



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN: 3.0

CODIGO: F17-OBL07

Fecha de Elaboración:	Año 2019	Mes Noviembre	Día 14
PROCESO			
DOCENCIA			

RESPONSABLE: ISABEL ORTIZ SERRANO

CARGO: VICERRECTORA ACADEMICA

ORIGEN O FUENTE DE LA ACCION
 AIDITORIA INTERNA

TIPO DE ACCION A APLICAR CORRECTIVA

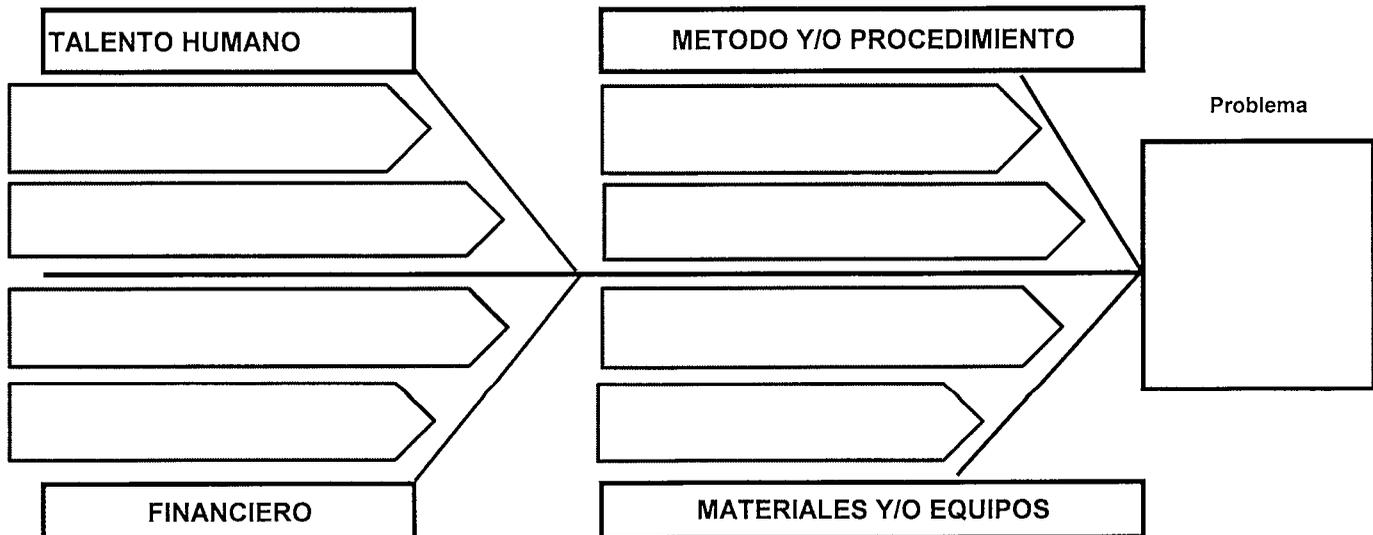
DESCRIPCION DEL HALLAZGO, RIESGO O ASPECTO POR MEJORAR

La institución no ha documentado ni ha analizado el impacto del cambio del personal desarrollador de RYCA I y RYCA II, lo cual genera riesgo mayor a la institución frente a los procesos internos y a los procesos surtidos con pares, con la comunidad, con entidades gubernamentales y de control; principalmente en los trámites de acreditación de alta calidad y en los reportes para el ministerio de educación.

ANALISIS DE LAS CAUSAS

METODOLOGIA UTILIZADA

DIAGRAMA CAUSA EFECTO



METODOLOGIA DE LOS PORQUE'S

POR QUE?	POR QUE?	POR QUE?
Se presentó renuncia de manera espontánea e irrevocable por parte del Coordinador del área de sistemas.	Se le presentó oportunidad de trabajo en otra ciudad que mejoraba sus condiciones laborales.	Le representan nuevas expectativas para su proyecto de vida.
El jefe inmediato omitió el procedimiento de gestión del cambio y no documentó el mismo de acuerdo al formato establecido, porque no consideró que afectaba en forma significativa y directa el S.G.C.	Es un nuevo procedimiento incluido en la norma ISO 9001:2015 y desconocía el formato.	Falta de socialización del procedimiento.

