

ESCUELA COLOMBIANA DE REHABILITACIÓN

MANUAL DE CALIDAD

JORGE MIGUEL TRIVIÑO

DEPENDENCIA DE AUTOEVALUACIÓN

BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

No.	TEMA	Página
1	GENERALIDADES	3
1.1	Propósito del manual de calidad	3
1.2	Alcance del SGC	3
1.3	Exclusiones del SGC	3
1.4	Control del manual de calidad	3
1.5	Definiciones	4
2	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1	Valores institucionales	4
2.2	Misión	5
2.3	Visión	5
2.4	Estructura organizacional	5
2.5	Objetivos institucionales	6
2.6	Reseña histórica	6
3	PRINCIPALES ORGANOS	8
3.1	Consejo superior	8
3.2	Rectoría	8
4	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	9
4.1	Política de calidad	9
4.2	Objetivos de calidad	9
4.3	Marco legal	9
4.4	Clientes	11
4.5	Estructura del SGC	11
4.6	Estructura de la documentación	12
5	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
6	ANEXOS	15

1. GENERALIDADES

1.1 Propósito del Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que ha sido implementado y se mantiene en la Escuela Colombiana de Rehabilitación, en los macroprocesos de Gestión estratégica, Formación, Investigación, Administración y Gestión, Gestión de Autoevaluación y Mejoramiento.

Así mismo, el Manual presenta el compromiso adquirido por la Escuela Colombiana de Rehabilitación, de aumentar continuamente la satisfacción de los estudiantes, los profesores, los padres de familia, los egresados, la comunidad y las demás partes interesadas. Adicionalmente, el cumplimiento permanente de las directrices institucionales y los objetivos de calidad que enmarcan y orientan la operación del SGC.

1.2 Alcance

Diseño y prestación de servicios de docencia, investigación y extensión de programas de pregrado y posgrado en las carreras profesionales en: Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y en las especializaciones en: Ergonomía, Audiología, Fisioterapia en Neurorehabilitación.

1.3 Exclusiones del SGC

Al Sistema de Gestión de la calidad de Escuela Colombiana de Rehabilitación no aplica el numeral 7.6 de la norma NTC-ISO 9001:2008: **Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.**

Durante la ejecución de los procesos indicados no se requiere la utilización de dispositivos para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación de los servicios, por lo tanto no se hace necesario controlar dispositivos de esta índole.

1.4 Control del Manual de Calidad

El manual de calidad del SGC entra en vigencia, cuando ha sido revisado y aprobado por el Comité de Planeación y Autorregulación. El manual de calidad se revisa y actualiza una vez al año para garantizar la correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos de Ley; la naturaleza de su actualización se identifica en el mismo Manual en la sección denominada "Control de Cambios".

Todo cambio, actualización o modificación que requiera hacerse al manual de calidad debe seguir lo dispuesto en el procedimiento control de los documentos.

1.5 Definiciones

- **Calidad:** Es el grado bajo el cual un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad.
- **Requisitos:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Sistema de gestión de la calidad (SGC):** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios con los cuales está comprometido.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Valores institucionales

Los valores institucionales forman parte integral del currículo y están articulados a los diferentes contextos que directa o indirectamente conforman la organización. Así, las relaciones docente-estudiante, el reglamento académico, los diferentes manuales de procedimiento, los mecanismos de participación, al igual que las pedagogías utilizadas, la proyección social y la investigación, procuran la expresión y afianzamiento de los valores en un marco ético de promoción y calidad humana. La institución reconoce y privilegia los siguientes valores:

- **Justicia.** Entendida como el conocer, respetar y hacer valer los derechos de los individuos. Condena todos aquellos comportamientos que hacen daño a las personas o a la sociedad.
- **Solidaridad.** Es la unión y colaboración mutua para conseguir un fin común. Es un valor trascendental para el género humano que permite e incentiva el desarrollo personal y profesional, en busca de la dignidad y calidad de vida de un grupo social.
- **Equidad.** Se refiere al reconocimiento de las diferencias, las individualidades, necesidades y oportunidades de cada ser humano, para su desarrollo y búsqueda de calidad de vida. En relación con la igualdad tiene el significado de ofrecer a todos oportunidades, sin discriminación alguna.
- **Aceptación de la diferencia.** Es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica. Mediante el valor de la tolerancia se da el reconocimiento de los demás como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y diferencia.
- **Respeto.** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad.
- **Ética.** Designamos con la palabra ética el comportamiento, la conducta y el actuar de hombre en cuanto hombre. La ética es aquella instancia desde la cual juzgamos y valoramos la forma como se comporta el hombre y, al mismo tiempo, la instancia desde la cual formulamos principios y criterios acerca de cómo debemos comportarnos y hacia dónde debemos dirigir nuestra acción. En la tarea de formación, en la administración, en la labor docente, se enfatiza en el sentido de responsabilidad.
- **Sensibilidad Social.** Conciencia de solidaridad y servicio que permite la identificación de los problemas sociales y económicos de la comunidad. Se muestra la necesidad de actuar siempre, buscando ayudar al individuo y promoviendo acciones para mejorar la realidad social.

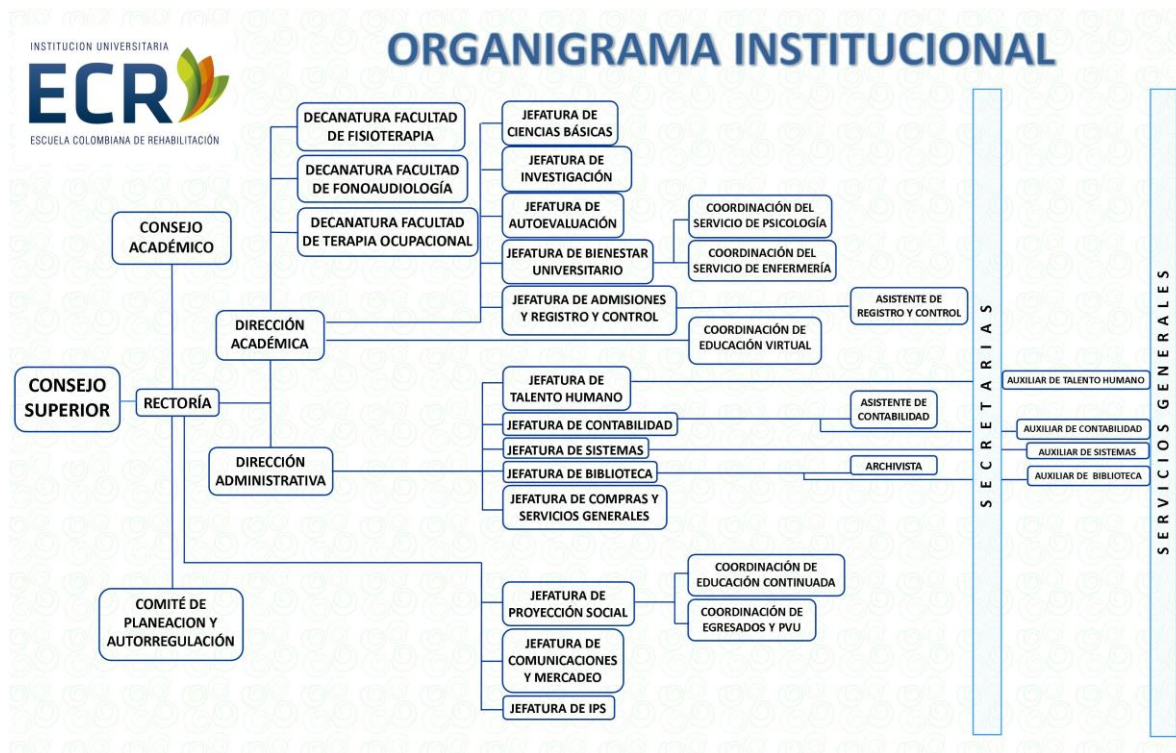
2.2 Misión

Formar seres humanos competentes en su quehacer profesional, concedores del entorno, con alta calidad humana y sensibilidad social para que a través de su acción contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, al desarrollo del país y sean protagonistas del cambio social.

