

“Vigilado MinEducación”



# **MANUAL**

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

**ISO 9001:2015**



CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES




	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión: 15 Fecha: 23-06-2020 Página 2 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

	TABLA DE CONTENIDO	PÁGINA
1.	<b>OBJETIVO</b>	4
2.	<b>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	4
3.	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	5
4.	<b>RESEÑA HISTÓRICA</b>	6
5.	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA –PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2018-2020</b>	10
6.	<b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTE INTERESADAS</b>	16
7.	<b>MARCO LEGAL</b>	17
8.	<b>LIDERAZGO</b>	17
9.	<b>MISIÓN</b>	18
10.	<b>VISIÓN</b>	18
11.	<b>ORGANIGRAMA</b>	19
12.	<b>PRINCIPIOS DE LA FCECEP</b>	20
13.	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	20
14.	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	21
15.	<b>PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>	23
16.	<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN</b>	39
17.	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	42
18.	<b>PROCESOS Vs REQUISITOS DE LA NORMA</b>	43
19.	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS 19.1 GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN 19.2 GESTIÓN ACADÉMICA 19.3 MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	47

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 3 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

20.	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES</b> <b>20.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO</b> <b>20.2 BIENESTAR INSTITUCIONAL</b>	50
21.	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO</b> <b>21.1 ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL</b> <b>21.2 GESTIÓN DE RECURSOS</b> <b>21.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	52
22.	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	55
23.	<b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	56
24.	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	56
25.	<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>	57
26.	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	57
27.	<b>REVISIÓN, APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN</b>	63

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 4 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


## 1. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la FUNDACIÓN CECEP bajo la norma ISO 9001:2015, comprensión de la organización y su contexto, el liderazgo y compromiso, planificación de los cambios, acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, la asignación de los recursos y demás instrumentos que han definido en busca de la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de todos sus procesos como son:

- ✓ Proceso Gestión de la Dirección
- ✓ Proceso Gestión Académica
- ✓ Proceso Mejoramiento Continuo
- ✓ Proceso Prestación del servicio académico
- ✓ Proceso Bienestar Institucional
- ✓ Proceso de Admisiones, registro y control académico
- ✓ Proceso Gestión de Recursos
- ✓ Proceso Gestión del Talento Humano

## 2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


El alcance del Sistema de Gestión de la calidad y en consecuencia de la certificación es: Prestación de servicios para la Educación Superior, Educación para el trabajo y desarrollo humano, y Educación Continua.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 5 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### 3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>FUNDACIÓN CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b>
<b>PERSONERÍA JURÍDICA</b>	<b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Resolución No 11967 de Agosto 21 de 1984</b>
<b>RECTOR</b>	<b>ANA MARÍA ARAGÓN HOLGUÍN</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>EDINSON VALENCIA</b>
<b>SEDE PRINCIPAL</b>	<b>CALLE 9B No 29 A 67</b>
<b>BARRIO</b>	<b>CHAMPAGÑAT</b>
<b>TELÉFONOS</b>	<b>382-82-82</b>
<b>JORNADA</b>	<b>DIURNA, TARDE, NOCTURNO, FIN DE SEMANA</b>
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:webmaster@cecep.edu.co">webmaster@cecep.edu.co</a>
<b>PÁGINA WEB</b>	<a href="http://www.cecep.educ.co">www.cecep.educ.co</a>




	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 6 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 4. RESEÑA HISTÓRICA

A mediados de enero de 1974, un grupo de jóvenes emprendedores iniciaron el proyecto de crear una institución educativa que contribuyera a resolver la falta de oportunidades de Educación Superior en la localidad. Así se dio inicio a una nueva Educación Técnica y Tecnológica en el Valle del Cauca, luego de incesantes empeños por consolidar una organización educativa que profesionalizará a los vallecaucanos en los campos del hacer y la implementación. Esta iniciativa se inició con un equipo de quijotes de la educación, quienes quisieron implantar, lo que ellos consideraron era “la universidad social”, convertida finalmente con el transcurrir de los años, como la mejor y mayor institución de formación profesional técnica y tecnológica del sur occidente colombiano y más propiamente de la “Región Pacífica” de Colombia.

De modo, que la institución surge como una respuesta concreta a la sentida necesidad que se tenía en ese momento de aportar personal calificado en el sector productivo, capaz de desarrollar actividades auxiliares en la mediana y gran empresa de la región, especialmente en el momento en el que aún no existían en el Valle del Cauca, instituciones formadoras de técnicos en ingeniería industrial y comercio internacional, primeras ofertas educativas que brindó la institución.

Este esfuerzo se concreta cuando el Ministerio de Educación Nacional concede licencia de funcionamiento mediante resolución No. 4294 del 14 de octubre de 1974, creándose así, la institución educativa de carreras intermedias, Centro Colombiano de Estudios Profesionales, empresa educativa de formación técnica, de carácter privado y mixto. Con la licencia y el inicio de los dos primeros programas, se reconoce cinco años después, la aprobación mediante la resolución No. 1538 del 14 de febrero de 1979. Sumado al éxito y a la acogida de dichos programas, se vio la necesidad de abrir nuevas posibilidades de formación, con los programas de Administración y Finanzas; y de Sistematización. Dichos programas recibieron licencia de funcionamiento por resolución No. 3642 de septiembre de 1977, el primero y las resoluciones Nos. 1060 de 1978 y 1538 de 1979, para el segundo.


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 7 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

En 1984 y en virtud del precepto legal, la institución se transforma en la Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales FCECEP, bajo la iniciativa y el esfuerzo de sus fundadores, quienes logran en ese momento un patrimonio cultural de los vallecaucanos. Este nuevo nombre corresponde al reconocimiento de personería jurídica No. 11967 del 6 de agosto del mismo año otorgado por el Ministerio de Educación Nacional. Con esta resolución se aprueban los estatutos y declarados en la asamblea general de fundadores en sesión efectuada el 19 de mayo de 1982.

En este proceso de formación y en concordancia con el decreto ley 80 de 1980, el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior -ICFES-, previa visita a la Institución, concede autorización para otorgar títulos a los egresados de dicha la Institución, mediante la resolución No. 0419 de 1985. Luego, esta autorización fue renovada por la resolución No. 03416 de 1989. En la medida en que fueron notorios y positivos los resultados del técnico egresado de la Institución, por la capacidad, calidad y solidez de su formación profesional, los sectores y la población estudiantil fueron haciendo su reconocimiento explícito de la calidad en la gestión educativa, expresado en la demanda de personal formado en la entidad y en las facilidades y oportunidades que se brindaron a los estudiantes para el desarrollo de las prácticas empresariales y la formación investigativa.

Tres años después, el 30 de octubre de 1992, el ICFES mediante el acuerdo No. 111 del 5 de mayo de 1993 concede la licencia de funcionamiento al Programa de Tecnología en Electrónica, aprobando además de este programa el de Tecnología en Mercadeo y Comercialización, con el fin de contribuir al desarrollo regional y nacional en estas áreas del saber. También concede luego, bajo el acuerdo No. 129 del 14 de mayo de 1993 la Licencia de Funcionamiento a los programas de: tecnología en sistematización, tecnología en ingeniería industrial, tecnología en administración y finanzas, y tecnología en comercio exterior.

Además, el 28 de junio de 1993 mediante la Resolución No. 001412 del ICFES se aprueba el plan de transición de la modalidad técnica profesional a la modalidad tecnológica para los programas de: técnica profesional en administración y finanzas, técnica profesional en comercio

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 8 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

internacional, técnica profesional en ingeniería industrial y técnica industrial en sistematización. Lográndose del mismo modo, para este período, y mediante el acuerdo ICFES No. 167 la licencia de funcionamiento del programa de mercadeo y comercialización.


Luego de promulgada la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, se genera un ambicioso plan de desarrollo institucional teniendo en cuenta la autonomía dada por el Gobierno Nacional a las Instituciones de Educación Superior, consolidado en el plan de desarrollo quinquenal que se renueva y fortalece por dos periodos más.

En este contexto de logros y avances institucionales, y ya con seis programas aprobados, se construyó el proyecto pedagógico, como horizonte del quehacer académico. Hoy se encuentra en constante transformación buscando la calidad académica. Con este propósito, inicialmente, el Proyecto Pedagógico se consolidó alrededor de los siguientes factores: método pedagógico, tecnología del aprendizaje, formación de empresarios, investigación aplicada, inglés intensivo, desarrollo informático y escuela de docentes.

El método pedagógico se fundamentó en un sistema de programación y control académico, contó con herramientas como el Project, el sistema de evaluación permanente, los textos guías y el audio visualización para el mejoramiento de la productividad académica. Se destaca durante este periodo, la concreción del convenio con la Microsoft International, la aceptación como “Authorized Academic Training Program”.

En el contexto de la ciudad, la recesión económica, el desempleo en el sector empresarial vallecaucano y los intereses de la administración en generar soluciones, se pretende el cambio de institución tecnológica a institución universitaria, considerando que los estudios de Educación Superior con más pertinencia para los jóvenes de los estratos medios y populares son los ofrecidos por Instituciones tecnológicas que puedan ofrecer igualmente, programas de profesionalización, ampliando así, el abanico de posibilidades para la inserción económica, empresarial y laboral como tecnólogo y/o profesional.



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 9 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

La FUNDACIÓN CECEP es llamada a liderar el proceso de formación en Educación Superior, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, y Educación Continua y a responder socialmente frente a la demanda a través de las actividades de investigación, docencia y proyección social, que habilitan para el desempeño laboral correspondiente, como para continuar con el ciclo siguiente hasta lograr la apropiación de conocimientos científicos para la formación del pensamiento innovador, que favorezca la solución de problemas que demandan los sectores productivos y de servicios del país y el ejercicio autónomo de actividades profesionales de alto nivel.


En el año 2.012 la fundación se presentó a certificación en calidad bajo la norma ISO 9001:2008 con Bureau Veritas, manteniendo dicha condición por tres años. Luego de las visitas de auditoria externa de seguimiento y auditorías internas en los años subsiguientes, se evidenció la necesidad de ampliar el alcance para dar mayor cobertura a los nuevos programas académicos y la dirección de Extensión.

