



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN: 3.0

CODIGO: F17-OBL07

| | | | |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| Fecha de Elaboración: | Año | Mes | Día |
| | 2019 | Noviembre | 25 |
| PROCESO | | | |
| DOCENCIA | | | |

RESPONSABLE: ISABEL ORTIZ SERRANO

CARGO: VICERRECTORA ACADEMICA

ORIGEN O FUENTE DE LA ACCION
AUDITORIA EXTERNA ICONTEC

TIPO DE ACCION A APLICAR CORRECTIVA

DESCRIPCION DEL HALLAZGO, RIESGO O ASPECTO POR MEJORAR

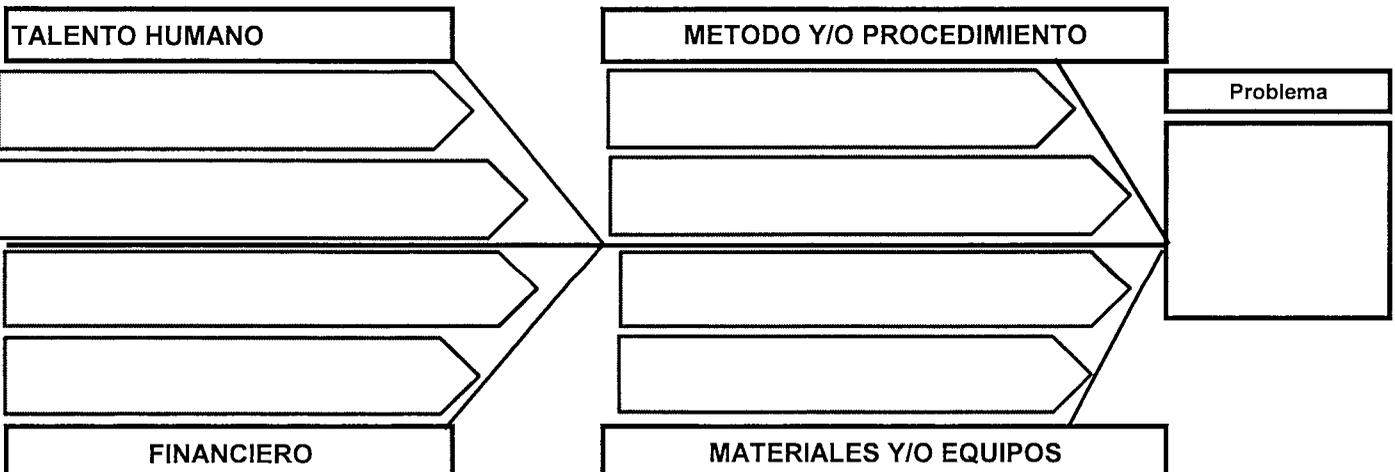
En el proceso de docencia no se conserva información documentada que describa las no conformidades relacionadas con la ausencia de docentes y no entrega de notas en los tiempos establecidos, ni las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, ni la identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

| CORRECCION | | | |
|--|-------------------------|---|------------|
| ACCION | RESPONSABLE | EVIDENCIA | FECHA |
| Ajustar y actualizar la Matriz de Producto y/o Servicio No Conforme V: 1.0 Código F19-OBL05, establecida por el Sistema de Gestión de Calidad para los procesos Misionales, en la que se incluya e identifique: acciones a tomar, responsables, tiempos y concesiones. | Vicerrectoría Académica | Documento aprobado por Vicerrectoría Académica. | 07/12/2019 |

ANALISIS DE LAS CAUSAS

METODOLOGIA UTILIZADA

DIAGRAMA CAUSA EFECTO



METODOLOGIA DE LOS PORQUE'S

| POR QUE? | POR QUE? | POR QUE? |
|---|--|---|
| Los Responsables del proceso no tuvieron en cuenta la Matriz de Producto y/o Servicio No conforme V: 1.0 Código F19-OBL05, donde se identifican y se describe el tratamiento respectivo.C50 | La documentación que hace referencia a este tema no ha sido apropiada en todos los funcionarios del proceso. | Se hace poca socialización y aplicación por parte del proceso al documento Matriz de Producto y/o Servicio No Conforme V: 1.0 Código F19-OBL05. |

