

Universidad Libre  
Seccional Pereira

Dirección de  
Planeación



## **[EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA Y EL PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA]**

EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA  
SECCIONAL PEREIRA (2013-2015)



## **TABLA DE CONTENIDO**

Introducción .....	2
El sistema de aseguramiento de la calidad académica y el proceso de planeación en la universidad libre seccional pereira .....	3
Caracterización del proceso de planeación en la seccional pereira .....	5
Evolución del proceso de planeación en la seccional 2013-2015 .....	8
Gestión del proceso de planeación .....	10
Gestión de los subprocesos.....	12
Responsabilidades y articulación interna.....	18
Articulación de los subprocesos de acreditación de alta calidad y de aseguramiento de la calidad académica. ....	22
Articulación de la gestión de la calidad académica, la gestión por procesos y la gestión del plan integral de desarrollo institucional .....	27
Retos 2016-2018 .....	28
Requerimientos de gestión .....	29
Equipo de trabajo.....	30



## INTRODUCCIÓN

Desde la Dirección Seccional de Planeación, se ha venido avanzando en los últimos 3 años en una concepción sistémica de la planeación para la seccional y los diferentes subsistemas internos que se desarrollan en la universidad, buscando siempre impactar no solo en la gestión propia de la organización, sino principalmente impactar en el contexto inmediato.

El presente documento busca explicar estratégicamente la concepción que se ha tenido del proceso de planeación, sus subprocesos y la articulación entre los procesos académicos y administrativos, siendo esto una base de trabajo y de gestión hacia adelante.

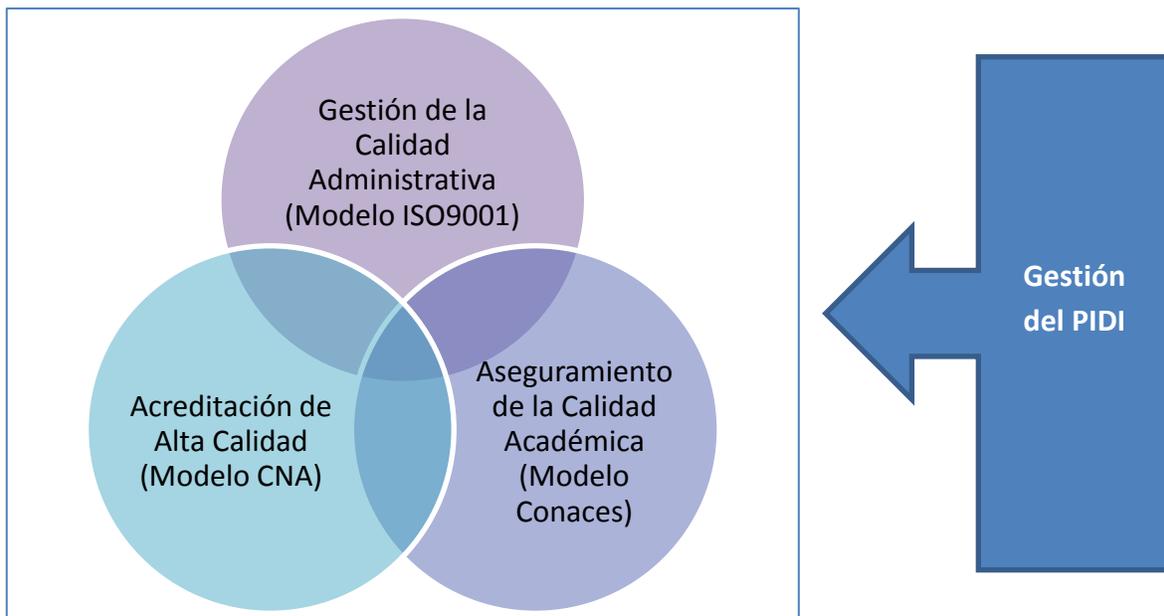
Inicialmente, se explica el sistema de aseguramiento de la calidad académica en marco del proceso de planeación y se muestra la caracterización del mismo, explicando la evolución que se ha tenido en los últimos años y posteriormente, se muestran los resultados estructurales del proceso y los diferentes subprocesos.

Adicionalmente, se explica la articulación dada entre los diferentes subprocesos, mostrando la integralidad de la gestión y la coherencia con la caracterización del proceso y la estructura proyectada para la oficina, finalizando con los retos propuestos para el periodo 2016-2018 y algunos requerimientos de gestión para tal fin.

Se espera con este documento, homologar lenguajes en la seccional y consolidar la estrategia que se ha venido estructurando, permeando las diferentes unidades académicas y administrativas y empoderando a los actores involucrados en la gestión, de modo que cada una de las partes contribuya positivamente a los resultados de la Universidad en su consolidado total.

## **EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA Y EL PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA**

Desde la Dirección Seccional de Planeación, se ha concebido la gestión de la calidad tanto académica como administrativa de manera sistémica, no solo teniendo en cuenta los aspectos fundamentales por el MEN solicitados (tanto en el modelo CNA como en el modelo CONACES), sino también, articulando los procesos administrativos y académico-administrativos de la Universidad. En ese sentido, se concibió un proceso sistémico desde lo disciplinar de los programas, desde lo institucional en cuanto a lo académico y desde lo organizacional en cuanto a los procesos administrativos, por lo que se viene avanzando en las distintas dinámicas de manera integral, siempre en torno al PIDI como eje de trabajo fundamental.



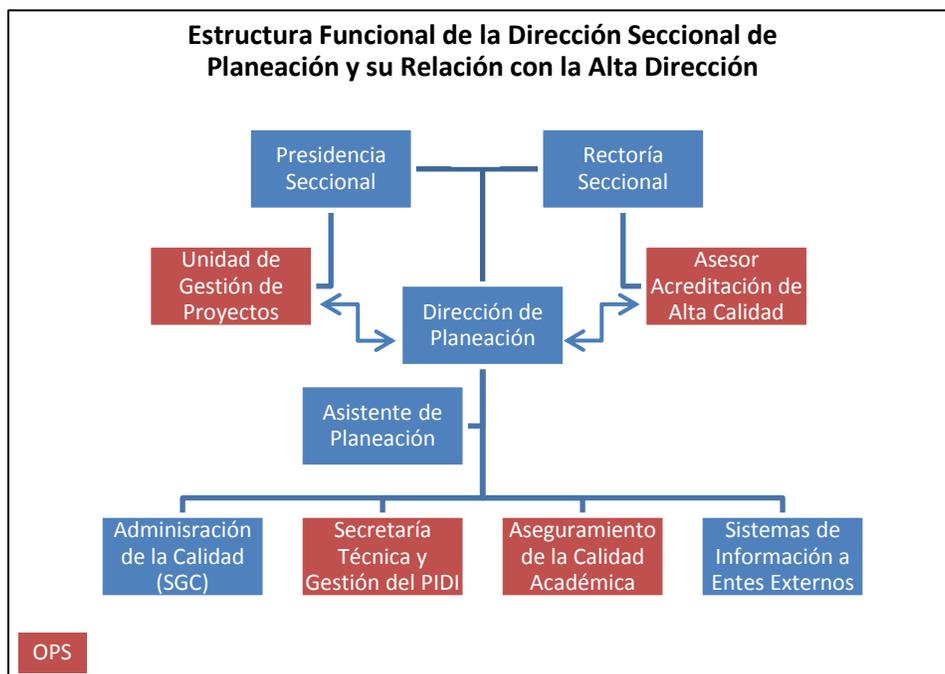
Cada uno de los 4 elementos de trabajo, tiene su propia gestión, constituyendo en su propia dinámica un comportamiento sistémico que afecta el global de la organización, lo que hace que la interrelación de variables y la caracterización de las mismas requiera de una gestión permanente y articulada desde la Dirección de Planeación, facilitando el crecimiento de la cultura organizacional hacia un enfoque en resultados y hacia la planeación por objetivos, proceso en el cual, se hace cada vez más necesario un sistema



de información que facilite la toma de decisiones y garantice la trazabilidad de la información (Proyecto No. 20 del PIDI, liderado por la Dirección Nacional de Planeación).