Por esta razón se optó por presentarse nuevamente ante la entidad certificadora con una ampliación en el alcance, incluyendo áreas que anteriormente no se habían contemplado, integrando procesos y definiendo un nuevo mapa que identificará a la institución en su SGC.

A comienzos del año 2.017, se inició el proceso de transición a la nueva norma ISO 9001:2015, para lo cual se realizó una evaluación al SGC actual comparado con los nuevos requisitos encontrando un 35% de avance.

Se inició el proceso de capacitación a todos los líderes de los procesos y a los auditores en los cambios de la norma por parte de una empresa asesora, la cual brindó acompañamiento en la identificación de riesgos y oportunidades y en todo lo relacionado con la nueva norma y la preparación para la auditoria de recertificación en el año 2018.

Hoy en día la FCECEP, cuenta con la certificación expedida por Bureau Veritas, del SGC en la NTC ISO 9001:2015, hasta diciembre 2021.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 10 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN


### PLANEACIÓN ESTRATÉGICA – PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La Institución ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y el direccionamiento estratégico, las cuales se convierten en el punto de partida para el análisis estratégico que permitió a través de un ejercicio participativo la definición del Plan de Desarrollo Institucional.

Para la FCECEP el Plan de Desarrollo Institucional se constituye, entonces, en el instrumento que le permite definir su quehacer, fijar metas a corto, mediano y largo plazo, partiendo de los análisis de contextos internos y externos y del conjunto de las políticas con las que se compromete la Institución, las cuales tendrán coherencia con la Misión, Visión y demás documentos institucionales, para definir los objetivos, estrategias y proyectos para el logro de sus propósitos. El Plan Desarrollo Institucional es entonces, el resultado de analizar hacia dónde deberían dirigirse los esfuerzos, cómo y cuándo realizarlos, quien los ejecutaría y que se haría con los resultados. Es así como cada unidad desarrollará unos planes de acción por cada una de las unidades académicas y administrativas, articulados al Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.

#### PROCESO PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

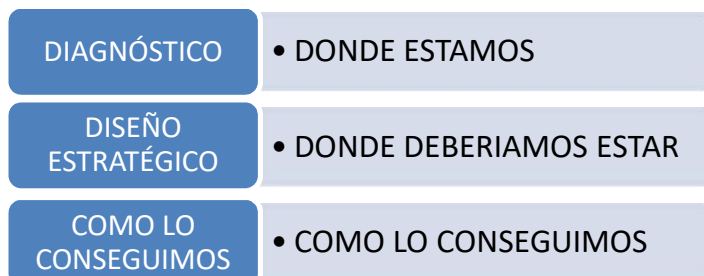
PROCESO	ASPECTO
DECLARACIÓN DE LA VISIÓN	QUÉ QUEREMOS SER
DECLARACIÓN DE LA MISIÓN	¿CUÁL ES NUESTRA RAZÓN DE SER?
ESTABLECIMIENTO VALORES	IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN
ANÁLISIS EXTERNO	<b>ACONTECIMIENTOS Y TENDENCIAS</b> ) COMPETENCIA ) CLIENTES


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 11 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

PROCESO	ASPECTO
	) PROVEEDORES ) ENTORNO
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>FORTALEZAS-DEBILIDADES</b> ) FINANCIERO ) HUMANO ) TECNOLÓGICO ) MATERIAL
<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>DAR CUMPLIMIENTO A LA MISIÓN</b>
<b>DISEÑO, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS</b>	<b>SE COMBINAN LOS PROCESOS 3-4</b>
<b>DISEÑO PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO            META, INDICADOR, RECURSO            TIEMPO DE EJECUCIÓN            RESPONSABLE</b>

### METODOLOGÍA PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El proceso de Planeación Estratégica se logra a través del desarrollo de varias fases, que permiten adecuar estratégicamente la organización en forma eficiente y competitiva en el mercado doméstico e internacional.



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 12 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## FASE DIAGNÓSTICA


### ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO (DOFA)

#### FORTALEZAS

- ) Institución de Educación Superior con más de 40 años de experiencia
- ) Reconocimiento en la región
- ) Formación por ciclos propedéuticos (técnica – tecnológica)
- ) Calidad académica en la formación de sus profesionales
- ) Excelente ubicación de la sede en Cali
- ) Horarios flexibles para estudiar
- ) Cuatro (4) jornadas de apertura por año
- ) Altos niveles de referenciación interna y externa
- ) Egresados reconocidos en el mundo laboral
- ) Buena relación con el sector empresarial
- ) Oferta de oportunidades para la práctica profesional de sus estudiantes
- ) Institución con Certificación ISO 9001-2008 Bureau Veritas
- ) Servicio de matrícula académica online
- ) Buenos descuentos en el precio de los programas académicos
- ) Calidad docente reconocida

#### DEBILIDADES

- Institución de Educación Superior intervenida por el Estado
- Administración política de las anteriores administraciones
- La institución no posee un liderazgo académico desde la Rectoría
- Instalaciones físicas deterioradas
- No hay capacidad de crecimiento físico frente al horario de fines de semana
- No existe manejo de marca institucional
- Cultura organizacional en la línea de confort
- Existencia de dos (2) sindicatos
- Falta de liderazgo en unidades importantes de la Institución (mercadeo, comunicación, extensión, egresados) no se evidencian procesos de gestión y trabajo en equipo.
- Disminución de estudiantes en los últimos años
- Comunicación interna y externa de bajo impacto
- La institución no posee convenio con el ICETEX
- No existe pago online de matrícula financiera y de inscripción

	<p align="center"><b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer</p>	<p>Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 13 de 65</p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	


- Precio de los programas frente a la competencia más altos
- Deficiencia en el servicio de Internet, conexión inestable y lenta
- Laboratorios desactualizados y en instalaciones deficientes
- No posee un correo institucional para la comunidad académica
- En la mayoría de asignaturas carencia de implementación TIC
- Equipos de informática obsoletos
- Carencia de activos digitales académicos y sitio web desactualizado hacia la experiencia del usuario

### **OPORTUNIDADES**

- Globalización de la educación
- Educación virtual en todas las áreas de formación
- Internacionalización de las Instituciones de Educación Superior
- Educación por ciclos propedéuticos en todos los niveles
- Crecimiento de la cobertura de la educación superior a nivel nacional
- Crecimiento de diferentes ramas de actividades que aportan al PIB Nacional donde la institución posee oferta académica
- Implementación TIC para la educación a través de MinTic y sector privado
- Educación por competencias
- Proliferación de comunidad digitales
- Certificaciones internacionales de gestión, apropiación e implementación de múltiples plataformas, metodologías y herramientas en diferentes campos de formación

### **AMENAZAS**

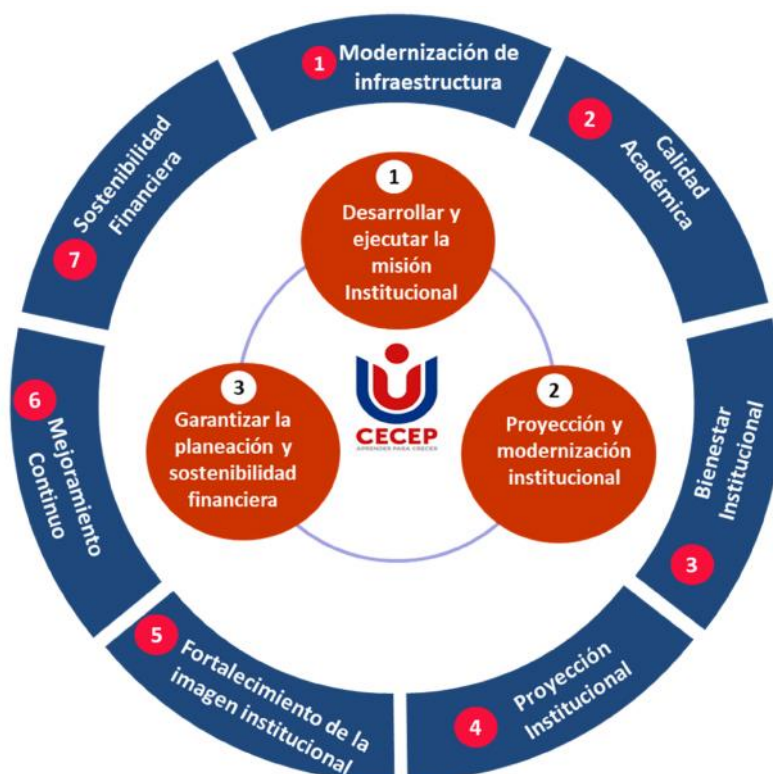
- Procesos online de inscripción, matrículas y servicios académicos de otras instituciones de educación superior
- Plan de financiación del ICETEX con otras instituciones
- Competencia más agresiva en términos de visibilidad académica, mercadeo y comunicación
- Servicios de mejor calidad a nivel tecnológico de otras instituciones
- Internacionalización de instituciones con programas de intercambio y doble titulación de programas
- Instalaciones modernas de instituciones de educación superior
- Instituciones académicas con la misma oferta que nuestra institución
- Precios más económicos de los programas en la ciudad de Cali
- Instituciones de Educación Superior con educación a nivel profesional mediante formación por ciclos propedéuticos


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 14 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- Comunidades de egresados consolidadas con servicios para su comunidad
- Existencia de oferta de educación continuada de instituciones de educación y empresas privadas con múltiples programas
- Comunidades digitales sólidas en torno al conocimiento
- Medios de comunicación interno y externo en entornos Web 2.0 de otras instituciones con amplia cobertura
- Participación de la competencia en medios de comunicación y publicitarios
- Programas de fidelización de otras instituciones a su comunidad estudiantil

### DISEÑO ESTRATÉGICO

El Plan de Desarrollo Institucional se encuentra estructurado con base en **3. Objetivos Estratégicos Fundamentales**, los cuales constituyen los ejes estratégicos de la Institución, **7. Propósitos Institucionales**, que enmarcan la estructura de desarrollo de Plan y **13. Objetivos Estratégicos Específicos**



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 15 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## Objetivos específicos del Plan de Desarrollo

### 1. MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- 1. Garantizar las condiciones físicas de la sede para la adecuada prestación del servicio
- 2. Contar con la capacidad técnica y tecnológica para la prestación del servicio

### 2. CALIDAD ACADÉMICA

- 3. Garantizar la calidad académica en los procesos de formación de los programas
- 4. Garantizar al estudiante la apropiación del saber y la formación técnica y tecnológica
- 5. Lograr que la investigación se convierta en vehículo de movilización de conocimiento y saberes
- 6. Promover la formación integral mediante procesos de investigación producción y extensión y proyección social

### 3. BIENESTAR INSTITUCIONAL

- 7. Contribuir a la formación integral de la comunidad FCECEP.