2.3 Visión

La Institución será reconocida nacional e internacionalmente por su excelencia académica, por la generación y transmisión de conocimiento en las diferentes áreas del saber, por la formación integral de profesionales con alto sentido ético, social y humanístico quienes contribuirán a transformar la realidad y a mejorar las condiciones de vida del individuo y su entorno.

2.4 Estructura organizacional



2.5 Objetivos institucionales

- Propender por la formación integral de los estudiantes y el desarrollo del conocimiento, mediante programas de docencia, investigación y proyección social, dentro de un espíritu analítico, responsable y creativo.
- Formar profesionales y ciudadanos comprometidos con el desarrollo social del país, caracterizados por un profundo sentido de honestidad, solidaridad, equidad, tolerancia y sensibilidad social.
- Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento con respeto por la libertad de cátedra y aprendizaje en todas sus formas y expresiones.
- Promover una relación dinámica y permanente entre la investigación, la docencia y la proyección social como fuente de desarrollo institucional.
- Promover el desarrollo de proyectos de investigación, tecnológicos y actividades de apropiación social del conocimiento que aporten al desarrollo institucional, al acervo de conocimiento que sustenta disciplinariamente a las profesiones y a los planes de desarrollo y/o mejoramiento en los diferentes sectores.
- Promover la formación y consolidación de comunidades académicas y la articulación con sus homólogos a nivel nacional e internacional.
- Ejercer impacto en pro del desarrollo social mediante la participación en la definición de políticas y gestión de planes, proyectos y programas relacionados con la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, la habilitación, rehabilitación e inclusión social.
- Establecer mecanismos de seguimiento a los egresados, para promover en ellos la preservación de principios y valores institucionales.
- Fomentar en los miembros de la comunidad la disciplina de la educación continuada, como mecanismo de actualización y cualificación permanente.
- Prestar a la comunidad un servicio con calidad y excelencia, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados y a la infraestructura institucional.
- Favorecer el bienestar de todos los miembros de la organización permitiendo un desarrollo personal y profesional en un ambiente de sana convivencia.
- Facilitar el acceso, la permanencia y la autonomía desde el marco de la educación inclusiva para el fomento de las múltiples y diversas capacidades de los individuos.

2.6 Reseña histórica

La tradición de la Escuela Colombiana de Rehabilitación inició con la historia de la rehabilitación en Colombia, cuando en el año 1947 el Doctor Juan Ruiz Mora, el señor Gustavo Pérez Quiñones, la señora Elvira Concha de Saldarriaga y el Doctor Alvaro Zea fundaron el Instituto Franklin Delano Roosevelt, para la atención de población infantil con problemas físicos, en su mayoría víctimas de la epidemia de Poliomiélitis. En ese entonces, Colombia no contaba con profesionales del área de rehabilitación que pudieran atender la población con discapacidad.

La Escuela Colombiana de Rehabilitación inició labores académicas como Escuela Nacional de Fisioterapia en febrero de 1952, bajo la dirección del Doctor Juan Ruiz Mora y con la activa participación de doña María Luisa Manrique Sanz de Santamaría, el Doctor Julio Barrera Saba,

el Doctor Roberto Arango Sanín y el Doctor Guillermo Gómez, siendo la primera institución creada para la formación de profesionales expertos en rehabilitación.

El Ministerio de Salud Pública a instancias de la Escuela Nacional de Fisioterapia expidió el Decreto No. 1056 del 31 de marzo de 1954 para reglamentar el ejercicio de la Fisioterapia en Colombia. De acuerdo con este decreto los requisitos para ejercer la profesión eran precisamente los definidos por la Escuela Nacional de Fisioterapia. Los egresados de las primeras promociones crearon la Asociación Colombiana de Fisioterapia regida por los estatutos redactados por el Doctor Juan Ruiz Mora, la cual se afilió a la Confederación Mundial de Fisioterapia (WCPT), con sede en Londres.