Como parte de la concepción sistémica hasta aquí referida, Desde la Dirección Seccional de Planeación se ha caracterizado el proceso estructuralmente y, aunque no se trata de un proceso certificado aún por el SGC de la Universidad, se tiene como referente de gestión interno, integrando, no solo lo anteriormente mencionado, sino además procesos complementarios por desarrollar desde la Dirección de manera articulada para toda la seccional. Igualmente, las necesidades de personal que se han identificado, están asociadas a las necesidades del servicio y a la estructura propuesta.

<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN</b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Asesorar a la alta dirección de la Universidad Libre, en el diseño de estrategias, metodologías y herramientas que faciliten la toma de decisiones desde un proceso eficiente, eficaz y efectivo de planeación al interior de la institución, acompañando a las unidades académicas y administrativas para garantizar su mejoramiento continuo.	Director de Planeación Seccional
<b>ALCANCE</b>	
Aplica a todos los procesos académicos y administrativos de la universidad libre, las relaciones con el entorno.	





**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA SECCIONAL PEREIRA**

CLIENTE	REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	USUARIO	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sede Principal</li> <li>* Consejo Directivo</li> <li>* Directivos Seccionales</li> <li>* Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* Entes externos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes trimestrales del avance en los indicadores del PIDI</li> <li>2. Informes de presidencia y de Rectoría seccional</li> <li>3. Informes de sala</li> <li>4. Planes de Acción por vigencia con Metas-Actividades-Indicadores-presupuesto</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* SIUL *(SINU,SEVEN, KACTUS)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información Estadística</li> <li>2. Información Cualitativa</li> <li>3. Información Financiera</li> <li>4. Normatividad Interna</li> </ol>	<b>GESTIÓN DEL PIDI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información periódica consolidada relacionada con indicadores PIDI y articulados con SGC, Calidad Académica y Acreditación Institucional</li> <li>2. Proyectos seccionales y planes de acción de Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>3. Seguimientos trimestrales del PIDI y los planes de acción.</li> <li>4. Informes trimestrales y anuales de (Rectoría Seccional) - Informes Anuales Presidencia Seccional</li> <li>5. Lineamientos para seguimiento al plan y para la gestión de proyectos del PIDI</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Organismos de control</li> <li>* Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* Autoridades Seccionales y Nacionales</li> <li>* Agentes externos y comunidad en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Herramienta de Informes periódicos electrónicos</li> <li>* Plantilla de Planes de Acción Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* Plantillas de Seguimiento</li> <li>* Software de seguimiento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entidades del Estado</li> <li>* Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* Comunidad Unilibrista</li> <li>* Comunidad en General</li> <li>* Directivos Seccionales</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos de Condiciones Iniciales de los Programas.</li> <li>2. Documentos sobre procesos de autoevaluación y autorregulación de los programas académicos.</li> <li>3. Actas de verificación de visita de Pares colaborativos y del MEN</li> <li>4. Normas legales, conceptos e interpretaciones sobre normativa expedida por el MEN</li> <li>5. Autos y Recursos de Reposición proferidos por las Salas respectivas de CONACES y CNA.</li> <li>6. Documentos Maestros, Informes con fines de RC y Acreditación</li> <li>7. Resoluciones de RC y Acreditación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procesos Académicos y Administrativos</li> <li>* Sistema de Información internos y externos</li> <li>* Entidades gubernamentales (MEN, CONACES; CNA)</li> <li>* Estamentos Internos y Externos de interés.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información documental, evolutiva, apreciativa y de contexto.</li> <li>2. Evidencias de procesos de autoevaluación y autorregulación de los programas.</li> <li>2. Condiciones de calidad específicas de los programas.</li> <li>3. Planes de Mejoramiento.</li> <li>4. Lineamientos de autoevaluación para RC y Alta Calidad.</li> <li>5. Información especializada para responder a requerimientos ministeriales.</li> <li>6. Actas de verificación de pares colaborativos y del MEN</li> <li>7. Documentos Maestros y Documentos finales de Autoevaluación.</li> <li>8. Resoluciones de Registro Calificado y acreditación</li> <li>9. Actas de CUA y de Consejo Académico de Posgrados.</li> </ol>	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro en SACES de los documentos definitivos con fines de obtención, renovación de Registros Calificado y Acreditación en alta calidad.</li> <li>2. Autos del MEN y sus respectivas respuestas</li> <li>3. Conceptos técnicos sobre normatividad y/o documentación.</li> <li>4. Gestión de ajustes a planes de estudio mediante directiva ministerial No. 20.</li> <li>5. Lineamientos y Herramientas para el desarrollo de procesos de autoevaluación y autorregulación de los programas.</li> <li>6. Informes periódicos de estado y prospectiva de los programas académicos</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procesos Académicos y Administrativos</li> <li>* Sistema de Información internos y externos</li> <li>* Entidades gubernamentales (MEN, CONACES; CNA)</li> <li>* Estamentos Internos y Externos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documentos sobre procesos de autoevaluación y autorregulación</li> <li>* Actas de verificación</li> <li>* Autos, Resoluciones expedidos por el MEN</li> <li>* Observaciones documentadas</li> <li>* SACES</li> </ul>



CLIENTE	REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	USUARIO	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los procesos del SGC.</li> <li>* Comunidad Unilibristas</li> <li>* Usuarios externos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos, formatos, manuales, instructivos, reglamentos internos, documentos externos que afectan el SGC., solicitudes de actualización.</li> <li>2. Consolidación del control del Servicio no conforme, quejas y sugerencias, reportes de seguimiento.</li> <li>3. Normas, Leyes, Acuerdos, resoluciones, Planes de auditoría, Listas de verificación, documentación de los procesos del SGC.</li> <li>4. Necesidades de la comunidad universitaria, encuestas de satisfacción, calificaciones de servicio</li> <li>5. Requisitos ISO 9001, No Conformidades reales, resultado de Indicadores, quejas, resultados de Revisión Gerencial. Reporte de Servicio No Conforme, resultados de encuesta de satisfacción.</li> <li>6. Necesidades de la comunidad universitaria, necesidades del sistema, requisitos ISO 9001, No Conformidades potenciales, Resultado de Indicadores y Análisis de Datos.</li> </ol>	<p>Todos los procesos académicos y administrativos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitudes de cambio de la documentación</li> <li>2. Reporte de Servicios no conformes (Quejas recurrentes, incumplimiento de acuerdos de servicios).</li> <li>3. Reporte de acciones correctivas y análisis de causas por resultados de auditoría interna</li> <li>4. Reporte de acciones correctivas y análisis de causas por resultados de encuestas, calificaciones del servicio entre regulares y malas.</li> <li>5. Reporte de acciones correctivas y eficacia en el cierre de las mismas</li> <li>6. Actualización de mapas de riesgos, reporte de acciones preventivas y eficacia en el cierre de las mismas</li> </ol>	<p><b>ADMINISTRACION DE LA CALIDAD</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificación de Documentos del Sistema de Calidad, control de obsoletos, actualización del listado maestro de documentos y registros, listado de documentación externa.</li> <li>2. Seguimiento a PQR y calificaciones del Servicio consolidadas</li> <li>3. Informes de auditorías internas y evaluación de auditores</li> <li>4. Resultados y análisis de satisfacción del usuario (encuestas, calificaciones del servicio), insumos para la elaboración de los acuerdos de servicio.</li> <li>5. Acciones correctivas, planes de acción y mejora</li> <li>6. Mapas de Riesgo actualizados, acciones Preventivas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los procesos académicos y administrativos.</li> <li>* Comunidad Unilibrista</li> <li>* Usuarios externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitud de cambios, Listados Maestro de Documentos y registros internos y externos</li> <li>* Quejas (virtuales y/o físicas), Resumen de acciones correctivas- preventivas y servicio no conforme, consolidado de quejas y sugerencias</li> <li>* Programa Nacional de auditorías de calidad Programa seccional de auditorías de calidad. Resultados de la auditoría de calidad; Plan de auditoría de calidad, Lista de verificación, Competencia del auditor, Evaluación de auditor</li> <li>* Encuestas de satisfacción (virtuales y/o físicas), consolidado de encuestas de satisfacción, Calificación del servicio, consolidado de calificación de servicio, resultados grupo focal</li> <li>* Registros en el programa Sistema de administración de riesgos, Reporte acción correctiva-preventiva y servicio no conforme.</li> <li>* Reporte acción correctiva-preventiva y servicio no conforme</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entidades del Estado</li> <li>* Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* Comunidad Unilibristas</li> <li>* Comunidad en General</li> <li>* Gremios</li> <li>* Directivos Seccionales</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portafolio de servicios (Seminarios, Diplomados, Conferencias, Consultorías, Cursos, Asesorías)</li> <li>2. Invitaciones a cotizar, licitaciones, convocatorias.</li> <li>3. Informes y actualización de convenios y contratos</li> <li>4. Propuestas Elaboradas y aprobadas</li> <li>5. Apoyo en la comercialización de los servicios de extensión</li> <li>6. Apoyo en la gestión administrativa referente a los servicios de extensión al interior de la universidad.</li> <li>7. Oportunidades detectadas en el entorno.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Unidades académicas y administrativas.</li> <li>* Entidades del Estado</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de servicios de extensión en formato establecido.</li> <li>2. Documentos habilitantes (certificados, RUP, RUT, etc)</li> <li>3. Propuestas disciplinares.</li> <li>4. Presupuestos.</li> <li>5. Términos de referencia.</li> <li>6. Informes de ejecución del proyecto.</li> </ol>	<p><b>GESTIÓN DE PROYECTOS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portafolio de Servicios</li> <li>2. Servicios de extensión estructurados con presupuesto aprobado.</li> <li>3. Propuestas presentadas</li> <li>4. Propuestas aprobadas</li> <li>5. Convenios y/o Contratos Firmados</li> <li>6. Informes de Gestión</li> <li>7. Elaboración de Bitácora de Seguimiento a los proyectos</li> <li>9. Lineamientos y estrategias para la gestión de proyectos</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunidad unilibrista</li> <li>* Comunidad en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato de Servicios de Extensión.</li> <li>* Formato de Presupuesto</li> <li>* Propuestas Elaboradas</li> <li>* Propuestas, Convenios y Contratos firmados</li> <li>* Documentación asociada a la ejecución de los proyectos.</li> <li>* Bitácora.</li> <li>* Trazabilidad de la ejecución.</li> </ul>
<p>Alta dirección y Unidades Académicas y Administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Análisis de crecimiento</li> <li>* Análisis de capacidad</li> <li>- Análisis de Proyectos</li> </ul>	<p>Unidades Académicas y Administrativas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitudes internas</li> </ol>	<p><b>ANÁLISIS DE CAPACIDADES</b></p>	<p>Conceptos Técnicos Estudios y Diseños</p>	<p>Alta dirección y Unidades Académicas y Administrativas</p>	<p>Registros internos</p>