### 4. PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

- 8. Ampliar la participación en el mercado.
- 9. Convertirse en Institución Universitaria.

### 5. FORTALECIMIENTO D ELA IMAGEN INSTITUCIONAL


- 10. Posicionarse como institución líder en el proceso de formación técnica y tecnológica..

### 6. MEJORAMIENTO CONTINUO

- 11. Consolidar el proceso de Planeación Estratégica
- 12. Garantizar un clima organizacional que fortalezca el desarrollo de las personas y el cumplimiento de los proyectos Institucionales

### 7. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- 13. Garantizar los recursos financieros y físicos a los procesos académicos y administrativos a través de centros de costos

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 16 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


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

Partiendo de la necesidad de brindar servicios de que satisfagan los requisitos de los clientes, los legales reglamentarios, se ha definido la matriz de partes interesadas, documento institucional DC-GED-18, perteneciente al proceso Gestión de la dirección, en el cual se identificaron las partes interesadas, el tipo (interno o externo), la necesidad, la expectativa de cada uno frente a la institución, el nivel de interés (alto, medio, bajo), el nivel de influencia (alto, medio, bajo) las acciones que se pueden generar en caso de no atender la necesidad, pueden ser de impacto positivo o negativo, el proceso responsable de cada ítem, la fuente de información y las estrategias para el control de la parte interesada.

Este instrumento se construyó de manera participativa con los líderes de los procesos y jefes de las áreas involucradas, se encuentra de consulta en el repositorio del proceso GED y son ellos los responsables del seguimiento.

**Adjunto: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.**



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión: 15 Fecha: 23-06-2020 Página 17 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 7. MARCO LEGAL


Las normas y requisitos legales y reglamentarios que rigen el servicio educativo de la FUNDACIÓN CECEP, se encuentran en cada proceso en el documento Matriz de Requisitos legales DC-MEC-21, en el cual se definen el tipo de legislación, nombre del documento, entidad que expide el documento, fecha de expedición, tema o eje central del documento, medio disponible, proceso que le aplica y soporte que demuestre el cumplimiento.

Este documento se encuentra en el repositorio de cada proceso y en el AZ de respaldo.

## 8. LIDERAZGO

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de la FCECEP así:

- Formalizando el comité de calidad con la Resolución de Rectoría 06 del 2020 del 11 de marzo, en el cual se definen las funciones y responsables del SGC de la FCECEP.
- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Estableciendo la política y los objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de la Institución.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, el control y el aprovechamiento.
- Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los legales y reglamentarios.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión: 15 Fecha: 23-06-2020 Página 18 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- Asegurando que el sistema de gestión de la calidad de la Institución, logre los resultados previstos.
- Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas y líderes de los procesos, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Promoviendo la mejora de los procesos, del sistema y de la institución en general.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Otro mecanismo para evidenciar el compromiso de la dirección con el SGC es el apoyo para el desarrollo de las Olimpiadas Calidosas que se realizan al interior de la FCECEP con el personal administrativo, docentes y estudiantes, en las cuales se involucran los temas de calidad y reglamentarios de la institución.

Adicionalmente la dirección demuestra su liderazgo frente al Sistema de Gestión de la calidad, en la revisión por la dirección, la revisión y seguimiento a los informes de gestión mensual de los procesos, medición y evaluación de los objetivos de calidad y el comité de calidad, quienes se encargan de dar los lineamientos para el sistema y brindar el acompañamiento que se requiera.

## 9. MISIÓN

La Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales FCECEP tiene como misión contribuir a la formación de sujetos en Educación Superior, comprometidos con su vida personal, profesional y laboral, capaces de liderar procesos de transformación de su entorno social y económico, a través de un currículo flexible y pertinente.

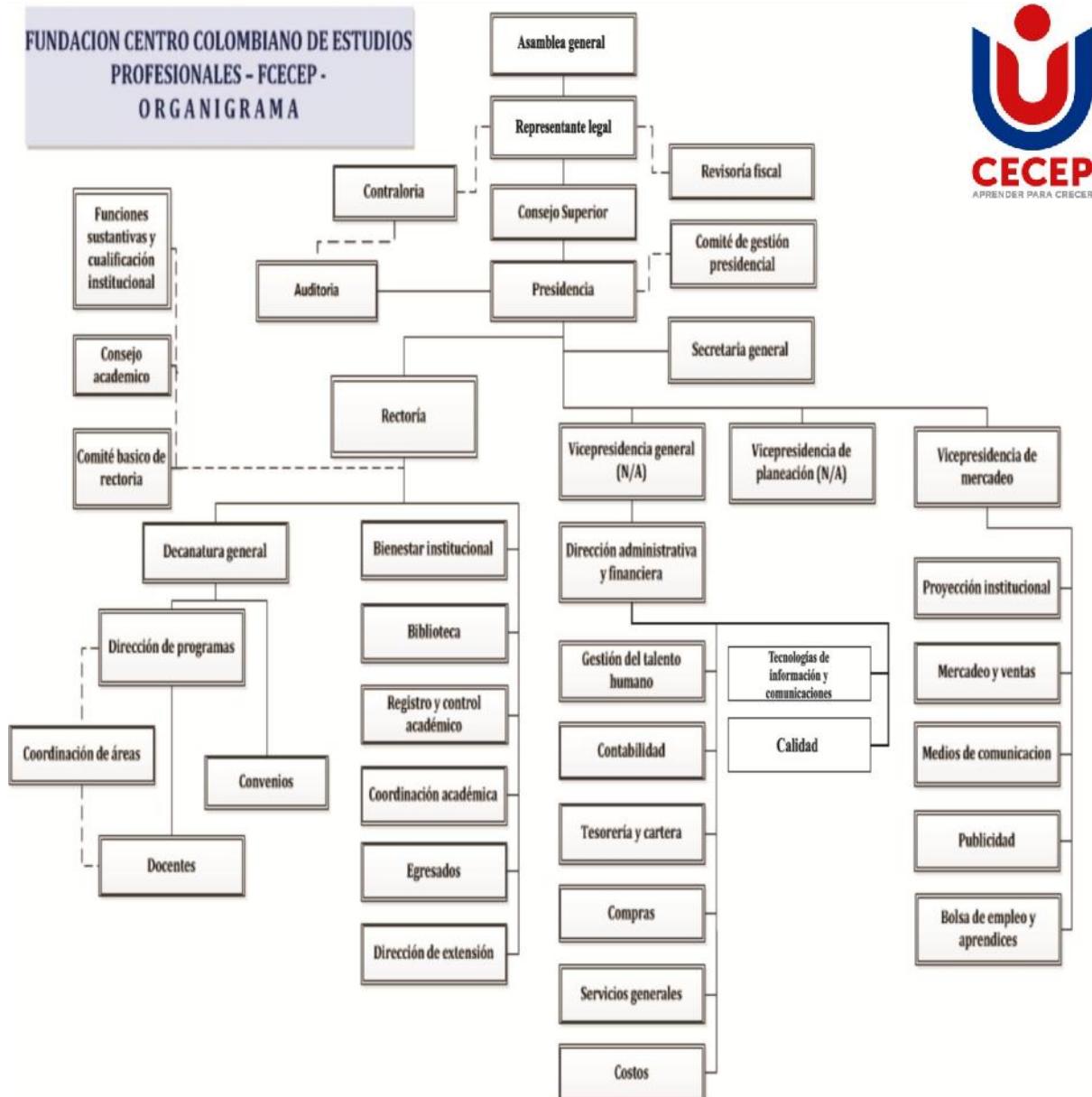
## 10. VISIÓN<sup>1</sup>

Que al año 2020 la FCECEP se encuentre posicionada en el ámbito local, regional y nacional como una institución de educación superior, técnica profesional, tecnológica y universitaria, acreditada por su comunidad y por los organismos oficiales, con programas competentes y pertinentes

<sup>1</sup> Acuerdo 011 de marzo 28 de 2019



## 11. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





## 12. PRINCIPIOS DE LA FCECEP

- ✓ **Libertad de Pensamiento:** Si se acepta que la libertad de pensamiento es premisa y condición fundante de todo acto educativo y formador, resultaría una aporía imaginar el contexto de la educación sin libertad de pensamiento, en tanto que ello implica negación ontológica y desde la arista fenomenológica señala la supresión del otro e inclusive la negación de la ipseidad.
- ✓ **Identidad Nacional:** Los intereses comunes de una sociedad, su consensuada percepción sobre la libertad y la justicia, la territorialidad, las culturas desarrolladas históricamente por grupos humanos diversos pero sistémicamente ligados y todos aquellos aspectos que permiten encontrarnos con el Otro, como la lengua, las costumbres, los valores, las instituciones y los símbolos, constituyen nación, es decir, todo aquello que está donde se nace.
- ✓ **Cultura Académica:** La cultura académica es un principio que en la FCECEP se desea impulsar desde las funciones sustantivas de investigación, docencia y responsabilidad social. Estas funciones sustantivas buscan establecer los mecanismos de cohesión social entre la institución, sus instituciones de cultura y el sistema productivo, con el objeto de lograr a largo plazo una sociedad más justa, más incluyente, solidaria y en la cual se fortalezca un estado social de derecho.

## 13. POLÍTICA DE CALIDAD

La FCECEP es una institución de Educación Superior que garantiza la prestación del servicio educativo pertinente, a través de la docencia, investigación y la proyección social, con un equipo docente y administrativo competente y una infraestructura adecuada que permitan el cumplimiento de su propósito y el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de Calidad.



## 14. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad, son coherentes con la política de calidad, medibles y pertinentes con los requisitos del cliente, en busca de su satisfacción.

