1-10-2018



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2018

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL



Código: SGC-MGC-001 Nº de Revisión: 00 Fecha de Emisión: 01-10-2018 Página: Página 1 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Contenido

	2
1.1 Introducción	
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	8
4.1.1 Misión	9
4.1.2 Visión	
4.1.3 Estructura	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	11
4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	
4.4 Sistema de Gestión de La Calidad	12
4.4.1 Estructura funcional de la calidad en la Universidad ECOTEC	12
4.4.2 Requisitos Generales	12
4.4.3 Descripción general de los procesos	13
4.4.4 Interacción de los Procesos	
5. LIDERAZGO	
	±3
5.1 Liderazgo y Compromiso	15
	15
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria	15 15 16
5.1 Liderazgo y Compromiso	15 15 16
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 6. PLANIFICACIÓN	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7. APOYO	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque a la comunidad universitaria 5.2 Política de Calidad 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7. APOYO 7.1 Recursos	



Código: SGC-MGC-001 Nº de Revisión: 00 Fecha de Emisión: 01-10-2018 Página: Página 2 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

	7.1.3 Infraestructura	
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	
	7.1.6 Conocimiento de la organización	27
	7.2 Competencia	
	7.3 Toma de conciencia	
	7.4 Comunicación	28
	7.5 Información documentada	
	7.5.1 Generalidades	
	7.5.2 Creación y actualización	
	7.5.3 Control de la información documentada	
8	8. OPERACIÓN	
	8.1 Planificación y control operacional	
	8.2 Requisitos para los servicios	
	8.2.1 Comunicación con el estudiante	31
	8.2.2 Determinación de los requisitos para la prestación de los servicios	
	8.2.3 Revisión de los requisitos para la prestación de los servicios	31
	8.2.4 Cambios en los requisitos para la prestación de los servicios	
	8.3 Diseño y desarrollo de los servicios	32
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
	8.4.1 Generalidades	
	8.4.2 Tipo y alcance del control	
	8.4.3 Información para los proveedores externos	33
	8.5 Producción y provisión del servicio	
	8.5.1 Control de la Servucción	33
	8.5.2 Identificación y trazabilidad	34
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los estudiantes o proveedores externos	
	8.5.4 Preservación	
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	35
	8.5.6 Control de los cambios	35
	8.6 Liberación de los servicios	
	8.7 Control de las salidas no conformes	
9	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	36

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universitario



Código: SGC-MGC-001 Nº de Revisión: 00 Fecha de Emisión: 01-10-2018 Página: Página 3 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	5
9.1.1 Generalidades	3
9.1.2 Satisfacción de la Comunidad universitaria	7
9.1.3 Análisis y evaluación	7
9.2 Auditoría Interna	7
9.3 Revisión por la Alta Dirección	3
9.3.1 Generalidades38	3
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	3
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección)
10.MEJORA39)
10.1 Generalidades)
10.2 No conformidad y acción correctiva40)
10.3 Mejora continua	L
11.HISTORIAL DE MODIFICACIONES	
12.ANEXOS	
Índice de Ilustraciones	
Gráfico No. 1 Organigrama Institucional	LO
Gráfico No. 2 Organigrama Unidad de Evaluación Interna1	.2
Gráfico No. 3 Círculo de Deming – Ciclo de Aseguramiento de la Calidad ECOTEC2	
Gráfico No. 4 Mapa de Procesos Universidad ECOTEC	

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universitario



Nº de Revisión: 00 01-10-2018 Emisión: Página 4 de 41

Código:

SGC-MGC-001

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

GENERALIDADES

1.1 Introducción

El presente manual refleja la convicción institucional del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su contribución al aseguramiento de la calidad y la mejora continua en todos los procesos académicos y administrativos con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Se describen las normas, políticas, compromisos y lineamientos a seguir para establecer procesos internos bajo los cuales son controlados acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y los modelos de evaluación institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas desarrollados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad (CACES), a fin de garantizar que sus actividades u operaciones contribuyen con la calidad y al mejoramiento continuo de sus procesos.

Una de las razones de implementar un Sistema de Gestión de Calidad es el de crear y generar ambientes ISO y otros estándares internacionales, con la finalidad de evaluar la aplicación de los procesos y contribuir a la mejora continua de la institución.

Dentro del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) 2017-2021, se han rescatado indicadores de otros modelos de evaluación internacionales, con la finalidad de ir alcanzando estándares internacionales de calidad.

Los beneficios potenciales para la Universidad, al momento de implementar el SGC, basado en la norma ISO 9001:2015 son:

- a. La capacidad para proporcionar regularmente procesos que permitan cumplir la filosofía institucional y los legales-reglamentarios aplicables;
- b. Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción de la comunidad universitaria;
- c. Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d. La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

La Universidad ECOTEC, establece, documenta e implementa el SGC cumpliendo con el ciclo de Deming de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos con el fin de mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad.

El Círculo de Deming es una herramienta con un enfoque sistémico cuya aplicación sirve en el mejoramiento continuo de la calidad en las organizaciones. Presenta cuatro etapas:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de la comunidad universitaria y las políticas de la institución, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	(/~	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universit	S. A. E	cote



 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 5 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño.

Además, el ciclo PHVA permite asegurar que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia, lo cual es fundamental para los procesos de aseguramiento de la calidad.

El pensamiento basado en riesgos permite a la Universidad ECOTEC determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

Para ello, se ha considerado dar a conocer los principios de la gestión de la calidad, los cuales son:

- Reflexión, autocrítica y autoevaluación constante
- Enfoque en el estudiante y en el docente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas basados en resultados;
- Enfoque en procesos;
- Mejora continua;
- Toma de decisiones basada en la evidencia; y,
- Gestión de las relaciones.

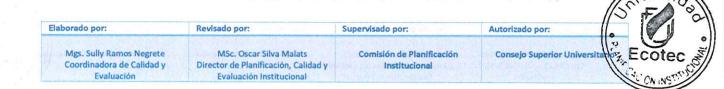
Establecer la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la institución en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la institución controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. Para la institución es importante tener como base un ambiente ISO para la medición y evaluación de sus procesos.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la institución. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un SGC permite:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) El logro de un desempeño del proceso eficaz;
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

En el ámbito local, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) 2018 establece como "Principio de Calidad" la búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de la institución, basado en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:		SGC-MGC-001
		00
Fecha Emisión:	de	01-10-2018
Página:		Página 6 de 41

equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción del conocimiento, el diálogo de saberes y valores ciudadanos.

Y que el aseguramiento de la calidad es un conjunto de acciones que llevan a cabo las Instituciones de Educación Superior (IES), con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos, en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior.

Por su parte, los modelos de evaluación institucional del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), actualmente CACES, establece como elemento fundamental del indicador "Políticas y Gestión de la Calidad", que las Instituciones de Educación Superior deben aplicar normativas y políticas que regulen la planificación, implementación y el seguimiento de la gestión de la calidad a nivel institucional, de carreras y programas, articulado con las exigencias del sistema de aseguramiento de la calidad.

De esta manera, orienta a que las IES establezcan un SGC debidamente articulado a sus procesos sustantivos y administrativos, con información disponible y ampliamente conocida por la comunidad universitaria, para fomentar una cultura y ambiente de calidad y que ECOTEC considera como eje fundamental de la calidad.

Además, que dicho interés no radica en acreditar únicamente estándares nacionales, por el contrario, es muy visionaria y se ha enfocado en establecer ambientes de control y de mejora continua, que contribuyan perennemente a posibles acreditaciones internacionales de sus carreras y programas, es decir estar listos para afrontar cualquier acción que involucre potencializar sus servicios hacia la comunidad universitaria con responsabilidad social y empresarial.

La Constitución de la República del Ecuador de 2008 fundamenta una sociedad orientada a consolidar un régimen de desarrollo inclusivo, equitativo con justicia social e igualdad de oportunidades. En los últimos años, se ha recuperado el rol planificador del Estado, procurando fortalecer su institucionalidad, promoviendo la articulación entre los diferentes niveles de gobierno y la participación de los actores de la sociedad civil, para alcanzar los principios y disposiciones contempladas en la Carta Magna. En este sentido, ha sido fundamental que el diseño de política pública y las acciones para instrumentarla se construyan con base en el diálogo entre los diferentes actores sociales.

Ecuador ha asumido su compromiso frente a la adopción de estos objetivos mundiales en la elaboración de su Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda Una Vida", aprobado el 22 de septiembre de 2017 por el Consejo Nacional de Planificación, máxima instancia que rige el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Este instrumento se fundamenta en principios constitucionales y del régimen del buen vivir que guía el accionar de las políticas públicas para la construcción de una sociedad más justa, equitativa y que garantice los derechos fundamentales del ser humano y la naturaleza.

Dentro de estos objetivos, ECOTEC ha decidido enfocarse en dos de ellos:

Objetivo 4 "Educación de Calidad": Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	15	F	0/
C. C. C.	Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	PLIE	coted	- TW.



Código:		SGC-MGC-001
Nº de Rev	ísión:	00
Fecha Emisión:	de	01-10-2018
Página.		Página 7 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Objetivo 10 "Reducción de las desigualdades": aplicar políticas universales que presten también especial atención a las necesidades de las poblaciones desfavorecidas y marginadas.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la elaboración de este Manual, así como los procesos y procedimientos que integran el SGC, se ha tomado como referencia las siguientes normativas:

- Ley Orgánica de Educación Superior "LOES" 2018 y el reglamento de la LOES 2010
- ♣ ISO 9001:2015

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para dar claridad al presente manual se establecen las siguientes definiciones adicionales:

CACES: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Calidad: Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida.