En el año 1961, a solicitud de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), la Escuela Nacional de Fisioterapia cambió su nombre por el de Escuela Colombiana de Fisioterapia. En julio de 1963, un grupo de personas vinculadas a la rehabilitación y a la Escuela Colombiana de Fisioterapia, se reunió para crear una Fundación llamada Fundación Universidad Colombiana de Rehabilitación, en la cual se involucrarían futuras escuelas creadas en relación con la rehabilitación. El Doctor Juan Ruiz Mora como representante legal de la nueva entidad protocolizó ante el Ministerio de Justicia los estatutos y obtuvo Personería Jurídica de la nueva institución como entidad sin ánimo de lucro, con Resolución No. 3381 del 31 de julio de 1964, donde se hace constar, además, que esta Fundación persigue fines educativos y asistenciales.

Ante la necesidad en el país de formar Fonoaudiólogos para trabajar en las áreas de foniatría, sordera y audiología, se decidió fundar la Escuela Colombiana de Fonoaudiología, según consta en el acta 23 del 6 de octubre de 1965, dando inicio a sus actividades académicas en el año 1966, con un plan de estudios de tres años.

En 1965 se iniciaron conversaciones con el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, con el fin de establecer un convenio de afiliación entre ambas entidades. Para esta afiliación era necesario hacer algunas reformas al estatuto orgánico de la Fundación Universitaria Escuela Colombiana de Rehabilitación, las cuales fueron aprobadas por la Junta el 7 de noviembre de 1967. Una de las reformas realizadas fue en cuanto al nombre de la Institución, al tomar el de “Fundación Colombiana de Rehabilitación”, y en algunos artículos de los estatutos; éstas fueron aprobadas por la oficina Jurídica del Ministerio de Justicia, mediante la Resolución número 547 del 26 de febrero de 1968. En marzo de 1969 ante la necesidad de ampliar el marco de formación en rehabilitación, se abrió la sección de Terapia Ocupacional. A finales del año 1972 el Consejo Directivo de la Institución estableció que las carreras de Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y Fisioterapia tuvieran un programa académico de cuatro años. El nuevo plan empezó a regir a partir del año 1973.

En marzo 18 de 1977 las tres carreras fueron aprobadas por el ICFES como licenciaturas, mediante las Resoluciones del Ministerio de Educación Nacional No. 2183 (Fisioterapia), 2184 (Terapia Ocupacional) y 2185 (Fonoaudiología). Las licenciaturas pasaron a constituirse en títulos profesionales en el año 1980 con la expedición de la Ley No. 80. En 1995 finalizó el convenio de afiliación con el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, algunos estudiantes optaron por la universidad del Rosario y otros permanecieron en la Institución. La

Institución recuperó su plena autonomía y se organizó de acuerdo con la Ley 30 de 1993 como Institución Universitaria Fundación Escuela Colombiana de Rehabilitación, reconocida con Personería Jurídica como una Institución de Educación Superior, el día 3 noviembre de 1995 mediante Resolución No. 5090 del Ministerio de Educación Nacional.

Continuando con la labor de garantizar la excelencia académica en la formación de profesionales en Fisioterapia, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional, en febrero de 1999 los miembros del Consejo Superior plantearon la necesidad de realizar una evaluación externa bajo estándares internacionales de calidad a la Institución para lograr la proyección internacional de la Escuela Colombiana de Rehabilitación.

En este mismo año, el Consejo Superior adelantó contactos internacionales tendientes a la evaluación de los programas. Fue así como logró que cuatro asociaciones americanas del más alto prestigio educativo, como: American Physical Therapy Association (APTA), American Occupational Therapy Association (AOTA), American Speech Language Hearing Association (ASHA) y el Centro para el Aseguramiento de la Calidad en Educación Internacional (Center for Quality Assurance in International Education), fueran consultadas y seleccionó a esta última por su gran experiencia en Estados Unidos y el mundo.

