

## UNIVERSIDAD ECCI

**Manual del Sistema de Gestión de la Calidad**  
**“Diseño y Desarrollo de programas académicos y**  
**Prestación del Servicio de Educación Superior en**  
**los niveles tecnológico, profesional, posgrados y**  
**extensión en las facultades de: Ingeniería,**  
**Ciencias Económicas y Administrativas, Artes,**  
**Humanidades y Ciencias de la Salud.”**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>	
<b>1.</b>	5	
1.1.	6	
<b>1.2.</b>	10	
1.2.1.	10	
1.2.2.	11	
1.2.3.	11	
1.2.4.	11	
1.2.5.	13	
<b>2.</b>	18	
<b>3.</b>	22	
3.1	22	
<b>4.</b>	27	
4.1.	27	
4.2.	28	
4.3.	31	
4.4.	32	
<b>5.</b>	37	
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		38
5.1.2.	38	
5.2.	40	
5.3.	42	
5.3.2.	47	
<b>6.</b>	48	
6.1.	48	
6.2.	48	
6.3.	49	
<b>7.</b>	50	
7.1.	50	
7.2.	50	
7.3.	50	

7.4.	56	
7.5.	57	
7.6.	57	
7.7.	61	
<b>8.</b>		<b>63</b>
8.1.	63	
8.2.	65	
8.2.1. Comunicación con el cliente		66
8.2.2.	66	
8.2.3.	66	
8.3.	67	
8.3.1.	67	
8.3.2.	68	
8.3.3.	69	
Revisión del diseño y desarrollo		71
Verificación del diseño y desarrollo		72
Validación del diseño y desarrollo		72
8.3.4.	71	
8.4.	72	
8.4.1.	72	
8.4.2.	73	
8.5.	73	
8.5.1.	74	
8.5.2.	75	
8.5.3.	75	
8.5.4.	75	
8.6.	75	
8.7.	76	
<b>9.</b>		<b>76</b>
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		77
9.1.1. Generalidades		77
9.1.2. Satisfacción del cliente		77
9.1.3. Análisis y evaluación		77

9.2. AUDITORIA INTERNA	78
9.3.	79
9.3.1.	79
9.3.2.	80
9.3.3.	80
<b>10.</b>	<b>80</b>
10.3.	81

## INTRODUCCIÓN

La Universidad ECCI en los últimos años se ha perfilado como un “modelo de crecimiento” entre las Instituciones de Educación Superior, caracterizándose no sólo por su compromiso con su comunidad educativa, con el país, sino consigo misma, a través del ofrecimiento de programas académicos pertinentes y de calidad por ciclos propedéuticos asequibles para las personas que desean continuar con su formación profesional.

La Universidad ECCI ha venido desarrollando, desde hace algunos años, una cultura de autoevaluación que le ha permitido un crecimiento en diferentes aspectos, la cual la ha llevado a una madurez en su gestión buscando también fortalecer todos sus procesos académico - administrativos.

Este Manual de calidad evidencia el compromiso de la dirección con la mejora continua de los procesos de nuestra Institución, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con el cual se asegure el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

El manual documenta los lineamientos internos bajo los cuales se diseña y desarrollan programas académicos y la prestación del servicio de Educación Superior, bajo el marco de la norma ISO 9001:2015.

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ECCI**

La Universidad ECCI es una Institución de Educación Superior que ha evolucionado en el tiempo de manera tal que su crecimiento y niveles de confianza y credibilidad hoy le permiten ofertar gran cantidad de programas académicos de pregrado y posgrado, todos reconocidos y valorados por los estudiantes, entes gubernamentales, el sector productivo, la comunidad académica en general y demás instancias nacionales e internacionales.

El proceso de este crecimiento será descrito en las siguientes líneas que comienzan resaltando la primera denominación que tuvo la Universidad en un momento histórico en el que se dio inicio a las carreras profesionales de corta duración reconocidas entonces como Carreras Intermedias, que dieron lugar en momento posterior a la formación por ciclos propedéuticos en la Educación Superior.

El primer nombre de la Institución fue el de Escuela Colombiana de Carreras Intermedias (ECCI), que evolucionó al de Escuela Colombiana de Carreras Industriales, preservando su sigla.

El funcionamiento de la Escuela Colombiana de Carreras Intermedias-ECCI fue autorizado por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución No. 15572 del 25 de octubre de 1978. Inicio la prestación del servicio educativo, ofertando los programas de Mecánica Automotriz, Electromedicina, Tecnología de Plásticos y Electrónica Industrial, debidamente aprobados por la División Académica del ICFES en ese momento.

En el marco del Decreto 80 de 1980, el Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución N° 2683 del 28 de marzo de 1985, reconoce la Personería Jurídica a la Institución y, según Resolución N° 2016 del 6 de noviembre del mismo año, se inscribe y reconoce al Dr. Fernando Arturo Soler López como el primer representante legal de la Institución.

A partir de la expedición de la Ley 30 de 1992 la Institución siguió fortaleciéndose académicamente lo cual le permitió formular nuevos programas del nivel técnico profesional que obtuvieron su registro por parte del Ministerio de Educación Nacional. Estos programas fueron:

- Mecánica Industrial
- Ciencias de la Computación
- Telecomunicaciones
- Desarrollo Ambiental
- Desarrollo Empresarial
- Comercio Exterior
- Gestión Tributaria y Aduanera
- Mercadotecnia
- Diseño de Modas con Enfoque Industrial

En el nuevo contexto de la Educación Superior generado por la Ley 30 de 1992 se realizó una reforma estatutaria aprobada por el Consejo Superior, según actas No. 03 y 04 del 3 de julio y 14 de agosto de 1993 respectivamente, que cambió la razón social de la Institución a Escuela Colombiana

de Carreras Industriales-ECCI, reforma que fue ratificada por el Ministerio de Educación Nacional por medio de la Resolución No. 00141 del 18 de enero de 1994.

Con el fin de seguir ampliando sus horizontes y fortaleciendo su propuesta académica, en septiembre de 1995 la Institución firma el convenio interinstitucional de mutua colaboración con la Universidad Santiago de Cali - USC. En el marco de este convenio se registraron los primeros programas de ingeniería por ciclos: el técnico profesional o tecnológico correspondiente al área de ingeniería específica, y el segundo ciclo de profesionalización que incluye áreas de fundamentación, no tratadas en la formación técnica y áreas encaminadas al diseño y la gestión en cada disciplina de la ingeniería. Esta propuesta académica, abrió nuevas posibilidades a la formación de técnicos y tecnólogos en el país, y es un avance a lo que fue adoptado mediante la Ley 749 de 2002 como formación por ciclos propedéuticos.

Esta nueva apuesta académica se materializó a partir del 7 de noviembre de 1995 cuando la Universidad Santiago de Cali - USC y la Institución inscriben oficialmente estos programas en el MEN, se instituye la formación por ciclos de manera tal que el primer ciclo fuera el ciclo técnico y el segundo ciclo condujera al título de ingeniero; los técnicos profesionales que egresaba la Institución mediante plan de transición que asegurara la formación básica y la formación propedéutica, ingresaron al segundo ciclo para hacerse profesionales de la ingeniería. Esto obligó a diseñar cuidadosamente el primer ciclo propedéutico que conducía al título de técnico profesional, articulable con el segundo de ingeniería. A partir de ese momento se reciben técnicos profesionales para que, mediante un plan de transición, continúen sus estudios profesionales de ingeniería, iniciando el proceso a partir del sexto semestre en el primer periodo académico de 1996.

En el año de 1999 la Institución inicia un proceso de evaluación de su formación, revisión de sus procesos académicos, los que somete a la crítica de la comunidad, y ante el recién creado Consejo Nacional de Acreditación, se somete a la acreditación voluntaria de sus programas técnicos profesionales, mediante un proceso de mejoramiento continuo, que dio como resultado en los años 2002 y 2003, la obtención de la acreditación de tres de sus programas:

- Técnico Profesional en Mecánica Industrial.
- Técnico Profesional en Desarrollo Empresarial.
- Técnico profesional en Electromedicina.

Posteriormente, como consecuencia del proceso de autoevaluación de los programas académicos, la Institución logró la acreditación de siete (7) de ellos, que se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Programas acreditados en alta calidad. CNA**

PROGRAMA	RESOLUCIÓN
<b>Técnico Profesional en Electromedicina</b>	Resolución 7309 - Noviembre de 2007
<b>Técnico Profesional en Tecnología de Plásticos</b>	Resolución 5288 - Agosto 2008
<b>Técnico Profesional en Telecomunicaciones</b>	Resolución 6508 - Septiembre de 2008
<b>Técnico Profesional en Electrónica Industrial</b>	Resolución 10730 - Diciembre de 2009
<b>Técnico Profesional en Comercio Exterior y Negocios Internacionales</b>	Resolución 0976 - Febrero 2009
<b>Técnico Profesional en Mecánica Automotriz</b>	Resolución 2032 - Marzo 2010
<b>Técnico Profesional en Desarrollo Empresarial</b>	Resolución 5945 - Julio de 2011

**Fuente:** Dirección de Acreditación

Igualmente, la Institución inició un proceso de reforma estatutaria que concluyó con la expedición de la Resolución No 1899 del 5 de agosto de 2002, mediante la cual el Ministerio de Educación Nacional ratificó la reforma estatutaria conducente al cambio de carácter académico de la Corporación, para funcionar como Escuela Tecnológica. A partir de este momento la Institución inicia la creación de los programas profesionales y de posgrado para ampliar su oferta y expedir sus propias titulaciones.

De igual forma para responder a las necesidades del sector productivo en los diversos campos de la ciencia, la ingeniería, la tecnología y las humanidades con una propuesta académica pertinente, la Institución amplía su oferta educativa a través de la creación de nuevos programas académicos de pregrado, posgrado y de educación continua, permitiéndole ser reconocida en los sectores educativo y productivo del país.

Es así como la Institución presenta la documentación pertinente ante el Ministerio de Educación Nacional, para la creación y obtención del registro calificado de las siguientes especializaciones: Automatización Industrial, Producción y Logística Internacional, Telecomunicaciones Inalámbricas, Gerencia de Ingeniería Hospitalaria y Gerencia de Mantenimiento, con el objetivo de brindar a los egresados y demás profesionales la posibilidad de ampliar su formación en un área específica.

En el 2005 la Institución presenta a la capital y al país el nuevo teatro denominado "El Dorado ECCI", en donde se han desarrollado hasta el día de hoy actividades culturales, académicas, de investigación y de proyección social, con el fin de vincular la universidad, el Estado y la empresa a los procesos de desarrollo de un nuevo país.

De conformidad con la decisión tomada por el Consejo Superior mediante Acuerdo 01 del 21 de enero de 2010, la Institución inicia un proceso de transformación de sus programas del nivel de formación técnico profesional a tecnológico, articulado con el nivel de formación profesional, manteniendo así su esquema de ciclos propedéuticos en cumplimiento de la normativa del MEN.

En relación con el Proyecto de Internacionalización, es muy importante resaltar la acogida que ha tenido el programa de movilidad estudiantil efectuado a través del convenio con la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL)<sup>1</sup>, mediante el cual los estudiantes tienen la posibilidad de cursar un semestre académico en cualquiera de las Universidades afiliadas. Así mismo la Universidad ha sido anfitriona para la realización del Primer Encuentro Internacional de Universidades Colombia – Argentina (Provincia de Córdoba)

<sup>1</sup> Cfr. Convenio

en el 2011, y posteriormente lideró el segundo encuentro en el que Rectores viajaron a la Provincia de Córdoba para formalizar convenios de movilidad con las Universidades de esa región.

Un número incontable de estudiantes se ha beneficiado con los intercambios internacionales mediante los cuales acceden al conocimiento de nuevas culturas y a la hermandad internacional.

Acorde con el desarrollo tecnológico aplicado a la educación, la globalización, el mundo sin fronteras, la Universidad toma la decisión de ofrecer alternativas complementarias a la formación tradicional mediante la metodología de educación virtual, creando la Vicerrectoría de Educación Abierta y a Distancia, con el propósito de apoyar la oferta de programas académicos virtuales, según Resolución Rectoral No. 06 del 15 de noviembre de 2011.

El 19 de agosto de 2014 el Ministerio de Educación Nacional–MEN a través de la Resolución No. 13370 otorga el reconocimiento como Universidad a esta Institución, lo que constituye el hito más importante hasta el momento de su historia.

El Consejo de Bogotá refrenda la calidad y el espíritu de la Universidad ECCI en un acto especial realizado en el Salón Presidente de la Corporación, destacando a la Universidad como bastión de la responsabilidad social otorgando la condecoración José Acevedo y Gómez en grado de Gran Cruz (el máximo galardón que impone el Consejo Distrital) el 29 de enero de 2015.

A la fecha la Universidad ofrece los siguientes programas de pregrado y posgrado:

**Tabla 2. Programas**

Dependencia	Programa	Código SNIES
<b>INGENIERÍA</b>	Tecnología en Electrónica Industrial	90893
	Tecnología en Soporte de Telecomunicaciones	90892
	Ingeniería Electrónica	20026
	Tecnología en Automatización y Robótica Industrial	102855
	Ingeniería Mecatrónica	102854
	Tecnología en Desarrollo Ambiental	90916
	Ingeniería Ambiental	20074
	Tecnología en desarrollo informático	91234
	Ingeniería de Sistemas	20029
	Tecnología en Gestión de Procesos Industriales	91283
	Ingeniería Industrial	20390
	Tecnología en Electromedicina	91284
	Ingeniería Biomédica	20047
	Tecnología en procesamiento de plástico	102860
	Ingeniería de Plásticos	52100
	Tecnología en Mecánica Automotriz	91320
	Tecnología en Mecánica Industrial	91319
Ingeniería Mecánica	20447	

<b>CIENCIAS BÁSICAS</b>	Estadística	103713
<b>CIENCIAS ECONÓMICAS</b>	Tecnología en gestión de Comercio Exterior	102044
	Comercio Internacional	17908
	Tecnología en gestión contable	90847
	Contaduría Pública	18989
	Tecnología en gestión gastronómica	105316
	Profesional en gastronomía	105315
	Tecnología en mercadeo y diseño publicitario	104386
	Mercadeo y Publicidad	53409
	Tecnología en creación y producción de moda	102905
	Diseño de modas	52264
	Derecho	105761
	Lenguas Modernas	52994
<b>CIENCIAS DE LA SALUD</b>	Enfermería	90992
<b>POSGRADOS</b>	Especialización en Gerencia de Mantenimiento	19215
	Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo – PRESENCIAL	103070
	Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo – VIRTUAL	103756
	Especialización en producción y logística internacional	19213
	Especialización en gerencia de ingeniería hospitalaria	19220
	Maestría en Ingeniería	105843
	Maestría en gerencia de las tecnologías de la información y la comunicación	105598
	Especialización en innovación docente mediada por TIC – VIRTUAL	104791
	Especialización en educación para la sostenibilidad ambiental – VIRTUAL	103774

## 1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### 1.2.1. Naturaleza de la Universidad

La Universidad ECCI es una Corporación de utilidad común de derecho privado, comprometida con el desarrollo tecnológico y científico del país, que ofrece programas académicos en los campos de la ciencia, la técnica, la tecnología, las humanidades, la educación, el arte y la filosofía, a través de sus programas de currículo integrado y de ciclos propedéuticos.

### 1.2.2. Misión

“Somos una Universidad que, fundamentada en principios y valores forma profesionales íntegros, autónomos, libres y emprendedores con pensamiento crítico, investigativo e innovador; que mediante un proyecto pedagógico incluyente y flexible genera y aplica el conocimiento para el mejoramiento de las condiciones de vida personales y sociales, desde una perspectiva local y global.”

### 1.2.3. Visión

“La Universidad ECCI será reconocida por brindar una educación de alta calidad, por su humanismo, su producción científica y tecnológica, con criterios de universalidad en el conocimiento, a través de programas pertinentes basados en principios y valores al servicio de la formación y el desarrollo social.”

### 1.2.4. Principios y valores institucionales

De acuerdo con la Misión, los principios institucionales que propenden por la formación de personas libres y autónomas, son los siguientes:

#### 1.1.4.1 Principios.

**Integridad en la formación de personas que tienen respeto por sí mismos, los demás y el ambiente:** este principio se asume como el soporte sobre el que se construye toda la actividad académica de la Universidad, referida a la constitución de personas libres en la consolidación de sus proyectos de vida con dignidad, honestidad, confianza, justicia, respeto y responsabilidad.

**El respeto** por sí mismo, por los demás y por el ambiente constituye el sentido de una ética en la que se es capaz de asumir proyectos que integran los consensos universales, para tomar decisiones en pro de hacer posible mejores condiciones de vida para sí mismo y para los otros.