CEAACES: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Código de ética: Conjunto de caracteres que tienen por objeto la descripción, análisis y fundamentos que regulan nuestra conducta y manera de obrar consciente y libre, conforme a la moral.

Comunidad universitaria: Está conformada por estudiantes, directivos, docentes e investigadores, administrativos, personal técnico de apoyo.

Difusión: Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.

Egresado: Alumno que finaliza el plan de estudios y que cubre los requisitos de titulación.

Formato/Registro: documento que evidencia la ejecución de las actividades del SGC. Los registros son realizados en cada uno de los procesos y subprocesos.

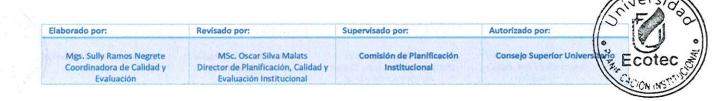
IES: Instituciones de Educación Superior.

Instructivo: documento que establece instrucciones o indicaciones exactas en el desarrollo de actividades que así lo requieran, en cada uno de los procesos y subprocesos.

Instrumento de evaluación: Documento que evalúa el grado de conocimiento y de competencia.

LOES: Ley Orgánica de Educación Superior

Procedimiento: documento mediante el cual se describen de manera detallada las actividades a realizar.





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001	
Nº de Revisión:	00	
Fecha de Emisión:	01-10-2018	
Página:	Página 8 de 41	

Proceso educativo: Conjunto de actividades sistemáticas que conllevan a la formación integral del estudiante.

Representante de la Dirección: Es el miembro que el Rector(a) designa con responsabilidad y autoridad para todo lo relacionado con el SGC.

Rectorado: Administración superior de la institución.

Servicio: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y los estudiantes generalmente es intangible

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Sistema Gestión de Calidad: mecanismo para dirigir, establecer, documentar, implementar y mantener un sistema gestión de calidad.

Subprocesos: Es un subconjunto de actividades de un proceso.

Suministradores: Organización o persona que proporciona información o producto.

Valores de calidad: Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

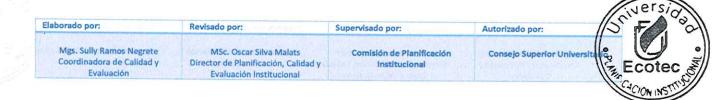
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

El 18 de diciembre de 2006, quedó oficialmente aprobada e instituida la Universidad Tecnológica ECOTEC, la que desde sus inicios presentó una oferta académica distintiva y responsable con los más altos estándares de calidad educativos.

El 25 de enero del año 2007 fue aprobado el primer Estatuto de la Universidad, mismo que había sido discutido y presentado en sesiones frente al Consejo Universitario en diciembre de 2006.

Con fechas 18 y 22 de septiembre de 2008, se realizaron las sesiones del Patronato Universitario y del Consejo Universitario de la Universidad Tecnológica ECOTEC, donde se propusieron y aprobaron reformas a los Estatutos vigentes, y se autorizó la elaboración de la correspondiente codificación para actualizar el texto del articulado con las reformas aprobadas, para enviarlas al Consejo de Educación Superior (CONESUP) para la correspondiente aprobación, siendo esta la primera reforma realizada a los Estatutos.

La segunda reforma de los Estatutos tuvo lugar luego de la publicación de la LOES en el 2010, donde se hace un llamado a las IES para su revisión y adecuación a la nueva normativa. Es así, como con fecha 26 de noviembre del año 2015, se realizó la sesión del Patronato, Regente de la Universidad Tecnológica ECOTEC, donde en atención al literal g) del artículo 14 de los Estatutos de ECOTEC, se conoció y aprobó el proyecto de reformas al Estatuto y se autorizó a la Presidenta del Patronato que las remita al Consejo Superior Universitario, para su aprobación definitiva, en atención al literal c) del artículo 10 del Estatuto.





 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 9 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Universidad Tecnológica ECOTEC tiene su domicilio principal en la Parroquia Tarifa, Cantón Samborondón, de la Provincia del Guayas, contando con una edificación en la Avenida Juan Tanca Marengo del cantón Guayaquil. Es una Institución de Educación Superior particular y autofinanciada, autónoma, sin fines de lucro y de interés social, que tiene como objetivo esencial y prioritario la formación profesional y científica de los estudiantes, profesores e investigadores, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria. Este objetivo se lo lleva a cabo, en coordinación con los órganos del estado y en atención a las disposiciones de la Ley Orgánica de Educación Superior, su Reglamento y demás normativa que rigen al Sistema de Educación Superior.

Está abierta a todas las corrientes del pensamiento universal y es ajena a la discriminación por condiciones de raza, religión, sexo o ideología; por lo que la misma mantiene una filosofía de apertura y acceso a todas las personas cualquiera sea su condición; para ello cuenta con políticas de acción afirmativa que busca la integración de toda la comunidad universitaria.

La Universidad, tiene como finalidad elaborar propuestas y planteamientos para buscar la solución de los problemas del país, propiciar el diálogo entre las culturas nacionales, y de éstas, con la cultura universal, la difusión y el fortalecimiento de sus valores en la sociedad ecuatoriana, la formación profesional, científica y con valores de sus estudiantes, profesores e investigadores, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, en colaboración con los organismos del estado y la sociedad.

4.1.1 Misión

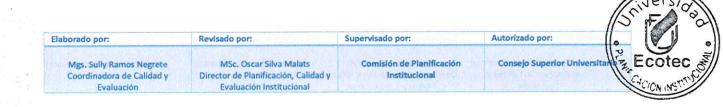
Formar profesionales humanistas e innovadores, con responsabilidad social, empresarial y ambiental, a través de la docencia y la investigación de calidad, para contribuir al desarrollo del país.

4.1.2 Visión

La Universidad ECOTEC, se consolida como una institución de docencia e investigación, siendo referente científico y tecnológico, reconocida por la calidad de sus procesos sustantivos.

4.1.3 Estructura

La Universidad ECOTEC mantiene una estructura organizacional, a fin de definir e identificar las autoridades y sus responsabilidades lo cual permite un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos organizacionales.





 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

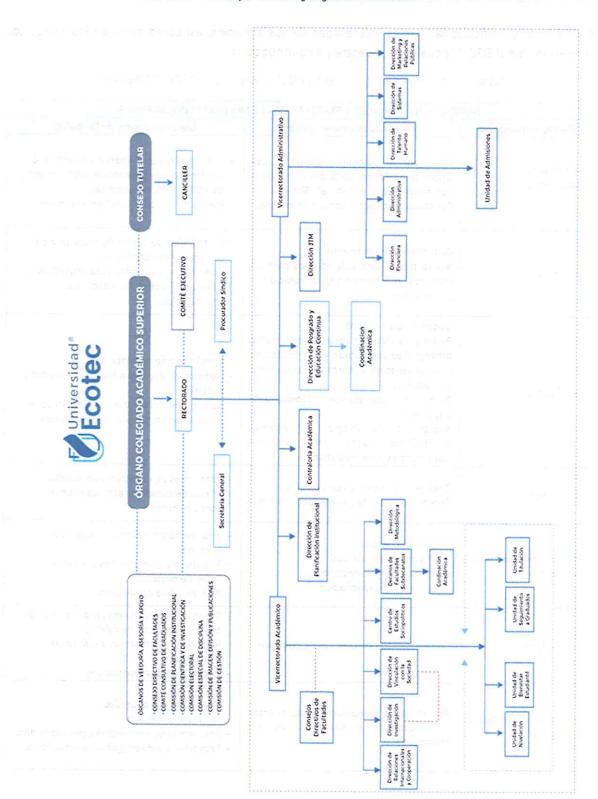
 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 10 de 41

version

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Gráfico No. 1 Organigrama Institucional



Elaborado por: Dirección de Planificación Institucional

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec



Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Dágina:	Página 11 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

ECOTEC ha identificado las partes interesadas de sus servicios, así como también los requisitos concernientes al SGC, los cuales se muestran a continuación:

Tabla No. 1 MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
Partes interesadas	Necesidades y expectativas	Documentación de Respaldo	
Autoridades Académicas y Ejecutivas	Velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Educación Superior y demás normativa que regula el Sistema de Educación Superior y normativa interna.	 Actas de Consejo Superior Universitario Informes de verificación de cumplimiento de PEDI y POA institucional. Planes de Mejoras y de Fortalecimiento. 	
Capacitación permanente. Apoyo tecnológico y de equipos para los procesos de formación, vinculación e investigación.		 Certificados de cursos de actualización científica y metodológica Convocatoria a fondos para proyectos de vinculación con la sociedad y de investigación. 	
Estudiantes	Docentes capacitados Bibliotecas físicas y virtuales con acervo bibliográfico actualizado y afín al área de conocimiento de las carreras que oferta la Universidad. Aulas y laboratorios debidamente equipados Acceso a tecnología y sistemas informáticos para los procesos académicos y administrativos.	 Certificado de capacitación Registro de accesos a bibliotecas físicas y virtuales Solicitudes de mejoras de infraestructura y equipamiento de aulas y laboratorios 	
Graduados	Ofertas de programas de postgrado Cursos de actualización de conocimientos	 Programas de postgrado aprobados Oferta de cursos de actualización de conocimientos 	
Personal profesional y de apoyo	Estabilidad laboral Promociones / Ascensos Mejora de remuneraciones Programas de capacitación	 Informe sobre índice de rotación de personal. Registro de promociones o ascensos Roles de pago Plan anual de capacitación 	
Proveedores	Cumplimiento de acuerdos de contrato	 Contratos con empresas proveedoras de bienes y servicios de calidad Registro de calificación a empresas proveedoras Registro de pago de valores 	
Organizaciones públicas y privadas	Profesionales competentes que aporten al crecimiento y desarrollo de sus empresas	 Convenios y/o acuerdos interinstitucionales Programas de vinculación con la sociedad Proyectos de investigación e innovación 	

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	115
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	DI.A.