CLIENTE	REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	USUARIO	REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entidades del estado (MEN, CNA).</li> <li>* Sede Principal</li> <li>* Consejo Directivo</li> <li>* Directivos Locales</li> <li>* Unidades Académicas y Administrativas</li> <li>* Comunidad Unilibristas</li> <li>* Comunidad En General</li> <li>* Medios de Comunicación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soportes de los Procesos de Autoevaluación con Fines de Acreditación.</li> <li>2. Documento final de Autoevaluación.</li> <li>3. Lineamientos actualizados para la Acreditación (CNA).</li> <li>4. Herramientas Metodológicas para Procesos de Autoevaluación.</li> <li>5. Planes de Mejoramiento.</li> <li>6. Informes de seguimiento al PM</li> <li>7. Requerimientos adicionales de Información.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Unidades Académicas y Administrativas.</li> <li>* Sistemas de Información Internos y Externos.</li> <li>* Comité Seccional de Autoevaluación y Autorregulación.</li> <li>* Comité Nacional de Acreditación Institucional.</li> <li>* Coordinación Nacional de Acreditación Institucional.</li> <li>* Comité técnico de Acreditación Institucional.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información documental, evolutiva, apreciativa y de contexto.</li> <li>2. Evidencias de procesos de autoevaluación y autorregulación.</li> <li>3. Análisis de Información recolectada por factor.</li> <li>4. Lineamientos de Autoevaluación y Autorregulación.</li> <li>5. Resultados del Proceso de autoevaluación (Ponderación, Calificación y emisión de juicios).</li> <li>6. Fortalezas y debilidades evidenciadas en el proceso.</li> </ol>	<b>ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de resultados del proceso de autoevaluación con fines de Acreditación.</li> <li>2. Documentos finales de autoevaluación con fines de acreditación.</li> <li>3. Planes de Mejoramiento.</li> <li>4. Informes de seguimiento a las acciones consagradas en los Planes de Mejoramiento.</li> <li>5. Informes de sensibilización y socialización de resultados de autoevaluación.</li> <li>6. Informes de Pares Académicos</li> <li>7. Información específica a requerimientos adicionales.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Unidades Académicas y Administrativas.</li> <li>* Comité Nacional de Acreditación Institucional.</li> <li>* Comité Seccional de Autoevaluación y Autorregulación.</li> <li>* Comités de autoevaluación de programas</li> <li>* Coordinación Nacional de Acreditación Institucional.</li> <li>* Comité técnico de Acreditación Institucional.</li> <li>* Comunidad Unilibristas.</li> <li>* Comunidad en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actas de Comité</li> <li>* Formatos de ponderación</li> <li>* Matriz de Recolección de Información.</li> <li>* Formatos de calificación</li> <li>* Formato de Documento Final.</li> <li>* Formato de formulación y seguimiento a planes de mejoramiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entidades del estado</li> <li>* Sede Principal</li> <li>* Consejo Directivo</li> <li>* Directivos locales</li> <li>* Unidades académicas y administrativas</li> <li>* Comunidad Unilibrista</li> <li>* Comunidad en general</li> <li>* Medios de comunicación</li> </ul>	Información estadística	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Unidades académicas y administrativas</li> <li>* MEN (SNIES, SPADIES, OLE, SACES, SABER).</li> </ul>	Solicitudes y/o consultas periódicas de información estadística (indicadores de gestión asociados a PIDI, SGC, calidad académica).	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Informes Periódicos de Actualización de Información (Boletines, Análisis, etc.)	Comunidad Unilibrista Comunidad en General	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistemas De Información MEN (SNIES, SPADIES, OLE, SABER)</li> <li>* Sistemas De Información Internos (SEVEN, KACTUS, SINU)</li> <li>* Matrices De Indicadores (PIDI, SGS, Calidad Académica)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Directivos locales.</li> <li>* Directivos académicos y administrativos.</li> </ul>	Información pertinente y actualizada de contexto estratégico (indicadores socioeconómicos; políticas, planes y proyectos de desarrollo territorial; acuerdos y decisiones de impacto en temáticas de interés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actores del desarrollo local y territorial (entes territoriales, gremios, IES, etc).</li> <li>* Espacios de deliberación pública.</li> <li>* Escenarios de planificación territorial.</li> <li>* Espacios de construcción colectiva.</li> </ul>	Información de contexto (indicadores de contexto socioeconómico; políticas, planes y proyectos de desarrollo territorial; acuerdos y decisiones de impacto en temáticas de interés)	<b>GESTIÓN DE CONTEXTO</b>	Socialización y/o elaboración de informes de contexto (tendencias, análisis, política pública, planes y proyectos de desarrollo, estudios e informes de interés por temática)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Directivos académicos y administrativos</li> <li>* Comunidad Unilibrista</li> </ul>	Registros de envío de información interna

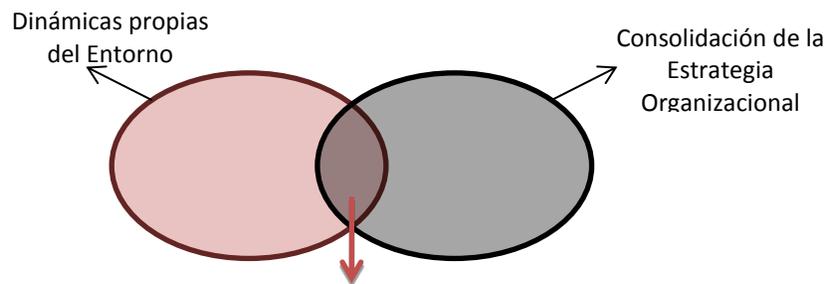
En marco de lo anterior, se hace necesario fortalecer las capacidades instaladas en la Seccional y en la Dirección de Planeación, no solo para la gestión de los subprocesos establecidos, sino para avanzar hacia un sistema de planeación en la Universidad Libre, en el que cada unidad académica y/o administrativa empodere la planeación de sus propios resultados enfocado en la institucionalidad.