Los objetivos de calidad, se miden a través de los indicadores de gestión en algunos de los procesos que componen el Sistema de gestión de la calidad, como son Prestación del servicio académico, Gestión del talento humano, Gestión de recursos, Bienestar Institucional y Mejoramiento continuo y son:

- ✓ Cumplir los compromisos educativos ofrecidos con programas pertinentes
- ✓ Fomentar la investigación
- ✓ Fomentar la responsabilidad social
- ✓ Fortalecer las competencias de los colaboradores
- ✓ Garantizar la disponibilidad de la infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo.
- ✓ Promover el bienestar de la comunidad académica
- ✓ Promover la mejora continua del sistema gestión de calidad.

### MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	PROCESO ASOCIADO
Cumplir los compromisos educativos ofrecidos con programas pertinentes	Calificación Promedio del Nivel de cumplimiento de las expectativas de los programas académicos	Mejoramiento Continuo
Fomentar la investigación	Grado de promoción de las actividades de investigación	Prestación del Servicio Académico
Fomentar la responsabilidad social	Grado de promoción de las actividades de Responsabilidad social	Prestación del Servicio Académico



**CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS  
PROFESIONALES**  
Aprender para Crecer

Código: MN-MEC-01  
Versión:15  
Fecha: 23-06-2020  
Página 22 de 65

**MANUAL DE CALIDAD**

<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>PROCESO ASOCIADO</b>
Fortalecer las competencias de los colaboradores	Porcentaje de cumplimiento de capacitación y formación	Gestión Del Talento Humano
Garantizar la disponibilidad de la infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo.	Cumplimiento del cronograma de actividades	Gestión De Recursos
Promover el bienestar de la comunidad académica	Porcentaje de Participación de la comunidad educativa en las actividades de Bienestar Institucional	Bienestar Institucional
Promover la mejora continua del sistema gestión de calidad.	Calificación promedio de la satisfacción académica	Mejoramiento Continuo



**CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS  
PROFESIONALES**  
Aprender para Crecer


**MANUAL DE CALIDAD**

Código: MN-MEC-01  
Versión:15  
Fecha: 23-06-2020  
Página 23 de 65

## 15. PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS


### TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 109263

<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar un Tecnólogo Profesional Integral con las habilidades y conocimientos suficientes para crear su propia empresa, que pueda desempeñarse eficientemente en la generación de soluciones informáticas mediante la aplicación y utilización de nuevas arquitecturas computacionales, herramientas de desarrollo en tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de crear e implementar sistemas de información gerencial en las organizaciones.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Sistemas de Información de la Fundación CECEP tendrá la habilidad y los conocimientos suficientes para diseñar, construir, auditar e implementar sistemas, redes y procesos de información en la empresa, dar soporte físico y lógico a los mismos, contribuir al desarrollo social, económico y tecnológico de la región y del país, con una clara conciencia de los valores humanos y con la autonomía para dirigir su desarrollo personal hacia la creación de su propia empresa.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Desarrollo de Sistemas Informáticos de la FCECEP estará en la capacidad de crear su propia empresa; analizar, diseñar, desarrollar, implementar y auditar soluciones informáticas en diversas organizaciones en el área de soporte técnico, desarrollo de software, mantenimiento y administración de redes computacionales, gestión de sistemas operativos y bases de datos; al igual que desempeñarse como: Administrador de Sistemas de Información y Redes, Jefe de Soporte Técnico y Coordinador de Proyectos Informáticos. Puede ocupar cargos laborales propios del campo profesional tales como: analistas de sistemas informáticos, administradores de sistemas informáticos, programadores de Aplicaciones Informáticas, analista de proyectos. El Tecnólogo Profesional en Desarrollo de Sistemas Informáticos de la FCECEP está orientado a todo el proceso que tiene que ver con el desarrollo de


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 24 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

	<p>software con calidad, atendiendo los requerimientos exigidos por los usuarios de sistemas de información sea en ambientes locales o web, apoyado en diferentes plataformas. El Tecnólogo Profesional en Desarrollo de Sistemas Informáticos está preparado desempeñarse en diferentes tipos de empresas, como: casas desarrolladoras de software, departamentos de Sistemas y/o Informática, empresas dedicadas a la tercerización de servicios informáticos, empresa propia de prestación de servicios informáticos.</p>
--	--




	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 25 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA INDUSTRIAL</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 2134</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<p>Formar un tecnólogo profesional Integral capaz de desempeñarse en el área de operaciones de las empresas y que contribuya al desarrollo económico, social y tecnológico del país mediante el diseño, operación y mantenimiento de procesos que conduzcan al incremento de la productividad, con altos índices de calidad.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>El Tecnólogo Profesional en Industrial egresado de la Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales (FCECEP) tendrá las competencias para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad y orientar las operaciones de la empresa con altos estándares de calidad, seguridad y productividad.</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	<p>El Tecnólogo Profesional en Industrial de la Fundación CECEP estará en capacidad de desempeñarse en empresas manufactureras y/o de servicios como jefe, Coordinador, Asistente, Analista o Supervisor en las áreas de: Planeación y Control de la Producción, Organización y Métodos, Control de la Calidad, Talento Humano, Compras, Logística, Seguridad e Higiene Industrial, Diseño y Distribución de Instalaciones, Evaluación de Proyectos; Gestor de Calidad y del medio ambiente; y además, crear su propia empresa.</p>

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 26 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


<b>TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 2446</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar tecnólogos profesionales en Mercadeo y Comercialización con habilidad creativa para afrontar las prácticas comerciales que permitan el mejorar y/o sostener los niveles de participación y/o satisfacción de su mercado objetivo a partir de la aplicación de sus conocimientos en el área del mercadeo.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Mercadeo y Comercialización de la Fundación CECEP tiene una formación que le permite ser líder, creativo e innovador, con actitud de servicio, excelente capacidad de comunicación, ser persistente, propositivo y altamente disciplinado en la toma de decisiones que le exige el mercado.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Mercadeo y Comercialización de la Fundación CECEP tendrá la habilidad y conocimientos para contribuir al desarrollo sostenible, para crear su propia empresa, tomar decisiones y ejecutar las acciones pertinentes respecto a: realizar investigaciones de mercado, diseñar las estrategias de comercialización, contribuir en el diseño de campañas publicitarias, asesorar empresas y elaborar planes de mercadeo.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 27 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 2131</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar un tecnólogo profesional integral con capacidad de liderazgo crítico y abierto, con habilidades competitivas en los mercados globalizados, que posea los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para interpretar, diagnosticar y operar, acorde con los fenómenos y tendencias de la Economía Nacional y Global, todo proceso administrativo y estratégico de Negociación Internacional.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Comercio Exterior de la Fundación CECEP tendrá la habilidad y conocimientos suficientes para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad; diagnosticar estados de desarrollo comercial corporativo para la formulación de políticas de gestión en el área, realizar análisis de las economías nacionales e internacionales para diseñar estrategias efectivas de negociación en mercadeo internacional.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo en Comercio Exterior de la Fundación CECEP estará en capacidad de crear su propia empresa con destino a la exportación e importación de bienes y servicios; administrar todo proceso de negociación internacional, ya sea de exportación e importación; elaborar y emprender proyectos de negociación internacional y desempeñarse como coordinador o asesor en el área de Comercio Exterior; Investigador y Gestor de Alianzas Estratégicas nacionales e internacionales.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 28 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN ELECTRÓNICA INDUSTRIAL</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 101749</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<p>En cuanto al propósito de la formación, el estudiante del Programa de Tecnología en Electrónica Industrial de la FCECEP tendrá una formación donde podrá desempeñarse de manera óptima, eficiente y adecuada en su ejercicio profesional como tecnólogo, para que pueda proponer soluciones innovadoras a los problemas técnicos en su área, apropiando eficazmente los cambios tecnológicos.</p> <p>El modelo de formación permitirá hacer ajustes y/o mejoras cuando las circunstancias así lo demanden en especial las de tipo local y regional a la vez que los cambios que se produzcan en la tecnología.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>El Tecnólogo Profesional en Electrónica de la Fundación CECEP tendrá la habilidad y los conocimientos suficientes para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, participar activamente en la solución de problemas en el ámbito industrial; automatizar, mejorar los tiempos de respuesta y la fiabilidad de máquinas convencionales en la empresa, manejando señales electrónicas de baja potencia usadas en funciones de control, automatización, comunicación o informática, para crear y aplicar modelos físico-matemáticos básicos en la solución de problemas propios de la realidad.</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	<p>Los campos de desarrollo de las competencias del perfil ocupacional del Tecnólogo en Electrónica Industrial egresado de la Fundación CECEP están comprendidos por las diferentes áreas de desempeño en los sectores público y privado. Entre éstas se encuentran: parque tecnológicos, industrias nacionales y multinacionales, prestación de servicios, sector financiero, sector de las telecomunicaciones, fuerza militares, sector de la salud (electro medicina) y en áreas especializadas de automatización y control.</p>


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 29 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN FINANZAS Y SISTEMAS CONTABLES</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 5274</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar un tecnólogo profesional integral en Finanzas y Sistemas Contables con las habilidades y conocimientos suficientes para crear empresa; con sentido humanista y valores. Con capacidad para optimizar los recursos financieros de la empresa, manejar su información y participar en las decisiones que mejoren su productividad.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Finanzas y Sistemas Contables de la Fundación CECEP se caracteriza por ser un profesional integral, capaz de desarrollar habilidades y competencias para contribuir al proceso empresarial en área financiera y/o contable, así como adquiere destrezas para la creación, sostenibilidad y proyección de las empresas en las diferentes actividades económicas.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Finanzas y Sistemas Contables de la Fundación CECEP estará en capacidad de crear y hacer sostenible su propia empresa, elaborar e interpretar estados financieros, elaborar e interpretar Estados Financieros, diseñar estructuras de costos, analizar flujos de fondos e indicadores financieros, realizar diagnósticos empresariales, aplicar la legislación tributaria vigente, formular y evaluar proyectos de inversión.