Código: Nº de Revisión:		SGC-MGC-001
		00
Fecha Emisión:	de	01-10-2018
Distance		0/1 40 4 44

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Organismos públicos que regulan el Sistema Nacional de Educación Superior	Cumplimiento de disposiciones gubernamentales, legales y reglamentos expedidos por los organismos públicos del Sistema Nacional de Educación Superior	 Revisión de los indicadores de evaluación y acreditación Jornadas de autoevaluación de carreras Seguimiento de auditorías de calidad Evaluación integral a profesores
Bachilleres, colegios, profesionales	Facilidades de acceso a la educación superior en las carreras que oferta la institución	 Proceso de Admisión para las carreras y programas que oferta la institución por periodo académico Convenios y vinculación con instituciones de educación secundaria, técnicos.
Otras IES	Alianzas estratégicas para el impulso de la educación superior	- Convenios con otras IES
Comunidad Transferencia de conocimientos que proporcionen mejoras en la calidad de vida de la comunidad de las zonas de influencia.		- Proyectos de vinculación con la comunidad.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

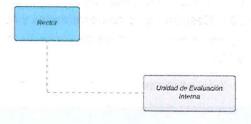
El SGC de la Universidad ECOTEC, comprende fundamentalmente la prestación de los siguientes servicios de educación en sus diversas ramas:

- Formación de grado,
- Formación de postgrados,
- Proyectos de Investigación y Vinculación con la Sociedad,

4.4 Sistema de Gestión de La Calidad

4.4.1 Estructura funcional de la calidad en la Universidad ECOTEC

Gráfico No. 2 Organigrama Unidad de Evaluación Interna



Fuente: Reglamento de la Unidad de Evaluación Interna

Elaborado por: Dirección de Planificación Institucional

4.4.2 Requisitos Generales

La institución decide establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, el cual será revisado periódicamente a fin de verificar su eficacia, garantizar la satisfacción de la comunidad universitaria y cumplir con los requisitos legales-reglamentarios aplicables.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecoted



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 13 de 41

Los procesos del SGC de la Universidad ECOTEC se identificaron y su secuencia e interacción se presentan en el Mapa de Procedimientos, y que se han clasificado en: a) Estratégicos, b) Operativos y de c) Apoyo.

- a. Procesos Estratégicos: son aquellos procesos que definen el direccionamiento estratégico, la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y los criterios generales en lo relacionado al buen funcionamiento y objetivos de la institución.
- b. Procesos Operativos: son los procesos sustantivos de la institución, relacionadas con la misión y visión de la institución y que tienen impacto en el servicio agregando valor para éste. Componen la cadena de valor de la institución.
- c. Procesos de Apoyo: son aquellos procesos cuyo impulso sirve de soporte para la ejecución de las actividades académicas y administrativas de la institución, facilitando los recursos necesarios para el buen funcionamiento de estos.

Todos los procesos del SGC de ECOTEC son planificados, ejecutados, verificados y mejorados continuamente, para ello se han determinado los métodos y criterios que permiten asegurar que las operaciones y el control de los procesos sean eficaces.

La alta dirección asegura la disponibilidad de la información y recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento a los procesos. Para estos fines la institución a través de la Dirección Financiera prepara un presupuesto anual enfocado en las proyecciones de ingresos y gastos.

4.4.3 Descripción general de los procesos

La Universidad ECOTEC decide establecer, mantener y documentar el Manual de Sistema de Gestión de Calidad "MSGC", con la finalidad de apoyar la operación de sus procesos y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales y reglamentarios del país.

La Universidad ECOTEC, a través de la Unidad de Evaluación Interna, realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos del SGC para implementar acciones orientadas a alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, según lo establecido en el procedimiento SGC-PRO-008 "Gestión de no conformidades y acciones correctivas". El SGC se ha estructurado mediante la generación de un mapa de procesos, que en forma gráfica presenta los procesos requeridos por la IES.

Tabla 2 PROCESOS MACROS UNIVERSIDAD ECOTEC

PROCESOS	GESTIÓN	OBJETIVOS
Estratégicos	Directiva	Liderar los procesos institucionales para responder la eficiente prestación del servicio educativo y dar cumplimiento a la misión y visión institucional, enmarcado a los ejes estratégicos, normas vigentes y planes de mejoras para la satisfacción de la comunidad universitaria

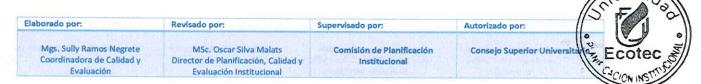


DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 14 de 41

	Planificación Institucional	Evaluar periódicamente los resultados obtenidos de la ejecución de los planes, proyectos y actividades, dando seguimiento a los resultados y ajustes de la planificación a largo y corto plazo
	Mejora Continua y Aseguramiento de la Calidad	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC
	Formación, Postgrado y Educación Continua	Instaurar políticas, normativas y procedimientos para la aprobación, seguimiento periódico y evaluación de todas las carreras y programas, para lograr que los estudiantes y docentes desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional.
	Investigación	Impulsar y normar los planes y programas de investigación, postgrado e internacionalización de la Universidad que permitan el aseguramiento de la calidad en los procesos relacionados al área.
Operativos	Vinculación con la Sociedad	Contribuir a la formación integral del estudiante mediante la vinculación con el sector productivo y la sociedad.
	Gestión de la Biblioteca	Suministrar de recursos de información en texto, imagen y sonido con el uso de nuevas tecnologías a través de recursos bibliográficos de la Universidad o por suscripción de convenios con redes nacionales e internacionales.
	Bienestar Universitario	Dirigir las actividades inherentes al bienestar universitario, relacionadas con el bienestar físico, mental y social de la comunidad universitaria para contribuir al proceso de formación de los estamentos universitarios coadyuvando con el aseguramiento de calidad.
	Gestión de Admisión	Implantar políticas y procedimientos claros de nivelación y admisión a sus carreras y programas, evaluados periódicamente.
Ароуо	Gestión de Recursos	Suplir las necesidades de bienes y servicios a los diferentes procesos institucionales y administrar de manera eficiente los recursos
	Gestión Jurídica	Dar respuesta a las acciones de tutela en las que se vincule a la Universidad.
	Gestión Documental	Administrar y controlar la documentación necesaria para facilitar la operatividad del SGC

Elaborado por: Coordinación de Calidad y Evaluación





Código: SGC-MGC-001

Nº de Revisión: 00

Fecha de Emisión: 01-10-2018

Página: Página 15 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

4.4.4 Interacción de los Procesos

La Universidad ECOTEC establece un SGC, manteniendo autonomía sin perder de vista los lineamientos establecidos por el Reglamento Interno y el Plan de Mejoras Institucional. Para esto los procesos estratégicos se centralizan en la figura del Rector, como garante y primer responsable de mantener la confiabilidad del MSGC, apoyado en la Unidad de Evaluación Interna, mediante su seguimiento y asesoría continua, y la Dirección de Planificación Institucional.

La articulación de los ejes sustantivos, y los procesos de apoyo, contribuyen a la consecución de la misión y visión de la Universidad ECOTEC y el MSGC.

La institución a través de la Unidad de Evaluación Interna realiza el seguimiento, análisis y medición de estos procesos, mediante indicadores establecidos en la planificación operativa y estratégica, herramientas de medición de la satisfacción en varias unidades y el buzón de sugerencias, así como también el desempeño en cada una de las áreas para darle seguimiento a los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. La interrelación que se establece entre todos los procesos se puede evidenciar de forma detallada en las entradas y salidas descritas en la caracterización de cada proceso y sobre todo el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan de Mejoras Institucional.

En la caracterización de los procesos se conoce su objetivo, su alcance, el responsable, la interacción entre ellos, los requisitos a cumplir, los recursos que necesitan para el normal desempeño y los parámetros de control y sus indicadores obtenidos del Plan de Mejoras Institucional. Los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y control de los diferentes procesos se encuentran explícitos en los diferentes procedimientos e instructivos emanados en cada uno de ellos, elaborados por la Coordinación de Calidad y Evaluación, supervisados por la Unidad de Evaluación Interna y aprobados por el Órgano Colegiado Superior (OCS).

LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

Todos los miembros de la comunidad universitaria de la institución, desde la Alta Dirección, liderada por el Rector, Vicerrectores, Decanos y demás Directivos Académicos y Administrativos, participan activamente en la implementación y mantenimiento del SGC, demostrando su compromiso para que el mismo sea efectivo e íntegro.

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección, establece y comunica la importancia de cumplir con los requisitos de la comunidad universitaria, legales, reglamentarios y demás normativa interna, para lo cual se ha establecido la Política y Objetivos de Calidad, la cual es coherente con el propósito de la Institución, demostrando así su liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

 Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC;

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:		
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecote	:c 🔻



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001	
Nº de Revisión:	00	
Fecha de Emisión:	01-10-2018	
Página:	Página 16 de 41	

- Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Universidad ECOTEC;
- c. Cerciorándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos definidos de la organización;
- d. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e. Certificando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles;
- f. Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC;
- g. Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos;
- h. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC;
- 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 a la comunidad universitaria

Los Directivos, demuestran su liderazgo y compromiso respecto a los objetivos y metas institucionales, asegurándose de:

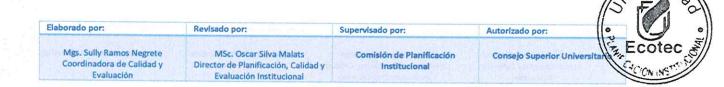
- Determinar, comprender y cumplir regularmente los requisitos de los grupos interés y los legales-reglamentarios aplicables a través de los procesos operativos,
- b. Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los procesos de formación de grado y postgrado, y a la capacidad de aumentar la satisfacción de la comunidad universitaria.
- c. Mantener el enfoque en la mejora continua de la satisfacción de la comunidad universitaria.