TRATAMIENTO DE LAS CAUSAS

ACCIONES PROPUESTAS PARA ERADICAR LA(S) CAUSA(S)

ACCION	RESPONSABLE	FECHA
Realizar el registro de Gestión de cambio de las novedades presentadas en el área de sistemas.	Líder del Proceso	30/11/2019
Socializar nuevamente de forma explícita y pedagógica el procedimiento y formato de Gestión del cambio, en todos los procesos.	Coordinadora SGC	30/12/2019
Incluir informe de Gestión del cambio de la vigencia, en la Revisión por la Dirección.	Coordinadora SGC	30/12/2019

* para diligenciar por el responsable de realizar el seguimiento de la acción

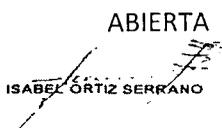
SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO Y EFICACIA DE LAS ACCIONES

COMENTARIOS O RESULTADOS Y EVIDENCIAS	FECHA	RESPONSABLE
Se evidencia el diligenciamiento del formato Gestión del Cambio de fecha noviembre 18/2019, por la renuncia de manera espontánea del Ing. Darwin Muñoz - Coordinador del Área de sistemas, quien era el que coordinaba funciones de producción y desarrollo de la Plataforma RYCA.	31/03/2020	CONTROL INTERNO
Se realizó una socialización a través de presentación en Power Point sobre la gestión del cambio, al igual que el procedimiento y el respectivo formato en todos los procesos. Así mismo se diseñó boletín informativo No. 59 del SGC enviado a los correos de docentes y administrativos el día 30 diciembre de 2019, donde se socializó el requisito 6.3 Planificación y control de los cambios.	31/03/2020	CONTROL INTERNO
Se incluyó Informe de Gestión del Cambio en Acta No. 13 de Revisión por la Dirección de fecha noviembre 15 de 2019. Como se muestra en orden del día No.12. Verificar cambios externos e internos pertinentes y que podrían afectar el SGC (gestión del cambio)	31/03/2020	CONTROL INTERNO

OBSERVACIONES

Una vez realizado el seguimiento a las acciones generadas como resultado de la acción correctiva se evidencia que estas se llevaron a cabo dentro de las fechas establecidas y fueron eficaces, por tanto se considera cerrar la respectiva acción No. 30

ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD Y/O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

ABIERTA

 ISABEL ÓRTIZ SERRANO

CERRADA

FIRMA DEL LIDER DEL PROCESO



“ITFIP” INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR

REGISTRO DE ASISTENCIA

Versión: 2.0

Código: F08-MGCD02

TEMA: Gestión del Cambio - socialización

Fecha de ejecución: _____

HORA: _____

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Diana P. Calderon Andrade	Aux. Activo	[Signature]
	[Signature]	Secretaria	[Signature]
2	Crisny Yurany Opela Lozano	prof de Apoyo	[Signature]
3	Sandra Patricia Colebo	Apoy. Activo	[Signature]
4	Luz Marina Mogollón Villanueva	Secretaria	[Signature]
5	Alicia Arco P Gonzalez	Contratista	[Signature]
7	[Signature]	[Signature]	[Signature]
8	MARIA ERIKA ROYAS S.	Profesional Universitario	[Signature]
9	[Signature]	Asesor técnico	[Signature]
10	wilson Fimienta	docente	[Signature]
11	Luz Yveth Juli Osma	Vicaria Adm	[Signature]
12	Senora Dredal Pineda B.	profesional Univ	[Signature]
13	Sandra Ivon Burrel C	profesional	[Signature]
14	Ene y Ricardo Parra R	Asesor CI	[Signature]

OBSERVACIONES: _____

[Signature]
Firma INSTRUCTOR



GESTION DEL CAMBIO

Versión 1

Noviembre de 2018

Página 1 de 1

GESTION DEL CAMBIO

FECHA: Noviembre 18 de 2019

ELABORADO POR Wilson Mauricio Pimiento

CLASIFICACION DEL CAMBIO

Equipos	
Instalaciones	
Requisitos legales	
Procesos	X
Estructura Organizacional	X
Referenciales del Sistema de Gestión.	

