



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



MATRIZ DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Versión: 2.0

Código:F19-OBL05

PROCESO GENERADOR: DOCENCIA

PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITOS DEL USUARIO	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO				ACCIONES A TOMAR EN CASO DE DETECTARSE SALIDAS NO CONFORMES		
			Corrección	Reproceso	Concesión	Informar al Cliente	CORRECCION	RESPONSABLE	REGISTRO QUE SE GENERA
Programas de Pregrado	Competencias de los Docentes	Incumplimiento de horarios de clase pro parte de los docentes	X				Llamados de atención; dar aplicabilidad a la normatividad interna y externa haciendo énfasis en la Ley 734 de 2002, Estatuto Docente, Resoluciones de vinculación a los catedráticos	Vicerrector académico, Vicerrector Administrativo, Control Interno, Jurídico	Oficio y/o correo electrónico
		Falta de metodología para explicar las clases		X			Capacitación en docencia y formulación de la temática en las inducciones de docentes.	Talento Humano, Vicerrector académico	Registro de la capacitación - Soportes capacitación
		No emplea medios ni utiliza recursos para desarrollar las clases.		X			(Tendencias pedagógicas, estrategias didácticas, autoevaluación, inducción docentes)		
		No entrega oportuna de calificaciones dentro las fechas establecidas en el calendario académico	X			X	Llamados de atención; dar aplicabilidad a lo contemplado a la Ley 734 de 2002, Estatuto Docente, Resoluciones de vinculación a los catedráticos. Seguimiento por parte de los coordinadores y verificación del control de clases.	Vicerrector Adámico, Vicerrector Administrativo, Control Interno, Jurídico	Oficio y/o correo electrónico
	Cumplimiento en el calendario académico	Incumplimiento del calendario	X			X	Implementación del Software RICA que agilizará los trámites, exigir estrictamente el cumplimiento al reglamento estudiantil, estatuto docente, acuerdo pedagógico. Comunicación efectiva de la institución con los estudiantes a través de pagina web y redes sociales.	Vicerrector académico, Vicerrector Administrativo, Control Interno	Actas de Consejo académico de solución de problemáticas relacionadas con el calendario académico
		Atraso del semestre electivo	X			X			
	Programas Pertinentes al contexto	Resultados del diseño o elaboración de un plan o programa de estudio que no cumpla con lo establecido por el Instituto.	X	X			Ajuste al currículo conforme del contexto que conlleva al adquirir competencias específicas, cuando se presenten estos casos.	Decanos de las facultades	Actas de Comité Curricular
	Trabajos de Grado	Falta de acompañamiento del director del trabajo de grado, (Si transcurrido un mes de la notificación de la asignación como director no se ha dado inicio a la asesoría, o transcurridos 10 días hábiles de la entrega de avances por parte del estudiante no hay realimentación).	X	X	X	X	El Coordinador del Programa o Decano, revisa la reclamación e indaga por la causas de la situación, de acuerdo con eso procede a: 1) Enviar comunicación al director la opción de trabajo de grado solicitando realizar el acompañamiento en un plazo determinado. 2) Si la situación requiere cambio de director se realiza la gestión ante el comité correspondiente y se comunica al nuevo director y al estudiante sobre el cambio.	Decano Coordinador de Programa	Oficios remisorio en medio físico o correo