TRATAMIENTO DE LAS CAUSAS

| ACCIONES PROPUESTAS PARA ERADICAR LA(S) CAUSA(S) | | |
|--|-------------------|------------|
| ACCION | RESPONSABLE | FECHA |
| Aprobar el documento Matriz de Producto y/o Servicio No Conforme V: 1.0 Código F19-OBL05 ajustado, por parte de Consejo Académico. | Líder del Proceso | 30/12/2019 |
| Socialización del procedimiento y documento aprobado en todos los procesos Misionales, Líderes y colaboradores, por parte del S.G.C. | Líder de Calidad. | 28/02/2020 |

* 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 |
| La oficina de Calidad junto con los integrantes del consejo academico hicieron la revision de la Matriz de Producto No Conforme F19-OBL05 V:1.0 la cual fue ajustada no solo en su formato sino en su contenido quedando en V: 2.0, ademas fue aprobada para su posterior socializacion. | 31/03/2020 | CONTROL INTERNO |
| Se realizo socialización en las facultadaes del Nuevo formato y se entrego PLEGABLE con una explicacion detallada de manera pedagogica a los decanos y coordinadores | 31/03/2020 | CONTROL INTERNO |

| OBSERVACIONES |
|---|
| Teniendo en cuenta el ultimo seguimiento, se evidencia el cumplimiento del Plan de acción, se observa la matriz de producto No conforme actualizada y socializada, los decanos y Corrdinadores de los programas tienen claridad la nueva metodologia por lo anterior se da cierre a la acción |

ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD Y/O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

ABIERTA

CERRADA

ISABEL ORTIZ SERRANO

FIRMA DEL LIDER DEL PROCESO

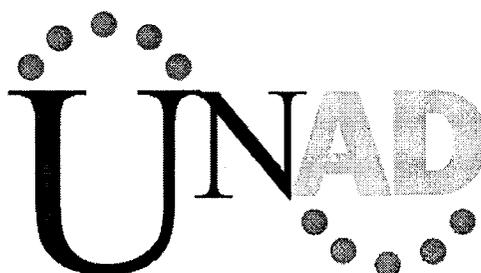
¿Por qué tener un procedimiento para el control de productos y/o servicios no conformes ?

Según Norma NTC GP1000:2009

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. **Se debe establecer un procedimiento documentado** para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme

GCMU



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

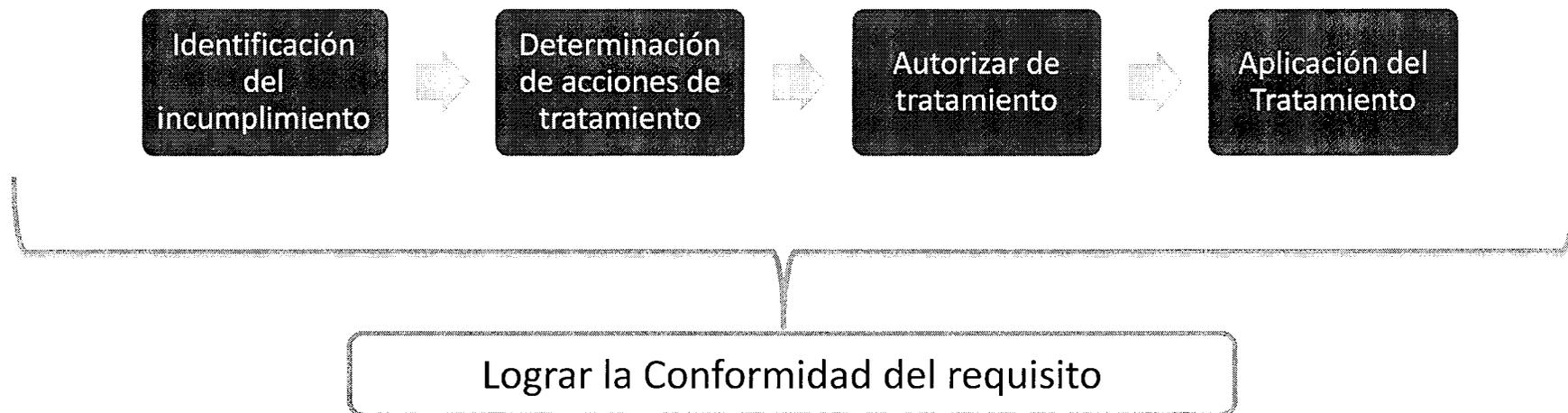
Socialización cambios Procedimiento Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes

Enyar Jamilton Cárdenas

Bogotá D.C. 17 de junio de 2016

¿Qué es el control del producto o servicio no conforme?

Son el conjunto de actividades llevadas a cabo para prevenir el uso o entrega no intencionados de un producto o servicio que no cumple con algún requisito



NOTA: Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente

¿Qué es un producto o servicio no conforme?

Producto

- Es el resultado de un proceso o conjunto de procesos.

Servicio

- Un servicio es el resultado de llevar a cabo alguna actividad entre el proveedor y el cliente. (generalmente es intangible).

No conformidad

- Incumplimiento de un requisito. Por ejemplo: legales, de la Organización, del cliente.

Producto o Servicio No Conforme:

- Es todo producto o servicio entregado al cliente cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.



¿CÓMO LO CONTROLAMOS?

Procedimiento (P-3-4) Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes

Objetivo:

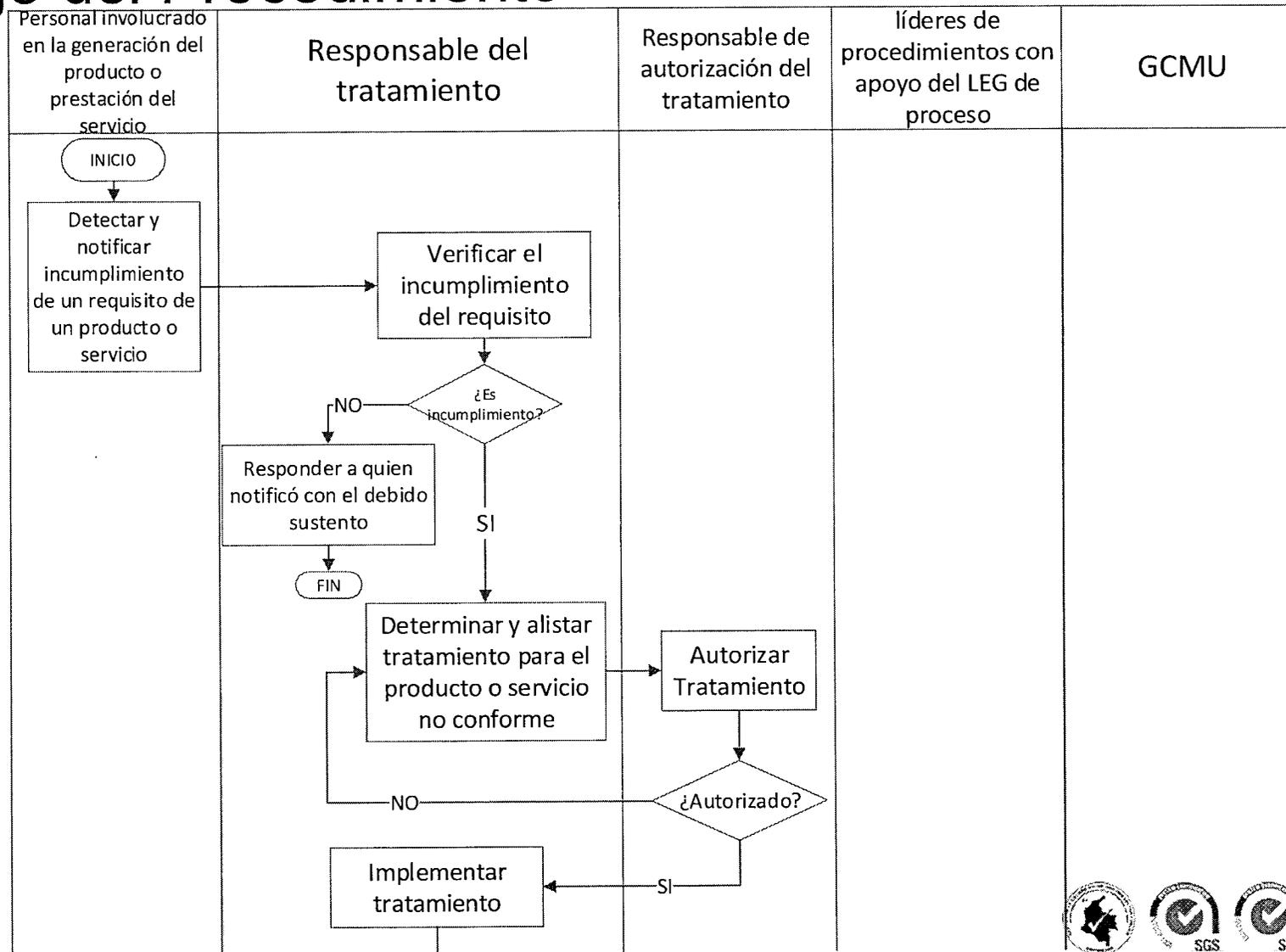
Identificar los productos o servicios no conformes de acuerdo con los requisitos establecidos para implementar las acciones de tratamiento necesarias para su adecuada entrega y/o uso.