PROPÓSITO DEL CAMBIO

El cambio se presentó repentinamente, por tanto no existía planificación de este acontecimiento, no obstante requiere de un control efectivo en el proceso de entrega del cargo por parte del profesional ya que coordinaba funciones de producción y desarrollo de la Plataforma RYCA. Esto permitirá mitigar los contratiempos o reprocesos que pueden afectar la prestación de servicios.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

El Ingeniero de Sistemas Darwin Muñoz, Coordinador del área de sistemas, presentó renuncia de manera espontánea el día 28 de marzo de 2019, debido a que se presentó una nueva oportunidad laboral que representaba mejores condiciones laborales, además de cambio en su proyecto de vida. Este cambio no afectó directamente el sistema de información RYCA debido a que se contrató un ingeniero de sistemas que ya había trabajado en el proyecto y estaba contextualizado respecto al sistema es así como se le dio continuidad a la administración de la plataforma. Así mismo se realizaron los respectivos empalmes.

PROCESOS AFECTADOS POR EL CAMBIO

Proceso Misionales

DOCUMENTOS - REQUISITOS AFECTADOS POR EL CAMBIO

- El Cambio afecta a los Procesos	X
- El Cambio afecta Matriz de Riesgos	
- El Cambio afecta Requisitos legales.	
-El Cambio afecta a la estructura organizacional.	
-El Cambio afecta a la estructura administrativa.	X
- Otros, especifique _____	

ACCIÓN A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA
Contratación del Ingeniero de sistemas. Jonathan Sanchez a partir del mes de abril quien cuenta con experiencia en el manejo de la proyecto RYCA	Planeación - Talento Humano	30/04/2019
Realizar el empalme e inducción al nuevo profesional quedando como evidencia acta de entrega.	Ingenieros: Darwin Muñoz Wilson Pimiento Jonathan Sanchez	30/04/2019
Llevar a cabo la supervision del contrato para garantizar el cumplimiento del objeto del mismo.	Ingeniero Wilson Pimiento	Vigencia del contrato



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Versión: 1.0

Fecha: Noviembre de 2018

Código: M-OBL-08

Página: 1 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTION DEL CAMBIO

1. OBJETIVO

Establecer la metodología necesaria para identificar y llevar a cabo los cambios de manera planificada, considerando: Propósitos, consecuencias potenciales, integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades y autoridades, en busca de la mejora continua en la estructura organizacional y Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP.

2.- ALCANCE

Aplica a los cambios generados en los procesos que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLE

Líder del Sistema de Gestión de Calidad y Líderes de proceso.

4. DEFINICIONES

4.1 Cambio: Metodología utilizada para sustituir, incluir o eliminar datos, información, políticas, leyes y demás aspectos que puedan modificar la esencia del sistema de gestión y/o el funcionamiento de la empresa.

4.2 Gestión: Asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso.

4.3 Gestión del cambio: Enfoque estructurado para gestionar los aspectos de cambio relacionados con las personas y la organización para lograr los resultados deseados.

4.3 Control de cambios: Es un proceso que garantiza que los cambios sean identificados, planeados, documentados, validados (donde sea relevante), aprobados, verificados y trazables.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Versión: 1.0 | **Fecha:** Noviembre de 2018 | **Código:** M-OBL-08 | **Página:** 1 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTION DEL CAMBIO
DESCRIPCIÓN ESPECIFICA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar el Cambio y documentarlo de forma detallada. (F20-OBL08)	Líder de proceso
2	Describir el propósito del cambio, esto con el fin de justificar las modificaciones al sistema de gestión vigente.	Líder de proceso
3	Realizar una Evaluación Técnica y de Riesgo con el fin de identificar si el cambio es viable o no traerá consecuencias adversas.	Comité Coordinador
4	Enlistar las actividades a desarrollar para implementar adecuadamente el cambio, estas actividades deben contemplar controles (Según el caso) para las consecuencias. En el formato Gestión del Cambio F20-OBL08 se deben relacionar los procesos y documentos afectados por el cambio y describir las actividades a desarrollar con los controles.	Líder de proceso
5	Asignar los responsables a las actividades descritas, de forma tal que se desarrollen de manera controlada.	Líder de proceso
6	Planificar y asegurar los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades y el cumplimiento de las fechas establecidas, garantizando su normal desarrollo	Líder de proceso
7	Implementar el cambio desarrollando las actividades necesarias para llevar a cabo el cambio, acciones para mitigar los riesgos identificados y efectuar las comunicaciones respectivas de implementación	Proceso involucrados en la gestión del cambio
8	Establecer criterios de aceptación. Para esto se determinan los documentos soporte que permitirán concluir sobre la implementación del cambio y evaluar el respectivo cambio	Líder de proceso y en la revisión por la dirección