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 30 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

**PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SISTEMAS MECATRÓNICOS**  
**REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES. 103707**

<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<p>En cuanto a los propósitos de formación, el estudiante del Programa de Tecnología en Gestión de Sistemas Mecatrónicos de la FCECEP tendrá una formación donde podrá desempeñarse de manera óptima, eficiente y adecuada en su ejercicio profesional como tecnólogo, para que pueda proponer soluciones innovadoras a los problemas técnicos en su área, apropiando eficazmente los cambios tecnológicos.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>El egresado del programa de Tecnología en Gestión de Sistemas Mecatrónicos de la FCECEP será un sujeto que se caracterizará por ser comprometido con su vida personal, profesional y laboral, que le permitirá realizar gestión de sistemas Mecatrónicos para desarrollos, adaptaciones, mejoramientos, adecuaciones, conservaciones de equipos con elementos neumáticos, mecánicos, electrónicos, hidráulicos en los procesos productivos.</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	<p>El egresado del programa de Tecnología en Gestión de Sistemas Mecatrónicos podrá desempeñarse laboralmente en los sectores público y privado como lo son los parques tecnológicos, la industria nacional y multinacional, prestación de servicios, sector de la salud, áreas especializadas de la automatización y control, mejorando los sistemas de producción, adaptación de tecnologías que permitan manejar una sinergia de costo – beneficio en las organizaciones y de igual forma gestor de su propia empresa de base tecnológica.</p>


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 31 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 101932	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar un tecnólogo profesional en Gestión Administrativa a partir del fomento y desarrollo de su capacidad analítica, la interacción con el sector productivo y el entorno para ser un agente de cambio, líder creativo para la toma de decisiones en empresas existentes o en el proceso de crear nuevas empresas.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo Profesional en Gestión Administrativa de la Fundación CECEP tendrá la habilidad y conocimientos suficientes para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad; diagnosticar, crear, innovar, emprender y orientar la gestión administrativa en todo tipo de organizaciones, tomar decisiones relacionadas con las actividades propias del cargo que desempeña y enfrentar con éxito un entorno empresarial altamente competitivo.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo en Gestión Administrativa de la Fundación CECEP estará en capacidad de crear su propia empresa, desempeñarse en cargos de gestión administrativa y apoyar procesos de mejoramiento en las diferentes áreas de la organización.


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 32 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 104351</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar un gestor competente, capacitado para acciones operativas, cualificado con saberes y conocimientos tecnológicos, con alto nivel de compromiso con el desarrollo del arte y la cultura de su entorno, un gestor experto y líder en actividades de diseño para emprendimientos, circulación de contenidos socio artísticos, producción de eventos y divulgador del arte y la cultura.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo en Gestión Cultural y Artística de la FCECEP, gestiona y participa en la puesta en marcha de la planificación de proyectos, programas, iniciativas y desarrollo de actividades culturales y artísticas, en diferentes campos del conocimiento y saber que requieren por leyes y normas que el arte y la cultura haga parte del desarrollo integral de las comunidades.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo en Gestión Cultural y Artística de la FCECEP estará en la capacidad de elaborar, proyectar, ejecutar y evaluar proyectos culturales y artísticos, coordinar y dirigir áreas de cultura de entidades públicas y privadas, organizar planes de negocios con base cultural y artísticos, gestar la comercialización de productos y servicios artísticos y culturales mediante unidades de negocios, gestionar ingresos para proyectos culturales en términos de patrocinios, mecenazgos, aplicados a convocatorias públicas y privadas, participar en la gestión de proyectos CONPES que fortalezcan la cultura ciudadana en general, Impulsar la gestión de proyectos de cooperación económica para el arte y la cultura a nivel local, regional, nacional e internacional, operar en asuntos culturales y artísticos a las secretarías de Cultura de los municipios del departamento del Valle del Cauca.




	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 33 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 104882	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar un Tecnólogo profesional en Gestión de la Seguridad e Higiene Laboral con habilidades y conocimiento para responder a las necesidades de gestión de la seguridad laboral del suroccidente colombiano, en especial, y del país en general.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	El Tecnólogo en Gestión de La Seguridad e Higiene Laboral de la FCECEP tendrá las habilidades y conocimientos suficientes, para contribuir a la aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad e Higiene laboral y para la aplicación de técnicas y procedimientos que conduzcan al mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo en Gestión de La Seguridad e Higiene Laboral de la FCECEP será capaz de apoyar el desarrollo de las actividades de gestión propias de la seguridad e higiene laboral, de acompañar la investigación de accidentes de trabajo, de educar y capacitar en su campo de formación tecnológico y de ejecutar el Sistema de Gestión de la Seguridad e Higiene en el Trabajo.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 34 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 105349</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar tecnólogos aptos para dar apoyo en los procesos de planeación, organización, dirección, control y evaluación del uso integral de los recursos naturales y culturales relacionados con el desarrollo sostenible, mediante la gestión de políticas ambientales, comprendiendo y desarrollando competencias de áreas básicas de formación en el orden socio-humanístico, profesional, la comunicación, la investigación y de fundamentación básica, para la predicción y solución de problemas de riesgos de impacto negativo sobre el planeta.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>El Tecnólogo en Gestión Ambiental de la FCECEP, gestiona y participa en la puesta en marcha de la planificación de proyectos, programas, iniciativas y desarrollo de actividades ambientales, en diferentes campos del conocimiento y saberes que requieren por leyes y normas que lo ambiental haga parte del desarrollo integral de las comunidades. En consecuencia, el Gestor Ambiental podrá:</p> <p>Podrá desempeñarse en el apoyo técnico para la formulación y ejecución de proyectos y programas ambientales, realizando todas o algunas de las siguientes competencias. Participar en la estructuración de sistemas de manejo ambiental siguiendo normatividad ambiental: (Biología General, Gestión Ambiental, Física Ambiental, Química Ambiental y Legislación Ambiental)..</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El Tecnólogo en Gestión Ambiental de la FCECEP estará en la capacidad de analizar el impacto ambiental, planificar el entorno urbano y del medio ambiente, apoyar el levantamiento de diagnósticos ambientales, asistir técnicamente planes de ordenamiento territorial, desarrollar programas de sistemas de gestión ambiental, elaborar e implementar planes de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 35 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 105798</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<p>Formar tecnólogos aptos para ejecutar los servicios y procesos de gestión del turismo y de las empresas hoteleras, de entretenimiento y sociales; todo, con el fin de contribuir al desarrollo y cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de las organizaciones y crear nuevas alternativas empresariales con las oportunidades existentes.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>El Tecnólogo profesional en Gestión de Servicios Hoteleros y Turísticos de la FCECEP puede desempeñarse en cualquiera de las siguientes áreas: Creación de empresas; Procesos de alimentos y bebidas; Contabilidad de servicios hoteleros y turísticos; Gestión humana; Mercadeo; Logística; Proyectos.</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	<p>De la descripción de las competencias y los perfiles de los egresados puede deducirse que el tecnólogo está capacitado para desempeñarse en el componente táctico y operativo de los procesos administrativos de las organizaciones hoteleras y turísticas. Lo cual es posible desarrollarse en los cargos de asistente, auxiliar de vuelo, supervisor de alimentos y bebidas, supervisor de agencia de viajes, diseñador de productos turísticos, jefe de banquetería y eventos sociales, soporte u otro similar cuya gestión sea de nivel operativo o táctico o como asesor o consultor en los ámbitos tácticos y operativos.</p>

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 36 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE PUBLICIDAD DIGITAL REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 107815</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<p>Formar tecnólogos capaces de gestionar de manera efectiva la publicidad enfocada en entornos digitales que, integrada con la publicidad tradicional, permita el logro de los objetivos de marketing trazados por empresas, productos y personas.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>Tecnólogo profesional en Gestión de Publicidad Digital del CECEP tendrá un conocimiento integral en las diversas áreas relacionadas con Publicidad, especialmente enfocadas en lo Digital, con alta capacidad creativa, de gestión, producción de contenidos y mensajes persuasivos, generación de ideas en función del cumplimiento de los objetivos de marketing de sus clientes; se adapta con facilidad para intervenir en varios medios, soportes y plataformas tecnológicas, posee la habilidad de identificar los públicos y proponer estrategias adecuadas para cada caso y está capacitado para gestionar identidad institucional y la imagen de marcas.</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	<p>Por su formación académica le permitirá desempeñarse con especial acento en los siguientes cargos: Analista de Medios, Growth hacker, Redactor publicitario, Diseñador Publicitario para entornos digitales, Gestor de Marketing para ambientes digitales y Designer.</p>

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 37 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 107661</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	Formar tecnólogos capaces de gestionar de manera efectiva la cadena de suministro de la organización y el apoyo al comercio nacional e internacional, permita el logro de los objetivos de la Logística trazados por empresas.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	Tecnólogo Profesional de Gestión Logística del CECEP tendrá pensamiento crítico, con conocimiento integral en las diversas áreas relacionadas con la logística, especialmente orientado hacia la solución de problemas de la cadena de abastecimiento, producción, almacenamiento, distribución. Personas con pensamiento crítico, elevado sentido de responsabilidad social y compromiso ante manejos tecnológicos. Consciente con la optimización en el uso de los recursos valorando la importancia de los procesos logísticos de la organización con postulados de responsabilidad social y protección del medio ambiente.
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	El tecnólogo en Gestión Logística se desempeñará y estará capacitado para administrar, gestionar y diseñar el sistema logístico y el portafolio de servicios de la empresa con visión global, aplicando la normatividad vigente y bajo los criterios de productividad, competitividad y desarrollo económico sostenible, fomentando así el mejoramiento de las condiciones de vida de la región y del país

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 38 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES</b> <b>REGISTRO CALIFICADO CÓDIGO SNIES No. 108638</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	<p>Formar tecnólogos con conocimiento integral en gestión permitiendo que el estudiante adquiera las competencias cognitivas, socio-afectivas y comunicativas necesarias para producir conocimiento tecnológico, que aporte en la solución de problemas en el área de la construcción de obras civiles.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<p>El Tecnólogo en Gestión de Construcción de Obras Civiles de la FCECEP es un gestor organizacional con visión estratégica y formación integral, con competencias, destrezas y habilidades para manejar de manera efectiva los recursos físicos, humanos, tecnológicos y presupuestales necesarios para la concepción y ejecución de obras civiles, redes y urbanismo. Capaz de participar en grupos interdisciplinarios con funciones en el área de diseño, construcción e interventoría de obras civiles con postulados de responsabilidad social y protección del medio ambiente.</p>
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	<p>El Tecnólogo en Gestión de Construcción de Obras Civiles podrá desempeñarse como: Contratista licitador y prestador de servicios profesionales tecnológicos en el área de la construcción desde su propia empresa, asistente o auxiliar de ingeniería y arquitectura en gestión de proyectos de obras civiles, preparador y presentador de licitaciones, asistente de almacén y suministros de obra, asistente en administración de obras y supervisor de obras civiles públicas o privadas.</p>


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 39 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 16. ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignadas, se entienden y se comunicuen a toda la institución, para esto se ha elaborado un documento donde se nombran los líderes de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, las áreas involucradas y las funciones de cada uno de ellos en sus roles como autoridad, responsable y operativo.