Alcance:

Aplica únicamente para los productos y/o servicios asociados a los procesos misionales y al proceso “Gestión de la Información y del conocimiento Organizacional” que se encuentran establecidos en el documento de referencia denominado “Matriz de Productos y Servicios del Sistema Integrado de Gestión” identificados por la UNAD

¿CÓMO LO CONTROLAMOS?

Flujo del Procedimiento



Matriz de Productos y Servicios del Sistema Integrado de Gestión

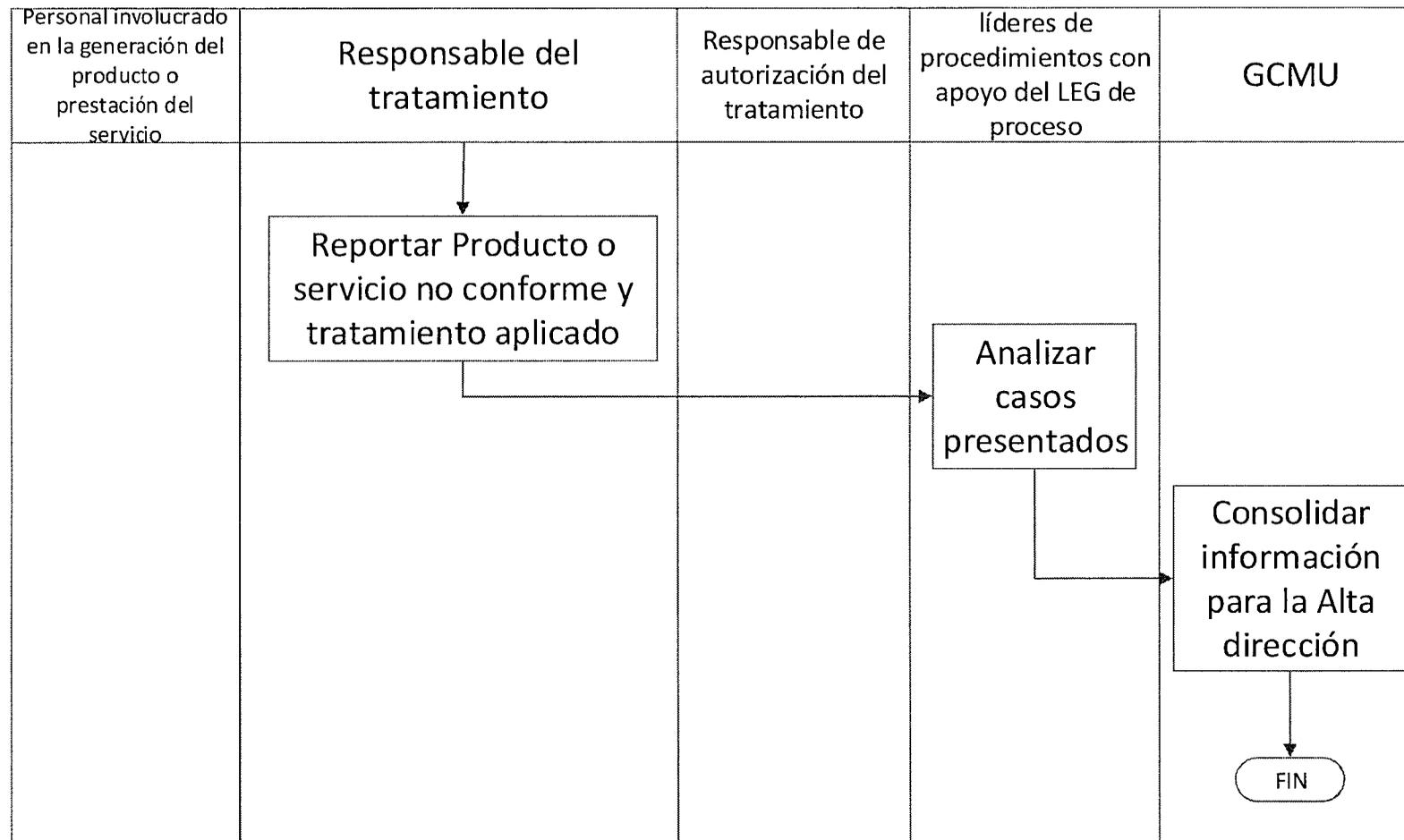
Este documento se estructura y determina como Documento Interno de Referencia del Sistema Integrado de Gestión –SIG-, en el cual se declaran:

- Los productos o servicios del SIG
- los requisitos de los productos o servicios,
- los tipos y acciones de tratamiento a aplicar en caso de incumplirse algún requisito
- los responsables de determinar y aplicar el tratamiento, y
- los responsables de autorizar el tratamiento.



¿CÓMO LO CONTROLAMOS?