Elaborado Por: Líder SGC	Revisado Por: Comité Coordinador	Aprobado Por: Comité Coordinador
------------------------------------	--	--



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Versión: 1.0

Fecha: Noviembre de 2018

Código: M-OBL-08

Página: 1 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTION DEL CAMBIO

Es una decisión de la entidad identificar qué cambios son lo suficientemente significativos como para activar un control de cambios en el contexto de su organización y el grado de control, teniendo en cuenta los elementos de su Sistema de Gestión de Calidad: personal clave, instalaciones, pruebas, materiales, métodos, especificaciones, requisitos del clientes, legales, equipos, software, procesos y sistemas de apoyo, etc.

- **Mayor impacto:** Cambio que se espera tenga un impacto en la calidad del producto o servicio directamente. Ejemplo: cambios imprevistos o urgentes.
- **Menor Impacto:** No se espera que tenga un impacto en la calidad del producto o servicio directamente.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 IDENTIFICACION DEL CAMBIO

Identificar y registrar el cambio que puedan afectar considerablemente el Sistema de Gestión de Calidad, documentar y justificar la estrategia de gestión del cambio.

Dichos cambios se pueden dar en:

- ◆ Introducción de nuevos procesos o cambios de fondo en los mismos.
- ◆ Introducción de nuevos equipos en el lugar de trabajo.
- ◆ Reubicación de las instalaciones y puestos de trabajo.
- ◆ Nuevos Planes de Desarrollo
- ◆ Nueva Legislación.
- ◆ Cambios en la estructura Organizacional.
- ◆ Cambios en el Sistema de Gestión.
- ◆ Cambio de la Norma ISO.
- ◆ Adquisición e implementación de software a los procesos.



GESTION DEL CAMBIO

Versión 1

Elab: noviembre de 2018

Página 1 de 1

COD: F20-0BL08

GESTION DEL CAMBIO

FECHA: _____
ELABORADO POR _____

CLASIFICACION DEL CAMBIO

Equipos	
Instalaciones	
Requisitos legales	
Procesos	
Estructura Organizacional	
Referenciales del Sistema de Gestión.	

DESCRIPCION DEL CAMBIO

PROCESOS AFECTADOS POR EL CAMBIO

DOCUMENTOS - REQUISITOS AFECTADOS POR EL CAMBIO

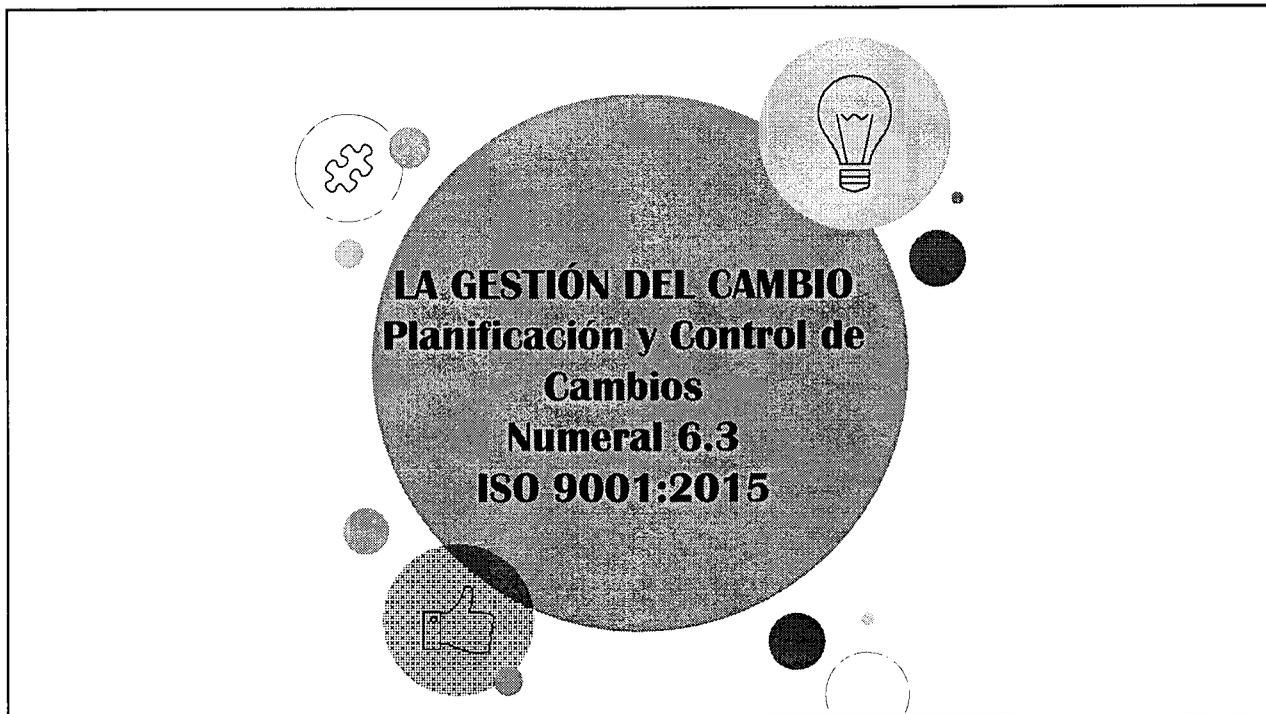
- | | |
|---|--|
| - El Cambio afecta a los Procesos | |
| - El Cambio afecta Matriz de Riesgos | |
| - El Cambio afecta Requisitos legales. | |
| -El Cambio afecta a la estructura organizacional. | |
| -El Cambio afecta a la estructura administrativa. | |
| - Otros, especifique _____ | |