En ese sentido, se presenta a continuación la gestión desarrollada en términos generales desde la Dirección de planeación en cuanto a la transformación cultural de la organización hacia la gestión por resultados, la concepción sistémica de la universidad y la articulación de los diferentes subprocesos desarrollados

## EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA SECCIONAL 2013-2015

Las Oficinas de Planeación tradicionales se han dedicado a hacer un importante apoyo a las altas direcciones en lo referente a manejo de datos, estadísticas y presentación de informes, siendo reactivas al entorno y dedicadas al desarrollo de instrumentos para fortalecerse internamente, logrando adaptarse permanentemente a la realidad del contexto, sin contribuir a la transformación organizacional de manera estructural, lo cual no resulta suficiente pues las nuevas apuestas de desarrollo, que implican un proceso enfocado en la transformación de la sociedad, entendiendo a la universidad como actor de desarrollo.

Se entiende entonces que la universidad se encuentra inmersa en las dinámicas propias del entorno el cual cambia por sí mismo, en donde la universidad debe anticiparse al lograr identificar su propio entorno, siendo este el gran reto de las organizaciones desde el punto de vista estratégico



Es por lo anterior que las oficinas de planeación se ven obligadas a cambiar, pues son estas las directamente encargadas de dinamizar las estrategias organizacionales y así avizorar hacia donde se debe mover la organización con una visión holística a través de la observación desde el punto de vista funcional a partir de todas sus partes e interrelacionarlas unas con otras como un todo y, de esta manera, ser un órgano asesor que vaya pasos adelante para apoyar a la organización en la toma de decisiones.

Del mismo modo, estará en capacidad de explicar algunos cambios al interior de la universidad siendo quien dinamice las estrategias, pues debe ser flexible y con capacidad de adaptación entendiendo que el entorno va cambiando y así lograr permear al interior de la organización teniendo un enfoque muy fuerte en la vigilancia de contexto con un equipo de alto desempeño.



La Oficina de Planeación ha propuesto una lógica de gestión orientada a los resultados, lo cual ha permitido avanzar en diferentes procesos tanto internos como externos adquiriendo aprendizajes en torno a la cultura del reporte, su periodicidad y la centralización de la información.

Al interior de esta dependencia y en su gestión con el resto de la Universidad se ha venido generando un proceso de fortalecimiento en el recurso humano, en donde se dio una primera ruptura importante, lo que ha permitido el desarrollo de nuevas metodologías como Camino a la Excelencia, la Instrumentalización del Plan de Desarrollo, los Procedimientos de las Unidades y la Regularización de la información, generando mayor confiabilidad y dinámica en los procesos tanto académicos como administrativos.

A través de procesos como Acreditación Institucional, se ha logrado generar cuestionamientos acerca de la organización a través de una autoevaluación integral, análisis de informes y estudios de pertinencia, lo que ha permitido conocer a fondo la Institución y su condición actual.

Hoy por hoy, se propende por generar cambios a nivel institucional en donde la autoevaluación permanente conlleve a un mejoramiento continuo, en donde se conciba el empoderamiento como una cultura organizacional en torno a los resultados, permitiendo que la Institución se enfoque en generar propuestas a través del liderazgo. Es en este punto, donde se busca desempeñar un verdadero rol asesor por parte de la Oficina de Planeación Seccional, lo cual implica conocer a fondo no solo las dinámicas internas sino el contexto y sus tendencias, enfocando este rol en transformaciones a través de estrategias y herramientas dinámicas como el Sistema de información, la capacitación y formación lo que permitirá dinamizar este enfoque a los resultados



Desde la Dirección de planeación se ha propendido por avanzar hacia un sistema estructurado y distribuido en las distintas dependencias, de modo que la gestión del contexto, la gestión del PIDI, la gestión de la calidad académica y la gestión por procesos sea una cultura instaurada en cada uno de los distintos actores que integra la institución, de modo que se aprovechen sinergias institucionales y se pueda avanzar hacia la gestión del conocimiento como punto de partida de procesos más robustos de vigilancia de contexto y de transformación de la cultura organizacional con enfoque cada vez más claro hacia la obtención de resultados y la transformación de la gestión buscando impactos en el contexto socioeconómico en el que se mueve la seccional, entendiendo la Universidad Libre Seccional Pereira como actor del desarrollo local, regional y nacional a partir de sus procesos de docencia, investigación, proyección social e internacionalización.

## GESTIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN

Cada uno de los subprocesos tiene su objetivo funcional, que contribuye al objetivo estratégicamente diseñado para el proceso como un todo, asesorando desde cada subproceso a la alta dirección y las distintas instancias académicas y administrativas en el diseño de estrategias, metodologías y herramientas de gestión que faciliten la toma de decisiones, buscando siempre una cultura de autoevaluación y de mejoramiento continuo.

- Formulación, ejecución y seguimiento del PIDI para el desarrollo de programas y proyectos encausados al cumplimiento de la misión institucional

Gestión del  
PIDI



- Administrar el SGC con actividades de mantenimiento, seguimiento y evaluación para mejorar el desempeño de los procesos continuamente

Sistema de  
Gestión de la  
Calidad



- Diseñar e implantar una metodología para los procesos de solicitud y de renovación de registros calificados de programas de pregrado y posgrado de la Universidad

Aseguramiento  
de la Calidad  
Académica



- Generar condiciones para lograr que los programas y la institución garanticen el cumplimiento de estándares de acreditación de alta calidad del CNA-MEN

Acreditación  
de Alta Calidad



- Brindar acompañamiento y asesoría a los procesos de extensión de la institución en lo referente a educación continua, proyectos especiales, convocatorias y servicios de consultoría

Gestión de  
Proyectos



- Reportar oportunamente a los diferentes entes externos como SPADIES, OLE, SNIES, DANE, mediante el procesamiento y estandarización de la información

Reporte a  
Entes Externos



- Articulación de la Universidad como actor social del desarrollo local y regional como parte de las apuestas estratégicas del territorio.

Gestión del  
Contexto



- Acompañar las distintas propuestas académicas y/o administrativas que surgen al interior de la seccional, buscando sinergia y articulación interna para el fortalecimiento.

Análisis de  
Capacidades





Estos subprocesos a su vez se diferencian entre elementos tácticos y de soporte, sin que esto implique una menor importancia para la gestión propiamente del proceso desde la oficina de planeación.