**Autonomía para el desarrollo de un pensamiento crítico que le permite decidir por sí mismo, ponerse en el lugar del otro y ser consecuente:** es un principio que se asume tanto a nivel institucional como a nivel de la formación de los estudiantes y por consiguiente se entiende como el estado y condición de la Universidad para tomar decisiones, responder por sus actos y manejarse por sí misma, en los términos señalados en el artículo 28 de la Ley 30 de 1992. Es así como los programas se insertan en la dinámica del desarrollo nacional e internacional, reestructurando sus planes de estudio, reorientando sus políticas académicas y redefiniendo sus estrategias. De igual manera, la autonomía garantiza la independencia que mantiene la Universidad con respecto al Estado, en cuanto a la definición

de sus objetivos y de su desarrollo; por su parte, la autonomía académica permite en las personas obrar con criterios de responsabilidad e independencia.

**Libertad como derecho para elegir de manera responsable su propia forma de actuar dentro de una sociedad:** se trata de ofrecer una formación que le confiere al estudiante dignidad, identidad para dar sentido y comprometerse en la vida, con los otros, con la comunidad, con la sociedad, con el ambiente y con la cultura de forma responsable; es lo que hace que la Universidad irradie su espíritu humanista, racional y científico que inspira la formación integral de los estudiantes. Es sobre este principio que la Universidad promueve la construcción de los proyectos de vida de las personas.

**Equidad para reconocer el derecho de cada uno:** se asume en el sentido de lo planteado en el Artículo 5 de la Ley 30 de 1992, en donde se especifica que la educación superior será accesible a quienes demuestren poseer las capacidades requeridas y cumplan con las condiciones académicas exigidas para cada caso sin distinción de raza, religión, filiación política u otros y llegar a ser tenido en cuenta entre los miembros de la comunidad. Desde esta perspectiva al asumir la equidad como principio, se entiende que son tenidas en cuenta tanto las condiciones particulares como el contexto en el análisis e interpretación de las variables para que las decisiones sean cada vez más justas.

**Solidaridad de obrar y responder con acciones humanitarias ante las situaciones de la vida:** la Universidad asume este principio como el reconocimiento personal, de los demás y de la diversidad, con la finalidad de generar vínculos, confianza y cercanía, fundamentos de la vida en sociedad, base del desarrollo de la dignidad humana y del ejercicio de las profesiones; se trata de estar vinculado y presente en la vida de los otros. Es un principio base de la formación y de la identidad institucional en donde directivos, profesores, estudiantes, administrativos y personal de apoyo de la Universidad, contribuyen en el logro de las metas, las cuales dan cuenta de la Misión, la Visión y del Proyecto Educativo Institucional. Desde este principio se construye el clima institucional y la cultura presente en la Constitución Política del país.

#### 1.2.2.2. Valores.

Siguiendo el sentido de la Misión que la Universidad se ha trazado, los valores que aseguran una cultura organizacional conducente al manejo ético de los procesos académicos, administrativos y financieros son:

**Honestidad:** entendida como la condición para lograr de manera transparente el compromiso con la Misión y el Proyecto Educativo Institucional que ordena y regula las actividades académicas y administrativas; generadora de conductas éticas en los procesos relacionados con el quehacer de la vida institucional, desde los aspectos del aprendizaje, la investigación y la evaluación, como de la vida administrativa y la vida personal.

**Confianza:** se asume como una actitud personal y colectiva presente tanto en los procesos de formación como en la vida cotidiana, en los que se generan lazos que permiten crear

en el potencial de cada uno y en el de los otros. Es la seguridad firme que se tiene de una persona por sus capacidades y una actitud que la Universidad fomenta desde sus actividades académicas y administrativas en la comunidad educativa a partir de su Misión, su Proyecto Educativo Institucional y su compromiso social para la formación de profesionales que le hagan bien a la sociedad, confiando en sus propias capacidades y sus diferencias individuales, así como en su capacidad de decisión para resolver problemas de beneficio común.

**Justicia:** la Universidad orienta las funciones de docencia, investigación y proyección social desde el valor de la justicia, concebido a partir de acciones referidas a la manera como se asumen los procesos de aprendizaje y de evaluación, los planes de desarrollo y de gestión, los diseños curriculares, los planes de estudio, los reglamentos internos, los procesos de investigación, los convenios, que en pie de igualdad, ante los deberes y los derechos, se evidencia el no atropello a las personas o a las comunidades. La dinámica de este valor asegura la cultura organizacional, los procesos pedagógicos, didácticos y de aprendizaje en un clima en el que todos se encuentran trabajando hacia el logro de la Misión institucional, según sus talentos y las diferencias individuales.

**Respeto:** la Universidad fomenta el respeto como una conducta de alto sentido ético frente a las diferencias personales, de opinión, de raza, sexo, credos religiosos y visiones culturales que acompañan el existir de las personas en la sociedad. Además, promueve el respeto por las leyes, normas y principios que rigen la vida ciudadana y contribuye a consolidar un pensamiento humanista que asegure la permanencia de la humanidad como especie y defienda los equilibrios ecológicos, las riquezas naturales y el medio ambiente.

### 1.2.5. Modelo de planeación.

Las actuales condiciones de la sociedad, caracterizadas como el riesgo e incertidumbre, le señalan al Modelo de Planeación de la Universidad, la necesidad permanente de reconocer las relaciones del entorno, para efectos de prever condiciones de futuro. En este sentido, el modelo retoma los atributos de la realidad para definir las guías de acción del futuro, interpretando la finalidad de la Institución y permitiendo el desdoblamiento ordenado de acciones y ejecuciones.

En la Universidad el modelo de planeación se construye desde la participación permanente de los estamentos que, como actores, analizan y prefijan los ejes de acción. En particular este modelo cuenta con ejes que se desdoblán en las políticas, los objetivos institucionales conduciendo a las acciones de gestión de la Universidad en permanente servicio a la sociedad.

En general el modelo de planeación se comprende como un macro proceso organizado de información que cumple el objetivo de potenciar la formulación de políticas, objetivos, seguimiento y control de todos los procesos desarrollados por la institución, así mismo de medidas que permiten un desarrollo ordenado y eficiente, logrando un crecimiento y

desarrollo adecuado a las condiciones del entorno. Por lo anterior, posibilita la mirada integral y necesaria para tomar decisiones de calidad y orientación de los procesos.

Mediante el modelo de planeación se produce información estructurada, pertinente oportuna e indispensable para la coordinación, colaboración, seguimiento y mejoramiento de los procesos en función de un sentido de planificación dinámico asumido en permanente cambio y transformación.

El modo de desdoblamiento y de operación del modelo de planeación se realiza a través de planes globales y específicos, apoyados en un sistema estadístico y de indicadores de gestión. Igualmente, sus desarrollos y condiciones de operación se vigilan y monitorean a través de instrumentos y herramientas de control, indispensables para el establecimiento de ajustes y correcciones sobre los procesos que se adelantaran.

En este orden de ideas, se organiza desde la presencia de dos componentes fundamentales.

- El componente Institucional
- El componente de Autoevaluación y autorregulación

El componente institucional, involucra elementos que por su naturaleza resultan vitales para su desarrollo, como es la calidad de vida, la formación integral y el bienestar de la sociedad; buscando generar rutas para lograr cumplir con su Misión.

En este componente hacen parte la misión, visión, el proyecto educativo institucional, las políticas y planes de desarrollo, incluyendo las referencias del contexto y de entorno en lo social, económico, político, académico y cultural; asimismo las estrategias y ópticas de control.

De tal forma que el componente institucional se considera la concepción de la universidad, la misión y visión, las políticas formuladas referidas a los diferentes procesos universitarios, los objetivos generales y específicos, los recursos, medios e instrumentos para el alcance de las metas y finalidades propuestas por la institución, las condiciones de entorno, las estrategias, las ópticas de seguimiento, control, evaluación y decisión, la sensibilización en torno a la planificación y el afianzamiento a través de la cultura universitaria y la cosmovisión del mundo del conocimiento.

El componente de autoevaluación se correlaciona con procesos en donde la participación es sustancial, siendo esta la base permanente de construcción y reconstrucción del sentido, formas, categorías, alcances e instrumentos, que configuran y acompañan el modelo de planeación de la Universidad. Los

procesos de autoevaluación permiten los seguimientos, correcciones y ajustes necesarios para el adecuado desenvolvimiento del modelo de planificación.

Desde la participación de los estamentos de la Universidad, la autoevaluación permanente garantiza que el modelo de planeación esté en correspondencia con los objetivos propuestos por la comunicada académica, la que desde luego deberá estar planteada desde la concepción de calidad definida y bajo los supuestos de salvaguardar la Universidad para el cumplimiento de su misión histórica, el mantenimiento de su imagen, la protección de sus recursos dispuestos para las finalidades establecidas y la preservación de los valores institucionales.

La autoevaluación permanente persigue fortalecer la calidad de los diversos procesos que desarrolle la Universidad. En este sentido, se prevé que su desenvolvimiento se oriente desde la política definida como las actuaciones académicas y administrativas enmarcadas en la excelencia; los procesos académicos y administrativos permanentemente articulados; la participación de la sociedad universitaria y por último la preservación de los valores institucionales.

Los diversos procesos de autoevaluación (evaluación institucional, evaluación de programa, evaluación de profesores, evaluación de directivos, evaluación a servicio administrativo y evaluación de desempeño) se constituyen junto con los mecanismos y formas de evaluación, en la base de los procesos de planeación institucional. La autoevaluación como tal, constituye la preferencia propia de comportamiento de la Institución en todos los ámbitos.

TIPO DE EVALUACIÓN		ACTORES	TIEMPOS Y MOMENTOS	ESCALA DE VALORACIÓN
AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		Estudiantes	BIENAL	
		Profesores		
		Administrativos: Decanos y Directores de programa		
		Directivos: Vicerrectoría General, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría Administrativa, Secretaría General, Dirección de Planeación y Acreditación, Dirección de Currículo, Dirección de Proyección Social, Dirección de TIC, Dirección de Bienestar Universitario		
		Egresados		
		Empresarios		
EVALUACIÓN PROFESORAL	HETEROEVALUACIÓN	Estudiantes	SEMANA 10 DE CADA SEMESTRE	Para cada una de las preguntas, exprese su grado de valoración utilizando la escala de 1 a 5, en donde: 1.0 a 1.99 = No se cumple 2 a 2.99 = Se cumple insatisfactoriamente 3 a 3.99 = Se cumple aceptablemente 4 a 4.49 = Se cumple en alto grado 4.5 a 5.0 = Se cumple plenamente
	COEVALUACIÓN	Vicerrectoría Académica a Decanaturas		
		Decanaturas a Direcciones de Programa		
		Direcciones de Programa a Profesores		
		Vicerrectoría de Investigación a Profesores		
		Dirección de Proyección Social a Profesores		
		Dirección de Bienestar Universitario a Profesores		
	Dirección Centro de Lenguas a Profesores			
AUTOEVALUACIÓN	Profesores			
EVALUACIÓN ADMINISTRATIVOS		Vicerrectoría Académica a Decanaturas Vicerrectoría Académica a Dirección de Currículo, Dirección de Proyección Social, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Virtualidad, Dirección de Posgrados, Dirección de Planeación y Acreditación, Dirección de Biblioteca, Dirección Centro de Lenguas		
		Decanaturas a Direcciones de Programa		
AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMA		Estudiantes	ANUAL MES DE OCTUBRE	
		Profesores		
		Egresados		
		Empresarios		
EVALUACIÓN A SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Estudiantes	SEMANA 10 DE CADA SEMESTRE	
		Profesores		

### Evaluación institucional:

La evaluación Institucional es considerada como una herramienta de gestión que permite asegurar y controlar los niveles de calidad exigidos a la institución, para ello se realiza la rendición de cuentas, en donde participan actores internos y externos. De igual forma hace parte la autoevaluación y junto con ella los procesos de para acreditación.

**Evaluación de programa:**

Es un instrumento de gestión. Es un proceso de duración determinada que trata de valorar de manera sistemática y objetiva la pertinencia, el rendimiento y el éxito de los programas.

**Evaluación de profesores:**

Es un ejercicio académico que tiene como objetivo el evaluar el ejercicio profesoral, es un instrumento fundamental para apoyar el desarrollo profesoral de los profesores y mejorar la efectividad del proceso académico.

**Evaluación de Administrativos:**

Es una herramienta que permite evaluar la gestión de Decanaturas por parte de Vicerrectoría Académica y de directores de programa por parte de Decanaturas.

**Evaluación a servicio administrativo:**

Es una herramienta que permite evaluar el nivel de satisfacción del servicio prestados en las diferentes dependencias de la Universidad.

**Evaluación de desempeño:**

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los cargos que desarrollan.

Su finalidad es estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la Universidad.

Dentro de los objetivos estratégicos que se propone alcanzar la Universidad a través del plan de desarrollo se encuentran los siguientes:

- Fortalecer el posicionamiento institucional
- Promover la participación activa de todas las instancias de la comunidad educativa en la solución de las problemáticas sociales.
- Afianzar la interacción de la investigación con el sector productivo.
- Promover el respeto a la independencia intelectual y a la libertad académica como condiciones esenciales en la práctica de la docencia, la investigación y la proyección social e internacionalización.
- Establecer procesos tendientes a asegurar la calidad académica.

- Implementar planes y programas de formación en la metodología presencial y distancia (Tradicional: b-learning y Virtual: e-learning) acordes con los nuevos modelos de globalización.

A estos se encuentran asociados una serie de proyectos.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para los procesos a certificar se encuentran referenciados a través del siguiente marco normativo que les aplica, teniendo en cuenta el tipo de servicio prestado:

### A nivel Externo:

<b>DE-LY-001</b>	Ley 30/92 – Por el cual se organiza el servicio Público de la Educación superior.
<b>DE-LY-002</b>	Ley 115/94 - Ley general de la Educación - fruto del mandato constitucional de 1991 y con base en un amplio proceso de concertación y coordinación entre diversos enfoques y tendencias sobre el desarrollo educativo del país. Art. 42
<b>DE-LY-011</b>	Constitución Política de Colombia 1991
<b>DE-LY-015</b>	Ley 1188 de 2008 -por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
<b>DE-LY-020</b>	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.
<b>DE-DC-001</b>	Decreto 1075 de mayo 26 de 2015, "Por medio del cual se expide el decreto Único Reglamentario del Sector Educación". en el Capítulo 2: Registro Calificado, oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
<b>DE-DC-002</b>	DECRETO 4321/04 - Ordena a la educación y a la república Luis López de mesa
<b>DE-DC-003</b>	DECRETO 4134/04 - Ordena a la educación y a la fe Luis López de mesa
<b>DE-DC-004</b>	DECRETO 2566/03 - Estándares mínimos de calidad
<b>DE-DC-005</b>	Decreto 1330 del 25 de julio de 2019 "Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación"
<b>DE-DC-006</b>	DECRETO 1403/93 - Reglamenta LEY 30/92
<b>DE-DC-007</b>	DECRETO 1478/94 - Por el cual se establecen los requisitos y procedimientos para el reconocimiento de personería jurídica de instituciones privadas de educación superior, la creación de seccionales y se dictan otras disposiciones.
<b>DE-DC-008</b>	Decreto 2230 de agosto 8 de 2003 - "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se dictan otras disposiciones"
<b>DE-DC-011</b>	DECRETO 0532/01 - Ratificación reformas estatutarias IES
<b>DE-DC-012</b>	DECRETO 2233/01 - Por el cual se reglamentan los exámenes de Estado de Calidad de la Educación Superior , de los estudiantes de pregrado de Ingeniería Mecánica
<b>DE-DC-014</b>	DECRETO 0939/02 - Estándares de calidad programas profesionales en contaduría publica

<b>DE-DC-015</b>	DECRETO 0938/02 - estándares calidad programa profesional en administración
<b>DE-DC-017</b>	DECRETO 1767/06 - Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, SNIES, y se dictan otras disposiciones.
<b>DE-DC-018</b>	DECRETO 1665/02 - Por medio del cual se establecen estándares de calidad de los programas de especializaciones médicas y quirúrgicas en medicina
<b>DE-DC-019</b>	DECRETO 1576/02 - Por el cual se establecen los estándares de calidad de los programas académicos del pregrado en Ciencias Exactas y Naturales
<b>DE-DC-021</b>	DECRETO 808/02 - Por el cual se establece el crédito académico como mecanismo de evaluación de calidad, transferencia estudiantil y cooperación interinstitucional
<b>DE-DC-027</b>	DECRETO 933/03 - Por medio del cual se reglamenta el contrato de aprendizaje y se dictan otras disposiciones
<b>DE-DC-030</b>	DECRETO 230/02 - Por el cual se reglamenta el Art. 430 decreto 190/2004 mediante la definición del procedimiento para el estudio y aprobación de los planes de regularización y manejo y se dictan otras disposiciones
<b>DE-DC-032</b>	DECRETO 860/03 - Por el cual se reglamenta el artículo 14 de la ley 30 de 1992
<b>DE-DC-033</b>	DECRETO 2541/1998 - Por el cual se reglamenta el servicio militar obligatorio para los menores de edad conforme a lo establecido en el artículo 13 de la ley 418 de 1997
<b>DE-DC-034</b>	Decreto 4110 de 2004 - Adopta la norma técnica de calidad, la cual debe ser implementada como parte integral del presente decreto, determinando las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme a al artículo 2 de la ley 872 del 2003.
<b>DE-DC-038</b>	Decreto 614 de 1984 - Por el cual se determina las bases para la organización y la administración de la salud ocupacional del país.
<b>DE-DC-039</b>	Decreto 1295 de 1994 - Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
<b>DE-DC-040</b>	Decreto 624 de 1989 Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.
<b>DE-DC-041</b>	Decreto 807 de 1993 Por el cual se armonizan el procedimiento y la administración de los tributos distritales con el Estatuto Tributario Nacional y de dictan otras disposiciones.
<b>DE-DC-042</b>	Decreto 2649 de 1993 Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia
<b>DE-DC-044</b>	Decreto 1530 de 1996 -por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994.
<b>DE-DC-045</b>	Decreto 4216 por el cual se modifica el Decreto 3963 de 2009 "Por el cual reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior".
<b>DE-DC-048</b>	Decreto 1771 de 94 - por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 1295 de 1994
<b>DE-AC-007</b>	Acuerdo 02 de 2012, Consejo Nacional de Educación Superior – CESU, “Por el cual se establece la apreciación de condiciones iniciales de acreditación de programas académicos”.
<b>DE-AC-008</b>	Acuerdo 03 de 2014, Consejo Nacional de Educación Superior – CESU, “Por el cual se aprueban los Lineamientos de Acreditación Institucional”.
<b>DE-AC-009</b>	Acuerdo 03 de 2017, Consejo Nacional de Educación Superior – CESU, “Por el cual se modifica el Acuerdo 03 de 2014 "por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional".
<b>DE-RS-074</b>	Lineamiento de acreditación para maestrías y doctorados - 2010.