ACCION A DESARROLLAR

RESPONSABLE

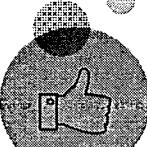
FECHA

ACCION A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA



Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad:

Aquí se vislumbran y registran aquellos aspectos o variables que, en un plazo no mayor a un año para su ejecución o realización, puedan variar o afectar el cumplimiento de los requisitos definidos para el SGC en la organización, con el objetivo de minimizar su impacto.



3

Los factores y/o variables que lo generan son:

Internas: que surgen del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución, como adecuaciones a los procesos, ingreso o rotación de personal y actividades internas.

Externas: que provienen de los cambios en el entorno de la organización y conllevan la necesidad de cambios en su interior como: el estado con su normatividad a nivel nacional departamental o municipal, actualizaciones de las normas, cambios tecnológicos, sociales y económicos.

En conclusión describe todos los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

4

**PROCEDIMIENTO
GESTION DEL
CAMBIO**
Código: M-OBL-07
Fecha: Noviembre 2018

El SGC del ITFIP cuenta con un procedimiento documentado y un formato para registrar los diferentes cambios que puedan afectarlo y su **Objetivo** es: Establecer la metodología necesaria para identificar y llevar a cabo los cambios de manera planificada, considerando: Propósitos, consecuencias potenciales, integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades y autoridades, en busca de la mejora continua en la estructura organizacional y Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP

Plan A
Plan B



5

**NECESIDAD DE
CAMBIOS EN EL
SGC**



6

Entradas para la planificación del cambio en el Sistema de Gestión de Calidad en el ITFIP

La necesidad de cambios en el SGC se puede asociar a los resultados que se obtienen de:

- ✓ Plan de Desarrollo Gobierno Nacional
- ✓ Plan Decenal de Educación
- ✓ Plan de Desarrollo del ITFIP
- ✓ Cambios en la Normatividad
- ✓ Cambios en la Estructura Organizacional
- ✓ Revisión de política y objetivos del SIG
- ✓ Revisiones de la alta dirección
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Análisis del Contexto de la Organización
- ✓ Auditorías internas y externas
- ✓ Revisiones efectuadas a los documentos del SIG, para su actualización
- ✓ Procesos y procedimientos





ITFIP

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

BOLETIN INFORMATIVO SGC



iconotec

ICONTEC presenta su nueva imagen

“Huella de confianza” es el lema que ahora identifica a la entidad y que comenzó su implementación en noviembre de la presente vigencia. No obstante las organizaciones que utilizan sus sellos de calidad cuentan con un periodo de transición para su implementación.



SC6793-1

Boletín No. 59 Diciembre de 2019

AUDITORIA DE SEGUIMIENTO CERTIFICADO ISO 9001:2015

Durante los días 20 y 21 de noviembre se realizó Auditoria de seguimiento de ICONTEC al Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP, bajo la Norma NTC ISO 9001:2015. Esta Auditoria tuvo como alcance:

Diseño y desarrollo de programas académicos por ciclos propedéuticos. Servicio de educación profesional universitario de la Facultad de Economía, Administración y Contaduría. Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación, y Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales.