Lo anterior muestra que se tienen 4 subprocesos principales y 4 de apoyo, sin que esto implique menor importancia de unos respecto a otros. Esta dinámica es evolutiva e implica unos cambios culturales, por lo que inicialmente la gestión se centra en la instrumentalización de metodologías y en el acompañamiento y la facilitación de los procesos institucionales. A continuación se presentan algunos resultados estructurales de la dirección de planeación para el periodo transcurrido entre el 2013 y el 2015:



## **GESTIÓN DE LOS SUBPROCESOS**

### **GESTIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

- Formulación Participativa de los Planes de Acción por Vigencia
- Articulación de Metas por Proyecto con Definición de Responsables y Asignación de Presupuesto
- Seguimiento Periódico de Avance en la Ejecución, Enfoque en la Calidad de la Información y en la Toma de Decisiones
- Propuesta de Articulación de Indicadores de Gestión entre el PIDI, el SGC y el Sistema de Calidad Académica
- Definición de Responsables de Proyecto para el Nuevo PIDI
- Instalación y dinamización de los Comités Técnico y de Seguimiento en marco del Sistema de Gerencia del Plan
- Articulación entre los Proyectos del PIDI con el Plan de Mejoramiento Institucional
- Informes periódicos de seguimiento y gestión del PIDI
- Informes periódicos de gestión institucional
- Informe de cierre del PIDI 2005-2014
- Metodología de seguimiento y gestión de la calidad de la información

#### *Instrumentalización*

- Instrumentos de formulación de los perfiles de proyectos del PIDI
- Instrumentos de formulación del Plan de Acción Seccional
- Instrumentos de formulación del Plan Anual de Trabajo
- Instrumentos de seguimiento al PIDI

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Acompañamiento en la estandarización de procedimientos con la nueva metodología enviada por la sede principal: Gestión de Adquisiciones y suministros; de Informática; bienestar universitario; de Biblioteca; financiera; Servicios generales,, Gestión de admisiones y registros y Gestión Humana
- Acompañamiento a los procesos de Archivo, Investigaciones, la ORI, procesos académicos y Planeación en la elaboración y actualización de Procedimientos
- Acompañamiento en la implementación de la norma de calidad norma NTC 5906 del Ministerio de Justicia, en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico



- Acompañamiento en la elaboración de la Caracterización de proceso de Planeación y actualización de los procedimientos
- Propuesta de alineación de los indicadores de gestión administrativos y académicos con acreditación, SGC, PIDI y Aseguramiento de la calidad académica, al igual que la caracterización de proceso académico teniendo en cuenta las tres funciones básicas de la academia “Docencia, investigación y proyección social (Trabajo realizado por las Seccionales de Cali y Pereira: Direcciones de planeación, Coordinadores de calidad, Asesor de calidad de Cali, Asesora de aseguramiento de calidad y de acreditación de Pereira )
- Reformulación y creación de Acuerdos de servicio en los procesos administrativos (Trabajo realizado por las Seccionales de Cali y Pereira: Direcciones de planeación, Coordinadores de calidad, Asesor de calidad de Cali, Asesora de aseguramiento de calidad y de acreditación de Pereira )
- Implementación Mapa de riesgos de Procesos
- Unificación de la encuesta de percepción para los procesos de calidad académica y de gestión por procesos administrativos (Trabajo realizado por las Seccionales de Cali y Pereira: Direcciones de planeación, Coordinadores de calidad, Asesor de calidad de Cali, Asesora de aseguramiento de calidad y de acreditación de Pereira)
- Capacitación en Sistemas Integrados de Gestión (a nivel de Diplomado)
- Capacitación en habilidades de auditor
- Seguimiento a Instructivos de la Presidencia Nacional

*Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad*

- Dos ciclos de auditorías Internas de calidad
- Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
- Evaluación de auditores
- Evaluación de competencias del auditor
- Inducción al personal nuevo en el SGC
- Informe de Revisión Gerencial y seguimiento al cumplimiento de los PLANES DE MEJORA definidos por los procesos
- Consolidación de los resultados de indicadores de proceso y acuerdos de servicio
- Actualización de los mapas de riesgos en los 11 procesos administrativos y formulación nuevas acciones preventivas
- Reuniones trimestrales del Comité de Calidad
- Seguimiento a acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio
- Asistencia a reunión de Coordinadores de calidad a nivel nacional



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA

- Reestructuración Metodológica para los Estudios Previos para nueva oferta académica
- Definición de Procedimientos para la Creación de Programas
- Estandarización de Metodologías para los Procesos de Autoevaluación de los Programas Académicos
- Estructuración del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Académica: “Estrategia Camino a la Excelencia”
- Autoevaluación periódica de Programas Académicos de Pregrado y Posgrado
- Consolidación y Dinamización de los Comités de Autoevaluación y Autorregulación
- Consolidar la Red de Trabajo para la Estrategia Camino a la Excelencia (Planeación, ACA, Facultades, Secretarios Técnicos, Comités).

### Guías y Herramientas

- Guía de Condiciones Iniciales
- Guía Documento Maestro Renovación RC
- Guía de Autoevaluación con fines de RC
- flujograma renovación de registro calificado
- Procedimiento de creación de Programas Académicos
- Procedimiento visita Pares
- Guía para la elaboración de los proyectos educativos de programas (PEP)

## ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD

- Sensibilización a Estudiantes, Docentes y Administrativos (Reinducción, Feria, charlas, Capacitaciones)
- Dinámica de los Comités Nacional y Seccional de Acreditación Institucional
- Proceso de Autoevaluación al 100%
- Construcción Informe de Autoevaluación y Formulación Plan de Mejoramiento
- Sistematización del Proceso de Autoevaluación
- Preparación de la Visita de Pares
- Articulación del Plan de Mejoramiento con los Proyectos del PIDI
- Proyecto Sistema de Información para el seguimiento a la Calidad Académica
- Propuesta de Intervención al Modelo de Autoevaluación de la Universidad



### Guías y Herramientas

- Guía de Indicadores Programas
- Fichas Ponderación (Programas)
- Esquema de Consolidación de consensos
- Matriz de recolección de información de los programas
- Encuesta Autoevaluación Programas
- Esquema de Valoración del Modelo (Pregrado)
- Esquema de Formulación y Seguimiento Plan de Mejoramiento
- Herramientas Simplificadas para Posgrados

### SUBPROCESOS DE APOYO (GESTIÓN DE PROYECTOS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, GESTIÓN DE CONTEXTO Y ANÁLISIS DE CAPACIDADES)

- Reconstrucción Histórica de Información Relevante
- Definición de Fuentes de Información (Siul, Sinu, Seven) en Articulación con Sistemas de Información Oficiales (Snies, Saces, Spadies, Ole)
- Capacitación Focalizada con los Usuarios de Snies para el manejo de la plataforma y la Calidad de los Reportes al MEN
- Levantamiento de Línea Base del PIDI
- Propuesta de Articulación de Indicadores de Gestión entre el PIDI, el SGC y el Sistema de Calidad Académica (Enfoque en el SIIG)
- Retrospectiva 2009-2013 por Programa Académico de Pregrado
- Modelamiento del Comportamiento de Variables Clave (Dinámica de Sistemas)
- Prospectiva por Programa
- Análisis de Parámetros y Variables por Programa Académico
- Formulación del Plan de Ordenamiento del Campus
- Acompañamiento a la Formulación de la Propuesta de Formación de Lengua Inglesa en Sistema Modular
- Acompañamiento a la Formulación de la Propuesta de Creación del CLEUL
- Acompañamiento a la Gestión del Proyecto Círculo Virtuoso para la Comunidad de Puerto Caldas
- Acompañamiento a la estructuración de propuesta para la elaboración de la fase 1 para el ajuste y revisión de la microzonificación sísmica actual del municipio de Pereira acorde a la nsr-10
- Acompañamiento en la Gestión de la convocatoria realizada por la Alcaldía de Pereira en convenio con ACOPI regional Centro Occidente dando apertura al Programa Apoyo al Desarrollo Empresarial (PADE) el cual “cofinancia proyectos dirigidos al mejoramiento de la productividad de las microempresas y la competitividad de la región a través del apoyo al empresario de la microempresa



urbano o rural, mediante la implementación de un modelo público privado de gestión de proyectos, efectivo y orientado a la generación de empleos e ingresos, con el fin de mejorar la calidad y nivel de vida de la población.

