisiones.	Inicia con la participación en la elaboración del plan de necesidades económicas por procesos, registro del presupuesto aprobado; y finaliza con la presentación de la situación financiera, económica, social y ambiental de la institución.
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Grupo Seguridad y Salud en el Trabajo	Establecer planes, programas y proyectos que permitan fomentar las buenas prácticas laborales para garantizar la seguridad y salud en los trabajadores a partir de la prevención del riesgo y de la enfermedad de origen laboral.	Inicia con la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicados a este proceso, seguido de la definición de planes, programas y proyectos y termina con los controles de los riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores para minimizar su impacto.

Gestión Graduados	Jefe de Grupo de Graduados	Vincular al graduado con su Universidad y la sociedad, haciéndolo participe de sus procesos de transformación y crecimiento científico, académico y social de acuerdo con los principios y valores Institucionales.	Interacción permanente con los graduados de la Universidad para no perder e vínculo entre los nuevos profesionales y la Universidad y que se logre esa participación permanente de los graduados en los procesos institucionales.
Gestión Ambiental	Coordinador de Gestión Ambiental	Realizar la evaluación, seguimiento y mitigación de los impactos ambientales significativos, generados por las actividades propias de la Universidad de la Amazonia	Inicia con la identificación y priorización de aspectos e impactos ambientales generados por las actividades propias de la Universidad, pasando por la implementación de los programas proyectos y/o actividades conducentes a mitigar, corregir, prevenir y/o controlar dichos impactos, hasta su seguimiento y evaluación.
Gestión Documental	Jefe Grupo de Correspondencia, Archivo Central e Histórico	Desarrollo sistemático de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Universidad de la Amazonia desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.	Creación y/o recepción de documentación en la Universidad de la Amazonia, su mantenimiento, organización, traslado a archivo central y posterior eliminación o transformación
Gestión Talento Humano	Jefe Departamento Gestión de Talento Humano	Velar por cumplir las necesidades y requerimientos de vinculación de personal al servicio de la universidad, para que se pueda lograr ofrecer un servicio de calidad y eficiencia	Inicia con la selección del personal, pasando por la contratación y afiliación prestacional, hasta el pago de nómina y la capacitación del personal

<p>Gestión Tecnológica</p>	<p>Asesor Oficina Asesora de Tecnologías de la Información</p>	<p>Proporcionar soluciones a los servicios TI y brindar la gestión necesaria desde el punto de vista de las TIC, a las áreas que lo requieran mediante altos niveles de seguridad, confiabilidad y confidencialidad, garantizando la continuidad de la prestación de los servicios institucionales para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.</p>	<p>El proceso de gestión de los servicios TI en todas sus etapas: concepción del proyecto TI, Investigación, Capacitación, Soporte, monitoreo y puesta en producción de servicios TI de calidad, que cubran las necesidades de la institución y exigencias gubernamentales</p>
<p>Gestión Visibilidad Nacional e Internacional</p>	<p>Asesor Oficina Asesora de Internacionalización y Relaciones Interinstitucionales</p>	<p>Establecer vínculos de cooperación académica, investigativa y de trabajo en redes con instituciones de orden nacional e internacional para generar espacios de movilidad de estudiantes, docentes y administrativos desde y hacia la institución.</p>	<p>Inicia con la planificación de la internacionalización, seguido de la generación de espacios de movilidad y termina con los resultados generados desde la movilidad y el impacto logrado.</p>

PROCESO DE EVALUACIÓN



Los procesos de evaluación y control facilitan a La Universidad de La Amazonia realizar seguimiento de manera objetiva a su desempeño y mejora continua. Este es:

Gestión de Control: Es el proceso que define los procedimientos para el desarrollo del Control Interno de la universidad. Este proceso en esencia define los controles independientes del Sistema de Control Interno de la institución midiendo la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
---------	---------------	----------	---------

Gestión de Control	Asesor Oficina Asesora de Control Interno	Realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad interna y externa que rige a la Universidad de la Amazonia	Proceso que inicia con la verificación del cumplimiento de las actividades de la entidad, su evaluación, seguimiento y mejora continua.
---------------------------	---	--	---