Este documento corresponde al proceso Gestión de la Dirección, por lo tanto, la responsabilidad por la actualización y socialización está a cargo de este proceso. Adicionalmente este documento reposa en las hojas de vida de los colaboradores - líderes de los procesos, como complemento a los manuales de funciones.


Dicho documento se encuentra normalizado mediante el acuerdo que emana la Secretaria general, a partir del año 2016, se oficializo en comité de calidad acta No. 02-2015 que el acuerdo será marco y que las actualizaciones se realizaran cuando sea necesario solo a la matriz, notificando al área de Gestión del Talento Humano y a Tecnología de la información y comunicación para lo correspondiente al repositorio que contiene la información del SGC.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 40 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### MATRIZ DE RESPONSABILIDADES - DC-GED-16


Procesos	Área Involucrada	Cargo	Nombre	Líder Autoridad	Líder Responsable	Líder Operativo (Rol)	
<b>ESTRATÉGICO</b>	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	Presidencia, Dir. Administrativa y financiera, Rectoría, Planeación	Director Planeación	Julio Enrique Trujillo	X		
		Secretaría General, Revisoría Fiscal, Contabilidad	Director Administrativo y financiero	Vilma Isabel Velásquez		X	
			Asistente Administrativa	Dolly E. Castillo C.			X
	GESTIÓN ACADÉMICA	Rectoría, Decanatura Funciones sustantivas.	Rector	Ana María Aragón	X		
			Secretario General	María Fernanda Mafla		X	
			Asistente Rectoría	Claudia Elisa Arenas			X
	MEJORAMIENTO O CONTINUO	Calidad, Autoevaluación, Servicio al Cliente	Docente TC	Edwin Jairt Bastidas	X		
			Docente TC	Jimmy G Sánchez Moncayo		X	
			Secretaria Asistente Dirección de programa	Margot Sánchez Patiño			X
<b>MISIONALES</b>	BIENESTAR INSTITUCIONAL.	Bienestar Institucional Docentes	Director de Bienestar	Diego Luis Ballesteros	X	X	
			Secretaria asistente	Sandra Lorena Gallo			X
	PRESTACIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO	Decanatura, Direcciones de programas, Funciones sustantivas, Coord., de Áreas, Docentes, Dirección de Extensión, Egresados, Bolsa de Empleo y Aprendices	Decano	Luis Fernando Pérez	X		
			Asistente de decanatura	Amalia Calvache Garzón		X	
			Secretario Asistente	José Greiby Fonseca			X
	<b>APOYO</b>	GESTIÓN DE RECURSOS	Biblioteca, Servicios Generales, Servicios	Coordinador de Servicios generales	José Félix Acosta	X	



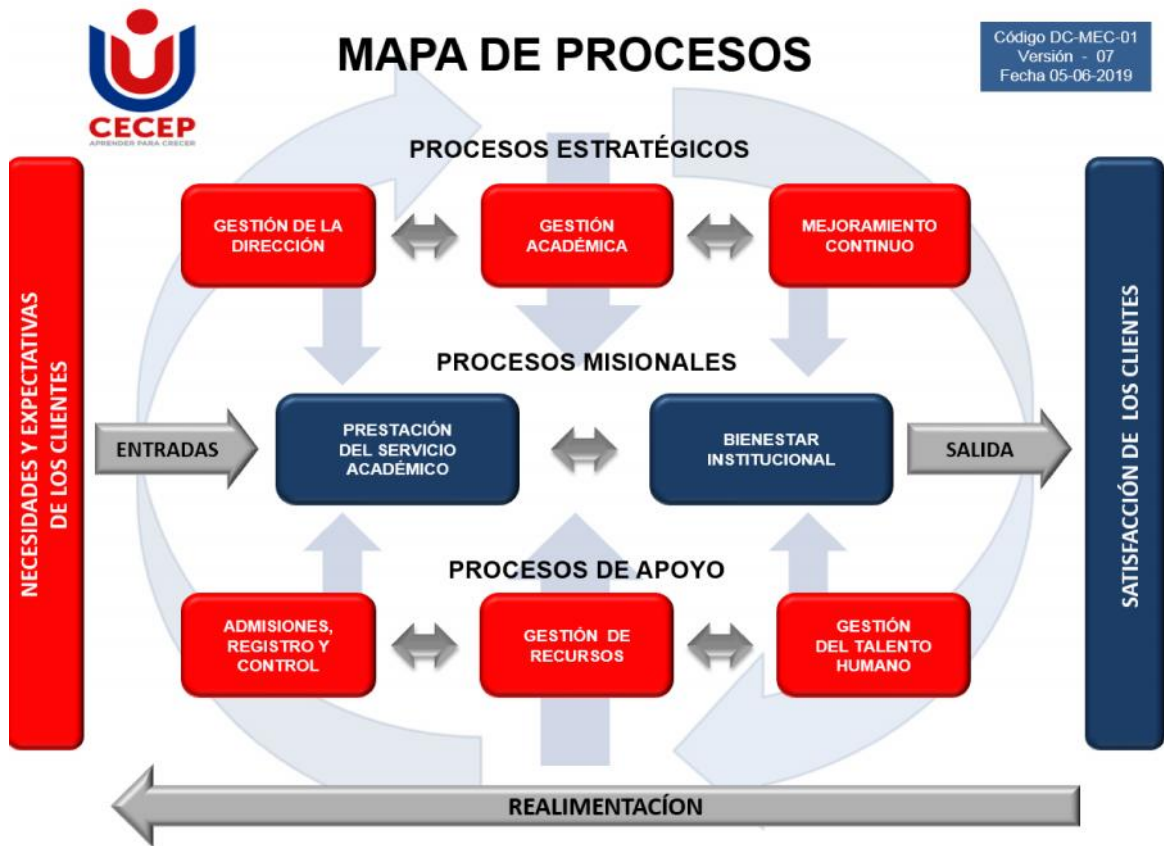
	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 41 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


Procesos	Área Involucrada	Cargo	Nombre	Líder Autoridad	Líder Responsable	Líder Operativo (Rol)
	Académicos, Tecnología, Compras, Laboratorios	Coordinador de Biblioteca	John Jairo Agredo		X	
		Coordinador de laboratorios	Jorge Felipe Tobón Sánchez			X
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gestión del talento Humano	Jefe de GTH	Mary Victoria Fajardo	X	X	
		Asistente de GTH	Claudia Leonor Cerón		X	X
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Tesorería y Cartera Registro y Control, Mercadeo, Publicidad, Medios de Comunicación.	Coordinador Registro y Control	Wilson Gómez Valencia	X		
		Coordinador de Mercadeo	Cesar Augusto Gómez		X	
		Secretaria Asistente	Flor Dignora Román			X

Adicional se tiene un documento en el proceso Gestión del Talento Humano donde se indica cómo se maneja la autoridad y responsabilidad en la institución.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 42 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

**17. MAPA DE PROCESOS**



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 43 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

**18. PROCESOS Vs REQUISITOS DE LA NORMA**

	NORMA ISO 9001:2015		PROCESO RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO							
	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	GED	GEA	MEC	PSA	BII	GTH	GER	ARC
1	4 4.1	Contexto Comprensión de la organización y de su contexto.	X	X	X	X	X	X	X	X
2	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	X	X	X	X	X	X	X	X
3	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	X							
4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	X	X	X	X	X	X	X	X
5	5 5.1	Liderazgo Liderazgo y compromiso	X	X						
6	5.1.2	Enfoque al cliente	X	X	X	X	X	X	X	X
7	5.2 5.2.1	Política Establecimiento de la política de la calidad	X							
8	5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	X							
9	5.3	Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización	X					X		
10	6 6.1	Planificación Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X
11	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	X	X	X	X	X	X	X	X
12	6.3	Planificación de los cambios	X	X	X	X	X	X	X	X
13	7. 7.1 7.1.1	Apoyo Recursos Generalidades	X							



**MANUAL DE CALIDAD**


	NORMA ISO 9001:2008		PROCESO RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO							
	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	GED	GEA	MEC	PSA	BI	GTH	GER	ARC
14	7.1.2	Personas	X					X		
15	7.1.3	Infraestructura	X						X	
16	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X					X	X	
17	7.1.5 7.1.5.1	Recursos de seguimiento y medición Generalidades							X	
18	7.1.5.2	Trazabilidad de la mediciones							X	
19	7.1.6	Conocimientos de la organización	X	X		X				
20	7.2	Competencia				X	X	X		
21	7.3	Toma de conciencia						X		
22	7.4	Comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X
22	7.5 7.5.1	Información documentada Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X
23	7.5.2	Creación y actualización	X	X	X	X	X	X	X	X
24	7.5.3	Control de la información documentada	X	X	X	X	X	X	X	X
25	8 8.1	Operación Planificación y control operacional		X		X	X			
26	8.2	Requisitos para los productos y servicios Comunicación con el clientes			X	X	X			X
27	8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		X		X	X			
28	8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios			X					



**MANUAL DE CALIDAD**

	NORMA ISO 9001:2008		PROCESO RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO							
	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	GED	GEA	MEC	PSA	BI	GTH	GER	ARC
29	8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.		X		X	X			X
30	8.3 8.3.1	Diseño y desarrollo de los productos y servicios Generalidades		X		X	X			
31	8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		X		X	X			
32	8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		X		X	X			
33	8.3.4	Controles para el diseño y desarrollo		X		X	X			
34	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		X		X	X			
35	8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		X		X	X			
36	8.4 8.4.1	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Generalidades	X						X	
37	8.4.2	Tipo y alcance del control	X						X	
38	8.4.3	Información para los proveedores externos.	X						X	
39	8.5 8.5.1	Producción y provisión del servicio Control de la Producción y provisión del servicio			X	X	X			
40	8.5.2	Identificación y trazabilidad	X	X	X	X	X	X	X	X
41	8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							X	X
42	8.5.4	Preservación				X				



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 47 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


## 19. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

### 19.1 PROCESO ESTRATÉGICO - GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Es el proceso que se encarga de la planeación institucional, seguimiento y control de los propósitos institucionales
<b>OBJETIVO</b>	Establecer el direccionamiento estratégico y normativo, para garantizar la planeación y sostenibilidad institucional, dentro del marco legal requerido por Ministerio de Educación Nacional y otros entes nacionales e internacionales de carácter público o privado, en busca de la satisfacción del cliente.
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	Plan de desarrollo institucional - Planeación estratégica Política y directrices Seguimiento y control de objetivos institucionales

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso Gestión de la Dirección.