- Acompañamiento en la Gestión en la convocatoria realizada por el SENA para la ampliación de cobertura
- Acompañamiento en la estructuración y gestión en la convocatoria 725 de Colciencias desde los programas de Enfermería e Ingeniería de Sistemas
- Acompañamiento en la estructuración y gestión en la convocatoria realizada por Innpulsa sobre la convergencia de las pyme a las NIIF.
- Acompañamiento al Proyecto de Formulación del Sistema de Posgrados para la Seccional
- Acompañamiento al Nodo de Biotecnología en su gestión en el contexto
- Formulación del Proyecto de la Unidad de Gestión de Proyectos para la Seccional
- Acompañamiento a Bienestar Institucional en la Formulación del PPC
- Acompañamiento en el Alineamiento Estratégico de la propuesta de Bienestar Institucional
- Acompañamiento a la Formulación de la Propuesta de Relacionamiento con los Egresados
- Acompañamiento a la Formulación del Direccionamiento Estratégico de Investigaciones
- Acompañamiento a la formulación de la propuesta del Departamento de Ciencias Básicas
- Acompañamiento a la Formulación del Proyecto Tienda Unilibrista
- Estudios de Pertinencia (Economía, Contaduría y 4 Ingenierías)
- Estudio de Contexto Educativo (Nivel de Saturación de la Oferta de Programas de Pregrado)
- Análisis de Contexto Socio-económico y de Contexto Estratégico en Educación, Competitividad y CTel
- formulación y gestión del proyecto “Estructuración de una unidad de gestión empresarial especializada”, que facilite a la Universidad la gestión de recursos, a través de la oferta de un portafolio de servicios acorde a las capacidades de la Institución, permitiendo un mayor aprovechamiento de las competencias y conocimientos existentes al interior de la Universidad Libre Seccional Pereira y dando respuesta a necesidades del entorno socio económico regional.
- Reporte al 100% de los requerimientos de información interna y externa
- Participación activa en diferentes espacios de deliberación pública de interés para la Seccional (Comisión Regional de Competitividad, Consejo Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación, Mesa de Articulación de la Educación Superior, entre otros)



- Participación en la formulación de lineamientos de política pública en Competitividad, Educación Superior y Ciencia, Tecnología e Innovación para el Municipio de Pereira y el Departamento de Risaralda.
- Acompañamiento en la articulación de la seccional a proyectos de ciudad (Vivelabs, Pereira Vive digital, Red de nodos de innovación, Círculo virtuoso,
- Realización (permanente) de estudios de mercado, de pertinencia, de percepción, entre otros.
- Se ha brindado un acompañamiento a Investigaciones y al Consultorio empresarial para los procesos de levantamiento de capacidades y de direccionamiento estratégico en la Seccional y del mismo modo en el diseño de la propuesta de la tienda Unilibrista
- Estudios de Contexto educativo

## **RESPONSABILIDADES Y ARTICULACIÓN INTERNA**

Como se ha mencionado anteriormente, cada uno de los subprocesos tiene un responsable definido, con unos alcances claros asociados a su rol en el equipo de trabajo, por lo que se explica a continuación el alcance de cada uno de los 4 subprocesos principales, descritos anteriormente, mostrando además la articulación en la gestión de cada uno de ellos.

### 1. Aseguramiento de la Calidad Académica

Entendiendo que la calidad de la oferta académica constituye el pilar fundamental de la gestión de las IES, el MEN establece a través del CONACES las condiciones de calidad de los programas en cualquier nivel de formación y condiciona la gestión de los programas a este modelo, el cual plantea 15 condiciones (entre disciplinares e institucionales) y exige un proceso permanente de autoevaluación en los programas con Registro Calificado activo.



Así pues, la persona encargada de este subproceso, es la responsable del **acompañamiento técnico y metodológico** a:

- La estructuración de documentos maestros
- Las visitas de pares académicos para obtención de registros calificados



- Las respuestas que se deban dar al MEN en marco del proceso de defensa de los nuevos programas académicos presentados.
- Los procesos de autoevaluación de momento 1 y momento 2 de los programas con el fin de obtener renovación de registro calificado.
- La preparación de documentos de autoevaluación para renovación de registro calificado
- La estructuración y el seguimiento a planes de mejoramiento de los programas

Esta exigencia es cada vez más creciente por parte de los programas, pero además por parte del MEN, lo que exige sistemáticamente una mayor dedicación a este propósito. Durante el cierre de este año 2015 (segundo semestre), se tuvieron los siguientes procesos activos:

Formulación de documentos maestros, presentación al MEN y visita de pares para:

- Especialización en Derecho minero, energético e hidrocarburos
- Especialización en Responsabilidad Médica
- Especialización en Derecho de Daños y de responsabilidad pública y privada
- Especialización en derecho procesal, probatorio y oralidad
- Especialización en Derecho del trabajo, pensiones y riesgos
- Especialización en Derecho urbano gestión y planeamiento inmobiliario
- Maestría en Derecho constitucional

Programas en proceso de autoevaluación con fines de renovación de registro

- Derecho
- Especialización en Derecho Administrativo
- Maestría en Derecho Administrativo
- Maestría en Derecho Penal
- Administración de Empresas
- Economía
- Especialización en Turismo de Salud
- Maestría en Administración de Empresas
- Enfermería
- Microbiología
- Especialización en Buenas Prácticas Agropecuarias
- Ingeniería Civil

- Ingeniería Comercial
- Ingeniería Financiera
- Ingeniería de Sistemas
- Especialización en Ingeniería de Software

## 2. Acreditación de Alta Calidad

Adicional a las condiciones mínimas de calidad de los programas asociadas al registro calificado y que son obligatorias, el MEN a través del CNA establece estándares de alta calidad que son de cumplimiento opcional por parte de los programas y/o de las IES, lo que implica un reto adicional a la gestión educativa (sin mencionar la tendencia a la acreditación internacional de programas y de IES).



En este sentido, los procesos de alta calidad tienen su propia dinámica y su propia exigencia, buscando dar cumplimiento a los estándares del CNA.



Así pues, la persona encargada de este subproceso, es la **responsable tanto en lo institucional como en los programas del acompañamiento técnico y metodológico** para:

- El análisis de condiciones iniciales del programa
- Ponderación del Modelo
- Recolección y análisis de información
- Emisión de juicios y valoración del modelo
- Construcción informe de autoevaluación
- Visita de pares académicos
- Formulación y seguimiento al plan de mejoramiento
- El proceso de autorregulación

Durante el cierre de este año 2015 (segundo semestre), se tuvieron los siguientes procesos activos:

- Autoevaluación con fines de acreditación de Ingeniería civil
- Autoevaluación con fines de acreditación de contaduría pública
- Formulación del plan de mejoramiento de Derecho
- Seguimiento al plan de mejoramiento de Ingeniería Comercial
- Seguimiento al plan de mejoramiento de Enfermería
- Inicio de la autoevaluación con fines de renovación de la acreditación del programa de Economía
- Inicio de la autoevaluación con fines de renovación de la acreditación del programa de Enfermería

## ARTICULACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD Y DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA.

### *Camino a la Excelencia*



### **SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA**

A pesar de que se los modelos bajo los que se gestionan las condiciones mínimas de calidad (CONACES) y los estándares de alta calidad (CNA) son diferentes, desde la dirección de planeación se ha entendido la importancia de que el proceso de autoevaluación sea sistemático y sistémico, por lo que se ha instrumentalizado todo el proceso (cronogramas, responsables, encuestas, indicadores, fuentes de información) desde la creación del programa hasta la alta calidad, bajo una concepción de excelencia académica, partiendo por dinámicas operativas y buscando permanentemente la cultura de la alta calidad.

Este ha sido un proceso que se ha llevado a cabo por fases, desde su concepción y diseño, pasando por su instrumentalización y llegando a su operacionalización y puesta en marcha a través de pilotajes locales que permiten el aprendizaje y la retroalimentación del modelo, siempre buscando avanzar en la gestión del conocimiento en torno a esa dinámica, facilitando a los escenarios académicos dar la discusión en torno a la calidad propiamente dicha.

La propuesta despliega herramientas creadas en torno a los procesos de aseguramiento de la calidad, con instrumentos, guías y documentos que soportan el mismo y que tienen en cuenta toda la ruta de la calidad:



- Estructuración de documento maestro para obtención de registro calificado
- Autoevaluación con fines de renovación de registro calificado
- Estructuración de documento para renovación de registro calificado
- Guía de Condiciones iniciales para acreditación
- Estructuración de documento maestro para acreditación de programas
- Guía para renovación de acreditación

Además, con base en el modelo institucional de autoevaluación y autorregulación, se propuso instrumentalización a cada uno de los momentos de autoevaluación, buscando facilitar la dinámica de los grupos de trabajo y el procesamiento de la

- Ponderación
- Recolección de Información
- Encuestas de Percepción
- Valoración del modelo
- Plan de Mejoramiento

Adicionalmente, en todos los casos, el procesos se han desarrollado de manera articulada al sistema de gestión de la calidad, generando los procedimientos de apoyo que se han considerado pertinentes, así como articulando existentes y los propuestos desde el SGC.