Los miembros del Consejo aprobaron la realización del proceso de evaluación por parte de este centro para lograr una optimización de los programas y alcanzar la meta de calidad como un sello distintivo de la Escuela Colombiana de Rehabilitación.

3. PRINCIPALES ORGANOS DE GOBIERNO

3.1 Consejo Superior

El Consejo Superior es el máximo órgano de gobierno de la universidad. Elige al rector de ella, tiene la potestad de reformar los estatutos, traza las políticas administrativas y vela por la marcha de la Institución de acuerdo con las disposiciones legales y su propia misión y estatutos.

3.2 Consejo Académico

El Consejo Académico vela por el funcionamiento académico de la universidad.

Adelanta de acuerdo con las disposiciones legales, su misión y propósitos estatutarios y propone y desarrolla políticas tendientes al mejoramiento de la calidad académica.

3.3 Rectoría

El Rector es el representante legal de la universidad, ejecuta las decisiones de los Consejos Superior y Académicos y vela por la adecuada marcha de la universidad, de acuerdo con su misión y estatutos.

4. SISTEMA GESTION DE CALIDAD

4.1 Política de calidad

La Escuela Colombiana de Rehabilitación – ECR, está comprometida con la eficacia, eficiencia y mejoramiento continuo de sus procesos y en consonancia con el proyecto institucional, para que a través de la formación integral y la prestación de servicios, se garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios y se genere impacto en los escenarios de salud, educación, trabajo y bienestar social, en el cumplimiento de las funciones sustantivas que le competen.

Aprobada por Consejo Académico, Acta 353 de 1 de junio de 2011.

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

ACUERDO ECR-CS-PL-001-20-06-2011

POR EL CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE CALIDAD DE LA ECR

4.2 Objetivos de calidad

- Evaluar la calidad e impacto de los servicios ofrecidos por la ECR.
- Lograr en los usuarios y partes interesadas una percepción de alta calidad de los servicios ofrecidos por la ECR.
- Promover estrategias que fortalezcan las competencias para el desempeño del talento humano de la ECR.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

4.3 Marco legal

La Escuela Colombiana de Rehabilitación, actúa, teniendo en cuenta los siguientes documentos de carácter legal e institucional:

- Constitución política de Colombia - 1991
- Ley 30 de 1992, Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior.
- Ley 1188 de Abril 25 de 2008, Por la cual se regula el registro calificado de los programas de educación superior.
- Decreto 2566 de Septiembre 10 de 2003 Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1403 de Julio 21 de 1993, Por el cual se reglamenta la ley 30 de 1992.
- Decreto 0808 de Abril 25 de 2002, Por el cual se establece el crédito académico como mecanismo de evaluación de calidad, transferencia estudiantil y cooperación interinstitucional.