La Coordinación de Calidad y Evaluación, debe analizar la información referente a la percepción de la comunidad universitaria a través de las revisiones periódicas al SGC mediante la aplicación de herramientas necesarias para la obtención de información y la atención del buzón de sugerencias.

La retroalimentación de la comunidad universitaria se integra, a partir del análisis de los resultados y se generan los planes de acción necesarios para corregir las situaciones de insatisfacción o las tendencias negativas.

Cuando los resultados analizados se encuentren por debajo de los objetivos establecidos, serán considerados como "No Conformidades" y serán manejados siguiendo el procedimiento SGC-PRO-008 "Gestión de no conformidades y acciones correctivas".

La satisfacción de la comunidad universitaria también se preserva mediante el adecuado tratamiento y resolución de las no conformidades y el buzón de sugerencias, según lo establecido en el procedimiento SGC-PRO-009 "Medición de satisfacción de los grupos de interés".





Código:		SGC-MGC-001
Nº de	Revisión:	00
Fech: Emis		01-10-2018
Dágie		Página 17 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

5.2 Política de Calidad

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La comunidad universitaria de ECOTEC ha establecido, implementado y mantiene como Política de Calidad, la siguiente:

"La Universidad ECOTEC es una institución comprometida con el desarrollo permanente de sus procesos sustantivos y de apoyo, en la formación integral y holística de sus estudiantes, la generación de nuevo conocimiento, la vinculación con la sociedad y la gestión administrativa, con pertinencia y proyección internacional, observando los aspectos de responsabilidad social, empresarial y ambiental en la búsqueda de aportar a la sociedad profesionales humanistas e innovadores".

Esta política refleja el compromiso de la organización de cumplir con los requisitos de los grupos de interés y de mejorar continuamente la eficacia del SGC. Es adecuada al propósito de la Universidad ECOTEC y sirve de apoyo para el logro de los objetivos de calidad. La Política de Calidad es revisada por la Alta Dirección para su continua adecuación.

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

Como parte del SGC, su revisión y mejora, se ha establecido que la política de calidad de la Universidad ECOTEC cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Se encuentre disponible y se mantenga como información documentada dentro del MSGC,
- b. Sea comunicada, entendida y aplicada dentro de la institución,
- c. Se mantenga disponible para las partes interesadas pertinentes.

La difusión y comprensión de la Política de Calidad se realiza mediante:

- Publicación en lugares visibles dentro de la institución y medios digitales.
- Reuniones con la comunidad universitaria, explicando su significado y aplicación.
- Charla de inducción al personal de nuevo ingreso.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución

La Alta Dirección, a través de la estructura organizacional, la descripción de funciones y perfil de cada cargo se ha asegurado de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y entiendan en toda la institución para:

- a. Asegurar que el SGC cumple con los requisitos de la norma internacional;
- b. Aseverar que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas;
- Informar al Rector(a) y autoridades académicas y administrativas sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora;
- d. Afirmar que se promueve el enfoque a la comunidad universitaria en toda la institución;
- e. Certificar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	100
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec &



Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 18 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

En consecuencia, se ha establecido como responsables de los diferentes procesos a las personas quienes ocupen los siguientes cargos:

Tabla 3 RESPONSABLES DE PROCESOS UNIVERSIDAD ECOTEC

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Directiva	Rector, Vicerrectores, Autoridades Académicas y Administrativas
Gestión de Planificación Institucional	Director de Planificación Institucional
Gestión de Mejora Continua y Aseguramiento de la Calidad	Coordinador de Calidad y Evaluación
Gestión de Formación de Grado y Postgrado	Vicerrector Académico Director de la División de Postgrado y Educación Continua
Gestión de Investigación	Director de Investigación
Gestión de Vinculación	Director de Vinculación con la Sociedad
Gestión de la Información	Director de Biblioteca
Gestión de Bienestar Universitario	Director de Bienestar Universitario
Gestión de Admisión	Director de Admisiones de Grado Coordinador(a) de Admisiones de Postgrado y Educación Continua
Gestión de Recursos	Vicerrector(a) Administrativo
Gestión Jurídica	Procurador(a) Síndico
Gestión Documental	Secretario(a) General SIN (1985) May 3 45 (56) HU

Las principales actividades, posiciones y grupos de trabajos directamente relacionados con la calidad son las siguientes:

Rector:

- Ejercer el liderazgo para establecer el compromiso y asegurar la implementación del SGC en la institución.
- Asignar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC.
- Definir las directrices, política y objetivos de calidad en el marco de las normativas legalesreglamentarias.
- Conocer resultados, avances, operación y efectividad de las acciones emprendidas en el SGC.
- Presidir las revisiones por la Alta Dirección.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec



Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 19 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectores:

- Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y asegurar la implementación y mantenimiento del SGC en la institución.
- Coordinar los requerimientos de recursos relacionados con la efectiva operación del SGC en sus áreas.
- Elaborar, revisar y autorizar los procedimientos y documentos del SGC en su área de responsabilidad.

Directores:

- Coordinar los requerimientos de recursos relacionados con la efectiva operación del SGC en su área
- Organizar y dar seguimiento a las acciones de implementación y mantenimiento del SGC.
- Asegurar que se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de la reunión de revisión de indicadores.
- Revisar y autorizar los procedimientos y documentos del SGC en su área de responsabilidad.

Decanos:

- Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y asegurar la implementación y mantenimiento del SGC.
- Participar en el diseño e implementación del Plan de Calidad de la Docencia y asegurar su consecución.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de los grupos de interés.
- Elaborar y revisar los procedimientos y documentos del SGC en su área de responsabilidad.
- Definir acciones correctivas y preventivas al SGC y verificar su cumplimiento.

Unidad de Evaluación Interna:

- Revisar el cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de los procesos.
- Presentar el informe de avances y resultados del SGC al Rector y por su intermedio al Órgano Colegiado Superior.
- Verificar el cumplimiento de los resultados con orientación a la norma ISO 9001:2015.
- Asesorar y acompañar a los representantes de los procesos, en lo concerniente al SGC.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos.
- Asesorar y acompañar al Rector para garantizar la eficiencia del SGC.

Coordinador de Calidad y Evaluación:

- Implementar, mantener y asegurar la mejora continua del SGC.
- Monitorear y reportar la efectividad del Sistema de Calidad, a través del seguimiento a su ejecución y mantenimiento.
- Mantener informado a la Alta Dirección sobre el cumplimiento de los indicadores, desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover el SGC a los grupos de interés en todos los niveles de la institución.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	(S) F	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Eco	tec



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 20 de 41

- Verificar el cumplimiento de los requerimientos del SGC y la normativa aplicable.
- Controlar la documentación y registros del SGC de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Participar en el análisis de las no conformidades identificadas en el SGC.
- Realizar el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas que se hayan formulado.
- Mantener informado a todo el personal sobre los cambios, correcciones o actualizaciones del SGC.

Todo el personal de la Universidad ECOTEC:

- Aplicar los mecanismos y herramientas definidos para la eficiente gestión de los procesos (levantamiento, documentación, análisis, validación y formalización).
- Aportar para el logro de los Objetivos de Calidad.
- Identificar e informar de cualquier problema que afecte la calidad en sus actividades o responsabilidades.
- Cumplir con los procedimientos definidos en el SGC.

6. PLANIFICACIÓN

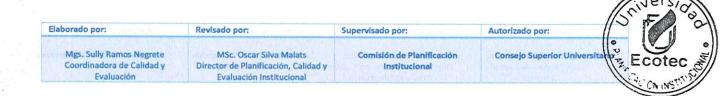
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para la planificación del SGC de la institución, se ha considerado el contexto de la organización y la matriz de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria de la institución, a fin de determinar los riesgos y oportunidades que sean necesarias para:

- a. Asegurar que el SGC pueda lograrlos resultados previstos;
- b. Aumentar los efectos deseables;
- c. Prevenir o reducir efectos no deseados:
- d. Lograr la mejora continua
- e. Integrar e implementar las acciones en los procesos del SGC
- f. Evaluar la eficacia de estas acciones

Para identificar las debilidades y fortalezas de la Universidad; nos centramos en tres aspectos fundamentales como son: 1) el diagnóstico de los procesos de gestión y de apoyo, 2) el diagnóstico de los procesos sustantivos y 3) la relación existente entre el análisis PESTAL para la inclusión de oportunidades y amenazas pertinentes. La técnica aplicada es la matriz FODA, la cual permite trabajar tanto con elementos internos como externos, presentes como futuros, lo que nos facilita obtener una visión global de la situación de la organización en relación con el entorno.

Para la determinación de las fortalezas y debilidades, se crearon grupos de trabajo con expertos por cada uno de los procesos sustantivos, así como por los procesos de gestión de la Universidad, resultando esto en el primer listado de factores internos y externos.





