	<b>POLÍTICA DE CULTURA DEL SERVICIO</b>		<b>Código: PL-DP-017</b> <b>Versión: 02</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Direccionamiento y Planeación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>24-Ene-2019</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>15-Oct-2020</b>	

## SALA GENERAL

### ACUERDO No. 13 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio del cual se adopta la política de Cultura del Servicio de la Universidad ECCI. La Sala General en uso de sus atribuciones legales y estatutarias establecidas en el artículo 16 literal k de los Estatutos Generales y:

#### CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 69 de la Constitución Política preceptúa que se garantiza la autonomía universitaria, y en tal virtud las universidades pueden darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos.
2. Que la Ley 30 de 1992 en el artículo 28 consagra la autonomía universitaria y "... reconoce a las universidades el derecho a darse y a modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional".
3. Que de conformidad con la normatividad vigente, la Universidad ECCI reconocida mediante Resolución No. 13370 del 19 de agosto de 2014, con domicilio en Bogotá D.C. con la posibilidad de establecer seccionales en todo el territorio colombiano, es una Universidad de utilidad común, sin ánimo de lucro,

	<b>POLÍTICA DE CULTURA DEL SERVICIO</b>		<b>Código: PL-DP-017</b> <b>Versión: 02</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Direccionamiento y Planeación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>24-Ene-2019</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>15-Oct-2020</b>	

con personería jurídica reconocida mediante resolución número 2683 del 28 de marzo de 1985, expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

4. Que enmarcados en la normatividad vigente proferida por el Ministerio de Educación Nacional, los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación CNA y propendiendo por el mejoramiento continuo y la excelencia académica, se define la política de servicio, de acuerdo con los lineamientos del Proyecto Educativo Institucional.
5. Que en mérito de las anteriores consideraciones, la Sala General de la Universidad ECCI,

#### **ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1.** Aprobar la política de Cultura del Servicio, tal como se presenta a continuación:

**INTRODUCCIÓN.** En la Universidad para propiciar la formación integral y hacer realidad el lema: “Humanismo, ciencia y tecnología al servicio de la sociedad”, se privilegia la consolidación de una cultura del servicio con la finalidad de afianzar en los estudiantes el sentido de identidad y los valores institucionales de solidaridad, honestidad, confianza, justicia y respeto, que permitan establecer una adecuada relación e interacción entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

**CONCEPCIÓN DEL SERVICIO.** El servicio lo asume la Universidad como una actitud dentro de un marco de valores de todos y en cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, posibilitando que en los diferentes espacios donde se interactúa, se viva un espíritu de colaboración para entregar lo mejor que se tiene

	<b>POLÍTICA DE CULTURA DEL SERVICIO</b>		<b>Código: PL-DP-017</b> <b>Versión: 02</b>	<small>CERTIFICADA POR</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Direccionamiento y Planeación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>24-Ene-2019</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>15-Oct-2020</b>	

como persona y ayudar a otros en un ambiente determinado. Se trata de un conjunto de prácticas, pautas de conducta y acuerdos en los que se viven valores compartidos que se constituyen en normas y lineamientos aplicados al quehacer y al trabajo diario.

**POLÍTICA.** La cultura de servicio está orientada a la satisfacción de los estudiantes y de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, mediante una atención esmerada y efectiva, utilizando ayudas tecnológicas para la mejora continua en un marco de respeto, solidaridad, amabilidad y prontitud.

**CRITERIOS.** Atención inmediata al usuario, de tal forma que, si requiere llevarse a otra instancia se acompañe para que su atención sea oportuna y diligente utilizando los medios tecnológicos.

Respuesta oportuna, respetuosa, considerada, asertiva y eficaz.

Convertir el servicio en el propósito compartido en cada instancia de la universidad, desde las más altas instancias de Dirección hasta cualquier posición en la misma.

Definición de protocolos y de un lenguaje común o adecuado para la satisfacción del usuario, que permita pensar y actuar de un modo diferente con respecto al servicio, de manera que las acciones creen siempre valor para otras personas.

**FILOSOFÍA DEL SERVICIO.** Con base en el humanismo, la ciencia y la tecnología, construimos experiencias, sueños y sonrisas para el servicio de todos.

Con amabilidad y prontitud doy lo mejor de mí.

	<b>POLÍTICA DE CULTURA DEL SERVICIO</b>		<b>Código: PL-DP-017</b> <b>Versión: 02</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Direccionamiento y Planeación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>24-Ene-2019</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>15-Oct-2020</b>	

**OBJETIVO GENERAL.** Generar un ambiente de colaboración, atención oportuna y efectiva por parte de los miembros de la Universidad en un marco de respeto, solidaridad, amabilidad y prontitud, para la satisfacción del usuario.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer normas y protocolos de comunicación dentro de la Universidad, orientados a la atención y satisfacción de las necesidades de los estudiantes y la comunidad universitaria.
- Fomentar el espíritu de la confianza dentro y fuera de la Universidad, siendo coherentes entre lo que se dice y se hace, para que sea una actitud constante y genere empatía.
- Evaluar periódicamente el personal de la Universidad, de manera que se pueda contar con un equipo orientado a la satisfacción de los usuarios.

### LÍNEAS DE ACCIÓN

- Atención al usuario. Establecer normas y protocolos de comunicación utilizando los medios tecnológicos e inclusivos.
- Promoción de la cultura de servicio. capacitar, pensar, hablar, y desarrollar continuamente la cultura que se quiere crear.
- Procesos de servicio orientados al mejoramiento continuo.
- Evaluación y seguimiento. constante del personal de la Universidad orientada al servicio.

**SEGUIMIENTO.** Las líneas de acción se desarrollan a partir de un plan de acción que da cuenta y evidencia los avances y logros alcanzados en los diferentes periodos académicos, en el cual se incluyen indicadores y valoración de las metas

	<b>POLÍTICA DE CULTURA DEL SERVICIO</b>		<b>Código: PL-DP-017</b> <b>Versión: 02</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Direccionamiento y Planeación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>24-Ene-2019</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>15-Oct-2020</b>	

trazadas. Finalmente, de la evaluación sobre los logros alcanzados se definirán nuevos planes y acciones.

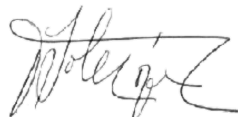
Los procesos de seguimiento y evaluación, en cumplimiento de los objetivos y actividades establecidas, dan cuenta a la Institución de los avances y logros en pro del mejoramiento permanente, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Universidad. El seguimiento y evaluación descritos, son elementos fundamentales que conllevan a la realimentación y fortalecimiento de la política misma, contribuyendo a la consolidación de un modelo de Seguimiento y del beneficio que ha generado.

**ARTÍCULO 2.** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase.

Dado en Bogotá a los 22 días del mes de noviembre de 2018.

En constancia firman,



**Dr. FERNANDO ARTURO SOLER**  
**Presidente**



**Esp. LUISA MARÍA HINCAPIÉ ROZO**  
**Secretaria General**