Como se ha dicho previamente, el proceso ha sido evolutivo (por fases), y que esto ha permitido ir aprendiendo de la experiencia, de la retroalimentación del MEN, el Concaces y el CNA y de los informes y las visitas de los pares, por lo que se ha venido documentando en cada caso el aprendizaje y a partir de allí aplicar mejoramientos para cada subproceso.

Esto además ha permitido ir organizando estructuras funcionales y operativas, ajustando tiempos y dinámicas internas, por lo que se tiene propuesta de roles y responsabilidades, además de cronogramas detallados para cada uno de los programas.

Todo este proceso ha sido construido desde la dirección seccional de planeación, articulando la asesoría de aseguramiento de la calidad, la coordinación de calidad y la asesoría para la acreditación institucional y de programas, y ha sido posible gracias al apoyo, la confianza y el respaldo irrestricto de la presidencia y la rectoría seccional, así como a la disposición y participación activa de los decanos y sus directores de programa, quienes han facilitado la implementación de estas dinámicas.

Vale la pena mencionar que la propuesta fue enviada a planeación nacional para su análisis y retroalimentación y que además ha sido utilizada parcialmente por otras seccionales. Particularmente los procedimientos propuestos han sido referentes de la coordinación nacional de calidad para su estandarización a nivel nacional, al igual que la



encuesta de percepción estandarizada para el SGC y los procesos de calidad académica propuestos a partir de un trabajo conjunto con la seccional de Cali.

### 3. Sistema de Gestión de la Calidad

Desde el Sistema de Gestión de Calidad se busca estandarizar los procesos y contribuir a mejorar la calidad de los servicios de la Institución. Es función normal de sus actividades las auditorías, revisión gerencial, Seguimiento a quejas, medición de indicadores. Actualización y formulación de mapas de riesgo y acciones preventivas, calificación del servicio y el respectivo acompañamiento a cada uno de los procesos, siendo así un factor clave para el desarrollo organizacional y la articulación interna.

Así pues, la persona encargada de este subproceso, debe **operacionalizar todo el sistema**, aspectos entre los que se destaca:

- Apoyar a los procesos en la identificación y levantamiento de los procedimientos, instructivos e indicadores de cada proceso.
- Apoyar a los procesos en la preparación para atender visitas de auditorías externas del SGC.
- Verificar que los documentos existentes en el punto de consulta seccional estén actualizados con respecto a los documentos registrados en la zona intranet de la página web de la sede principal.
- Cumplir con los requerimientos nacionales (plan de trabajo nacional)
- Realizar control y seguimiento a las quejas en los buzones y por la Web
- Actualizar las competencias del auditor interno de calidad mediante Comité de Calidad
- Hacer control y seguimiento a la satisfacción del usuario
- Programar y realizar un ciclo de auditorías internas de calidad en el primer semestre y una auditoría interna de seguimiento en el segundo semestre
- Acompañar a los procesos en la actualización de la herramienta de mapas de riesgos del proceso y formulación de acciones preventivas
- Hacer seguimiento y control a la efectividad en el cierre de las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
- Hacer la medición de indicadores de Administración de la calidad y consolidar los resultados de indicadores de los demás procesos para su seguimiento
- Apoyar a los procesos académicos en la elaboración y mejoramiento de instructivos seccionales
- Verificar la aplicación de procedimientos y registros existentes en el SGC



- Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada titular de proceso con la Gestión de la Dirección.
- Hacer seguimiento a los instructivos de Presidencia Nacional

Adicionalmente, por un lado el sistema busca ampliarse a la gestión de procesos académicos, lo que requiere un mayor despliegue en la organización y la incorporación de actores nuevos en la dinámica, y de otro lado, se busca avanzar hacia sistemas integrados de gestión, lo que implica una dinámica nueva para toda la organización y rupturas culturales y en los estilos de gestión tradicionales.

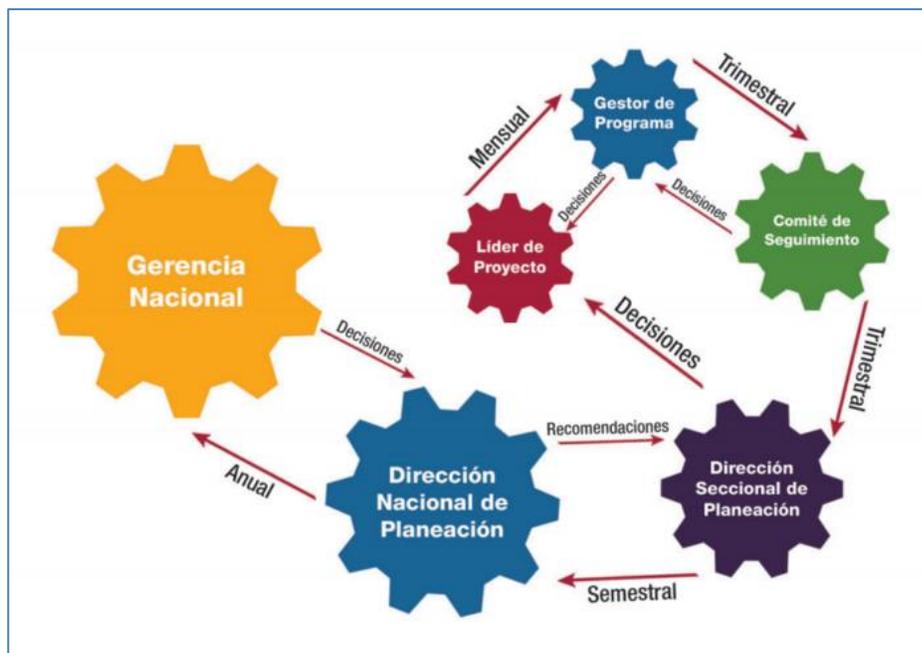
#### 4. Gestión del Plan Integral de Desarrollo Institucional

El PIDI es un instrumento estratégico de planeación de la Universidad Libre, que consigna los objetivos, programas y proyectos de corto, mediano y largo plazo que orientan su desarrollo. El Plan Integral de Desarrollo Institucional, se articula en programas y éstos a su vez pueden comprender uno o varios proyectos. El nuevo PIDI establece un Sistema de Gerencia y define un manual para tal fin, en el que se establecen los mecanismos y procedimientos que adopta la Universidad para el seguimiento, evaluación y control en la ejecución del Plan Integral de Desarrollo Institucional 2015-2024 y señala el proceso para las modificaciones a los Programas y Proyectos

Así pues, la persona encargada de este subproceso, debe **operacionalizar todo el sistema de gerencia del plan**, aspectos entre los que se destaca:

- Acompañamiento técnico y metodológico para la formulación de:
  - Perfiles de proyectos seccionales
  - Planes de Acción Seccionales
  - Planes Anuales de Trabajo
  - Planes de acción por unidades académicas y administrativas
  - Metas por vigencia
  - Presupuestos por vigencia
- Realizar la secretaría técnica del plan, incluyendo:
  - Conformación de los comités técnico y de seguimiento
  - Acompañar la definición de líderes de proyecto
  - Capacitación a redes de trabajo
  - Secretaría técnica de los comités técnico y de seguimiento
  - Consolidación de informes trimestrales para comité de seguimiento
  - Consolidar informes anuales sobre la ejecución de la vigencia

- Realizar Seguimiento periódico a:
  - Ejecución de los proyectos
  - Ejecución del PAT
  - Ejecución presupuestal
  - Calidad de información
  - Alertas de ejecución
  - Ejecución del PAS
  - Cumplimiento de metas