Una vez evaluado el cumplimiento de los requisitos, por parte de la auditora ELSA MEJIA QUIÑONES se generó el informe final dando como resultado tres (3) No Conformidades Menores (ISO 9001:2015) y Una (1) de Reglamento uso de Logo.

Una vez finalizada la visita y recibido el Informe final se documentaron las respectivas acciones correctivas y se procederá a establecer las acciones de mejora a partir de los aspectos por mejorar identificados.

Gestión del cambio

El numeral 6.3 de la ISO 9001:2015 especifica el requisito: **Planificación y control de los cambios:** Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada, esto implica que hay que determinar el propósito de los cambios y sus consecuencias si no se hace bien, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos necesarios para realizar el cambio y la asignación de responsabilidades y autoridades. El ITFIP CUENTA CON EL PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO M-OBL-17 para dar cumplimiento a este requisito.

Rector
Dr. Mario Fernando Díaz Pava

COMITÉ COORDINADOR

Vicerrector Administrativo
Dra. Luz Yineth Zarta O.

Vicerrector Académico
Dra. Isabel Ortiz Serrano.

Asesora Jurídica
Dra. Yuly Castro Oviedo

Líder del S.I.G
Ing. Erika Morales Lugo

Mayores Informes E-mail:
rmares@itfip.edu.co

Profesional de Apoyo.
Ing. Yerson Oliveros

LO QUE VIENE ...

- * Documentación acciones Correctivas derivadas de las auditorias de calidad
- * Ajustes y mejora al Sistema de Gestión
- * Acompañamiento a los líderes de proceso para actualización de indicadores



ITFIP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

BOLETIN INFORMATIVO
SGC



Acertijo:

Envía tus repuestas a: rmorales@itfip.edu.co
Las primeras 8 respuestas ganan dulce Premio.

GRACIAS A TODOS POR PARTICIPAR

Los primeros en hacer llegar sus respuestas por hora de recibido fueron: Diana Paola Calderón, Néstor Cardozo, Paola Andrea Leal, Diana Marcela Carvajal, Wenceslao Piraquive, Hugo Rodríguez, Marisol Méndez, Clara Sánchez.

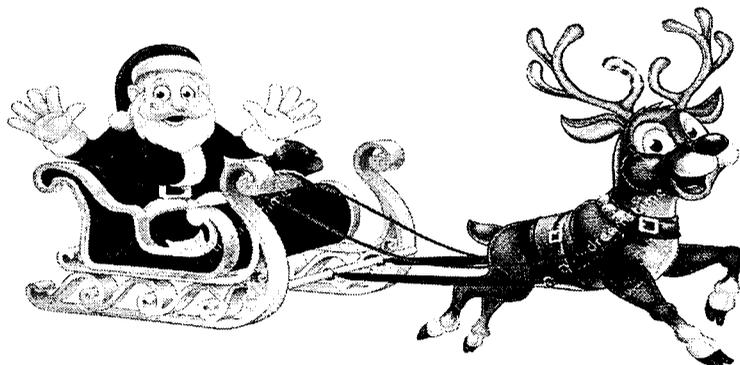
¿Cómo haces para que cuatro "9"
den como resultado 100?

$$9 + 9 \times 9 - 9 \div 9 = 100$$

CONOCE NUESTRA GESTIÓN DOCUMENTAL: Los siguientes hacen parte de los documentos que debes conocer y que hacen parte del SGC y que puedes solicitarlos a la oficina de calidad si no te han llegado por correo electrónico:

- ♦ Manual de Indicadores 2019
- ♦ Informe de Contexto y Partes Interesadas a partir de la ISO 9001:2015
- ♦ Guía para elaborar documentos del SGC 2019
- ♦ Manual de Procesos y Procedimientos ITFIP V.6
- ♦ Manual de Calidad 2019
- ♦ Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades
- ♦ Procedimiento Gestión del Cambio

FELICES FIESTAS



“En estas fechas de amor y paz nos es grato saludar a todos los que conforman la gran familia ITFIP. Esperamos que este año hayan podido alcanzar o acercarse más a sus metas tanto profesionales como personales y deseamos seguir contando con su extraordinaria labor y compromiso con el SGC el próximo año. Feliz Navidad para ustedes y sus seres queridos”.

SGC ITFIP