A través de la Revisión por la Dirección, que se realiza en las fechas establecidas, se ha determinado el seguimiento a los procesos, la revisión de los indicadores de gestión y el cumplimiento de los planes de mejoramiento.


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 48 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

19.2 PROCESO ESTRATÉGICO - GESTIÓN ACADÉMICA	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Es el proceso que se encarga de la planeación y seguimiento de las actividades para la prestación del servicio educativo y el cumplimiento de la normatividad legal.</p> <p>Se encuentra conformado por los órganos de decisión a nivel Académico como son el Consejo Académico y el Comité Rectoral.</p>
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar y garantizar la prestación del servicio educativo.
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	PEI Consejo académico Comité rectoral Seguimiento y control académico Normatividad y requerimientos legales curriculares

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso Gestión Académica.

Para el seguimiento a las actividades académicas, el proceso cuenta con el cronograma académico, en el cual se registrarán las actividades que tienen que ver con la prestación del servicio académico.




	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 49 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### 19.3 PROCESO ESTRATÉGICO MEJORAMIENTO CONTINUO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Es el proceso que se encarga del mejoramiento continuo del SGC. Se encuentra conformado por Autoevaluación, Servicio al Cliente y Dirección de Calidad.
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de gestión de la calidad, a través del seguimiento, medición, análisis y control de los procesos.
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	Autoevaluación y planes de mejoramiento institucional Auditorías Internas de calidad Acciones correctivas y de mejora Evaluación de la Satisfacción del cliente Servicio al Cliente

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso.

Adicionalmente el proceso cuenta con su cronograma de actividades. Este proceso tiene a cargo el control de las salidas no conformes.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 50 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


## 20. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES

### 20.1 PROCESO MISIONAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Es el proceso que se encarga de la ejecución de la prestación del servicio académico. Se encuentra conformado por las funciones sustantivas, decanatura, direcciones de programas, docentes y estudiantes
<b>OBJETIVO</b>	Formar los estudiantes en el programa académico escogido de acuerdo a los requisitos y lineamientos establecidos en el PEI y el PEP.
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	Plan de Desarrollo por Programa Docencia Investigación Emprendimiento Proyección social Diseño curricular, niveles técnico, tecnólogo. Comité de facultad, curricular por programa y comité académico Evaluación y promoción por semestre

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso.


Adicionalmente el proceso cuenta con su cronograma de actividades.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 51 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

20.2 PROCESO DE APOYO BIENESTAR INSTITUCIONAL	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proceso que se encarga de apoyar la formación complementaria de los estudiantes mediante sus programas o áreas temáticas
<b>OBJETIVO</b>	Contribuir a la integralidad de la formación de la comunidad educativa a través de los programas, proyectos y actividades de bienestar institucional.
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	Áreas temáticas: Deporte y recreación Arte y cultura Desarrollo humano y salud integral.

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso.

Adicionalmente el proceso cuenta con su cronograma de actividades.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 52 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


## 21. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO

### 21.1 PROCESO MISIONAL ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Es el proceso que enmarca todo lo relacionado con la captación de alumnos, matrículas y custodia de las hojas de vida de los estudiantes hasta su graduación.</p> <p>Se encuentra conformado por las áreas de mercadeo, tesorería; y registro y control académico.</p>
<b>OBJETIVO</b>	<p>Determinar las actividades y los responsables que le permitan a la institución cumplir con la cantidad de alumnos de acuerdo con la directriz establecida por la dirección.</p>
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	<p>Oferta educativa, mercadeo, publicidad y comunicaciones  Institucionales  Inscripciones y matrículas  Registro y control académico  Archivo académico  Novedades académicas  Reporte de calificaciones  Grados</p>

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso.


Adicionalmente el proceso cuenta con su cronograma de actividades.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 53 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

21.2 PROCESO DE APOYO - GESTIÓN DE RECURSOS	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Proceso que se encarga de proveer los recursos necesarios para la óptima prestación del servicio académico.</p> <p>Los recursos son: tecnológicos, bibliográficos, infraestructura, laboratorios, talleres, servicios académicos, servicios generales y compras.</p>
<b>OBJETIVO</b>	<p>Optimizar los recursos destinados al funcionamiento, en coherencia con el proyecto educativo y el plan de desarrollo institucional, a través de la implementación de acciones de mejora para la obtención, distribución y mantenimiento de los recursos físicos, bibliográficos, laboratorios, tecnológicos y audiovisuales.</p>
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	<p>Administración de los recursos bibliográficos, tecnológicos, laboratorios, infraestructura y compras</p>

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso.


Adicionalmente el proceso cuenta con su cronograma de actividades.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 54 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

21.3 PROCESO DE APOYO - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proceso que se encarga de proveer el recurso humano, capacitación y evaluación en busca de la satisfacción de las necesidades de los procesos y el óptimo clima organizacional
<b>OBJETIVO</b>	<p>Proveer de acuerdo a las necesidades de los procesos, personal competente, contribuyendo a una cultura organizacional que favorezca el crecimiento personal y profesional del colaborador, en busca de la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Esto se realiza a través de una adecuada selección, inducción, contratación, capacitación y formación, evaluación del desempeño, salud ocupacional y clima organizacional.</p>
<b>COMPONENTES DEL PROCESO</b>	Selección Inducción Capacitación y formación Evaluación de desempeño Cultura clima organizacional

Para mayor información sobre el proceso y cómo cumple con la norma ISO 9001:2015 favor remitirse a la caracterización del proceso.

Como complemento para la gestión los líderes han determinado Cronogramas del proceso, de Capacitación y Seguridad y salud en el trabajo.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 55 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 22. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la Alta Dirección consideró los riesgos y oportunidades que se pueden generar durante la prestación del servicio con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad de la FCECEP pueda lograr sus resultados previstos
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados o que puedan afectar la prestación de servicios.
- d) lograr la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.


Para lograr lo anterior la organización ha establecido un procedimiento institucional en el cual se detalla la periodicidad para realizar la evaluación de los riesgos y el monitoreo a las acciones que se definan en caso de que se requiera.

Adicionalmente por cada proceso contamos con una matriz en la cual se determina:

- **Identificación:** Descripción del riesgo u oportunidad
- **Análisis:** Probabilidad de ocurrencia e impacto
- **Evaluación:** Valor y nivel en caso de que se materialice
- **Tratamiento:** Estrategia, proceso, descripción del mecanismo y responsable
- **Monitoreo:** Evidencias y eficacia

En el repositorio de cada proceso, reposa la matriz de riesgos y oportunidades que se construyó. Formato FR-MEC-43.

Adicionalmente este proceso contempla que cuando se presente un cambio que pueda afectar a la Institución o la prestación del servicio, se debe considerar dentro de la matriz de riesgos y oportunidades y realizar el monitoreo de acuerdo con el procedimiento.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 56 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 23. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la Institución requiere implementar un cambio que puede afectar el Sistema de Gestión de Calidad se debe aplicar el procedimiento institucional PR-GED-01 y los formatos: Planificación de los cambios FR-GER-03 y Matriz de planificación de los cambios FR-GED-04, para el control de las etapas del cambio y si se requiere por alguna desviación, tomar acciones correctivas.

Los aspectos más relevantes que se deben considerar cuando se presenta un cambio son:

- El propósito del cambio.
- Las consecuencias potenciales del cambio
- La disponibilidad de los recursos.
- La asignación de las responsabilidades y autoridades
- La integridad

Este documento se encuentra en el repositorio del proceso Gestión de la dirección y en la AZ de respaldo del proceso.

De acuerdo con el procedimiento los cambios se deben presentar por los líderes de los procesos en la revisión por la dirección y aprobados en este escenario, posterior se debe realizar seguimiento al desarrollo y en todo caso se deben diligenciar los formatos como evidencia.


## 24. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

De acuerdo con la norma de certificación la Institución debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La institución debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del servicio. Esto se debe aplicar también a los servicios no conformes detectados durante y después de la prestación del servicio.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 57 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

Dado que se debe conservar la información documentada se ha institucionalizado una matriz en cada uno de los procesos, en la cual los líderes deben registrar las salidas no conformes y el tratamiento realizado. Esta información debe ser consolidada y presentada a la dirección cuando sea solicitada. Formato FR-MEC-44


## 25. MATRIZ DE COMUNICACIONES

Para el control de las comunicaciones la Institución cuenta con una matriz de comunicaciones por procesos, en la cual se especifica el tema a comunicar, la periodicidad de la comunicación, el público y el medio.


Este documento se encuentra en el repositorio de cada proceso y en la AZ de respaldo.