- Decreto número 1781 de 2003, por el cual se reglamentan los Exámenes de Estado de Calidad de la Educación Superior, ECAES, de los estudiantes de los programas académicos de pregrado.
- Decreto 3963 de 2009 Por el cual se reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior.
- Decreto 1767 de 2006, Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES) y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1229 de 1993, Por el cual se reglamenta la ley 30 de 1992.
- Decreto 230 de 2002, Por el cual se dictan normas en materia de currículo, evaluación y promoción de los educandos y evaluación institucional.
- Decreto 2904 de 1994, Por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.
- Decreto 860 de 2003, Por el cual se reglamenta el artículo 14 de la Ley 30 de 1992.
- Decreto 1295 de 2010, Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- Decreto 3963 de 2009, Por el cual se reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-001-20-06-11, Por el cual se aprueba la política de calidad.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-002-20-06-11, Por el cual se aprueba la política para la permanencia de estudiantes del ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-003-05-10-11, Por el cual se aprueba la política de salud ocupacional.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-004-05-10-11, Por el cual se aprueba la actualización de la política de créditos académicos.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-005-30-11-11, Por el cual se aprueba la actualización del estatuto docente.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-007-14-12-11, Por el cual se aprueba la actualización del organigrama institucional.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-008-29-02-12, Por el cual se aprueba política de egresados ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-009-30-05-12, Política de proyección social de la ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-010-30-05-12, Por el cual se aprueba la actualización de la política de bienestar universitario.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-011-30-05-12, Por el cual se aprueba la actualización de la política para la organización y gestión de la ciencia, la tecnología y la innovación en la ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-012-30-05-12, Por el cual se aprueba la política de movilidad académica estudiantil ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-013-27-06-12, Por el cual se aprueba el sistema de aseguramiento de calidad de la ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-014-27-06-12, Por el cual se aprueba la actualización del proyecto educativo de la ECR.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-015-27-06-12, Por el cual se aprueba la actualización curricular y plan de estudios, el sistema de créditos académicos y el plan de transición del programa de fonoaudiología.
- Acuerdo ECR-CSU-PL-016-27-06-12, Por el cual se aprueba la actualización curricular y plan de estudios, el sistema de créditos académicos y el plan de transición del programa de terapia ocupacional.

- Proyecto Educativo Institucional.
- NTC ISO 9000: 2005.
- NTC ISO 9001: 2008.

4.4 Clientes

Los usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Colombiana de Rehabilitación, en primera instancia son los estudiantes, así mismo, se identifican como usuarios del sistema las personas u organizaciones receptoras de los resultados de la gestión de la Institución.

Dentro del Sistema se identifican los clientes internos haciendo referencia a los colaboradores académicos y administrativos de la Institución y a las relaciones que se establecen para el logro de los objetivos.

4.5. Estructura del sistema

Los macroprocesos y procesos del Sistema de Gestión de Calidad son:

Macroproceso Gestión Estratégica: Compone los procesos de; Plan de desarrollo, Proyecto Educativo Institucional y Presupuesto.

Macroproceso de Formación: Compone los procesos de; Admisiones, Registro y Control Académico, Desarrollo y Seguimiento Curricular, Planeación académica, Seguimiento al Desempeño Académico de los estudiantes, Desarrollo y Seguimiento Docente, Gestión de Medios Educativos y Gestión de Bienestar Universitario

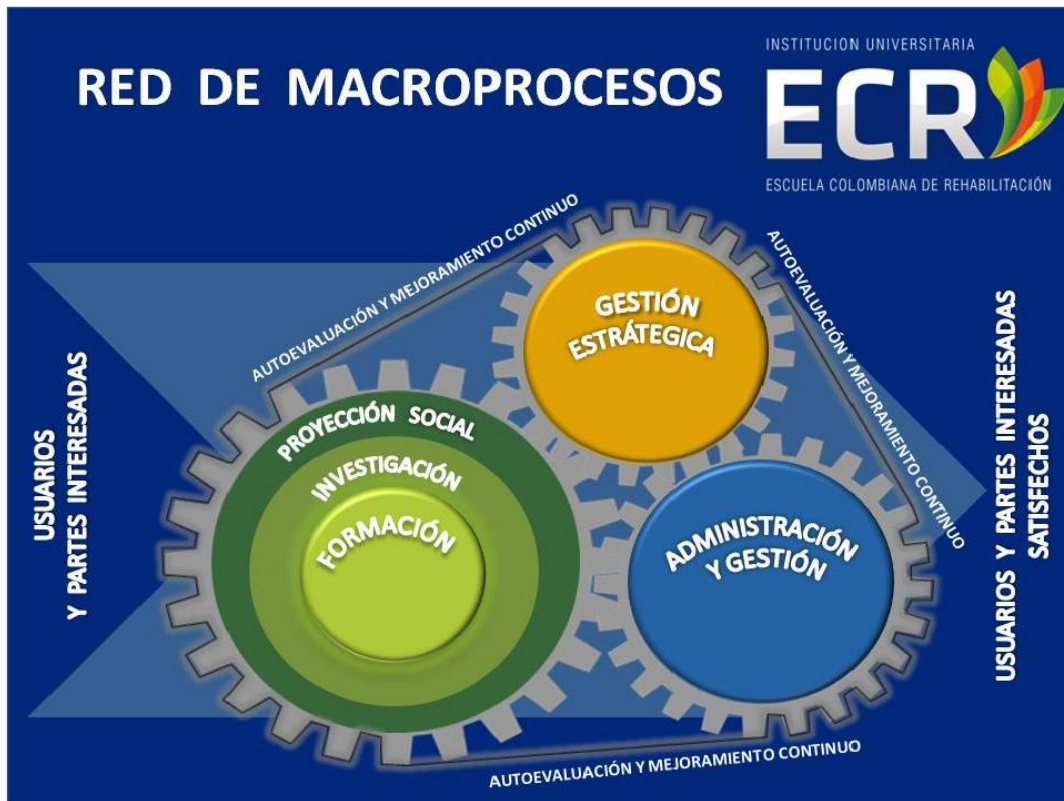
Macroproceso Investigación: Compone los procesos de: Gestión de Grupos de Investigación, Gestión Publicaciones, Gestión de Semilleros y Producción de Material Académico.