<b>DE-RS-075</b>	Lineamientos de acreditación institucional - 2015.
<b>DE-RS-076</b>	Decreto 2376 de 2010 - relación docencia servicio para programas de salud
<b>DE-NR-001</b>	Norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.
<b>DE-DI-001</b>	Directiva 02 del 25 de julio de 2022: "Orientaciones para el trámite de obtención, renovación y modificación del Registro Calificado"
<b>DE-RS-077</b>	Resolución 015178 de 02 de agosto de 2022 "Por la cual se reglamenta el mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior en zonas rurales con condiciones de difícil acceso a la educación superior"
<b>DE-RS-078</b>	Resolución 021795 del 19 de noviembre de 2020 Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención, modificación y renovación del registro calificado.
<b>DE-DC-049</b>	Decreto 1330 de julio 25 de 2019 actualizado: 25 de julio de 2019 Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación
<b>DE-AC-010</b>	Acuerdo 02 del 1 de julio de 2020 Actualizado: 02 de julio de 2020 Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad.

**Tabla 3. Documentos externos que aplican a los procesos**

### A nivel interno:

<b>PN-DP-001</b>	Plan de desarrollo
<b>PN-DP-002</b>	Plan De Capacitación y Formación Docente y Administrativa
<b>MN-DP-001</b>	Enfoque pedagógico Institucional
<b>RG-DP-001</b>	Reglamento Estudiantil
<b>RG-DP-002</b>	Reglamento de procedimientos financieros
<b>RG-DP-003</b>	Estatutos
<b>RG-DP-004</b>	Reglamento de Bienestar Universitario
<b>RG-DP-005</b>	Reglamento de Propiedad Intelectual
<b>RG-DP-006</b>	Reglamento Profesoral
<b>RG-DP-007</b>	Reglamento Interno de Trabajo
<b>RG-DP-008</b>	Proyecto Educativo Institucional (P.E.I.)
<b>RG-DP-011</b>	Reglamento de opciones de Grado
<b>RG-DP-012</b>	Reglamento Semilleros de Investigación
<b>RG-DP-013</b>	Reglamento portal de oportunidades laborales
<b>RG-DP-016</b>	Reglamento Educación Continuada
<b>PL-DP-001</b>	Política de Calidad de la Universidad ECCI

<b>PL-DP-002</b>	Política de Investigación
<b>PL-DP-004</b>	Política de Bienestar Universitario
<b>PL-DP-005</b>	Política de Permanencia Estudiantil
<b>PL-DP-006</b>	Política de Proyección Social
<b>PL-DP-007</b>	Política de Biblioteca
<b>PL-DP-008</b>	Política de Permanencia Estudiantil
<b>PL-DP-009</b>	Política de Internacionalización
<b>PL-DP-010</b>	Política de Posgrados
<b>PL-DP-011</b>	Política de Virtualidad
<b>PL-DP-012</b>	Política del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo
<b>PL-DP-013</b>	Política Administrativa y Financiera
<b>PL-DP-014</b>	Política de Inclusión
<b>PL-DP-015</b>	Política de Egresados
<b>PL-DP-016</b>	Política de Admisiones
<b>PL-DP-017</b>	Política de Cultura de servicio
<b>PL-DP-018</b>	Política de Seguridad de la Información
<b>PL-DP-019</b>	Política de Renovación Tecnología
<b>PL-GF-001</b>	Política financieras
<b>PL-CO-001</b>	Políticas de los departamentos de compras y de inventarios
<b>MN-SIC-001</b>	Manual de Calidad
<b>MN-SIC-003</b>	Manual de Gestión Documental
<b>MN-SIC-004</b>	Modelo de Autoevaluación
<b>MN-GH-001</b>	Organigrama institucional
<b>MN-GH-002</b>	Manual de comunicación organizacional y atención al cliente
<b>PN-GH-001</b>	Plan maestro de emergencias
<b>RG-GH-001</b>	Reglamento de higiene y seguridad industrial
<b>MN-MP-001</b>	Manual de imagen Corporativa
<b>RG-IN-001</b>	Reglamento de investigación ECCI.

**Tabla 4. Documentos internos que aplican a los procesos**

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para la implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC son aplicables los términos y definiciones que se encuentran en la norma técnica **ISO 9000** en su numeral **3. Términos y definiciones**. De igual manera cada procedimiento e instructivo referencia un glosario, el cual le permite dar claridad a cada documento.

#### 3.1 TÉRMINOS

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Admitido:** Persona natural que previo el proceso de selección realizado por la Institución de educación superior y el cumplimiento de los requisitos de ley, es aceptado en calidad de estudiante en el programa académico en el que se inscribió.  
*Referencia: Construcción a partir de diversas definiciones contenidas en Reglamentos Estudiantiles de instituciones de educación superior, nacionales y extranjeras.*
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Control:** Medida que modifica el riesgo.
- **Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Fuente: Norma ISO 31000.
- **Dirección de programa:** Cada programa académico estará orientado por un Director adscrito a una facultad, quien estará encargado de controlar y coordinar las actividades de docencia, investigación y extensión propias de su programa.  
*Referencia: Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001.*

- **Consejo Académico:** Órgano de gobierno de la corporación, el cual desarrolla y ejecuta las políticas generales de la Corporación trazadas por el Consejo Superior en lo referente al aspecto académico.  
*Referencia:* Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001.
- **Consejo Administrativo:** Órgano de gobierno de la corporación, el cual desarrolla y ejecuta las políticas generales de la Corporación trazadas por el Consejo Superior en lo referente al aspecto administrativo, de bienestar o relacionados con la correcta operatividad de la Institución.  
*Referencia:* Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001
- **Consejo de Facultad:** Órgano encargado de supervisar y evaluar el desarrollo de los programas ofrecidos.
- **Consejo Nacional de Acreditación - CNA:** Organismo de naturaleza académica que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), integrado por personas de las más altas calidades científicas y profesionales con presencia nacional e internacional, cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, orienta a las instituciones de educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final.  
*Referencia:* Artículo 1º y 8º del Acuerdo 002 del 23 de junio de 2005, por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación.
- **Consejo Superior:** Es la máxima autoridad de gobierno de la Corporación y estará integrado por los miembros fundadores y de número.  
*Referencia:* Artículo 32 Órgano máximo, Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001.
- **Profesor:** Persona natural que orienta el proceso de formación, enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, acorde con el proyecto educativo institucional y las expectativas sociales, culturales, éticas y morales de la sociedad.  
*Referencia:* Artículo 104º de la Ley 115 de febrero 8 de 1994, por la que se expide la ley general de educación.
- **Egresado:** Persona que ha cumplido todos los requisitos académicos y administrativos correspondientes a un plan de estudios.
- **Estudiante:** Es una persona natural, la cual puede en primera instancia formalizar su matrícula para ingresar por primera vez a la Institución o es quién posee una matrícula vigente para un programa académico ofrecido por la Escuela; con el fin de recibir una

formación integral que le facilite su vinculación al sector productivo, aportando al desarrollo socioeconómico del país.

Todo estudiante ECCI adquiere derechos y deberes que lo acreditan como miembro de la comunidad, que se encuentran reglamentados en el Reglamento Estudiantil.

- **Empresa:** Es una organización, institución o industria, dedicada a una o varias actividades económica, para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los demandantes.
- **Facultad:** Es el órgano encargado de velar por la buena marcha de las carreras a su cargo en cooperación con los Coordinadores de programa.  
*Referencia:* Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001
- **Indicadores de riesgo:** Alarmas tempranas en los sistemas, procesos, productos, Recurso Humano y el ambiente externo.
- **Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior - ICFES:** Establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente. Su objeto fundamental es evaluar el sistema educativo colombiano en todos sus niveles y modalidades, y propender por la calidad de dicho sistema a través de la implementación de programas y proyectos de fomento de la educación superior.  
*Referencia:* Artículo 1º y 2º del Decreto 2232 de agosto 8 de 2003, por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, y se dictan otras disposiciones.
- **Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez - ICETEX:** Entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

Su objeto fundamental es el fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros.

*Referencia:*

Artículo 1º y 2º de la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, por la cual se transforma el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez, Icetex, en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones.

- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - MEN:** Organismo de administración del orden nacional que forma parte del Sector Central de la Rama Ejecutiva del Poder Público (Administración Pública Nacional).

Este Ministerio tiene como objetivos:

- Establecer las políticas y los lineamientos para dotar el sector educativo de un servicio de calidad con acceso equitativo y con permanencia en el sistema.
- Diseñar estándares que definan el nivel fundamental de calidad de la educación.
- Promover la educación en los niveles de preescolar, básica y media, desarrollando las políticas de cobertura y de calidad.
- Orientar la educación superior en el marco de la autonomía universitaria, garantizando el acceso con equidad a los ciudadanos colombianos, fomentando la calidad académica, la operación del sistema de aseguramiento de la calidad, la pertinencia de los programas, la evaluación permanente y sistemática, la eficiencia y transparencia de la gestión para facilitar la modernización de las instituciones de educación superior e implementar un modelo administrativo por resultados y la asignación de recursos con racionalidad de los mismos.
- Velar por la calidad de la educación, mediante el ejercicio de las funciones de regulación, inspección, vigilancia y evaluación.
- Implementar mecanismos de descentralización, dotando al sector de los elementos que apoyen la ejecución de las estrategias y metas de cobertura, calidad y eficiencia.
- Dotar al sector educativo de un sistema de información integral.
- Establecer e implementar un sistema integrado de gestión de calidad SIG, articulando los procesos y servicios del Ministerio de Educación Nacional, de manera armónica y complementaria a los distintos componentes de los sistemas de gestión de la calidad, de control interno y de desarrollo administrativo.

*Referencia:* Artículo 38º y 39º de la Ley 489 de diciembre 29 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º del Decreto 4675 de diciembre 28 de 2006, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se dictan otras disposiciones.

- **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **Perfil de Riesgo:** Resultado consolidado de la medición de los riesgos a los que se ve expuesta una entidad.
- **Rector:** Es la primera autoridad ejecutiva de la corporación, será nombrado por el Consejo Superior.  
*Referencia:* Artículo 32 El Rector, Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001.
- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre sobre los objetivos.  
*Fuente:* Norma ISO 31000
- **Vicerrectoría Académica:** Órgano operativo que dirige y coordina todas las actividades académicas para el desarrollo de las funciones sustantivas de la educación.  
*Referencia:* Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001.
- **Vicerrectoría Administrativa:** Órgano operativo que dirige y coordina todas las actividades administrativas.
- **Vicerrectoría de Investigación:** Órgano misional encargado de la gestión de los procesos de investigación para el cumplimiento de los referentes nacionales e internacionales de la Educación Superior.  
*Referencia:* Estatutos de la Corporación del 24 de noviembre de 2001

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Universidad ECCI establece los entornos externos como internos que son pertinentes para la prestación del servicio educativo y su dirección estratégica, y que pueden afectar los resultados previstos del SGC, en donde se consigue una alineación entre la planificación estratégica y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, que lleva a realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas, factores positivos y negativos para la administración y mejora de sus procesos en dónde se consideran:

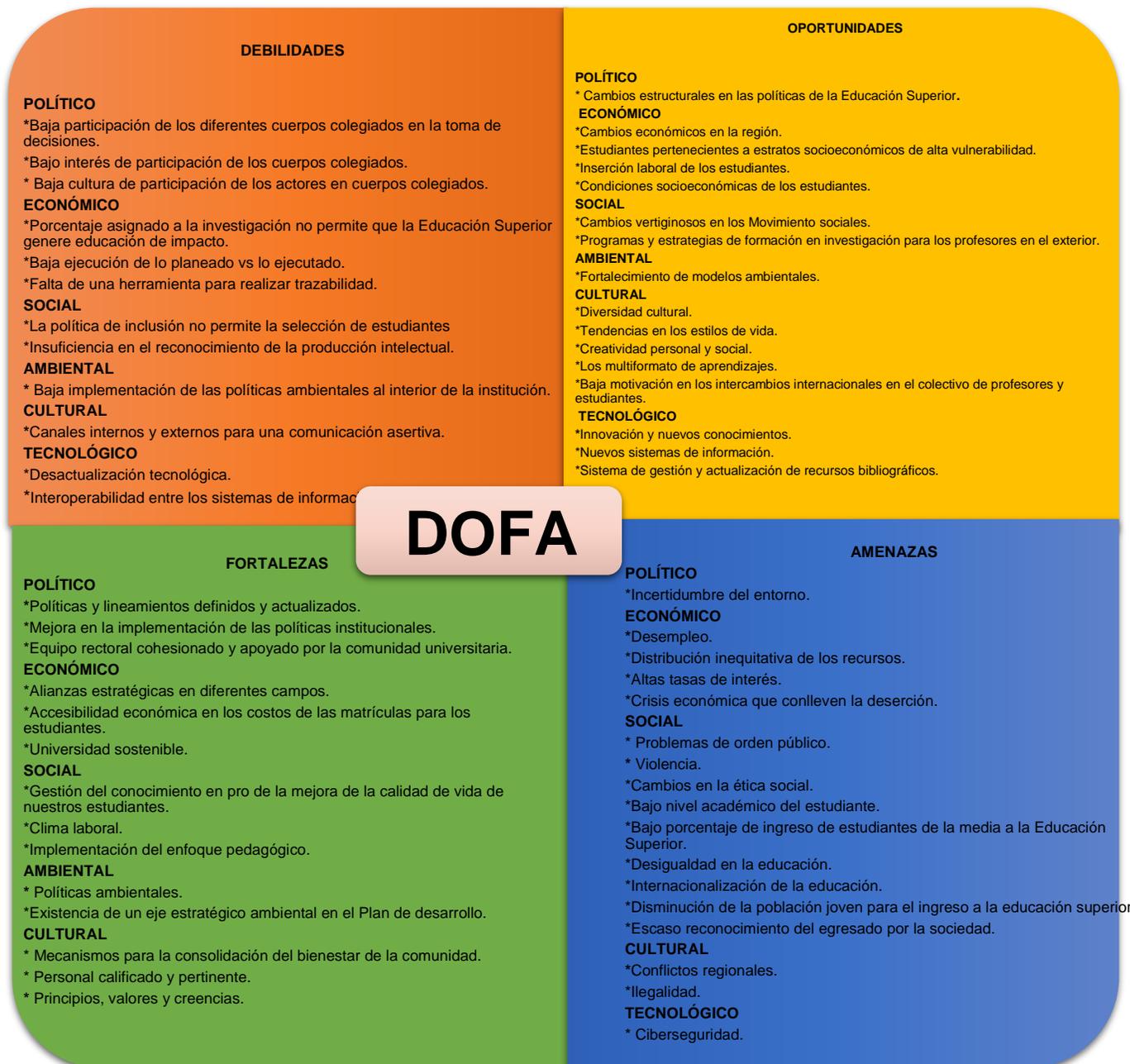
- **Contexto externo:** entorno político, tecnológico, cultural, social, ambiental y económico en el ámbito local, nacional e internacional.
- **Contexto interno:** valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la institución.