## **ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA, LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

Buscando integrar la gestión hasta aquí descrita, desde la Dirección de Planeación se viene avanzando en distintos aspectos, fundamentalmente expresado en la unificación de Indicadores, de instrumentos de seguimiento, de mecanismos de retroalimentación y de tiempos y responsables, de tal modo que la red de trabajo no sienta sobre cargas ni reprocesos. En este sentido se tiene:

- Encuesta unificada para el levantamiento de indicadores de percepción tanto para la gestión de la calidad académica como administrativa (se espera integrarlos también a la gestión del PIDI).
- Indicadores institucionales unificados en el seguimiento al PIDI utilizados para los análisis de calidad en los programas académicos.
- Unificación de responsables en los procesos del SGC con los factores del proceso de acreditación institucional.
- Avances en una batería de indicadores unificada para dar respuesta a todos los sistemas unificadamente (Propuesta de integración de indicadores del PIDI, el SGC, Conaces y CNA).
- Propuesta de parametrización y estructuración del sistema de indicadores para el seguimiento al PIDI
- Procedimientos unificados bajo la metodología del SGC para lo administrativo y lo académico

Este es un proceso que debe ser permanente y que está condicionado por la cualificación y la curva de aprendizaje del equipo de trabajo de la Dirección de Planeación, y que se debe fortalecer con instrumentos de gestión, automatización y sistemas de gestión que garanticen trazabilidad y permitan avanzar hacia la gestión del conocimiento.



## RETOS 2016-2018

La madurez de las organizaciones exige retos cada vez más ambiciosos y esto no es ajeno a la Universidad Libre Seccional Pereira, el proceso de transformación que se ha venido desarrollando tiene un importante punto de quiebre en lo que es la vigencia 2016, particularmente consolidando en un horizonte de corto plazo (2018) procesos que se han diseñado o fortaleciendo algunos ya en marcha. A continuación se plantean algunos aspectos estratégicos a desarrollar o fortalecer en cada uno de los subprocesos.

Gestión del PIDI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidación de la cultura de reporte de información, de generación de alertas de cumplimiento y de revisión a la calidad de información</li><li>• Consolidar la dinámica de seguimiento a los proyectos por parte de las redes de trabajo</li><li>• Avanzar en la gestión enfocada en resultados y a la medición de indicadores de proceso y de resultados</li><li>• Estructurar el Sistema de Información y Gestión para el seguimiento y control del PIDI</li></ul>
Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reestructuración del sistema con la incorporación de los procesos académicos</li><li>• Avanzar en la estructuración del sistema integrado de gestión de la universidad</li><li>• Iniciar la automatización de los procesos administrativos</li><li>• Fortalecer la cultura del mejoramiento continuo y el enfoque al servicio al usuario</li><li>• Concientizar el análisis de riesgos en los procesos de la Universidad</li><li>• Capacitar en la nueva versión de la norma 2015 para su implementación</li></ul>
Aseguramiento de la Calidad Académica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dinamizar los procesos de autoevaluación impactando la actualización académica de los programas.</li><li>• Avanzar en los procesos de mejoramiento de manera estructural (planes de mejoramiento y seguimiento a los mismos</li><li>• Estructurar el sistema de información y gestión para la calidad académica de los programas</li></ul>
Acreditación de Alta Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar la cultura de la alta calidad y la articulación con los procesos de autoevaluación de los programas e institucional</li><li>• Fortalecer los planes de mejoramiento de los programas y su seguimiento permanente articulado a los planes de acción de los programas</li><li>• Articulación estructural del plan de mejoramiento institucional a la gestión del PIDI</li></ul>
Gestión de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar la oferta sistémica de programas de formación continuada</li><li>• Definir y estructurar estrategias de mercadeo específicas para la comercialización</li><li>• Estructurar oferta de servicios de asesoría y consultoría</li></ul>
Reporte a Entes Externos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el cumplimiento del reporte a entes externos.</li><li>• Avanzar hacia la cultura del uso de la información en la seccional</li><li>• Fortalecer el rol asesor y la toma de decisiones con base en información</li></ul>
Gestión del Contexto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articulación de la Universidad en las mesas de trabajo para la construcción de los planes de desarrollo de la alcaldía y de la gobernación.</li><li>• Fortalecimiento del rol institucional de la Seccional en los distintos espacios de deliberación pública en los que participa.</li><li>• Acompañar la Definición y estructuración de la participación de la Seccional en los proyectos de desarrollo que sean de interés</li></ul>
Análisis de Capacidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar la prospectiva académica y financiera de la Universidad en marco del horizonte de corto plazo del PIDI</li><li>• Análisis específico por unidad académica y administrativa, en cuanto a estructura, funcionamiento y resultados (fortalecimiento de áreas específicas).</li></ul>



## REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN

- Avanzar en la dinámica propuesta requiere en primera instancia un fortalecimiento del equipo base de trabajo, no solo desde el punto de vista de la disponibilidad y continuidad del mismo, sino de establecer procesos de formación continua en comunicación efectiva, facilitación de procesos, planeación, gestión de proyectos, manejo de indicadores, habilidades comunicativas, gestión por resultados, entre otros, que permitan fortalecer competencias generales del equipo. Adicionalmente, cada uno de los integrantes debe avanzar en procesos de autoformación en los aspectos disciplinares que están a su cargo, de modo que el concepto de asesoría pueda aparecer de manera más integral en la dinámica de gestión de la oficina.
- Es muy importante poder avanzar en sistemas de información para la gestión del PIDI, para la gestión de la calidad académica y en general para el seguimiento y trazabilidad de indicadores, no solo pensando en reportes de información interno sino fundamentalmente pensando en la toma de decisiones.
- Para la seccional es fundamental avanzar en la automatización de los procesos, de modo que las cargas operativas y transaccionales al interior de la oficina y de la seccional sean menores, esto especialmente teniendo en cuenta que se viene la ampliación del sistema de gestión por procesos a la academia y que la Universidad tiene la intención de avanzar hacia una gestión bajo sistemas integrados (esto ratifica adicionalmente la necesidad de contar con sistemas integrados de gestión, tal como se mencionó previamente).
- Se deben estructurar redes de trabajo al interior de las facultades en torno al tema de la calidad de los programas, de modo que estas no sean reactivas a los momentos de autoevaluación, sino que sean dinámicas inherentes a la reflexión académica que permanentemente hacen los programas.
- Desde la oficina de planeación se deben buscar los mecanismos adecuados para la socialización permanente de los procesos y la sensibilización de los mismos en toda la comunidad universitaria, esto buscando permear la cultura organizacional y que las dinámicas de gestión permitan dar saltos cualitativos en el aspecto operativo que trasciendan e impacten la institución, los programas, la formación de los estudiantes y la sociedad como razón de ser de la organización.
- Las exigencias internas de la seccional demandan también fortalecer lo referente al análisis de contexto, la gestión de capacidades, el sistema de indicadores y la gestión interna con las distintas unidades académicas y administrativas, lo que seguramente va a generar también mayores requerimientos en contratación, con el fin de poder dar respuesta integral a los requerimientos que internamente son cada vez crecientes.



## **EQUIPO DE TRABAJO**

Director de Planeación  
Gestión de Contexto  
Daniel Leonardo Perdomo Gamboa  
Magíster en Administración Económica y Financiera  
Ingeniero Industrial

Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad  
Gloria Amparo Sánchez Maldonado  
Especialista en Alta Gerencia  
Especialista en Administración Financiera  
Ingeniera Comercial

Aseguramiento de la Calidad Académica  
Maria Helena Castrillón Parra  
Licenciada en Filosofía y Letras  
Abogada

Asesor de Acreditación de Alta Calidad  
Carlos Andrés Arias Henao  
Maestrando en Comunicación Educativa  
Especialista en Negocios Internacionales  
Administrador de Empresas

Gestión del Plan Integral de Desarrollo Institucional  
Ana María Díez Pérez  
Especialista en Administración Financiera  
Economista

Reporte a Entes Externos  
Abel Rojas Marulanda  
Especialista en Alta Gerencia  
Especialista en Negocios Internacionales  
Economista

Unidad de Gestión de Proyectos  
Daniela Mena Franco  
Economista

Asistente Administrativa  
Beatriz Elena Durán Gómez  
Trabajadora Social