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN, MEJORA CONTINUA, EVALUACIÓN EXTERNA, Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD – SIGC

ARTÍCULO 8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD. La Evaluación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC-, corresponderá al ejercicio interno, sistemático e independiente de reflexión del cumplimiento de los requisitos de ambos referentes de gestión a partir de la evaluación de los procesos. Dicha evaluación del SIGC se realizará a intervalos planificados de acuerdo con la forma que se defina para cada proceso. Para los procesos de dirección, apoyo y soporte se realizará de forma anualizada, a través del ejercicio de auditorías internas de calidad, y para los procesos misionales se realizará bianualmente, a través del ejercicio de autoevaluación. En los ejercicios de evaluación se contará con auditores internos o pares académicos internos dependiendo del proceso objeto de evaluación interna.

Los procesos de Rendición de Cuentas son el espacio con el que la Universidad en cabeza del señor Rector explicarán a la comunidad universitaria y a la comunidad en general los avances y resultados de su gestión, que a su vez se por medio de este espacio de participación ciudadana informará los resultados de la evaluación del Sistema Integrado de Calidad y del cumplimiento de la Política de Calidad con el que se da respuesta a cada uno de los requisitos exigidos por el Decreto 1330 y de las demás leyes que le corresponde.

ARTÍCULO 9. MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD. La Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión de Calidad está dada por la articulación y consolidación de la identificación de oportunidades de mejora, hallazgos y sistematización de todos los ejercicios de reflexión y evaluación que se dan en los procesos. La consolidación de los ejercicios de evaluación se realizará partiendo de la base o núcleo de la actividad, ya sea ésta, el proceso o el programa académico. En donde se identificarán las acciones propias del proceso o del programa y cuáles corresponden a un proceso o instancia mayor a está para su escalamiento y articulación hacia otros procesos u otras instancias. Permitiendo así, la consolidación de las acciones que son de carácter institucional y las que son propias de los procesos o instancias que cumplen con el rol y responsabilidad por su dirección. Aquí es importante la sistematización de las acciones a través de alguna herramienta que permita llegar hasta la dependencia o el programa.

ARTÍCULO 10. EVALUACIÓN EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad responde ante los organismos de evaluación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, así como a los organismos de certificación de la Gestión de Calidad. A partir del núcleo de articulación, que son los procesos, éstos responden por la evaluación externa y son éstos los encargados de rendir cuentas ante los organismos de control.

ARTÍCULO 11. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD. Se constituye a la Rectoría, Vicerrectoría Académica o la que haga sus veces, Dirección de Aseguramiento de la Calidad o la que haga sus veces, y la Oficina Asesora de Control Interno o la que haga sus veces, como las responsables por la administración del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 12. IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad o quien haga sus veces, será la encargada de realizar las socializaciones de la Política de Aseguramiento de la Calidad con cada uno de los actores académicos de la Institución.

ARTÍCULO 13. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. Los ajustes y/o modificaciones a la Política de Aseguramiento de la Calidad, deberán ser presentados con su respectiva justificación y aprobados por el Consejo Superior Universitario.

ARTÍCULO 14. ORDENAR. La publicación del presente Acuerdo en todos los medios de difusión Institucional con que dispone la Universidad de la Amazonia.

ARTÍCULO 15. VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y publicación, a su vez, deroga en su integridad los Acuerdos No. 22 del 24 de noviembre de 2008 "Por el cual se adopta la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad de la Amazonia" y 66 del 10 de noviembre de 2021 "Por medio del cual se crea la Política de Aseguramiento de la Calidad".

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE,

Dado en Florencia, Departamento del Caquetá, a los veinticinco (25) días del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023).

Adriana López Jamboos

ADRIANA MARÍA LÓPEZ JAMBOOS
Presidente del Consejo Superior

William David Grimaldo Sarmiento

WILLIAM DAVID GRIMALDO SARMIENTO
Secretario General y del Consejo Superior

Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co
www.uniamazonia.edu.co
Florencia Caquetá