Para ello, la Universidad ECCI define:

- **Entorno cultural:** la conciencia de lograr una vida social, con una formación cultural, inscrita en normas, deberes y derechos que favorecen a cada ser humano.
- **Entorno ambiental:** la Universidad promoverá entre sus grupos de interés los compromisos para la mitigación de los impactos ambientales y la preservación del patrimonio cultural y natural del país, lo cual se realiza por medio de la identificación de los factores ambientales y su interrelación con la comunidad académica y así propiciar a una sensibilización colectiva en lo ecológico para plantear alternativas de solución a las problemáticas ambientales de la actualidad.
- **Entorno económico:** es el ambiente donde están las personas, familias, empresas que forman esquemas macroeconómicos.
- **Entorno tecnológico:** es el ambiente del conocimiento aplicado con herramientas tecnológicas.
- **Entorno político:** es el ambiente donde se establecen las normas, lineamientos a los grupos de interés, las autoridades reguladoras, la estabilidad política, el desarrollo de normas jurídicas y partidos políticos.
- **Entorno social:** es el ambiente de clase influye o apoya las interacciones que ocurren entre los niños pequeños, los maestros y los miembros de la familia, adolescentes y partes interesadas que convivan en comunidad.

## 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En la Universidad ECCI, consideramos que es muy importante proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de nuestros estudiantes, profesores, los legales y reglamentarios aplicables, para lo cual hemos determinado lo siguiente:



**DOFA**

**Figura 2. Comprensión de necesidades**

### **Determinación de los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.**

Una vez identificadas estas partes interesadas realizamos el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes mediante la autoevaluación de procesos y la revisión por la dirección.

### **Identificación de las partes interesadas por objetivos de la organización.**

Una parte interesada es “un individuo o un grupo de individuos que tiene interés en cualquier decisión o actividad de una organización”.

## **COMPROMISOS CON LAS PARTES INTERESADAS.**

### **ASPIRANTES, ESTUDIANTES; REGULARES Y ARTICULADOS O EN CONVENIO (INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA).**

La Universidad se compromete con:

- Infraestructura física y tecnológica adecuada para la buena prestación del servicio.
- Programas pertinentes y de calidad.
- Acercamiento con el sector productivo para fortalecer la vinculación de los estudiantes.
- Personal profesoral competente.
- Formación integral en los programas.
- Cumplimiento de las programaciones académicas.
- Adquirir competencias y habilidades que permitan desarrollar funciones laborales asignadas en el sector productivo donde trabajaran.
- Apoyo y participación en actividades de Bienestar.

## **EL SECTOR PRODUCTIVO**

La Universidad se compromete con:

- Profesores capacitados y con experiencia.
- Infraestructura moderna y adecuada.
- Programas actualizados que den respuesta al entorno.
- Diversidad en la oferta académica.
- Programas académicos con herramientas adecuadas y pertinentes al entorno.
- Currículos internacionales que den respuesta a la globalización de la educación.
- Investigación como columna vertical del proceso académico

- Fortalecimiento de la articulación del Estado, empresa, sociedad y educación.

## **ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL**

La Universidad se compromete con:

- Cumplimiento de los lineamientos estipulados a través de la normatividad nacional, que es requerida para la prestación del servicio de educación superior.
- Pago de impuestos.
- Aspectos urbanos.
- Controles ambientales.
- Control de la corrupción.

## **EGRESADOS**

La Universidad se compromete con:

- Oferta de oportunidades laborales.
- Información de descuentos en ofertas académicas.
- Inclusión de egresados en las actividades académicas de la Universidad.
- Actualizaciones en los diferentes programas.

## **PROVEEDORES**

La Universidad se compromete con:

- Procesos de selección de proveedores adecuados y transparentes.
- Pliegos de peticiones claros.
- Cumplimiento de pagos.
- Supervisiones de contratos adecuados.
- Comunicación.

## **COMUNIDAD ECCI**

La Universidad se compromete con:

- Accesibilidad a los programas académicos ofertados.
- Programas acordes a las necesidades del sector productivo que permitan oportunidades de Empleo.
- Desarrollo de Proyectos sociales.
- Mínimo ruido posible.
- Emisiones en el aire.
- Control en generación de residuos.

## PROFESORES Y FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS

La Universidad se compromete con:

- Empleo seguro.
- Remuneración adecuada.
- Movilidad Internacional.
- Participación en concursos de mérito y oportunidades laborales.
- Seguridad en áreas de trabajo.
- Actividades de Bienestar.
- Motivación.
- No discriminación.
- No acoso laboral.
- Trabajo en equipo.
- Protección social.
- Oportunidad de capacitación.
- Horarios laborales justos y adecuados
- Medios educativos suficientes.
- Asignación académica acorde y pertinente.

### Clasificación de las partes interesadas.

La Universidad ECCI posee como partes interesadas:

- **Internas:** estudiantes, profesores, directivos, administrativos, egresados y padres de familia.
- **Externas:** entidades de control y vigilancia, sector productivo, proveedores y vecinos.

### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Universidad ECCI determina como alcance del Sistema de gestión de Calidad:

“Diseño y Desarrollo de programas académicos y Prestación del Servicio de Educación Superior en los niveles tecnológico, profesional, posgrados y extensión en las facultadas de: Ingeniería, Ciencias Económicas y Administrativas, Artes, Humanidades y Ciencias de la Salud.”

## Exclusiones NTC – ISO 9001:2015

- **El numeral 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:** En este momento no aplica porque los procesos que se van a certificar no cuentan con equipos que requieran seguimiento y medición para la prestación del servicio.

### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Universidad ECCI establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua su SGC, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

De acuerdo a lo anterior la Universidad presenta su mapa de procesos, en el cual se definen cuatro (4) macroproceso: estratégico, misional, apoyo y evaluación.

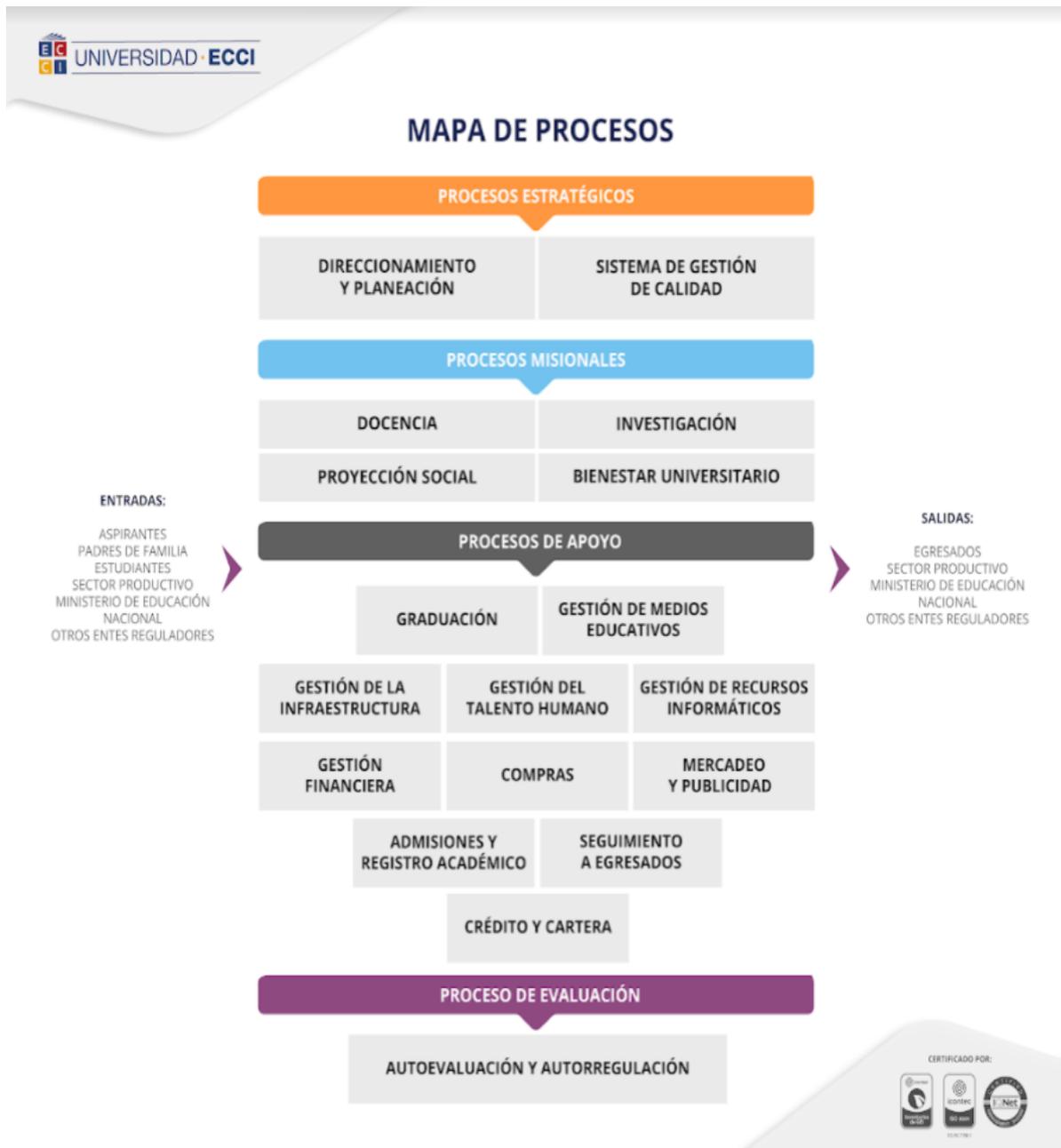
- **Macroproceso Estratégico:** Tienen por objeto generar las directrices de la Institución, la generación y manejo de la planeación estratégica y el presupuesto a largo, mediano y corto plazo.
- **Macroproceso Misionales:** Se relacionan con la razón de ser de la Institución, la cual es ofrecer servicios de educación superior en los diferentes niveles de formación y modalidades cumpliendo con los requerimientos legales con el objetivo final de formar egresados que respondan a las necesidades del entorno social, económico, ambiental y cultural desde las diferentes áreas del conocimiento.
- **Macroproceso Apoyo:** Son todos aquellos servicios administrativos que dan soporte a la consecución de la misión y visión de la Institución, proporcionando un servicio que genere valor agregado al usuario interno y externo.
- **Macroproceso Evaluación:** Permite revisar, acompañar y mejorar los macro procesos, estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de fortalecer la calidad y la cultura de mejora continua.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS MISIONALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Direccionamiento y Planeación – (DP)</li> <li>● Sistema de Gestión de la Calidad (SG)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Docencia - (DO)</li> <li>● Investigación - (IN)</li> <li>● Proyección Social - (PO)</li> <li>● Bienestar Universitario - (BU)</li> </ul>
PROCESO DE APOYO	PROCESO DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Graduación - (GR)</li> <li>● Gestión de los Medios Educativos - (GME)</li> <li>● Gestión de la Infraestructura – (GI)</li> <li>● Gestión del Talento Humano - (GH)</li> <li>● Gestión del Recurso Informático - (GRI)</li> <li>● Gestión Financiera - (GF)</li> <li>● Compras - (CO)</li> <li>● Mercadeo y Publicidad - (MP)</li> <li>● Créditos y Cartera - (CC)</li> <li>● Admisiones y Registro Académico - (AR)</li> <li>● Seguimiento a Egresados - (SE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Autoevaluación y autorregulación (AA)</li> </ul>

**Tabla 5. Clasificación de procesos**

A continuación, se muestra el mapa de procesos:

Figura 3. Mapa de procesos de la Universidad ECCI



**a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas en estos procesos.**

En cada una de las caracterizaciones de proceso se han definido las entradas y las salidas de cada actividad siguiendo el ciclo PHVA.

**b) Secuencias e interacción de estos procesos.**

A partir de la definición del mapa de procesos de la Universidad, se generó un levantamiento de información, con los diferentes responsables, para proceder a caracterizar cada componente de los procesos, identificando las entradas, proveedores internos o externos, que dan origen a sus diferentes tareas, con sus respectivas salidas y los usuarios finales. De igual manera, se identifican los requerimientos de recursos técnicos, las competencias del personal; todo esto, con el fin de generar indicadores adecuados que permiten medir el nivel de cumplimiento con relación a la calidad y el valor agregado de los diferentes procesos de la Universidad y la generación de estrategias de mejoramiento continuo.

**Ver Listado Maestro de Documentos:** Caracterizaciones de los procesos.

**c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurar tanto la operación como el Control de estos procesos:**

- ✓ En cada una de las caracterizaciones de proceso se han definido las actividades siguiendo el ciclo PHVA, las variables de control y los indicadores de seguimiento.

**d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad:**

- ✓ En cada una de las caracterizaciones de proceso se han definido los recursos necesarios: Humanos, Tecnológicos, Insumos, Financieros y de información.

**e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos:**

- ✓ En cada una de las caracterizaciones de proceso se han definido los responsables de cada una de las actividades siguiendo el ciclo PHVA.

**f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1:**

- ✓ En cada una de las caracterizaciones de proceso se han definido la identificación de los riesgos y oportunidades, indicando el proceso de identificación, valoración y tratamientos por medio de la matriz de riesgos y oportunidades.

**g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse se logren los resultados previstos:**

En el formato de caracterización de cada uno de los procesos a certificar se requiere que se definan claramente los siguientes puntos:

- Nombre del proceso.
- Responsable
- Objetivo
- Alcance
- Descripción del proceso (actividades, partes interesadas (proveedores, usuarios internos y externos) del proceso con sus entradas y salidas).
- Relación con los otros procesos.
- Documentos internos y externos relacionados con el proceso.
- Recursos necesarios para la operación de los procesos
- Requisitos aplicables del: Cliente, Organización, Reglamentarios y de Norma
- Seguimiento y medición por medio de Indicadores de gestión y Auditorías
- Identificación del riesgos y oportunidades

Control de cambios del proceso se establece de acuerdo al numeral 6.3 del presente documento.

**h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad:**

- ✓ En cada una de las caracterizaciones de proceso se han definido las actividades del Actuar como cierre del ciclo PHVA en donde se estableces acciones de mejoramiento continuo.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

El liderazgo de la Universidad ECCEI está ejercido por Alta Dirección y los responsables de cada proceso, juntos conducimos al SGC a la eficacia y a la mejora continua:



Figura 4. Responsabilidades de la dirección

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad SGC para sus procesos, partiendo de la formulación de:

- Planes de desarrollo 2007 – 2011, 2012 – 2016, 2017 – 2021 y 2022 - 2028.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Reglamento Estudiantil.
- Política de calidad.
- Objetivos de calidad.
- Los procesos del Sistema de Calidad, con base en la misión, visión, valores y objetivos institucionales.
- Reglamentos institucionales para los procesos misionales: Docencia, estudiantil, investigación y los otros que sean necesarios.

**Así mismo:**

La Alta Dirección y los responsables de cada proceso aseguramos que:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 5.1.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se estipulen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción, así como la apropiación de la normativa y políticas que establece la Universidad ECCI.

#### Aspirante - Estudiante:

<b>Requisitos del usuario</b>	Que los programas cumplan los requisitos de ley.
	Reconocimiento de la Institución.
	Que los programas respondan a sus expectativas haciendo seguimiento a los egresados.
	Que el proceso de inscripciones y matrícula sea comprensible y fácil de llevar a cabo por los aspirantes.
	Que se facilite el acceso a la información relacionada con los procesos a través del uso de la tecnología.
	La información para su proceso de inscripción y matrícula sea clara y completa.
	Que le brinden un servicio cordial y una información completa.
	Que la planta física sea adecuada.
	Que sus docentes sean idóneos, puntuales y respetuosos en todas las actividades académicas que se realicen.
	Que se disminuyan el número de pasos o actividades en los procesos.
Costos de matrícula asequibles.	