 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

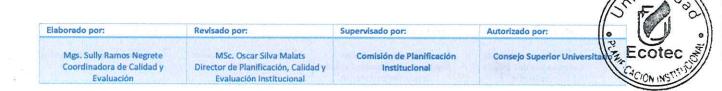
 Página:
 Página 21 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Posteriormente, se procedió a depurar estos elementos con la ayuda de los expertos externos y equipo de planificación, obteniéndose finalmente el listado de variables que se expresan en la siguiente tabla:

Tabla 4 FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS ECOTEC PEDI 2017-2021

PROCESOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Estabilidad laboral y beneficios Institucionales a colaboradores. (F1)	Incipiente cultura de gestión por resultados. (D1)	Dunahara Mara	Incertidumbre del entorno político y social. (A1)
ADMINISTRACIÓN	2.Infraestructura física propia, adecuada, óptima y moderna. (F2)	2. Falta de seguridad en el sistema informático. (D2)	Mercado laboral especializado y con	2. Crisis económica. (A2)
	3.Planificación de	Falta de integración de los sistemas informáticos. (D3)	experiencias en Educación Superior. (O1)	3. Mejor oferta salarial de otras IES. (A3)
	infraestructura a largo plazo (F3)	4. Número insuficiente de laboratorios especializados. (D4)		Mejoras en las condiciones y capacidades de otras IES. (A4)
FORMACIÓN	4. Personal docente con experiencia profesional en su campo. (F4)	5. Rotación del personal docente por sueldos poco competitivos. (D5)	2. Disposición de otras instituciones nacionales de Educación Superior para la firma de convenios de investigación conjunta y trabajo en redes. (O2)	5. Cambios en las normativas que rigen la Educación Superior que dificultan la continuidad de los procesos. (A5)
	5. Imagen académica reconocida por el entorno social. (F5)	6. Falta de softwares de simulación en las carreras. (D6)	3. Demanda de certificaciones internacionales en Idiomas, Tecnologías y Competencias. (O3)	6. Incremento de las exigencias en los estándares de los modelos de evaluación a las IES. (A6)
	6. Autoridades con credibilidad y reconocimiento ante la sociedad. (F6)	7. Alto porcentaje de docentes que solo domina un idioma. (D7)	4. Aprobación de reglamentación para carreras en modalidad dual, por parte del CES. (O4)	7. Bajos índices de empleabilidad e inserción laboral. (A7)
	7. Convenios internacionales que fomentan la movilidad académica. (F7)	8. Número insuficiente de docentes tiempo completo que estén realizando los estudios doctorales. (D8)	5. Crecimiento demográfico de la zona de ubicación del Campus Universitario. (O5)	8. Tendencia de la población a estudiar modalidades a distancia y online. (A8)





 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 22 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

		9. Facultades con		
		mayor número de		
	8. Apoyo	estudiantes, con		
	institucional para	limitada estructura		
	la formación	organizativa lo que		
	doctoral de los	impide		
	docentes. (F8)	desconcentrar la		
	g on optionally	gestión del		
		Decano. (D9)		
	9. Emprendimiento	10.Número		
	como eje	insuficiente de		
	transversal del	docentes tiempo		
	Modelo Educativo	completo con PhD.		
	(F9)	(D10)		
	10. Oferta de	11. Incipiente		
	menciones	desarrollo de		
	multidisciplinares	competencias		
	que fortalecen el	investigativas en		
	perfil de egreso.	los procesos de		
	(F10)	docencia. (D11)		
		12. Escaso		
		aprovechamiento		
	11. Integración de	de los convenios		
	los procesos	para prácticas pre-		
	sustantivos en el	profesionales e		
	quehacer	intercambio		
	universitario. (F11)	académico de		
		docentes y		
		estudiantes. (D12)		
		13. Falta de		
		actividades		
		socioculturales que		
		generen		
		identificación de		
		los estudiantes con		
		la Institución.		
	12 /	(D13)		
	12. Acceso a bases de datos			9. Revistas indexadas en
	académicas de		6. Apertura de los	9. Revistas indexadas en bases de datos de alto
	reconocido	14. Baja	GAD'S para	impacto publican
	prestigio.	producción	establecer convenios	mayoritariamente,
	(ProQuest,	científica. (D14)	interinstitucionales	resultados de
	Bibliotecnia,		con la Universidad.	investigación enfocados
	Ebrary, Fiel Web).		(06)	a las ciencias duras. (A9)
100 /507/5 : 0.4 :	(F12)			(10)
INVESTIGACIÓN				
	13. La institución	15. Planificación de		10. Mayor valoración de
	pertenece a redes	la investigación en	7 (los resultados de
	académicas y de	proceso de	7. Convenios con	investigación (dígase
	investigación	consolidación dado	Universidades	Know-How, patentes,
	(Economía,	que somos una	internacionales para	innovaciones, etc.) del
	Turismo, Gestión Tecnológica y	Universidad joven.	investigación. (07)	área de las ciencias
	Educación) (F13)	(D15)		relacionadas a los sectores estratégicos y
	Educacion) (F13)			sectores estrategicos y

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec



Código: SGC-MGC-001

Nº de Revisión: 00

Fecha de O1-10-2018
Emisión: Página: Página 23 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

	14. Revistas propias indexadas en bases de datos de prestigio. (F14) 15. Realización de Eventos Científicos	16. Poca afinidad de la producción regional con las líneas de investigación de la Universidad. (D16)	8. Diversas instancias están dispuestas a ofrecer sus servicios de bases de datos científicas de prestigio internacional con	priorizados por el gobierno. (A10)
		17. Baja producción de libros y capítulos de libros. (D17)		
	nacionales e internacionales. (F15)	18. Inaccesibilidad a bases de datos de alto impacto (Web of Science y Scopus). (D18)	precios adecuados de suscripción. (O8)	
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	16. Los dominios y líneas de investigación responden a las necesidades del entorno. (F16)	19. Planificación de la vinculación en proceso de consolidación dado que somos una Universidad joven. (D19)	9. Diversificación de los actores de la economía social. (09)	
	17. Programas interdisciplinarios para el desarrollo de proyectos con visión integral. (F17)	20. Falta de propuestas de proyectos de vinculación de parte de los docentes. (D20)	10. Comunidades con bajo desarrollo	
	18. Ubicación geográfica favorable de la Universidad por su cercanía a Salitre, Daule y parroquias rurales de Samborondón. (F18)	21. Insuficiente visibilidad de los resultados de los proyectos de vinculación. (D21)	económico, social y ambiental que demandan soluciones estratégicas. (O10)	

Fuente: Responsables de las áreas especificadas PEDI 2017-2021 Elaboración: Dirección de Planificación Institucional

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La consecución de la Política de Calidad será el resultado de la actualización permanente de los procesos de gestión sustantiva y de apoyo de la institución y en la capacitación y desarrollo del talento humano.

Por ello, la institución ha establecido como objetivos de calidad institucional los siguientes:

 a. Fortalecer la enseñanza integral humanística e innovadora de sus estudiantes basados en la actualización permanente de sus procesos y en las necesidades del entorno nacional y mundial.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:		ابت`
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec	W. C.



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

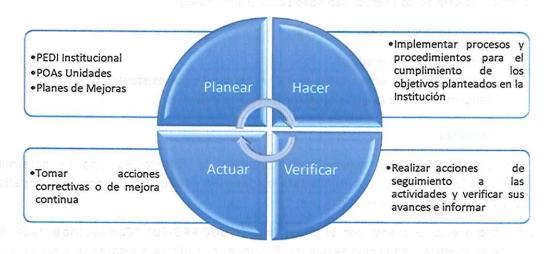
Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 24 de 41

- b. Desarrollar la cultura de reflexión académica, evaluación y mejora continua en todos los niveles de la Institución.
- c. Generar nuevo conocimiento de alto impacto que produzca cambios sostenibles en el entorno productivo y social con la transferencia de ciencia, tecnología e innovación.
- d. Desarrollar mayor interacción regional y mundial buscando reconocimiento internacional.
- e. Potenciar la capacitación del Talento Humano como factor indispensable para el cumplimiento de los propósitos de la Universidad Tecnológica ECOTEC.
- f. Mejorar las estrategias de acción afirmativa en búsqueda de una institución más democrática.
- g. Consolidar la tecnología y sistemas de información como pilar fundamental para el desarrollo institucional.
- h. Optimizar el uso eficiente de los recursos y gestionarlos con transparencia.

6.3 Planificación de los cambios

Tomando como referencia el círculo de Deming, ECOTEC ha decidido implementar esta metodología de aseguramiento de la calidad en todas sus funciones sustantivas y adjetivas con el fin de garantizar la calidad de sus procesos a nivel de grado y postgrado; y establece para ello un conjunto de evidencias como elementos indispensables para el análisis de verificación de los resultados obtenidos.

Gráfico No. 3 Círculo de Deming - Ciclo de Aseguramiento de la Calidad ECOTEC



Fuente: Omachonu (1995) – PEDI 2017-2021 Elaborado por: Dirección de Planificación Institucional

Las contingencias que pueden afectar el alcance o la estructura del SGC pueden ser:

- Cambios en la LOES
- Directrices del CACES
- Directrices del CES
- Directrices del OCS de la Universidad ECOTEC

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universitari	Ecotec



 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha
 de Emisión:

 Página:
 Página 25 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Cuando sea necesario un cambio en la estructura del SGC se procederá de la siguiente manera:

- La Coordinación de Calidad y Evaluación presentará una propuesta de los cambios a realizar e identificar sus implicaciones.
- La Unidad de Evaluación Interna analizará y aprobará en primera instancia la propuesta de cambios.
- c. El OCS, realizará el análisis respectivo para su aprobación formal.
- d. La Unidad Evaluación Interna constituirá un equipo de trabajo precisando sus responsabilidades para implementar los cambios aprobados.
- e. La Coordinación de Calidad y Evaluación, pondrá en marcha el Plan de Mejoras adoptado y realizará el seguimiento.

APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La institución, determina y proporciona los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, a través de un presupuesto debidamente aprobado y asignado a las unidades que permita cumplir con el servicio de grado y postgrado de calidad con responsabilidad social e integridad.

Para dicho efecto la institución considera:

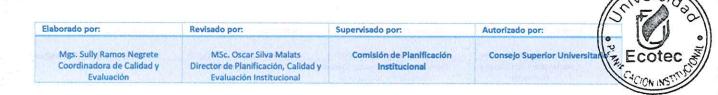
- a. La autonomía universitaria,
- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes,
- Requisitos para la calificación de proveedores externos.

7.1.2 Personas

La Universidad ECOTEC a través de la Dirección de Talento Humano ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la operación y control de sus procesos, especialmente el de la implementación de su SGC.

Para dicho efecto se cuenta con el procedimiento SGC-PRO-001 "Competencia, capacitación y toma de conciencia", en el cual se dan las directrices a seguir para incorporar a nuevo personal a la institución, así como también, el que se le proporcione una adecuada capacitación y conciencia del SGC.

Las personas seleccionadas, son las responsables de aplicar los mecanismos y herramientas definidos para la eficiente gestión de los procesos (levantamiento, documentación, análisis, validación y formalización). Las responsabilidades del personal que labora en la institución están definidas en el documento SGC-MFC-002 Manual Funciones de Cargo.





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

7.1.3 Infraestructura

La institución considera determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios que brinda, proporcionando el acceso a personas con movilidad reducida. Los cuales son constantemente evaluados, monitoreados y gestionados a través de la Dirección Administrativa de la institución, los cuales pueden incluir:

- a. Edificios, aulas, laboratorios y servicios relacionados.
- b. Puestos de trabajo para docentes TC, TP y MT,
- c. Espacios de bienestar universitario,
- d. Tecnología de la información y la comunicación,
- e. Otros recursos.

El Vicerrectorado Administrativo se asegurará de que la Dirección Administrativa proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios ofertados, garantizando el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Universidad ECOTEC sitúa determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos a fin de lograr la conformidad de sus servicios, asegurándose que el mismo sea adecuado para la comunidad universitaria, combinando factores humanos y físicos en el ámbito social, psicológico y ergonómico.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

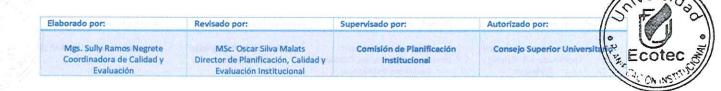
ECOTEC, a través de la Unidad de Evaluación Interna y la Dirección de Panificación Institucional, determina y proporciona los procesos necesarios para realizar el seguimiento de las actividades y estrategias con el fin de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, asegurándose de que los procesos proporcionados:

- a. Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b. Se mantienen para asegurar la idoneidad continua para su propósito.

Para dicho efecto la institución conserva la información documentada y archivada apropiadamente como evidencia de que los procesos de seguimiento y medición cumplen con sus objetivos. O, por el contrario, se establecen acciones correctivas que permitan alcanzar los mismos.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La institución considera que la gestión de la calidad es una herramienta para hacer seguimiento de los procesos, midiendo los resultados y estableciendo criterios de control y mejora continua del SGC.





 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 27 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El seguimiento se lo realiza en dos niveles, el primero de ellos está en los procedimientos de gestión de la calidad, que se desarrollan bajo la responsabilidad de la Coordinación de Calidad y Evaluación. Y el segundo, en la retroalimentación y análisis de datos que se realiza a nivel de la Unidad de Evaluación Interna, a fin de definir acciones para la mejora del SGC.

La trazabilidad de las mediciones es un factor importante para la Universidad ECOTEC, ya que de esta manera se evalúa el desempeño del sistema, y se establece para cada proceso una serie de indicadores de gestión, las cuales permiten conocer la eficiencia de cada una de las actividades implementadas relacionadas con los objetivos y la política de calidad de la institución.

El SGC mantiene un repositorio, en el Sistema Académico [Computacional] de la Universidad ECOTEC (SAUE) de información relacionada a la planificación, calidad y su evolución, a través de indicadores de evaluación de la calidad establecidos y reportes de cumplimiento de las actividades planificadas.

7.1.6 Conocimiento de la organización

La institución determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios ofertados, los cuales se mantienen y se ponen a disposición en medida en que sea necesario.

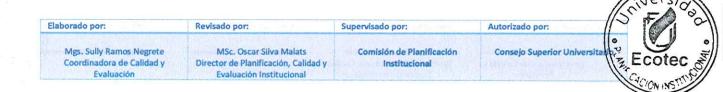
Para dicho efecto la Universidad ECOTEC, a través de la Dirección de Talento Humano, realiza el respectivo proceso de inducción al personal, y elabora un programa de capacitación y evaluación, mismo que es alimentado de acuerdo con los requerimientos de cada área.

7.2 Competencia

La Universidad ECOTEC como institución comprometida con la calidad y conformidad de la comunidad universitaria en la prestación de los servicios ofertados, a través de la Dirección de Talento Humano se asegura en:

- a. Cumplir lo establecido en la LOES y demás normativa.
- Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC. Esta competencia está definida en el perfil de cada puesto y al seleccionar el personal se asegura de cumplir lo establecido en el procedimiento SGC-PRO-001 "Competencia, capacitación y toma de conciencia";
- Asegurar que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada;
- d. Tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- e. Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, tales como educación, formación, habilidades y experiencia en los expedientes de cada persona.

Para dicho efecto se han implementado políticas y procedimientos internos que ayudan a cumplir con los puntos antes descritos. Las necesidades de capacitación pueden surgir de distintas fuentes tales como:





IDAD	Código:		SGC-MGC-001
IDAD	Nº de Revisió	on:	00
AL	Fecha Emisión:	de	01-10-2018
	Página:	Vall	Página 28 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

- Registro de habilidades comparando perfil del puesto con las competencias de la persona que lo ocupa.
- Cambio de cargo.
- Ingreso de nuevo personal.
- Cambios en los procesos.
- Objetivos de la institución.
- Evaluaciones de desempeño.
- Entre otros.

7.3 Toma de conciencia

ECOTEC, a través de todos los directivos y todo el personal, se asegura de que las personas que realizan el trabajo para la prestación de los servicios que oferta la institución tomen conciencia de:

- a. La Política de la Calidad;
- b. Los objetivos de la calidad;
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora continua y aseguramiento de la calidad;
- d. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Para dicho efecto, se realizan periódicamente campañas de difusión, inducción o capacitación y evaluación en los diversos canales de comunicación de la institución.

7.4 Comunicación

La institución a través, del enfoque a procesos garantiza la comunicación interna, pues a todo proceso le entra la información requerida y a su vez, todo proceso entrega la información requerida por otros procesos.

Para dicho efecto, se cuentan con diferentes herramientas para contribuir a la comunicación interna y externa tales como: socializaciones, reuniones, página web, SAUE, correos electrónicos, redes sociales, oficios, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, formatos, documentos de apoyo, manuales, procedimientos, procesos, carteleras, telefonía fija, talleres, entre otros.

La Universidad ECOTEC ha definido un Proceso de Inducción a empleados de nuevo ingreso, a través del cual se da a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la institución.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La Universidad ECOTEC, para simplificar y reducir la gestión documental, mediante las etapas del proceso de formación, investigación y vinculación de grado y postgrado, los aspectos medulares del área, así como su contribución a cada proceso, enfocándose en transparentar la aportación a la cadena de valor y al cumplimiento de las líneas estratégicas de la planeación y los propios objetivos que de ella se desprenden.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:		
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	14. C. O.	Ecote



	Código:	SGC-MGC-001	
I	Nº de Revisión:	00	
	Fecha de Emisión:	01-10-2018	
	Página:	Página 29 de 41	

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Dentro de éstas se incluye:

- a. La información documentada requerida por el SGC en un ambiente ISO 9001:2015
- La información documentada que la institución determina como necesaria para la eficacia del SGC.

7.5.2 Creación y actualización

ECOTEC, ha previsto que el SGC cuente con políticas, procesos y procedimientos que regulen la planificación, implementación y seguimiento de la gestión de la calidad, a través de los siguientes procesos:

Planificación	 Gestión y Administración Documental Gestión de Indicadores
Implementación	Elaboración de ProcesosActualización de Procesos
Seguimiento	 Auditoría Interna Mejora Continua Acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora

Elaborado por: Dirección de Planificación Institucional

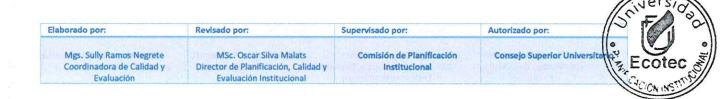
Se cuenta con el procedimiento SGC-PRO-003 "Creación, actualización y control de Documentos", documentado para garantizar el control de los documentos externos, legales e internos del SGC para su creación, adecuación, revisión, aprobación, identificación de cambios, versión y distribución.

La revisión de cada uno de los procesos para asegurar la mejora continua estará en función de la periodicidad de ejecución de cada indicador.

7.5.3 Control de la información documentada

Todos los documentos que soportan el SGC son debidamente emitidos, distribuidos y controlados, siguiendo el respectivo lineamiento del procedimiento SGC-PRO-003 "Creación, actualización y control de Documentos".

La institución ha establecido un mecanismo de registro, el cual incluye los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición, especificado en la sección "Historial de Modificaciones" de cada procedimiento y en el "Listado de Registros de Documentos de Calidad".