## 26. GLOSARIO DE TÉRMINOS


- ✓ **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Acción Preventiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.
- ✓ **Alcance:** Es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cuál termina.
- ✓ **Almacenamiento:** Acción de recopilar y organizar los registros según un criterio definido, desde los sitios donde se originan.
- ✓ **Ambiente de trabajo:** Son las condiciones de infraestructura, equipos, mobiliario, determinadas por la organización para realizar la prestación del servicio educativo.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 58 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


- ✓ **Auditado:** Organización o persona sometida a auditoria.
- ✓ **Auditor:** Persona calificada para efectuar auditoria a uno o varios sistemas de gestión.
- ✓ **Auditoria:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con los sistemas de gestión cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
- ✓ **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ✓ **Caracterización:** Es la identificación de todos los elementos que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto, es la base misma para gerenciarlo.
- ✓ **Clientes:** Son tantos los internos como los externos que reciben directamente los productos y/o servicios que genera el proceso.
- ✓ **Conformidad:** El cumplimiento de requisitos especificados.
- ✓ **Control de la calidad:** Las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad.
- ✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- ✓ **Currículo:** Es el conjunto de criterios, planes, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el PEI.
- ✓ **Disposición:** Acción por tomar cuando se ha cumplido el tiempo de retención del registro como "documento activo".
- ✓ **Docente:** Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo.
- ✓ **Documento externo:** Material escrito que presenta información exterior, considerada pertinente para comparar, confrontar u orientar las disposiciones internas.
- ✓ **Documento:** Diploma, carta, memorandos, guías, instructivos u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho. Cualquier otra cosa que sirve para ilustrar o comprobar algo. Ejemplo: Es información y su medio de soporte.
- ✓ **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 59 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


- ✓ **Eficacia:** Grado en que se realiza las actividades planificadas y se alcanza los resultados planificados. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, en función de la cantidad, oportunidad, costo, calidad u otro resultado requerido.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ✓ **Enfoque:** Concepción pedagógica desde la cual, no solamente se promueve el aprendizaje en el estudiante desde el desarrollo cognitivo sino también los demás procesos de desarrollo del ser humano como son: socio afectivo, sicomotriz, comunicativo, etc. Además de sus actitudes y aptitudes frente a las asignaturas. Todo ello con el objetivo de describir sus fortalezas debilidades y dar una serie de recomendaciones que permitan avanzar en su proceso de aprendizaje.
- ✓ **Entradas o insumos:** Son las materias primas y materiales directos tangibles o intangibles que el proceso necesita para obtener sus productos/servicios.
- ✓ **Evaluación:** Valoración del rendimiento de una persona
- ✓ **Evidencia Objetiva:** Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios (registros).
- ✓ **Formación:** Enseñanzas que proporcionan una capacitación laboral para desempeñar tareas de una ocupación o puesto de trabajo.
- ✓ **Formato:** Documento o estructura para la presentación o recolección de información.
- ✓ **Hallazgo:** Resultado recolectado durante la evaluación de auditoria o cualquier tipo de situación que no se le ha definido curso de acción.
- ✓ **Identificación:** Acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con un producto o proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ **Indicadores:** Son medidores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso. También se les conoce como puntos de control.
- ✓ **Instructivo:** Documento cuya interpretación explica la ejecución de una operación.
- ✓ **Listado maestro para el control de los documentos:** Relación de documentos que aplican en los procesos Institucionales, debidamente identificados y clasificados.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 60 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	


- ✓ **Mantenimiento correctivo:** Es el tipo de mantenimiento que se da una vez que se presentan fallos, rupturas o mal funcionamiento en las máquinas o equipos y consiste en la reparación o cambio de las piezas o equipos defectuosos.
- ✓ **Mantenimiento preventivo:** Es el tipo de mantenimiento que permite prever las correcciones, ajustes e inspecciones que necesitan los equipos
- ✓ **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la política y que describe los sistemas de gestión de una organización u organización.
- ✓ **Marco legal vigente:** Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y directivas que regulan o inciden directa o indirectamente, la prestación del servicio educativo.
- ✓ **No conformidad Mayor:** Las que Impiden demostrar conformidad con disposiciones preestablecidas o impiden que el producto o los sistemas cumplan con requerimientos especificados o afectan la efectividad de los sistemas de gestión.
- ✓ **No Conformidad Menor:** Desviación del manual o de procedimientos documentados con poca influencia en la efectividad de los sistemas o con poca influencia sobre actividades que inciden en la conformidad del producto.
- ✓ **No Conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado
- ✓ **Objetivo:** Es el resultado que el proceso aspira lograr con base en el entendimiento de su misión. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la organización y la satisfacción del cliente.
- ✓ **Observación de auditoría Interna:** Declaración hecha durante la auditoría y sustentada con evidencia objetiva.
- ✓ **Obsoleto:** Archivo, carpeta, documento que no se debe utilizar por estar desactualizado.
- ✓ **P.E.I.:** Proyecto Educativo Institucional. Documento en el que se especifican principios, fines del establecimiento, recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento estudiantil y el sistema de gestión institucional
- ✓ **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una Organización educativa.
- ✓ **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 61 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- ✓ **Plan:** Disposición detallada de una obra o acción y del modo de realizarlas.
- ✓ **Planificación:** Describe la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, así como el establecimiento de requisitos y restricciones.
- ✓ **Política:** Conjunto de prácticas, hechos, instituciones y determinaciones o comportamientos prudentes y hábiles para conseguir un determinado fin en una organización.
- ✓ **Procedimiento:** Una manera especificada de efectuar una actividad - Documento que contiene el método, los pasos, o la operación o serie de operaciones con que se pretende obtener un resultado.
- ✓ **Proceso educativo:** Conjunto de actividades interrelacionadas que tiene como objetivo la formación en los estudiantes.
- ✓ **Proceso:** Actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.
- ✓ **Productos/salidas/resultados:** son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Se convierten en entrada de otro, que la procesará para convertirla en otra salida, repitiéndose el ciclo.
- ✓ **Propiedad del cliente:** Conjunto de documentos agrupados en carpetas los cuales contienen información personal del estudiante.
- ✓ **Protección:** Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros de calidad.
- ✓ **Proveedores:** Son las entidades/procesos internos y externos que entregan los insumos.
- ✓ **Queja:** Es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.
- ✓ **Reclamo:** Es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.
- ✓ **Recuperación:** conjunto de medidas establecidas para recuperar los registros de calidad y para permitir su consulta solamente a los procesos autorizados.
- ✓ **Registro de acceso restringido:** Registro disponible para consulta sólo por la función autorizada.

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 62 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- ✓ **Registro de libre acceso:** Registro disponible para consulta de todos los empleados de la Institución.
- ✓ **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los recursos alcanzados.
- ✓ **Responsable:** Es la persona que le ha sido asignada la responsabilidad y autoridad de liderar el proceso. Recordemos que esta persona puede ser el jefe de alguna de las áreas o departamentos que intervienen en el proceso.
- ✓ **Revisar:** Volver a ver algo. Comparar con relación a un estándar. Examinar una cosa para comprobar si está bien o completa.
- ✓ **Revisión por la dirección:** Una evaluación formal por parte de la alta dirección acerca de la situación actual y de la adecuación de los sistemas de gestión en relación con la política y sus objetivos.
- ✓ **Seguimiento:** Actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar con un patrón una o más características de una entidad, y confrontar los resultados con requisitos especificados para así poder establecer si se logra la conformidad para cada característica.
- ✓ **Semestre:** Lapso de tiempo que se desarrollan actividades académicas previamente planeadas; tiene una duración de 4 meses.
- ✓ **Sistema de gestión:** La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos para implementar la administración de los sistemas de gestión.
- ✓ **Tiempo de Retención:** Tiempo durante el cual se almacenan los registros de calidad.
- ✓ **Toma de conciencia:** Tener conocimiento o percatarse de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.
- ✓ **Tratamiento de una no conformidad:** La acción emprendida respecto al servicio no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad. Nota: esta acción puede asumir la forma, de una acción correctiva, de una acción preventiva, corrección, un plan de acción y modificación de un documento o de un requisito.
- ✓ **Tratamiento:** Acciones tomadas para corregir los efectos de una no conformidad. El tratamiento es solo la corrección como tal, sin identificar ni eliminar la causa.


	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 63 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- ✓ **Trazabilidad:** Actitud para rastrear la historia, o la localización del servicio, por medio de identificaciones registradas o posibilidad de rastrear aplicación, historia y/o localización por medio de identificaciones registradas.

## 27. REVISIÓN, APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN


PROCESO DE APROBACIÓN	CARGO	FIRMA
Elaboró	Dirección de Calidad	
Revisó	Líder Con Autoridad Proceso Mejoramiento Continuo	
Aprobó	Líder Con Autoridad Proceso Gestión de la Dirección	

CONTROL DE LOS CAMBIOS		
Versión	Cambio solicitado	Fecha de la modificación
V-1	Documento inicial	06-06-2012
V-2	Actualización	28-11-2012
V-3	Actualización anual	21-11-2013
V-4	Actualización por cambio en las caracterizaciones, matriz de responsabilidades y representante de la dirección	29-07-2014

	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 64 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

CONTROL DE LOS CAMBIOS		
Versión	Cambio solicitado	Fecha de la modificación
V-5	Actualización caracterizaciones y registro calificado del programa de Mecatrónica	28-11-2014
V-6	Actualización para incluir cambio en la metodología de la matriz de responsabilidades y medición de un objetivo de calidad por cambio de proceso encargado de la medición.	27-04-2015
V-7	Ampliación del alcance de la certificación, mejoras de acuerdo a la auditoría interna.	02-12-2015
V-8	Inclusión del Requisito 7.6 en los procesos de GER, BII y PSA y actualización de la matriz de responsabilidades.	05-05-2016
V-9	Inclusión de nuevos programas y actualización de la matriz de responsabilidades.	28-11-2016
V-10	Actualización para incluir nuevo programa y actualización de la matriz de responsabilidades, rector y representante legal	28-04-2017
V-11	Actualización para actualizar la planeación estratégica 2018-2022	27-11-2017



	<b>CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b> Aprender para Crecer	Código: MN-MEC-01 Versión:15 Fecha: 23-06-2020 Página 65 de 65
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

CONTROL DE LOS CAMBIOS		
Versión	Cambio solicitado	Fecha de la modificación
V-12	Actualización para los cambios en la norma ISO 9001:2015.	15-03-2018
V-13	Actualización para mejorar el control de los cambios y el monitores a los riesgos y oportunidades	19-07-2018
V-14	Actualización matriz de responsabilidades, mapa de procesos, imagen institucional e inclusión de nuevos programas académicos.	25-07-2019
V-15	Actualización formatos de referencia, cambios en la Administración, incluir control de los cambios y documento de responsabilidad y autoridad. Actualización de programas académicos	23-06-2020