<b>Expectativas</b>	Que se pueda certificar su proceso de aprendizaje.
	Flexibilidad en los horarios.
	Proceso adecuado de evaluación.
	Sistema de información académico que le permita conocer sus notas.
	Que se realicen actividades deportivas y culturales.
	Que exista asesoramiento académico y psicológico.
	Que los recursos educativos sean suficientes.
	Ambiente adecuado para el desarrollo académico y personal.
	Que existan convenios educativos.
	Que se pueda realizar homologaciones.
<b>Normativa</b>	Constitución política de Colombia.
	Reglamento Estudiantil.
	Reglamento profesoral.
	Ley 30 de 1992, Por el cual se organiza el servicio público de la educación superior.
	Ley 749 de 2002, Por la cual se organiza el público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones.
	LEY 48 DE 1993 - Por la cual se reglamenta el servicio de Reclutamiento y Movilización.
	Decreto 1330 de 2019.
	LEY 1188 de 2008 – Por el cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 02 de 2020.	
<b>Producto</b>	Formación por ciclos continuos o por currículo integrado.
	Proceso de admisión equitativo y transparente
	Actividades e información de inducción
	Cursos de nivelación en áreas básicas, tutorías y asesorías
	Registro de inscripción, admisión y matrícula en el sistema académico
	Generación de la carpeta del estudiante
	Estudios de Homologación
	Código estudiantil
	Carné del estudiante
	Póliza estudiantil
	Horario estudiantil
	Sabanas de notas
	Exámenes y talleres
	Programación de actividades deportivas, culturales y recreativas.
Certificaciones expedidas por la Universidad	

**Tabla 6. Expectativas del cliente (aspirante – estudiante)**

## Estudiante opta al grado - egresado

Requisitos del usuario	Graduarse en el programa académico que estudió
	Tener un título de educación superior avalado por el Ministerio de Educación
	Que se ofrezcan servicios de formación avanzada y de educación continua de acuerdo a las necesidades de los sectores laborales.
Expectativas	Documentos y certificados en buenas condiciones con estándares de seguridad básicos.
	Que se certifique su estudio.
	Participar en eventos para egresados.
	Un distintivo que lo acredite como egresado de la Institución.
Normativa	Reglamento Estudiantil.
	Ley 30 de 1992, Por el cual se organiza el servicio público de la educación superior.
	Ley 749 de 2002, Por la cual se organiza el público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones.
	LEY 48 DE 1993 - Por la cual se reglamenta el servicio de Reclutamiento y Movilización.
	Acuerdo 02 de 2020.
	Decreto 1330 de 2019.
Producto	Registro en el libro de diplomas.
	Elaboración del acta o diploma con su asignación de folios.
	Sabana de notas actualizada y disponible.
	Registro como egresado.
	Carné de egresado.
	Registro de la información de los egresados en las bases de datos del Ministerio de Educación Nacional.
	Reportes, listados y certificaciones de los graduados a las asociaciones profesionales colombianas y demás organizaciones empresariales.
	Certificados de estudio.

**Tabla 7. Expectativas del cliente Estudiante opta a grado - Egresado**

## 5.2. POLÍTICA

Las directivas de la Universidad ECCI, definen y se comprometen a trabajar continuamente por la siguiente política de calidad, dando cumplimiento a los requisitos de orden legal para la prestación del servicio de educación superior a través de los siguientes principios:

1. El principio de la evaluación permanente y el mejoramiento continuo, con el cual nos comprometemos a definir, mantener y mejorar los diferentes componentes del Sistema Integrado de Calidad, a través del conocimiento permanente de las necesidades y expectativas del estudiante y su familia, del egresado, de los

profesores, de los colaboradores, de la familia, de los empleados y el entorno empresarial y de los requerimientos de los entes de regulación.

2. El principio del desarrollo del talento humano, está orientado a la formación y capacitación permanente de nuestro personal, en procura de la autorrealización de la persona y de la generación de un mayor sentido de pertenencia con la Institución, fortaleciendo así el nivel de servicio para la satisfacción de nuestros estudiantes y las partes interesadas.
3. El principio del respeto, orientado a fomentar espacios para que todos los miembros de la comunidad generen un clima organizacional que fomente la cultura del BUEN SERVICIO.
4. El principio de la gestión racional de los recursos, el cual busca asegurar la disponibilidad de los recursos para el cumplimiento de la misión Institucional y la política de calidad, a través de una adecuada planeación de todos los procesos.
5. El principio de la información clara, establece una estructura organizacional adecuada y formal, acompañada de procesos definidos, simplificados y revisados continuamente y soportados en sistemas de información adecuados a las necesidades de dichos procesos.
6. El principio de la pertinencia, con el cual nos comprometemos a mejorar la pertinencia de los programas académicos a través de la definición y aplicación de la metodología e instrumentos orientados para este fin, como mecanismo de realimentación para realizar adecuadamente los procesos misionales.
7. El principio del buen vecino, se encamina por definir y tomar las medidas adecuadas que logren una sana convivencia con nuestro entorno más cercano.

Esta Política de Calidad ha sido revisada por la Alta Dirección para asegurarse de que:

- a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;

- d) Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La Política de Calidad es el compromiso que las directivas de la Universidad ECCEI asumen con la calidad, a través de su elaboración, revisión y aprobación dada por la presidente(a) del Consejo Superior y el señor Rector, con el propósito que cada miembro de la organización la conozca y la pueda apropiar a sus labores cotidianas.

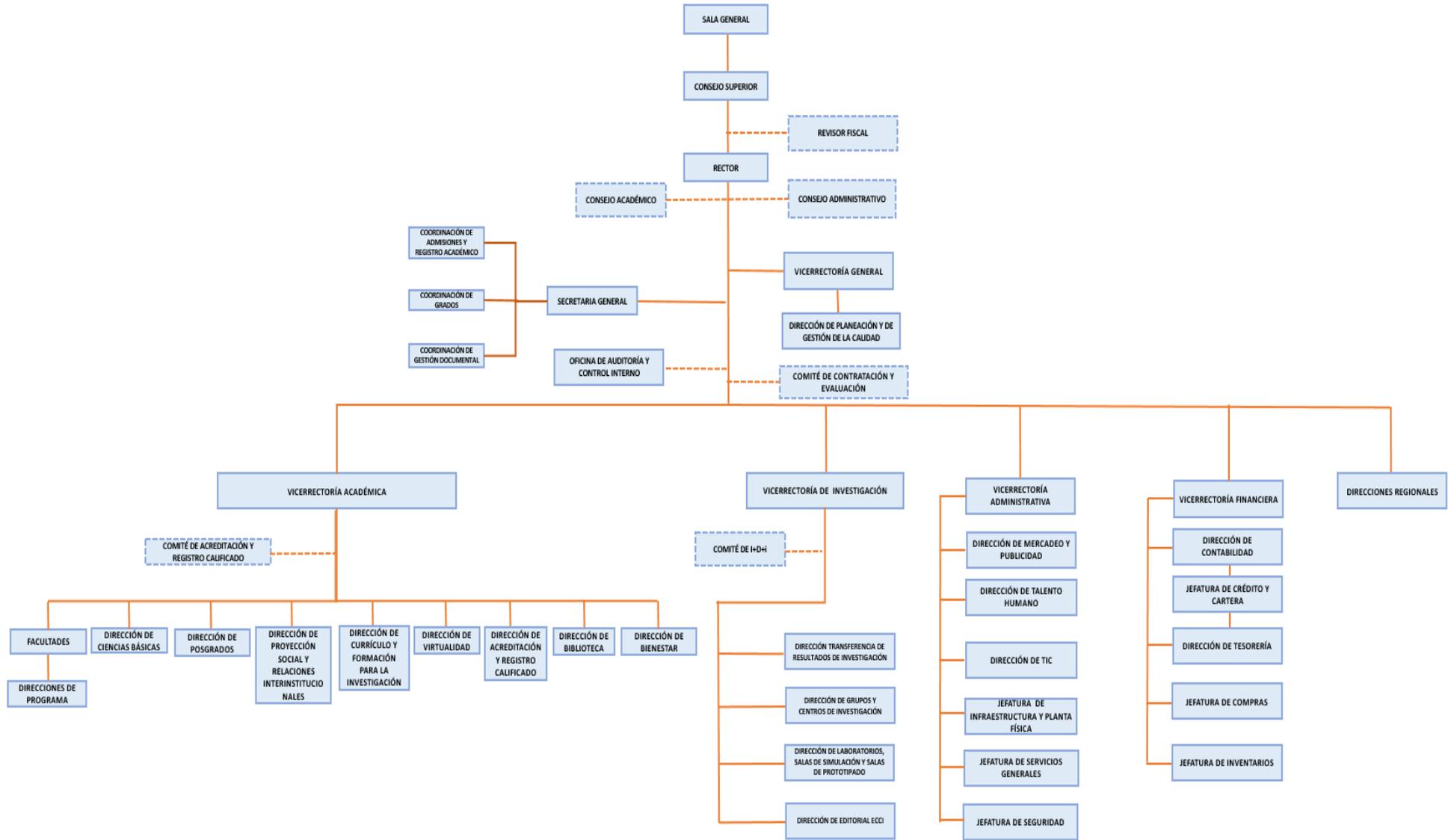
El **Representante de la dirección** asume el compromiso de asegurar que la Política de Calidad sea conocida, entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de las áreas involucradas en el alcance.

### **5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

Los jefes de procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, se aseguran de que las responsabilidades y el nivel de autoridad del personal que ejecuta y verifica las actividades que afectan a la calidad del servicio suministrado sean definidas y comunicadas mediante procedimientos documentados.

A continuación, se expone la estructura organizacional de la Universidad ECCEI y la matriz de responsabilidad en el cual se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001 y los cargos.

Figura 5. Organigrama de la Universidad ECCI



## Matriz de Responsabilidades

Tabla 8. Matriz de responsabilidades de los procesos

RESPONSABLE CRITERIO	Consejo superior	Rector	Vicerrector de investigación	Vicerrector académico	Vicerrector Administrativo	Secretaría general	Director. de programa	Director de bienestar	Auditoria	Responsable del área	Jefe de gestión del Talento humano	Jefe de planta física	Jefe de calidad
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	RD												
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	RD												
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	RD		RD										
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	RD												
5.1 Liderazgo y compromiso	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
5.1.1 Generalidades	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
5.1.2 Enfoque al cliente	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
5.2. Política	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	RD	RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
6.3. Planificación de los cambios	RD	RC	RC	RC	RC		RC	RC	RC	RC	RC	RC	RC
7.1 Recursos	RD												
7.1.1 Generalidades	RD												
7.1.2 Personas	RD												
7.1.3 Infraestructura	RD				RC					RC		RD	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	RD				RC			RC		RC	RD		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	NA	NA		NA	NA	NA	NA		NA	NA	NA	NA	NA
7.1.6 Conocimientos de la organización		RC			RC		RC	RC	RC	RC	RD		

7.2 Competencia		RC			RC		RC	RC	RC	RC	RD		
7.3 Toma de conciencia		RC			RC		RC	RC	RC	RC	RD		
7.4 Comunicación	RD	RC	RC	RC	RC		RC						
7.5 Información documentada	RC			RD			RD		RC	RD			
7.5.1 Generalidades	RD		RD										
7.5.2 Creación y actualización	RC	RD	RC	RC	RC								
7.5.3 Control de la información documentada	RC	RD	RC	RC	RC								
8.1 Planificación y control operacional		RD		RD	RC		RD	RC	RC	RC			RC
8.2 Requisitos para los productos y servicios	RD		RC	RD			RD	RD		RC			
8.2.1 Comunicación con el cliente	RD		RC	RD			RD	RD		RC			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	RD		RC	RD			RD	RD		RC			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	RD		RC	RD			RD	RD		RC			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	RD		RC	RD			RD	RD		RC			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	RD			RD			RD						
8.3.1 Generalidades	RD			RD			RD						
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	RD			RD			RD						
8.3.3 Entrada para el diseño y desarrollo	RD			RD			RD						
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	RD			RD			RD						
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	RD			RD			RD						
8.3.6 cambios del diseño y desarrollo	RD			RD			RD						
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente										RC			
8.4.1 Generalidades										RC			
8.4.2 Tipo y alcance de control										RC			
8.4.3 Información para los proveedores externos										RC			
8.5 Producción y provisión del servicio	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC
8.5.2 Identificación y trazabilidad	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC
8.5.4 Preservación	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC
8.5.6 Control de los cambios	RC	RD		RD		RC	RD	NA		RC		RC	RC
8.6 Liberación de los productos y servicios										RC			
8.7 Control de las salidas no conformes	RC			RD			RD		RC	RD			
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	RC		RD	RD			RD		RC	RD			RD
9.1.1 Generalidades				RD			RC		RC	RC			
9.1.2 Satisfacción al cliente	RC		RD	RD			RD		RC	RD			RD
9.1.3 Análisis y evaluación	RC			RD			RD		RC	RD			
9.2 Auditoria	RC		RD	RD			RD		RC	RD			RD
9.3 Revisión por la dirección	RD	RC	RC	RC	RC		RC						
9.3.1 Generalidades	RD	RC	RC	RC	RC		RC						
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	RD	RC	RC	RC	RC		RC						
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	RD	RC	RC	RC	RC		RC						
10.1 Generalidades	RC			RD			RD		RC	RD			
10.2 No conformidad y acción correctiva	RC			RD			RD		RC	RD			
10.3 Mejora continua	RC			RD			RD		RC	RD			

**Convenciones:** RD: Responsabilidad Directa    RC: Responsabilidad Compartida    NA: No Aplica

### 5.3.2. Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño de Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

#### Responsabilidades:

- Lograr que el Sistema de Gestión de la Calidad se constituya, implemente y mantenga de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC-ISO 9001:2015.
- Rendir los respectivos informes al Consejo Superior acerca del estado del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover la toma de conciencia para satisfacer los requisitos del cliente, en todos los niveles de la Institución.
- Convocar a reunión a la alta dirección para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad SGC.
- Convocar y presidir las reuniones del Comité de Calidad.
- Identificar oportunidades para el mejoramiento continuado de la organización
- Verificar el cumplimiento y consecución de los objetivos de calidad

#### Autoridades:

- Autorizar cambios en este Manual de Calidad y en los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2015.
- Revisar los avances del Sistema de Gestión de la Calidad y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.
- Revisar y autorizar el Programa de Auditoria.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se estableció una metodología para identificar, analizar y dar seguimiento a los riesgos y oportunidades relacionados a los procesos de la Universidad, mediante la elaboración de la matriz se establecen, valoran y se establece el tratamiento para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

### 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de calidad de la Universidad ECCI, se establecen en las funciones y niveles pertinentes y proveen soporte necesario para su cumplimiento. Estos objetivos de calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad y su logro se mide a través de los indicadores definidos para cada proceso.

Se establecen los objetivos de calidad para realizar todas las funciones pertinentes y los procesos, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Se identifican las funciones, los niveles y los procesos más importantes. Los objetivos de calidad son coherentes con; misión, visión y la política de la calidad de la universidad y aportan a la conformidad del servicio, además de la mejora en la satisfacción del cliente.

POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD
<b>De la evaluación permanente y mejoramiento continuo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar y mantener un sistema de mejoramiento continuo.</li> <li>2. Cumplimiento total del programa de auditoría.</li> </ol>
<b>De la pertinencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la pertinencia de los programas académicos</li> </ol>
<b>Del desarrollo del talento humano</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover la formación del personal en las especialidades de su trabajo.</li> </ol>
<b>De la gestión del recurso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un ejercicio financiero que le permita la viabilidad y crecimiento a la Institución.</li> <li>2. Aumentar el porcentaje de aplicación del presupuesto de acuerdo al plan de desarrollo.</li> <li>3. Racionalizar el gasto de la institución. (Verificar el histórico de gastos).</li> </ol>
<b>Del respeto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar el nivel de satisfacción del cliente interno y externo.</li> </ol>
<b>De la información clara</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir el nivel de inconsistencias en la información a nivel académico y administrativo.</li> </ol>

<b>Del buen vecino</b>	<p>1. Minimizar el impacto negativo de la Universidad en el entorno más cercano. (Consumo de licores e invasión del espacio público)</p> <p>2 Establecer mecanismos de sensibilización sobre las problemáticas comunales.</p>
------------------------	---

**Tabla 9. Objetivos de calidad.**

Medimos los objetivos de la calidad contra los requerimientos del cliente, vigilamos los requisitos legales para determinar si se cumplen o no. Se relacionan con los indicadores definidos en cada proceso y con el desarrollo del PDI “Plan de desarrollo Institucional”

Realizamos la comunicación pertinente y continuamente, según surja la necesidad.

La Alta Dirección se asegura que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC se realiza con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de este manual, así como con los objetivos de la calidad.

Están definidas las caracterizaciones de cada proceso en las cuales se especifican a través del modelo PHVA las actividades que llevan a lograr el objetivo planteado de cada uno de estos.

- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.

A través de los procesos de control de documentos se hace el control y verificación de los documentos y caracterizaciones de manera periódica, igualmente en los comités de calidad se revisan y se definen las necesidades de actualización de los mismos.

### 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Universidad ECCI, ha determinado el método para los cambios en el sistema de gestión de la calidad, considerando las siguientes actividades:

- a) Identificación y análisis de los cambios.** Se tienen en cuenta los requerimientos, necesidades, oportunidades de cambio, por medio de las revisiones, validaciones, seguimientos, auditorías y las mediciones de la satisfacción del usuario.
- b) Solicitud del cambio.** Se debe solicitar la verificación del requerimiento
- c) Aprobación.** Se realiza la aprobación por parte de la alta dirección.

- d) **Implementación de los cambios.** La implementación está a cargo por los responsables de cada proceso – quien es el que lo solicita.
- e) **Divulgación:** La divulgación está a cargo de los responsables que están realizando la implementación del cambio
- f) **Evaluación.** Se realiza la evaluación de la eficacia lograda en la implementación.

## 7. APOYO

### 7.1. RECURSOS

La Universidad ECCI define y proporciona los recursos necesarios de establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora para que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad SGC funcionen, a través de la planeación y ejecución presupuestal que se aprueba anualmente y de las solicitudes directas que se realizan de recursos necesarios básicos en el funcionamiento de cada uno de los procesos.