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:		SGC-MGC-001
Nº de Revisión:		00
Fecha de Emisión: Página:		01-10-2018
		Página 30 de 41

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La Universidad ECOTEC cuenta con procesos estratégicos, operativos y de apoyo, los cuales han sido debidamente planificados, implementados y controlados para cumplir con los requisitos para la prestación de los servicios ofertados, adoptando acciones que permitan:

- a. Determinar los requisitos para la prestación del servicio;
- b. Establecer de criterios para los procesos y la aceptación del servicio;
- c. Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios;
- d. Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e. Determinar, mantener y conservar la información documentada de los procesos y la conformidad de los servicios.

Para dicho efecto la institución ha identificado las relaciones entre las actividades de la institución, procesos que fueron previamente definidos en el numeral 4.4.2 de este documento, y que cuya interacción se muestra a continuación:

Gráfico No. 4 Mapa de Procesos Universidad ECOTEC

MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD ECOTEC



Fuente: Universidad ECOTEC Elaborado por: Dirección de Planificación Institucional

8.2 Requisitos para los servicios

ECOTEC, a través de sus directivos, se asegura que los lineamientos de su oferta académica cumplan con los requisitos legales y procedimentales establecidos, incluyendo los requisitos para las actividades de titulación. Los planes y programas de estudios son aprobados por el OCS.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec



 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 31 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Dirección de Investigación, delimita los requisitos para su planificación a largo plazo, así como para la elaboración y presentación de proyectos de investigación, su producción científica y la socialización de sus resultados. Ver procedimiento INV-PRO-001 "Requisitos para la presentación de proyecto de investigación".

La Dirección de Vinculación con la Sociedad, trabajando de manera articulada con la Dirección de Investigación, establece los requisitos para su planificación a largo plazo, para la elaboración y presentación de proyectos de vinculación y la socialización de sus resultados. Ver procedimiento VIN-PRO-001 "Requisitos para la presentación de proyectos de Vinculación con la Sociedad".

La Dirección de Bienestar, tiene definido requisitos para otorgar becas, los cuales están indicados en el procedimiento BIU-PRO-001 "Manejo de Becas para Estudiantes".

La institución, a través de su Coordinación de seguimiento a graduados, mantiene una base de datos con la información pertinente de estudiantes y graduados interesados en oportunidades laborales para cubrir necesidades de las empresas e instituciones que soliciten candidatos con un perfil específico, esto es por medio del procedimiento CSG-PRO-001 "Banca Laboral".

8.2.1 Comunicación con el estudiante

La Universidad ECOTEC a través de la Coordinación de Marketing y Relaciones Públicas, Decanatos, Coordinaciones Académicas, Dirección de Admisión, Seguimiento a graduados, entre otras dependencias se asegura de:

- a. Proporcionar la información relativa a los servicios que oferta la institución tanto a nivel de grado como postgrado, utilizando los diversos canales de comunicación existentes de la institución.
- b. Tratar las consultas, los convenios o los pedidos motivados por los grupos de interés.
- c. Obtener la retroalimentación.

8.2.2 Determinación de los requisitos para la prestación de los servicios

Como uno de los resultados de la planificación del SGC es la identificación, documentación y divulgación de los requisitos legales-formales, indispensables para que los estudiantes accedan a los servicios institucionales, estos son referenciados de manera general en el documento SGC-PRO-007 "Procedimiento para la provisión del Servicio - Identificación de los requisitos de los grupos de interés"

8.2.3 Revisión de los requisitos para la prestación de los servicios

La institución cuenta con el Proceso Gestión de Comunicación con el fin de garantizar que se conozcan y aclaren los requisitos del estudiante, entre las partes.

8.2.4 Cambios en los requisitos para la prestación de los servicios

Durante la prestación del servicio se da a conocer a los grupos de interés, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El estudiante también se puede comunicar a través de la página web.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universitar	Ecotec



Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 32 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Se tiene garantizado a través de procedimientos documentados la atención de reclamos y sugerencias.

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios

Debido a la naturaleza de los servicios ofrecidos por los procesos de las áreas involucradas en el alcance del SGC que no necesitan de un diseño y desarrollo, este apartado no aplica.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Universidad ECOTEC cuenta con el Proceso Gestión de Bienes y Servicios, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por los diferentes servicios, garantizando la respectiva evaluación, selección y control de proveedores de acuerdo con los criterios establecidos.

8.4.1 Generalidades

La institución ha contemplado asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.

Por ello determina los controles a aplicar en los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

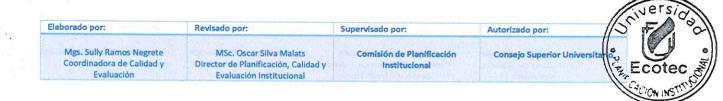
- Los productos y servicios de proveedores están destinados a incorporarse dentro de los servicios de la organización,
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la institución,
- c. Un proceso, o parte de un proceso es proporcionado por un proveedor como resultado de una decisión de la institución.

ECOTEC contempla determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores, basándose en su capacidad para proporcionar procesos y servicios de acuerdo con los requisitos indicados en el procedimiento SGC-PRO-006 "Evaluación y selección de proveedores".

8.4.2 Tipo y alcance del control

La Institución se asegura de que los procesos, bienes y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Por ello dispone:

- Asegurar que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC;
- b. Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c. Tener en consideración:





	Código: Nº de Revisión:		SGC-MGC-001
			00
	Fecha Emisión:	de	01-10-2018
	Dágina:		Página 33 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

- a. El impacto potencial de los procesos, bienes y servicios suministrados externamente en la capacidad de la institución de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y los legales-reglamentarios aplicables.
- b. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d. Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, bienes y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

ECOTEC debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

A través de la Dirección Administrativa, la institución debe comunicar a los proveedores los requisitos para:

- a. Los procesos, bienes y servicios a proporcionar;
- b. La aprobación de:
 - a. Bienes y servicios
 - b. Métodos, procesos y equipos;
 - c. La liberación de bienes y servicios;
- c. La competencia incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d. Las interacciones del proveedor con la institución;
- e. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor a aplicar por parte de la institución;
- f. Las actividades de verificación o validación que la institución, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la Servucción

La Universidad cuenta con los procesos los cuales fueron debidamente documentados siguiendo el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).

Estas actividades permiten que la institución incluya:

- a. La disponibilidad de información documentada que defina las características de los servicios a prestar o las actividades a realizar, y los resultados a alcanzar tales como el perfil del egresado en los programas de estudio.
- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- 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 servicios ofertados;
- d. El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos, tales como proyectores, equipos de sonido, computadoras, equipos utilizados en laboratorios, entre otros.
- e. La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec 3



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 34 de 41

- f. La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posterior;
- g. La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h. La ejecución de actividades de finalización y posteriores a la entrega.

Además, valida todos sus procesos misionales ya que las deficiencias en la prestación del servicio se hacen aparentes después de haberse prestado, la institución tiene establecido actividades y procedimientos para la aprobación de equipos y calificación del personal y el uso de métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos misionales.

Para garantizar que no surjan deficiencias luego de prestado el servicio, la Universidad ECOTEC valida previamente su capacidad para alcanzar los resultados planificados, asegurando que:

- a. Los planes y programas de estudios estén bien diseñados,
- b. La infraestructura sea adecuada,
- c. Los docentes sean competentes para la enseñanza y la capacitación a impartir,
- d. La metodología de clases es la adecuada,
- Los registros que se llevan permiten un seguimiento de los resultados obtenidos a través del tiempo para detectar causas de deficiencias y oportunidades de mejora,
- f. La frecuencia para verificar capacidades y actualización de los docentes, programas, objetivos y metodología es adecuada.
- g. Se ejecute del plan de investigación.
- h. Se analice el impacto de los proyectos de vinculación con la sociedad.

Una vez prestado el servicio de formación, investigación y vinculación con la sociedad, la institución mide el grado de satisfacción de los grupos de interés a través de la herramienta seleccionada, según lo señalado en el procedimiento SGC-PRO-009 "Medición de satisfacción de los grupos de interés"

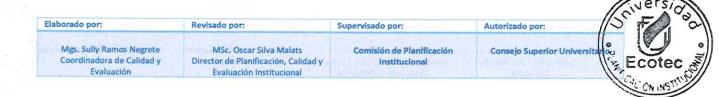
8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Universidad ECOTEC, en todos los servicios realiza la identificación de los estudiantes mediante su documento de identidad y la asignación de un código estudiantil (número de matrícula) al momento de la inscripción. Donde se denota el historial o rendimiento académico de los docentes y estudiantes.

Mediante el SAUE, la institución puede identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio, controlando la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conservando la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los estudiantes o proveedores externos

La Ficha Académica es considerada propiedad del estudiante y se encuentra debidamente custodiada de acuerdo con la normativa vigente.





Código: Nº de Revisión:		SGC-MGC-001
		00
Fecha de Emisión:		01-10-2018
Página:		Página 35 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

De la misma forma, la institución prevé identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los estudiantes o proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los bienes y servicios.

En caso de pérdida, deterioro o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la institución debe informar de esto al estudiante o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

La Universidad ECOTEC se asegura de preservar mediante una adecuada identificación, manejo, almacenamiento y protección, los documentos académicos, tales como planes y programas de estudio, materiales impresos o electrónicos, equipos y materiales utilizados en las prácticas de laboratorio, entre otros.

La institución provee instalaciones seguras e higiénicas, cuenta con servicios de seguridad y control de acceso para garantizar la integridad física de los estudiantes y el personal. En la prestación de servicios tecnológicos, la institución identifica, almacena y protege el servicio durante las etapas del proceso interno hasta la entrega al estudiante.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Universidad ECOTEC se asegura de cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociada con los servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

- a. Los requisitos legales y reglamentarios;
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios;
- c. La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios;
- d. Los requisitos del estudiante;
- e. La retroalimentación del estudiante.