Macroproceso Proyección Social: Compone los procesos de; Egresados, Educación Continuada, Prestación Servicios de Extensión, Relaciones Interinstitucionales, Prácticas y Pasantías.

Macroproceso Administración y Gestión: Compone los procesos de; Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de la Información Institucional, Gestión Tecnológica, Gestión Comunicaciones y Mercadeo y Gestión documental.

Macroproceso Gestión Autoevaluación y Mejoramiento: Compone los procesos de; Autoevaluación y Mejoramiento.

En total contamos con seis (6) macroprocesos y veintinueve (29) procesos interconectados en la siguiente red de procesos:



4.6 Estructura de la documentación



5. REQUISITOS DEL SGC

REQUISITO	EVIDENCIA
<p>4. Sistema gestión de calidad</p> <p>4.1 Requisitos generales</p> <p>4.2 Requisitos de la documentación</p> <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>4.2.2 Manual de calidad</p> <p>4.2.3 Control de los documentos</p> <p>4.2.4 Control de los registro</p>	<p>La ECR estableció la red de procesos del SGC, para lo cual documento e implemento sus caracterizaciones y procedimientos inherentes al sistema. (Ver mapa de procesos y caracterizaciones de procesos).</p> <p>(Ver política y objetivos de calidad, manual de calidad, así como los procedimientos para: el control de los documentos, control de los registros, auditorías internas, control del servicio no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas.</p> <p>El manual de calidad de la ECR contiene el alcance del SGC, las exclusiones y referencia a los procesos del SGC. (Ver Manual de calidad).</p> <p>El procedimiento de control de documentos define los controles para: aprobar, revisar, controlar cambios, prevenir el uso de documentos obsoletos, así como los documentos externos. (Ver procedimiento control de los documentos y listado maestro control de documentos).</p> <p>El procedimiento control de registros define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final. (Ver procedimiento control de registros y listado maestro control de registros).</p>
<p>5. Responsabilidad de la dirección</p> <p>5.1 Compromiso de la dirección</p> <p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.3 Política de calidad</p> <p>5.4 Planificación</p> <p>5.4.1 Objetivos de calidad</p> <p>5.5.1 responsabilidad y autoridad</p> <p>5.5.2 Representante de la dirección</p>	<p>El compromiso de la Rectora se enfoca en el establecimiento y asegurar el cumplimiento de los requisitos frente a los estudiantes y comunidad educativa, en la definición de la política y los objetivos de calidad, revisando constantemente el sistema a través del comité de autoevaluación y provisión de recursos para el funcionamiento de la ECR. (Ver compromiso manual de calidad). (Ver plan de desarrollo y proyecto educativo institucional).</p> <p>Los procesos de la ECR se enfocan en la satisfacción de necesidades y cumplimientos de los requisitos de formación a la población estudiantil y la comunidad educativa. (Ver procesos de formación académica y resultados de los mismos).</p>