### 7.2. PERSONAS

El departamento de Gestión del Talento Humano con base en el análisis del perfil del puesto determina si una persona es competente para desempeñar un cargo, si no se cumple el perfil o se encuentran no conformidades, quejas o cuellos de botella por formación y capacitación:

- a) El Jefe de Proceso realiza el levantamiento de las necesidades de capacitación de su personal.
- b) El departamento de Gestión del Talento Humano recoge las necesidades de todos los procesos y prioriza las necesidades.
- c) El departamento de Gestión del Talento Humano prepara el plan de capacitación.
- d) Se ejecutan las actividades del plan.

### 7.3. INFRAESTRUCTURA

Dando cumplimiento al marco legal vigente y para garantizar el adecuado desarrollo de las funciones sustantivas de la educación, la Universidad ECCI reconoce como aspecto

fundamental la infraestructura física (aulas, biblioteca, auditorios, laboratorios, talleres, de bienestar entre otros) dentro de su propuesta pedagógica interdisciplinaria y flexible, la cual responde a las necesidades de su naturaleza, a las modalidades de formación, a su crecimiento poblacional, a la metodología y estrategias pedagógicas que se deben desarrollar.

La Universidad ECCI fue fundada en 1977, inicialmente como Escuela Colombiana de Carreras Intermedias, sus instalaciones estaban ubicadas en una casa de la carrera séptima con calle 53, según fuente oral del Señor Rector Ing. Fernando Soler López. A partir de 1980 la ECCI traslada sus instalaciones a un edificio ubicado en la carrera 19 No. 49 - 12, inmueble donde funcionaba el Colegio departamental Antonio Nariño, siendo este predio la primera propiedad de la Institución y la génesis de su consolidación predial, con un área de lote de 381,95 mts<sup>2</sup>.

Para 1990 se inicia un proceso de concentración de la planta física entorno a las instalaciones de la sede principal el cual se desarrolla durante toda la década; las nuevas instalaciones se ubican en predios cercanos, de los cuales algunos son en arriendo y otros propios, ubicados en la misma manzana y sobre la carrera 19 entre calles 48 y 51.

Es en ese mismo año se reglamenta a través del Acuerdo 6 de 1990 los Estatutos de ordenamiento físico del Distrito Especial de Bogotá, como instrumento de la gestión urbana, quedando la ECCI inmersa en un sector de área múltiple.

En 1992 la Ley 30 permitió la creación de nuevos programas, este factor incide en el desarrollo y consolidación de la Institución en este lugar, e incurre en varias reformas que modifican las necesidades de la planta física, exigiendo la construcción de nuevas edificaciones y adquiriendo nuevos lotes, visualizando el futuro crecimiento de la ECCI.

La Universidad comprometida con los estándares de calidad en la Educación Superior, dispone de instalaciones cómodas, adecuadas a las necesidades de cada programa y dotadas de tecnología, que facilitan los procesos de aprendizaje articulados con las funciones de proyección social. La Universidad cuenta con una planta física que comprende 119.279.483mt<sup>2</sup> construidos; en los cuales se llevan a cabo las tres funciones sustantivas, academia, investigación, proyección social; así como las labores administrativas y demás actividades complementarias para cubrir las necesidades de toda la comunidad académica. Para desarrollar las actividades y labores de docencia, se cuenta con 322 aulas y 160 laboratorios y talleres en múltiples áreas, los cuales son utilizados por los diferentes programas.

La infraestructura física está constituida por laboratorios en múltiples áreas, aulas de clase, teatro para las reuniones masivas, auditorios de beneficio general para los diferentes programas, biblioteca, oficinas para el ejercicio de la función académico- administrativa de las diferentes dependencias, escenarios deportivos, cafeterías, zonas de recreación, servicios sanitarios, parqueaderos, zonas verdes, caminos peatonales y zonas de reserva.

La Universidad con tres grandes sedes distribuidas en sitios estratégicos de la Capital Colombiana, una en Teusaquillo, una en la 170 y la última adquisición en el centro. A continuación, se da a conocer la infraestructura y proyección de cada una de las sedes, con una breve descripción de los espacios propios para el desarrollo del programa.

**Tabla 10. Distribución de Metros cuadrados de los Edificios de la Sede Teusaquillo**

TEUSAQUILLO		AREAS POR USO ACTUALES												TOTAL
	TENENCIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SEDE A	P		344,66				144,93	180,59		109,84	69,63	23,78	133,49	1006,92
SEDE B	P	570,01	371,47				213,18	311,9		227,51	21	32,22	189,63	1936,92
SEDE C	P	653,06	260,42	169,04			359,27	170,88		141,9	136,09	58,73	232,87	2182,26
SEDE CA	A	2115,1					360				46,12			2521,23
SEDE D	P	106,18	538,04				344,18	241,27		640,24		26,54	46,59	1943,04
SEDE E	P	907,96	48,04	288,37			404,27	33,56		37,18	68,27	23,62	136,38	1947,65
SEDE F	P	404,2	177,45	214,32	103,46		178,95		5,6	24,84	18,88	39,19	234,37	1401,26
SEDE G / CID	P	1297,6	72,53	56,74	208,03	335,63	575,07	123,76	639,52	229,85	73,92	80,69	445,46	3354,91
SEDE G2	P	318,91					126,46	16,57	108,24	63,14	17,66	8,25	89,04	748,27
SEDE J/DIESEL	P	773,34	213,26	135,57			290,68	128,76		350,88	26,94	62,63	134,5	2116,56
SEDE J2	P	799,04		216,64			160,94	3,26		22,76		63,69	289,86	1556,19
SEDE J3	P	1010,2	235,97				32,66	71,83			22,27	39,02		1411,93
SEDE K	P	303,15	654	272,26			50,025	382,69		94,88		16,52	35,45	1808,975
SEDE L	P						43,15					233,12	28,27	304,54
SEDE MULTIPLE	P	16,73	410,41	113,83			3,78	246,63		79,89		28,79	465,91	1365,97
SEDE I	P	17,79	117,38				39,53			30,63	168,78	7,92	35,56	417,59
SEDE S	P	997,29	136,68		147,72			58,66				94,74	356,91	1792
SEDE P	P	1725,1	522,39	399,21	85,75		610,86	350		555,38		83,15	984,7	5316,56
<b>TOTAL</b>		<b>11018</b>	<b>3966</b>	<b>1866</b>	<b>397,24</b>	<b>335,63</b>	<b>3937,9</b>	<b>2441,7</b>	<b>70544</b>	<b>2608,9</b>	<b>669,56</b>	<b>827,86</b>	<b>3554,1</b>	<b>33132,775</b>

* TENENCIAS														
P PROPIEDAD		1.	AULAS				7.	OFICINAS Y AREAS ADMINISTRATIVAS						
A ARRIENDO		2.	LABORATORIOS				8.	AREAS DEPORTIVAS Y RECREATIVAS						
C COMODATO		3.	TALLERES				9.	CAFETERIAS, COMEDORES						
O OTROS		4.	AUDITORIOS				10.	SERVICIOS GENERALES						
		5.	BIBLIOTECAS				11.	SERVICIOS SANITARIOS						
		6.	CIRCULACIONES				12.	OTROS (Estructura, Muros, Porticos, Parqueadero)						

**Fuente:** Jefatura de Infraestructura y Planta Física 2019

### a) SEDE CENTRO “CRISANTO LUQUE”

A finales del año 2016 la Universidad adquirió el Edificio Crisanto Luque ubicado el centro de la ciudad de Bogotá, para adecuarlo para los procesos académicos se realizó actividades de recuperación del edificio por medio de la modalidad de demolición. El edificio cuenta con una Licencia de construcción No. LC 16-1-0345 del 19 de octubre del 2016, otorgada por la Curaduría Urbana N° 1. Los procesos de adecuación tuvieron como resultado un edificio moderno de 13 pisos de 15.600 mts<sup>2</sup>, con capacidad para 3.826 estudiantes que tienen a su servicio aulas de clase, laboratorios, salas de sistemas, biblioteca, áreas sociales y de bienestar, plazoleta de comidas, áreas administrativas entre otros.

Este edificio cuenta con laboratorios modernos para los programas de Ingeniería entre los que se destaca la sala CISCO, Laboratorio de Telemática, Laboratorio de Química, Laboratorio de Física, Laboratorio de métodos, Laboratorio de Arquitectura de computadores entre otros.

## b) SEDE CENTRO CULTURAL Y DEPORTIVO CAMPUS ECCI

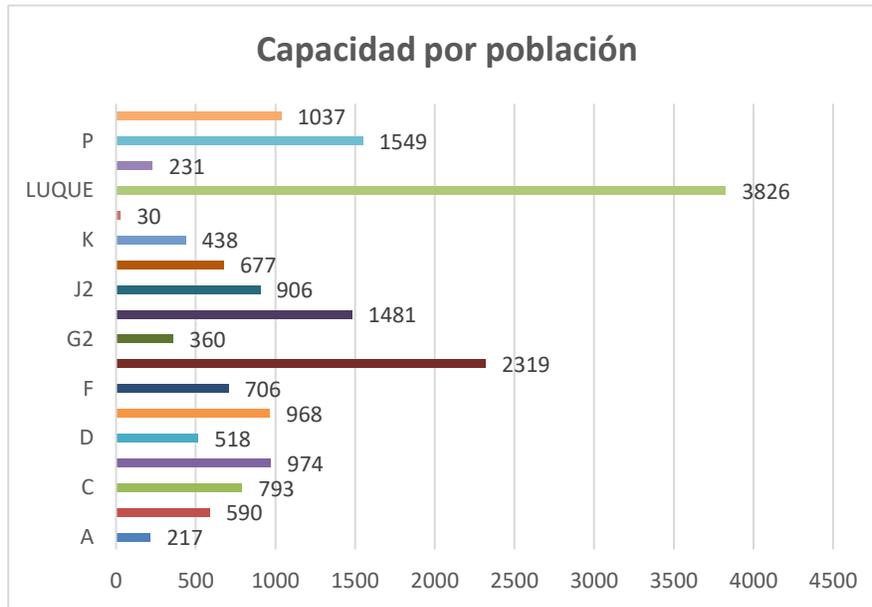
La Universidad cuenta con un Centro deportivo y cultural ubicado en la calle 170, en el cual el personal administrativo, docente y estudiantil pueden desarrollar diferentes actividades dirigidas al bienestar Institucional, en la siguiente tabla se da a conocer los diferentes espacios que existen en la sede.

**Tabla 11. Espacios de la Sede Centro Cultural y deportivo Campus ECCI**

DETALLE		CANTIDAD
Aulas múltiples o auditorios	Auditorio	4
	Museo	
	Capilla	
	Salón Imperial	
	Cancha de Tenis	6
	Cancha de Baloncesto	
	Cancha Sintética	
	Cancha de Hokey	
	Cancha de Futbol (2)	
	Zonas de recreación	5
Oficinas	1	
Cafeterías	1	
Servicios sanitarios	4	
Otros (parqueadero, bodega)		

*Fuente: Jefatura de Infraestructura y Planta Física 2019*

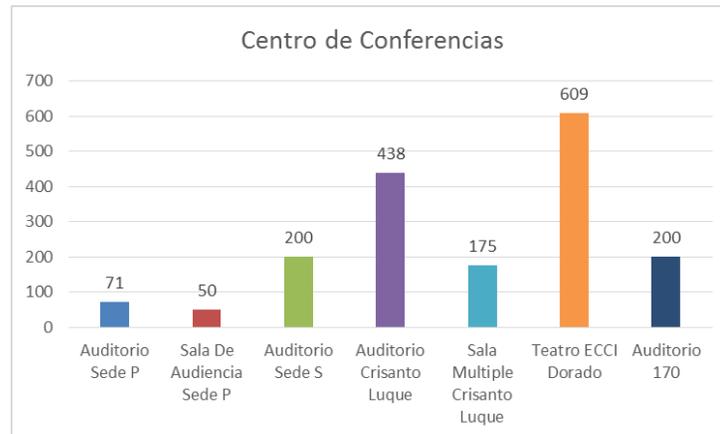
## c) CAPACIDAD INSTALADA POR EDIFICIOS



*Fuente: Jefatura de Infraestructura y Planta Física 2019*

#### d) CAPACIDAD POR TIPO DE AULA

TIPO	#Cantidad
AULAS	322
Sala Sistemas	90
Lab. Electronica y Afines	17
Lab. Automatizacin	5
Lab. Fisica	3
Lab. Quimica /Microbiologia	9
Lab. Fotografia	3
Lab. Plasticos	2
Lab. Robotica	1
Lab. Gastronomia	3
Lab. Ing. Mecánica	5
Taller Ing. Mecanica	13
Taller Dis. Modas	5
Salas de Dibujo	4



A partir del presupuesto proyectado por las directivas de la Universidad ECCI asignan un rubro específico para la adquisición y mantenimiento de la planta física de la Universidad, el cual es ejecutado por el área de Planta Física.

#### e) PROYECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.

Actualmente la Universidad se encuentra en espera de la aprobación del Plan de Regularización y Manejo el cual se presentó ante la Secretaria Distrital de Planeación el 3 de febrero de 2010 y se complementó el 23 de marzo de 2018 con Acta de compromiso de estudio de tránsito actualizado.

Dentro del Plan se formuló la propuesta de desarrollo institucional de infraestructura contando con 55 predios la mayoría de ellos colindantes en un ámbito de seis manzanas que genera un área de influencia en el entorno universitario, lo cual constituye un recurso instalado de alrededor del 60% en el sector del Teusaquillo complementado con un 40% en las sedes del Centro “Edificio Crisanto Luque” y en el Campus de la 170 “Sede cultural y deportiva”.

#### 7.3.1. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

Un ambiente adecuado en las dependencias que intervienen en los procesos de la Universidad, se considera lo siguiente:

- a) Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal. A través de reuniones periódicas para evaluar el desarrollo de los procesos.
- b) El mobiliario, los equipos, el hardware y el software necesario.

- c) La identificación y ubicación de los lugares de trabajo.
- d) La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- e) La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo.
  - ✓ El COPASO realiza con la ARP un plan de seguimiento anual para los aspectos laborales que impactan en el bienestar del personal de la Institución.
- f) La evaluación continua del estado y percepción de calidad de las aulas, talleres y laboratorios por los estudiantes para el desarrollo de sus actividades académicas.
- g) Inclusión en el procedimiento de autoevaluación del capítulo de Infraestructura, el cual contiene requisitos de cumplimiento para el otorgamiento y mantenimiento de los registros calificados y los certificados de acreditación de alta calidad.

#### 7.4. COMPETENCIA

La Universidad ECCI debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
  - Esto se realiza a través de la definición de los perfiles de cargo que describen sus funciones.
  - Se realizan evaluaciones de desempeño administrativo anualmente.
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;

A partir de las evaluaciones del personal se identifican las necesidades primarias para la formación y capacitación del personal, además de algunos requerimientos específicos del jefe de área, que alimentan el Plan Institucional de Capacitación Docente y Administrativo.

- La alta dirección se asegura que su personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades, aplicando los mecanismos de comunicación interna descritos en el numeral 5.5.3 de este documento.
  - En las evaluaciones de desempeño se cuestiona al personal acerca del entendimiento de la política y de su aporte a los objetivos de calidad.
  - En las evaluaciones a docentes y estudiantes se evalúan los niveles de servicio.
  - Resultados o seguimiento semestral y anual.
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

- Se verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio de la aplicación de las evaluaciones de personal que se aplican a los colaboradores y al jefe inmediato en los periodos posteriores.
- Y para el caso de los docentes se solicitan resultados que aseguren el buen desempeño y avance en la formación avanzada recibida. Los docentes deben entregar productos como: artículos, ponencias, etc.

d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia

El departamento de Gestión del Talento Humano es el ente encargado de custodiar, mantener y actualizar el expediente de personal que se encuentra asignado a los procesos a certificar.

- Hojas de vida: Documentos que sustentan la formación, habilidades y experiencia.
- Actas y planillas de asistencia a capacitaciones.

Para el caso de los docentes se estableció un sistema para evaluar, su proceso de formación y la evaluación de su desempeño. Esto se viene aplicando desde el periodo 2011-2, el cual institucionaliza la política de seguimiento docente para la verificación de la buena asignación de los mismos en los cursos programados semestralmente.

## 7.5. TOMA DE CONCIENCIA

Desde la Universidad ECCI, ha venido desarrollando estrategias como:

- Divulgación en la página principal de la Universidad todo lo concerniente al sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicados internos a la comunidad académico administrativo.
- Campañas de sensibilización de los procesos, que se realizan en televisores ubicados en diferentes puntos estratégicos de la Universidad y en las coordinaciones de programas.

## 7.6. COMUNICACIÓN

La alta dirección establece el siguiente proceso de comunicación interna dentro de la Universidad, con el fin de asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.