8.5.6 Control de los cambios

La Universidad ECOTEC asegura revisar y controlar los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Establece conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los servicios

ECOTEC realiza encuestas de satisfacción del estudiante, con el fin de conocer el nivel de conformidad del estudiante con los servicios ofrecidos por la Institución.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	12 M
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecc



Código: Nº de Revisión:		SGC-MGC-001
		00
Fecha de Emisión:		01-10-2018
Página:		Página 36 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Se implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios de grado y postgrado. Garantizando que los estudiantes son calificados y deben cumplir con los requisitos determinados en su programa o malla curricular.

La institución a través de las autoridades y unidades académicas correspondientes conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios de grado y postgrado, la cual incluye:

- a. Evidencia de la conformidad con los requisitos determinados para el servicio de grado y postgrado según los planes de estudio aprobados.
- b. Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

La Universidad ECOTEC se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se considera un servicio no conforme cuando el Decano, Director de Carrera o Coordinadores de la Facultad o del Programa, reciben un reclamo o queja por escrito para que se resuelva alguna situación que afecta al estudiante en cuanto al servicio de grado y postgrado. Estos reclamos pueden estar relacionados con:

- Infraestructura inadecuada (entorno físico del edificio, limpieza de aulas y baños, equipos de aulas y laboratorios, etc.).
- Servicio académico no conforme (incumplimiento de horario de clases o del syllabus, competencia del profesor, docentes evaluados como regulares o insuficientes, etc.).
- Mala atención brindada al estudiante por parte del personal académico o administrativo de la carrera o programa.

A través de las autoridades o unidades correspondientes, conserva la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad.
- b) Describa las acciones tomadas.
- c) Describa el seguimiento y la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Universidad ECOTEC, ha establecido indicadores de seguimiento y medición con el fin de garantizar que este cumpla los requisitos identificados y acordados con la comunidad universitaria, evaluando así el desempeño y la eficacia del SGC, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

aborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universitatio



 Código:
 SGC-MGC-001

 Nº de Revisión:
 00

 Fecha de Emisión:
 01-10-2018

 Página:
 Página 37 de 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

9.1.2 Satisfacción de la Comunidad universitaria

La Universidad ECOTEC, realiza encuestas de satisfacción de la comunidad universitaria, con el propósito de conocer el grado de satisfacción en los servicios ofrecidos por la institución.

La información resultante es procesada estadísticamente para ser analizada y tomar las acciones oportunas.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Universidad ECOTEC, analiza y evalúa los datos e información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición de las percepciones de la comunidad universitaria a fin de medir:

- a. La conformidad de los servicios ofertados;
- b. El grado de satisfacción de los estudiantes;
- c. El desempeño y la eficacia del SGC;
- d. Si lo planificado se ha implementado en forma eficaz;
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f. El desempeño de los proveedores;
- g. La necesidad de mejoras en el SGC

Para dicho efecto, la Dirección de Planificación Institucional se encargará de establecer los métodos para analizar los datos y demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC para evaluar donde puede realizarse la mejora continua. Esto es llevado a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos.

9.2 Auditoría Interna

La institución, ha establecido el documento SGC-PRO-011 "Procedimiento Auditoría Interna", el cual garantiza que las auditorías sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo con el resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin de que generen las acciones respectivas sin demora injustificada.

A través de la Coordinación de Calidad y Evaluación, la institución se asegura que dicho procedimiento se lleve a cabo en intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:

- Es conforme con los requisitos propios de la institución para el SGC, los requisitos de la ISO 9001:2015, y los reglamentarios estipulados en la LOES y su respectivo reglamento.
- b. Es conforme a los modelos de evaluación nacionales e internacionales.
- c. Se implementa y mantiene eficazmente.

Para dicho efecto la institución se asegura de:

 a. Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001	
Nº de Revisión:	00	
Fecha de Emisión:	01-10-2018	
Página:	Página 38 de 41	

procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;

- b. Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c. Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d. Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e. Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f. Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Este procedimiento incluye el proceso de planificación, ejecución, reporte y seguimiento de las auditorías, así como las responsabilidades atribuidas a los auditores.

9.3 Revisión por la Alta Dirección

9.3.1 Generalidades

ECOTEC, a través de la Alta Dirección contempla revisar semestralmente el SGC de la institución, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el PEDI.

Las unidades académicas y administrativas reportan periódicamente a la Dirección de Planificación Institucional, la ejecución del PEDI y POA institucional.

Para dicho efecto, se cuenta con el documento SGC-PRO-012 "Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección", el cual garantiza que cada revisión sea debidamente planificada y preparada, y una vez ejecutada se deja el resultado de esta con el fin de evidenciar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC en el documento SGC-FOR-001 "Informe de Revisión por la Alta Dirección" y, de acuerdo a este informe, se generan las acciones que garanticen la mejora del servicio, el aumento de la satisfacción de los comunidad universitaria con su respectiva asignación de recursos.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Universidad ECOTEC, establece planificar y llevar a cabo la revisión del SGC, con el propósito de monitorear:

- a. El estado de las revisiones previas por la Alta Dirección
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluida las tendencias relativas a:
 - La satisfacción de la comunidad universitaria y la retroalimentación de los grupos de interés;
 - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad;
 - 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios ofertados;
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición;

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	101
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec



Código: Nº de Revisión:		SGC-MGC-001
		00
Fecha Emisión:	de	01-10-2018
Página:		Página 39 de 41

- DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
- 6. Los resultados de las auditorías;
- 7. El desempeño de los proveedores;
- 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

El Representante de la Alta Dirección es el responsable de convocar, agendar y recolectar los datos para la Revisión por la Dirección, con base en la información proporcionada por los responsables de cada proceso.

La información de entrada para la revisión por la Alta Dirección incluye:

- Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
- Resultados de los indicadores de desempeño de los procesos.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento a las acciones derivadas de revisiones anteriores.
- Cambios que pudieran afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora del SGC.
- Revisión de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La institución, conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Alta Dirección, las cuales incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Mejorar la efectividad del SGC y de sus procesos,
- b. Mejorar el servicio educativo y la provisión de los servicios tecnológicos en relación con los requisitos de los grupos de interés,
- c. Determinar la necesidad de recursos y acciones para proveerlos.

Para dicho efecto, la institución proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, comunicando a la comunidad universitaria la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los estudiantes, como los legales-reglamentarios, estableciendo política y objetivos de calidad, llevando a cabo las revisiones y asegurando la disponibilidad de recursos.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La Universidad ECOTEC, como parte del SGC ha establecido actividades para determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de la comunidad universitaria y aumentar la satisfacción de los estudiantes, dentro de las cuales se incluye:





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 40 de 41

- a. Mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras,
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados,
- c. Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

Para dicho efecto a través de la Dirección de Planificación Institucional, se analizan los resultados de las gestiones realizadas por cada área de la institución.

10.2 No conformidad y acción correctiva

ECOTEC, ha establecido el procedimiento SGC-PRO-008 "Gestión de no conformidades y acciones correctivas", el cual permite que todo "servicio no conforme" sea identificado y se establezcan las acciones correctivas a tomar de acuerdo con las competencias de cada cargo; una vez realizada la acción, ésta es verificada con el fin de garantizar que se realizó de acuerdo con lo establecido.

Todo servicio no conforme es analizado con el fin de establecer si se requiere o no generar una acción correctiva, dentro de las cuales se incluye cualquiera originada por reclamos.

Para dicho efecto la institución se asegura de:

- a. Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1. Tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2. Hacer frente a las consecuencias:
- Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1. La revisión y el análisis de la no conformidad
 - 2. La determinación de las causas de la no conformidad
 - 3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir
- c. Implementar cualquier acción necesaria
- d. Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada
- e. Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y
- f. Si fuera necesario, hacer cambios al SGC

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Consecuentemente, a través de la Coordinación de Calidad y Evaluación la Universidad ECOTEC conserva esta información documentada como evidencia de:

- La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b. Los resultados de cualquier acción correctiva.

Este análisis proporciona información sobre:

- a. La satisfacción de los estudiantes mediante la aplicación de encuestas
- La conformidad con los requisitos del servicio educativo, con el cumplimiento del contrato con el estudiante, plan de calidad de la docencia, y los planes y programas de estudios.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:	
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación, Calidad y Evaluación Institucional	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universita	Ecotec



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:	SGC-MGC-001
Nº de Revisión:	00
Fecha de Emisión:	01-10-2018
Página:	Página 41 de 41

- c. Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas en el Plan de Calidad de la Docencia, revisión de indicadores y en las revisiones por la Alta Dirección.
- d. Los resultados de los proyectos de investigación.
- e. El impacto de los proyectos de vinculación con la sociedad.
- f. Los proveedores de bienes y servicios incluidos en las listas de proveedores calificados.

10.3 Mejora continua

La Universidad ECOTEC es una IES comprometida con la calidad de sus procesos, por lo cual constantemente evalúa la eficacia de los mismos para garantizar que el SGC mejore continuamente, fortaleciendo así su política y objetivos de calidad, tomando en consideración los resultados del análisis de datos y las evaluaciones al sistema contemplado en el procedimiento SGC-PRO-010 "Monitoreo, Análisis y Mejora", así como la revisión de las acciones y la revisión del SGC por la Alta Dirección (SGC-PRO-012 "Revisión por la Alta Dirección"), para identificar las necesidades y oportunidades a considerarse como parte de la mejora continua.

11. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/10/2018	Implementación de Manual de Sistema de Gestión de la Calidad	Comisión de Planificación Institucional	Consejo Superior Universitario

ANEXOS

N/A