REQUISITO	EVIDENCIA
<p>5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la dirección</p>	<p>La política y objetivos de calidad se aprobaron a través del Consejo Académico, Acta 353 de 1 de junio de 2011, ACUERDO ECR-CS-PL-001-20-06-2011.</p> <p>La ECR tiene definida sus responsabilidades y autoridades en el manual de funciones de cada cargo y los procedimientos documentados. (Ver manual de funciones y procedimientos).</p> <p>El representante de la Dirección para el SGC es el Jefe de Autoevaluación.</p> <p>El proceso de comunicación interna en la ECR se maneja a través del correo electrónico, carteleras y comunicados oficiales.</p> <p>La revisión del SGC se realiza anualmente, teniendo en cuenta: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y recomendaciones para la mejora. (Ver acta revisión del sistema de gestión de calidad).</p>
<p>6.1 Provisión de recursos 6.2 Talento humano 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo</p>	<p>La ECR cuenta con los recursos para mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (Ver presupuesto y resultados de satisfacción de estudiantes).</p> <p>La ECR, cuenta con personal competente con base en la educación formación habilidades y experiencia (Ver manual de funciones, perfiles de cargo e historias laborales de cada trabajador).</p> <p>La institución cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de los servicios de formación, de igual forma se ha establecido los recursos y métodos para el mantenimiento y adecuación respectiva. (Ver procesos de gestión de bienes y servicios y gestión tecnológica).</p> <p>Se cuenta con ambientes de trabajo acordes que aseguran la prestación de servicios que incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas. (Ver procesos de gestión de bienes y servicios y gestión tecnológica).</p>
<p>7.1 Planificación de la</p>	<p>La ECR planifica y desarrolla procesos para la prestación del</p>

REQUISITO	EVIDENCIA
realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo 7.4 Compras 7.5 Producción y prestación del servicio	<p>servicio educativo con enfoque al cliente donde se tienen en cuenta los objetivos de calidad, procesos, procedimiento, documentos y registros, así como actividades requeridas para el seguimiento y medición de los mismos. (Ver proyecto educativo institucional, procesos de formación: Admisión registro y control académico, calendario académico, cronogramas de actividades, programas curriculares, programación académica, seguimiento desempeño de estudiantes y docentes).</p> <p>La institución maneja sus compras a través del proceso de adquisición de bienes y servicios. (Ver registros de selección, evaluación y reevaluación de proveedores).</p> <p>La institución lleva a cabo la prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas con base disponibilidad de información que describe las características del servicio, instrucciones de trabajo, el seguimiento y la medición de cada uno de los procesos. (Ver indicadores de gestión y resultados de los procesos de formación).</p>
8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora	<p>La ECR realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los estudiantes con respecto al cumplimiento de sus requisitos de formación (Ver resultados de la evaluación estudiantes y docentes).</p> <p>La ECR implemento el seguimiento y medición de los procesos y servicios. (Ver resultados de las mediciones de procesos y servicio a través de los indicadores de gestión). Anualmente trabaja el ciclo de auditorías internas a los procesos del SGC. (Ver procedimiento de auditorías internas e informe de auditoría).</p> <p>El proceso de formación trabaja el control del servicio no conforme. (Ver procedimiento de control del servicio no conforme y registros de servicios no conformes).</p> <p>La ECR trabaja los análisis de datos (Ver resultados de retroalimentación del cliente, mediciones de los procesos, selección, evaluación y reevaluación de proveedores).</p> <p>El proceso de autoevaluación trabaja la medición, seguimiento y mejoramiento continuo con base en las acciones correctivas y preventivas, para determinar la conveniencia y adecuación del SGC. (Ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas y planes de mejoramiento).</p>

6. ANEXOS

CARACTERIZACION PROCESOS