Los medios que la Institución ha definido para dar a conocer sus directrices y resoluciones son:

- El boletín rectoral.

- Comunicados.
- Comunicaciones internas (correos electrónicos masivos).
- Folletos.
- Carteleras.
- Publicaciones en la página Web.
- Reuniones de trabajo o reuniones de divulgación a los responsables de proceso.
- Manual de comunicación organizacional.



**Figura 6. Procesos de comunicación interna de la Universidad ECCI**

A continuación, se adjunta la matriz de comunicación en donde la Universidad ECCI contempla los siguientes aspectos:

- Qué se comunica.
- Cuando se comunica.
- A quién se comunica.
- Cómo se comunica.
- Quién comunica.

QUÉ SE COMUNICA	CUÁNDO SE COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
1. Mapa de procesos	Cuando se realicen cambios.	A todas las partes interesadas.	Página web. Comunicaciones internas (correos). Reuniones de divulgación a los responsables de proceso.	Rector Oficina de Calidad
2. Política de calidad	Cuando se realicen cambios.	A todas las partes interesadas.	Página web. Reuniones de divulgación a los responsables de proceso.	Rector Director de Planeación Oficina de Calidad
3. Objetivos de calidad	Cuando se realicen cambios.	A todas las partes interesadas.	Página web. Reuniones de divulgación a los responsables de proceso.	Rector Director de Planeación
4. Documentos del sistema de gestión	Cuando se realicen cambios.	A las partes interesadas que tengan alcance del documento	Página web – centro de descargas. Reuniones de capacitación. Comunicaciones internas (correos).	Oficina de Calidad Responsable de proceso
5. Requisitos de las partes interesadas	Cuando se realicen cambios.	A todas las partes interesadas.	Página web. Reuniones de divulgación a los responsables de proceso.	Rector Director de Planeación Oficina de Calidad
6. Requisitos legales y reglamentarios	Cuando se realicen cambios.	A las partes interesadas que tengan alcance del documento	Página web – centro de descargas – normatividad. Reuniones de capacitación. Comunicaciones internas (correos).	Rector Secretaría General
7. Desempeño de los procesos	Dos veces al año.	Oficina de Calidad	Cuadro de mando. Documentos.	Responsable de proceso
8. No conformidades y planes de mejoramiento	Cuando amerite.	Responsable de proceso que se le levanta la No conformidad	Comunicaciones internas (correos).	Rector
9. Programa de Auditorías Internas del Sistema de Gestión	De acuerdo al programa de auditorías.	Responsable de proceso Auditores	Reuniones. Comunicaciones internas (correos).	Director de Planeación Control Interno y Auditoría Oficina de Calidad
10. Plan de auditorías internas	Ocho días antes de la ejecución de la auditoría.	Responsable de proceso Auditores auxiliares	Reuniones. Comunicaciones internas (correos).	Auditor líder

11. Informe de auditoria	Después de realizada la auditoria.	Responsable de proceso Auditores auxiliares Oficina de calidad Oficina de Control Interno y auditoria	Reunión de cierre. Informe escrito.	Auditor líder
12. Informe general de auditoria	Al culminar el programa de auditorías.	Rectoría	Informe escrito.	Director de Planeación Control Interno y Auditoria Oficina de Calidad
13. Revisión por la Alta Dirección	Al culminar el programa de auditorías. Una vez al año.	Rectoría	Reunión. Acta de la Revisión.	Director de Planeación Oficina de Calidad Control Interno y Auditoria Acreditación
14. Resultados de la revisión por la Dirección	Cuando se realice la revisión por la Dirección.	Responsable de proceso	Reunión.	Rector Director de Planeación

**Fuente:** Sala General y Oficina de Calidad

## 7.7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación de estos procesos es el medio por el cual se asegura que los departamentos y personas que intervienen en estos procesos los conozcan y cumplan con los requisitos especificados.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

***Procesos de direccionamiento y planeación, Misionales y de apoyo descritos en el mapa de procesos.***

Parámetros para la definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC inicia con:

- La iniciativa de las directivas por implementar un Sistema de Gestión de la Calidad - SGC basado en la norma ISO 9001:2015, el cual evidencie el mejoramiento continuo de los procesos que complemente el proceso de acreditación de alta calidad que se ha logrado en varios de los programas de la Universidad.
- Explicación del análisis y realimentación del diagnóstico de problemas, restricciones y vulnerabilidades realizada desde el año 2005.
- **Plan de desarrollo:** Dentro de este documento se encuentra definida la Política de la Calidad del servicio Administrativo, a través de la cual las directivas se comprometen mejorar y asegurar los distintos procesos administrativos de la Institución.
- **Los principios de la Política de Calidad que aplican al alcance son:**
  - El principio de la evaluación permanente y el mejoramiento continuo.
  - El principio del desarrollo del talento humano.
  - El principio del respeto.
  - El principio de la gestión racional de los recursos.
  - El principio de la información clara.
  - El principio de la pertinencia.
  - El principio del buen vecino.

- **Reglamento estudiantil**, en el cual se reglamenta los parámetros de:
  - Selección, admisión, ingreso y matrícula.
  - Los aspectos académicos y del registro estudiantil.
  - Las opciones de grado y el título otorgado.
  - Régimen disciplinario.
  - Representación estudiantil.
- En el **Proyecto Educativo Institucional (PEI)** dentro de las declaraciones y prospectivas institucionales se establece las del **Sistema de Gestión de Calidad– SG**, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las funciones sustantivas de la Educación Superior y la calidad en sus procesos, la Universidad ECCI propende por un Sistema Integrado de Calidad, que centraliza de forma sistémica y sistemática la información de los diferentes actores y procesos que intervienen en la prestación del servicio de Educación Superior.

La interacción entre el Modelo de Autoevaluación y el Sistema de Gestión de la Calidad se articulan desde conceptos Institucionales de Autoevaluación y Autorregulación, posibilitando generar una visión global y unificada sobre el estado real de los procesos de la Universidad, a través del análisis de sus indicadores, el seguimiento a los proyectos de mejora, la percepción de los actores del proceso, los resultados del proceso de auditoría y la implementación de acciones correctivas y mejora.

Dentro de cada una de las caracterizaciones definidas para cada proceso se establecen los requisitos de la norma ISO 9001 que se deben cumplir para asegurar la satisfacción de nuestro cliente.

**Aspectos generales del manual de calidad:** El manual de calidad agrupa los lineamientos y el compromiso de las directivas con la consolidación de un sistema interno de aseguramiento de la calidad – SIAC en la Universidad ECCI.

El manual de la calidad se revisará mínimo de una vez al año desde la última actualización.

## CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Generar mecanismos de control sobre los documentos elaborados dentro del sistema de gestión de la calidad – SGC de la Universidad para sus procesos, tal como lo establece el numeral 7.5.3.1 Control de la información documentada de la norma NTC ISO 9001:2015.

El procedimiento de control de documentos establece los siguientes controles:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

**Ver procedimiento de control de documentos: PR-SG-001.**

## CONTROL DE LOS REGISTROS

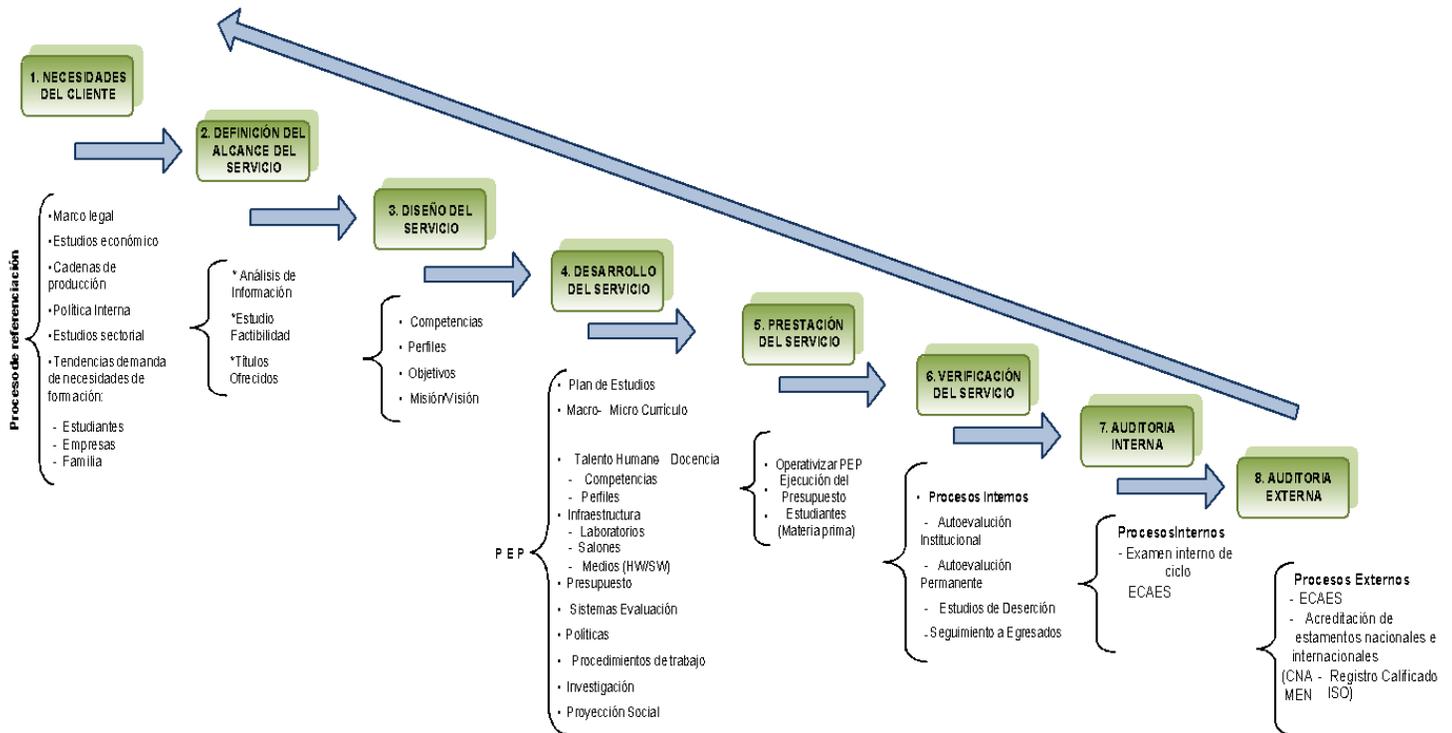
Generar mecanismos de control sobre los registros del sistema de gestión de la calidad – SGC de la Universidad ECCI para sus procesos tal como lo establece el numeral 7.5.3.2 para el control de la información de la norma NTC ISO 9001:2015.

Los registros se deben mantener controlados porque ellos son la evidencia de la conformidad del sistema de gestión de la calidad – SGC, permitiendo verificar la trazabilidad de los procesos. Se ha establecido un procedimiento documentado que le permita a los usuarios internos del sistema identificar, archivar, recuperar, proteger, retener (tiempo de conservación) y disponer (uso) de ellos.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Durante la planificación de los servicios educativos se considera:



**Figura 8. Proceso de Docencia**

- Durante la planificación de la realización de los servicios, los procesos a certificar determinan,
- Los objetivos de la calidad y requisitos para el producto, se encuentran establecidos en el alcance,
- La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.
  - ✓ Los requisitos para el servicio marcados en la normativa vigente, que se cita en este manual y en cada procedimiento general.
  - ✓ Documentos: **Ver listado maestro de documentos.**
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
  - ✓ Se encuentran señalados en las caracterizaciones de cada proceso, además de los mecanismos generales que fija la Universidad a nivel de

quejas, reclamos, sugerencias y en el proceso de autoevaluación Institucional.

Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de los procesos que forman parte del alcance.

Se definen en la caracterización del proceso en la sección de documentos relacionados.

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Figura 9. Etapas 1 y 2 del proceso de docencia

### 8.2.1. Comunicación con el cliente

Se han elaborado e implantado instrumentos para conocer el nivel de satisfacción del cliente, los cuales se aplicarán unos de forma permanente y otros de acuerdo a las

actividades realizadas, como una disposición eficaz para la comunicación con los clientes respecto a:

- a) La información sobre el servicio que se ofrece. Esta información se encuentra contenida no sólo en el Reglamento Estudiantil, sino en la diferente información publicitaria que se realiza para el proceso de inscripción, matrícula y grados, a través de folletos, la página web de la universidad y él envió de correos masivos.
- b) Las consultas del usuario respecto al servicio. Se efectúa a través de encuestas de servicio periódicas, realizadas a los diferentes procesos.

La realimentación del usuario sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas. Uno de los mecanismos internos para conocer las opiniones de nuestros clientes son los buzones de sugerencias ubicados en áreas de atención al público o por la página web de la Universidad.

### **8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios**

La Universidad determina:

- a) Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para la entrega del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con los procesos de la Universidad.
- d) Cualquier requisito adicional que la Universidad considere adicional.
  - Estos requisitos obedecen principalmente y básicamente a los estándares legales definidos para el servicio de educación superior a nivel nacional y a través del cumplimiento de estándares de acreditación de alta calidad para programas académicos.

### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios**

Los lineamientos relacionados con los servicios que se proporcionan, están establecidos no sólo en la normativa interna de la Universidad, sino en algunos parámetros de orden legal que fija el estado los cuales están definidos en el capítulo dos de este manual, para garantizar que:

- a) Se definen los requisitos del servicio.

- b) Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y la norma.
- c) Se tienen documentados y definidos los requisitos a cumplir.

La Universidad mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Se encuentran definidos en el numeral 5.2 Enfoque al cliente.

### 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

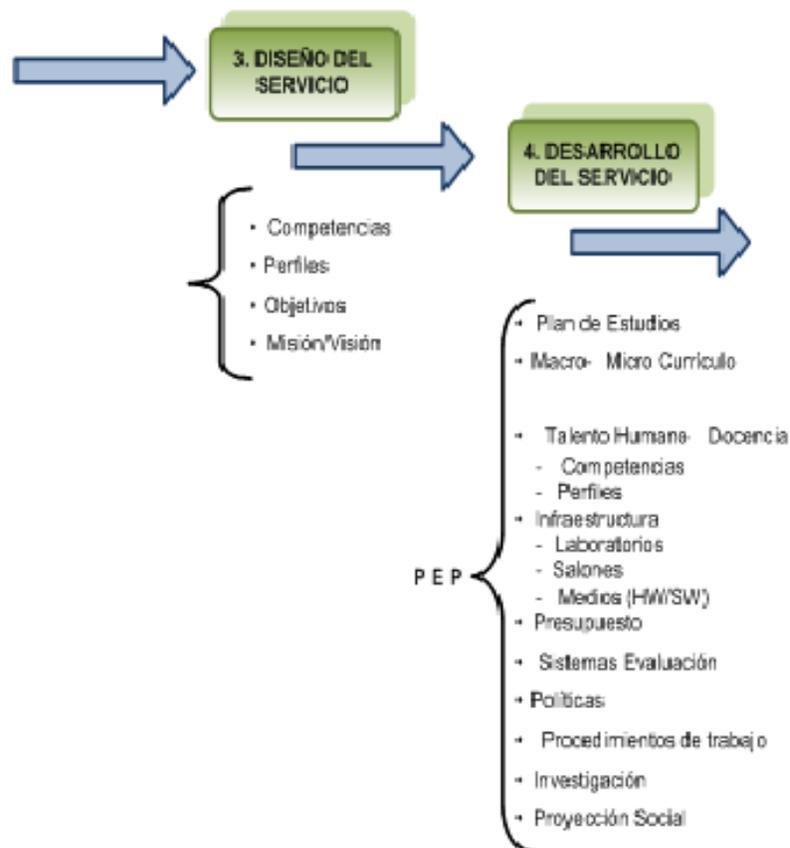


Figura 10. Etapas 3 y 4 del proceso de docencia

#### 8.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

La Universidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios;

- b)** el establecimiento de criterios para: los procesos y la aceptación de los productos y servicios;
- c)** La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d)** La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e)** La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La Universidad dentro de la caracterización del proceso de docencia clarifica las actividades y los productos de las estas etapas (diseño, desarrollo, revisión, verificación y validación), además dentro de sus estatutos y manuales de funciones define las autoridades y responsables de este proceso.

El diseño y desarrollo tiene las siguientes actividades:

- Aprobación de la denominación y creación del programa por el Consejo Superior de la Institución.
- Aprobación del documento maestro del programa para solicitar visita de registro calificado ante el MEN, por el Consejo Académico de la Institución.
- Aplicación de los procesos de autoevaluación para verificar condiciones mínimas de calidad por la Coordinación y la Jefe de Autoevaluación y Autorregulación.
- Cargue de documentación en el sistema de información SACES del MEN.
- Si la información no se encuentra completa el programa es devuelto por completitud.
- Visita de pares académicos para la aprobación del registro calificado del programa.
- Cartas de respuesta por la Rectoría de la Universidad para la aclaración de requisitos.
- Emisión de Registro Calificado.

### **8.3.2. Entradas para el diseño y desarrollo**

Estos elementos de entrada deben incluir:

- a)** Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b)** Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c)** La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y

**d)** Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Los elementos de entrada están contemplados en:

- Información sectorial.
- Referenciales nacionales e internacionales para la creación y actualización del programa.
- Reglamentación Ministerial.
- Reglamentación del CNA. para acreditación de alta calidad.
- Estatutos institucionales.
- PEI - Proyecto Educativo Institucional.
- Reglamento Estudiantil.
- Reglamento docente.
- Caracterización del proceso.
- Formatos de currículos: Macro y micro por competencias
- Revisiones o informes de visitas anteriores.
- Informes de autoevaluación institucional.
- Formatos de descripciones de cargo.

### **8.3.3. Controles del diseño y desarrollo**

La Universidad debe controlar el diseño y desarrollo teniendo en cuenta:

- a)** Se definen los resultados a lograr;
- b)** Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c)** Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d)** Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e)** Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f)** Se conserva la información documentada de estas actividades.

Cuando se ejecutan reformas curriculares a un programa académico, se deja como registro un acta del comité curricular donde se toma la decisión.

Esta acta es aprobada por el Decano de la facultad a la cual pertenece el programa, junto con el apoyo del Director de currículo y una vez autorizadas las modificaciones estas son enviadas para última aprobación al Consejo académico. Una vez aprobadas por el Consejo Académico, son remitidas al Ministerio de Educación Nacional.

Según el decreto 1295, “el Artículo 42.- *Modificaciones a programas. - Cualquier modificación de la estructura de un programa que afecte una o más condiciones de calidad, debe informarse al Ministerio de Educación Nacional y en todo caso requerirán aprobación previa las que conciernen a los siguientes aspectos:*

- 42.1. Número total de créditos del plan de estudios.
- 42.2. Denominación del programa.
- 42.3. Convenios que apoyan el programa, cuando de ellos dependa su desarrollo.
- 42.4. Cupos en programas del área de la salud.
- 42.5. Ampliación de énfasis en programas de maestría o inclusión de la modalidad de profundización o investigación.
- 42.6. Creación de centros de asistencia a tutoría, para el caso de los programas a distancia.
- 42.7. Adopción de la modalidad virtual en un programa a distancia.
- 42.8. Cambio de estructura de un programa para incorporar el componente propedéutico.

*Para tal efecto, el representante legal de la institución hará llegar al Ministerio de Educación Nacional a través del sistema SACES o cualquier otra herramienta que éste disponga, la respectiva solicitud, junto con la debida justificación, y los soportes documentales que evidencien su aprobación por el órgano competente de la institución, acompañado de un régimen de transición que garantice los derechos de los estudiantes. En todo caso el Ministerio de Educación Nacional podrá requerir información adicional.”*

### **Revisión del diseño y desarrollo**

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los registros calificados de los programas deben ser renovados según la vigencia definida por el MEN. De acuerdo al decreto 1075 de 2015, la vigencia de los registros calificados será de siete (7) años.

Una vez vencido este tiempo se deben solicitar visita para renovación del registro antes de la fecha límite siguiendo el cronograma de las fases de renovación. Igualmente, es

obligatorio mantener de forma periódica los procesos de autoevaluación institucional, para hacer seguimiento a las condiciones mínimas de calidad.

De forma completa se realizan procesos de autoevaluación de uno (1) a dos (2) años.

En los aspectos de docencia, coordinaciones de programa y servicios administrativos asociados al programa se realizarán semestralmente en dos (2) cortes por semestre.

### **Verificación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

Se adicionan aspectos como:

- Revisiones de los comités:
  - a. Curricular.
  - b. Proyección social.
  - c. Investigación.
  - d. Autoevaluación.
- Seguimientos a los egresados y empresarios
- Información del observatorio laboral.
- Metodología de evaluación de la pertinencia.
- Pruebas Saber Pro.
- Seguimientos a los egresados y empresarios.
- Información del observatorio laboral.
- Metodología de evaluación de la pertinencia.

La Universidad realiza este proceso de validación no sólo a través del comité curricular de cada programa académico, el cual está integrado por Estudiantes, Egresados, Docentes y el Coordinador, con el fin de realizar las modificaciones al currículo de acuerdo a las necesidades del entorno, del cliente y de las personas encargadas de este proceso.

### **Validación del diseño y desarrollo**

La Institución formalizó la aplicación de la metodología de Pertinencia, que consiste en una evaluación sistemática de las competencias de los egresados durante su desempeño laboral.

### **8.3.4. Salidas del diseño y desarrollo**

Las salidas del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Y deben aprobarse antes de su liberación.

Las salidas del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Los resultados del diseño y desarrollo son:

- Registro calificado emitido por el Ministerio de Educación Nacional. Este documento es el único que valida las condiciones mínimas de calidad para ofertar y entrar en funcionamiento el programa.
- Los Registros calificados son obligatorios para ofertar los programas y son gestionados por el jefe de Autoevaluación y Autorregulación, y la Rectoría de la Universidad.

#### 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Figura 11. Compras



##### 8.4.1. Tipo y alcance del control

La Institución ha definido un procedimiento de compras y un manual de proveedores y contratistas, que le permita realizar una adecuada selección para la adquisición de bienes y servicios:

- Políticas de compras e inventarios: PL-CO-001.
- Procedimiento de compras: PR-CO-001.
- Manual de proveedores y contratistas MA-CO-001

#### **8.4.2. Información para los proveedores externos**

Las solicitudes de compras de bienes, materiales o servicios las realiza las áreas involucradas en el alcance del sistema de gestión de calidad, a través de las solicitudes de requerimientos de materiales semestrales que realizan y las solicitudes eventuales dependiendo el requerimiento las realiza un responsable definido en el procedimiento de compras.

Las compras sustanciales se especifican a través de la ejecución del presupuesto aprobado anualmente, el cual hace el levantamiento de las necesidades, las prioriza y autoriza su ejecución.

Inicialmente cada persona responsable de una adquisición debe verificar que ésta cumpla con los requisitos de compra y especificaciones correspondientes, así como la oportunidad en la entrega. Cuando se identifique que el proveedor no cumple con lo estipulado, no se recibe el producto y se busca otro proveedor. Las anotaciones o comunicados deben estar registrados en la carpeta de cada proveedor para ser tenida en las evaluaciones del mismo.

#### **8.5. *PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO***

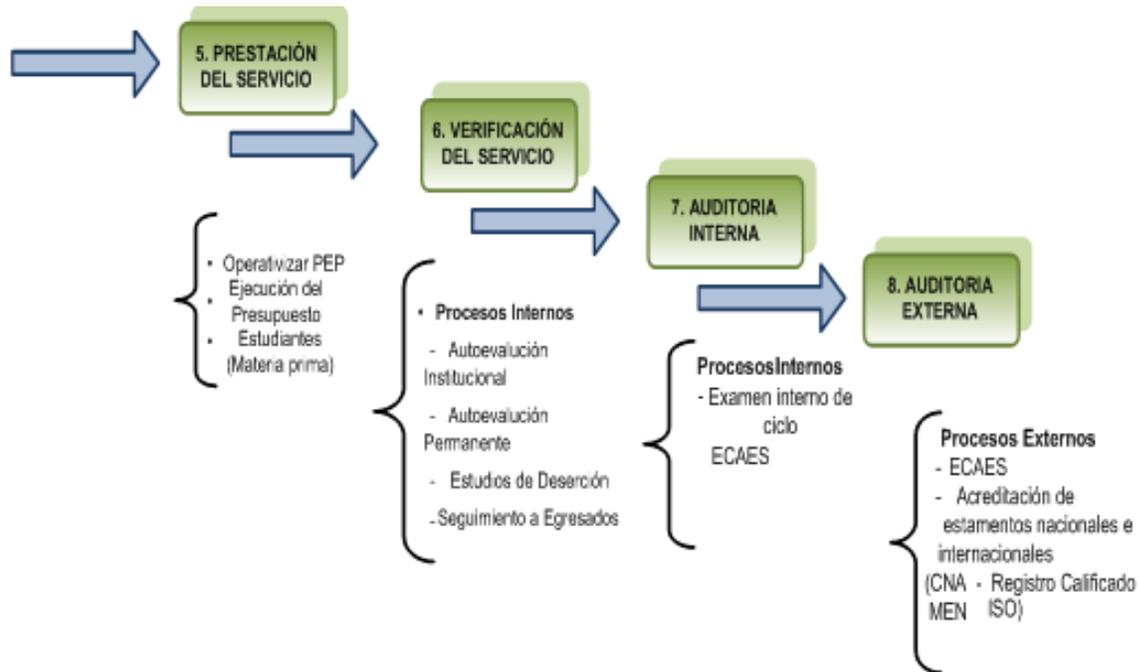


Figura 12. Etapas 5, 6, 7 y 8 del proceso de docencia

### 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Los procesos de la Universidad se planifican y llevan a cabo para la prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa aplicable por la Universidad. Las condiciones controladas incluyen, en los casos que sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina: las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición.

- ✓ La aplicación del procedimiento de autoevaluación por programa e institucional. Se ejecuta semestralmente y según sus resultados se hace gestión de: Cursos, docentes, infraestructura y todo aquello que afecte la prestación del servicio de educación superior.
- ✓ La aplicación de este procedimiento deja registros en el sistema de información, en comunicados escritos enviados a las dependencias y actualiza los indicadores de algunos procesos del mapa de procesos institucional.

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

La Universidad para sus procesos identifican los servicios de los diferentes registros y procedimientos mediante códigos asignados a los formatos y registros, además de la implementación del sistema de tablas de retención documental al través del proyecto de Gestión Documental.

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Los bienes que son propiedad del usuario mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada, conforme a lo establecido en las normas de la Universidad. En el caso de que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

- ✓ Los documentos entregados por los estudiantes son custodiados de acuerdo a las normas de archivística a nivel nacional y existen formatos para el control de entrega y devolución de documentos.
- ✓ Existe un reglamento de propiedad intelectual que especifica las condiciones de participación en los proyectos de grado e investigación institucional.

### **8.5.4. Preservación**

Para los procesos la Universidad ECCI conserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al destino previsto identificando, almacenando y protegiendo los productos de los procesos que forman parte del alcance.

## **8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Universidad conserva su información documentada, de los procesos establecidos para demostrar la conformidad con los requisitos.

### **8.7. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**

Los procesos de la Universidad ECCI se aseguran de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

En caso de presentarse un servicio no conforme los procesos, se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas. Los responsables de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se corrige un servicio o producto no conforme, el dueño del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos, de igual forma se tienen identificados en los procedimientos del proceso.

Cuando se detecta un servicio o producto no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, el responsable del proceso toma las acciones necesarias respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, lo cual se especifica en el procedimiento del servicio no conforme.

Ver procedimiento de servicio no conforme No. PR-SG-006

***Matriz de servicio no conforme.***

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1. Generalidades**

Los procesos de la Universidad se planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para dar seguimiento, medición y analizar el SGC, implementando los procesos monitoreo, medición, análisis y mejora, de acuerdo:

- a) Demostrar la conformidad del servicio,

- b) Garantizar la conformidad del SGC,
- c) Realizar la efectividad del SGC.

### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

La comprensión de las necesidades del estudiante a través de los requisitos del cliente, conocer a los alumnos en sus necesidades y las variables que a través del servicio que ofrecemos puede satisfacer.

A partir de los instrumentos definidos para el seguimiento a la percepción de los clientes respecto al nivel de cumplimiento de los requisitos, se definen como fuentes de información las quejas y reclamos del cliente, la aplicación de encuestas, la comunicación directa con los clientes.

### **9.1.3. Análisis y evaluación**

Los responsables de los procesos determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos, por medio de indicadores de gestión definidos por cada uno de ellos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte del comité de calidad, y en cada proceso, el análisis proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

Con la inclusión de estos datos se determinará la eficacia del Sistema. Finalmente, con los resultados del análisis de datos se elaborará el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del Sistema de Gestión de la Calidad, que podrá incluir la oportunidad de realizar acciones preventivas.

## **9.2. AUDITORIA INTERNA**

El comité de calidad propone un plan de auditoría interna conforme al procedimiento de auditorías PR-SG-003 para determinar si los procesos auditados son congruentes con lo definido en la norma ISO 9001:2015 y si se han implementado y mantiene de manera eficaz.

Dentro de los parámetros que se siguen para la elaboración del programa de auditoría se encuentran:

- El estado y la importancia de los procesos.
- Áreas a auditar.
- El alcance.
- Frecuencia
- Metodología.

Una vez ejecutado el programa de auditoría, se realimentarán los resultados con los jefes de proceso, con el fin de consolidar el Plan de Mejoramiento o el levantamiento de las acciones, en el cual se identifican responsables y fechas de implementación de las acciones correctivas necesarias para subsanarse las falencias detectadas en el proceso.

El responsable del área el cual está siendo auditado tiene el deber de asegurar que las acciones son emprendidas sin demoras indebidas, con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Dentro de las actividades de seguimiento se incluye la verificación de las acciones tomadas y de los resultados de la verificación.

En cada una de las caracterizaciones se han definido indicadores, los cuales se constituyen en un método para darle seguimiento a los procesos con el fin de alcanzar los resultados planificados, deben llevarse a cabo las correcciones y acciones correctivas según sea el caso.

La Universidad hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Mantiene, asimismo, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

La liberación y prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que se apruebe por parte de los directores de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y, cuando corresponda, por el cliente.

### 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

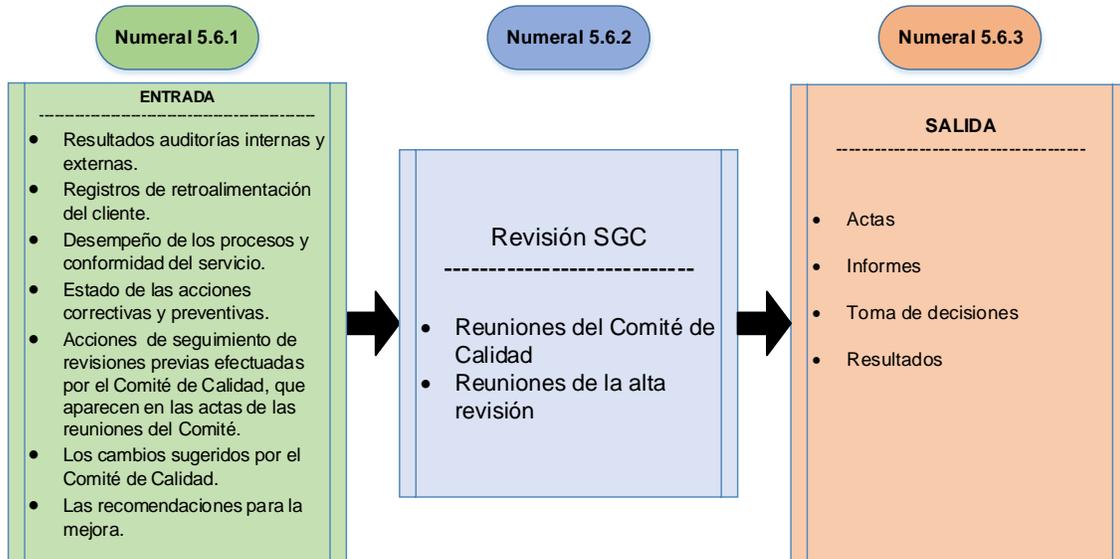


Figura 13. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

#### 9.3.1. Generalidades

Para asegurar la pertinencia, adecuación y eficiencia continua del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, el representante de la alta dirección ha programado reuniones periódicas con el Comité de Calidad y la Sala General (alta dirección), con el propósito de realimentar y fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad, registrando en las respectivas actas de reunión las conclusiones derivadas de las mismas y se socializan igualmente los temas de importancia en los Consejos académicos y administrativos que se realizan mensualmente.

La revisión por la dirección se realizará una vez al año al terminar el primer periodo académico para tomar decisiones que permitan identificar acciones de mejora para ser implementadas.

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación, eficacia e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión, la evaluación del SGC se basa en la exploración de la información aportada para la Revisión por la Dirección.

### 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora.

### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- c) Las necesidades de recursos.

## 10. MEJORA

### 10.1. GENERALIDADES.

### 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

La alta Dirección y los responsables de los procesos mejoran continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, basándose en el análisis de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, las revisiones de la alta dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas realizadas.

Los responsables de los procesos toman acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato.

El procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas es No. PR-SG-004, el cual define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

### 10.3. ACCIÓN MEJORA.

La Universidad ECCEI, realiza seguimiento continuo y periódico de sus procesos mediante indicadores de desempeño, procesos de realimentación de las partes interesadas, estableciendo la trazabilidad de la mejora en el sistema de gestión.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
• Jefe de Calidad - Fabiana Reyes	• Jefe de Calidad - Fabiana Reyes • Director de Planeación y Acreditación - Wolfran Durán	• Director de Planeación y Acreditación - Wolfran Durán