Flujo del Procedimiento

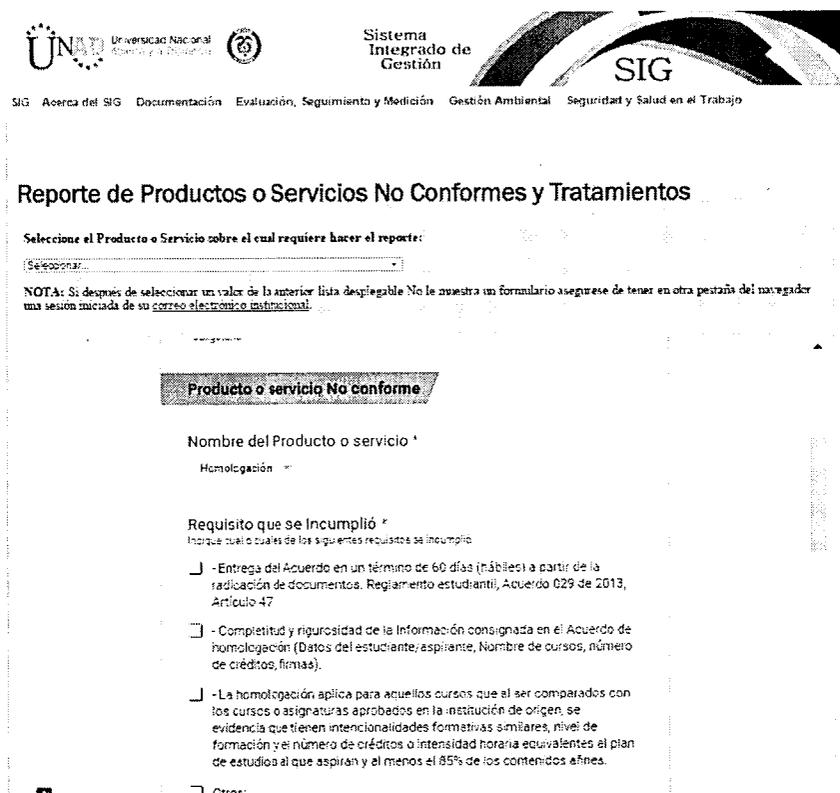


Productos y Servicios de la Matriz



Reporte de Productos y Servicios no conformes y tratamientos

El reporte se realiza a través
de un Formulario Web



The screenshot shows the 'Reporte de Productos o Servicios No Conformes y Tratamientos' form. It includes a header with the UNAD logo and 'Sistema Integrado de Gestión SIG'. A navigation menu lists: SIG, Acerca del SIG, Documentación, Evaluación, Seguimiento y Medición, Gestión Ambiental, and Seguridad y Salud en el Trabajo. The main heading is 'Reporte de Productos o Servicios No Conformes y Tratamientos'. Below it, a dropdown menu is labeled 'Seleccione el Producto o Servicio sobre el cual requiera hacer el reporte:'. A note states: 'NOTA: Si después de seleccionar un valor de la anterior lista desplegable No le muestra un formulario asegúrese de tener en otra pestaña del navegador una sesión iniciada de su correo electrónico institucional.' The form contains several sections: 'Producto o servicio No conforme', 'Nombre del Producto o servicio *', 'Homologación *', 'Requisito que se Incumplió *', and a list of three requirements with checkboxes: 1. 'Entrega del Acuerdo en un término de 60 días (hábiles) a partir de la radicación de documentos. Reglamento estudiantil, Acuerdo 029 de 2013, Artículo 47.' 2. 'Competitividad y rigurosidad de la Información consignada en el Acuerdo de Homologación (Datos del estudiante/aspirante, Nombre de cursos, número de créditos, firmas).' 3. 'La homologación aplica para aquellos cursos que al ser comparados con los cursos o asignaturas aprobados en la institución de origen, se evidencia que tienen intencionalidades formativas similares, nivel de formación y el número de créditos o intensidad horaria equivalentes al plan de estudio al que aspiran y al menos el 85% de los contenidos afines.'

Accediendo directamente por la url
<https://sig.unad.edu.co/reporte-pnc>

o siguiendo la ruta:
-> Página del Sistema Integrado de Gestión
-> evaluación, seguimiento y medición
-> reporte PNC.

Análisis de los casos presentados

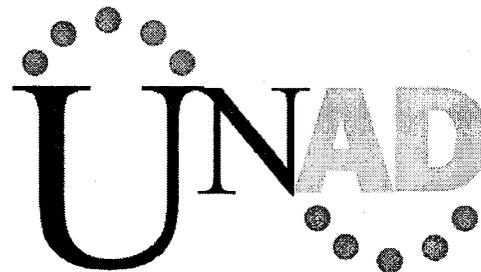


De acuerdo con los reportes recibidos y recurrencia presentada, los líderes de procedimientos de los productos o servicios, con el apoyo del LEG de proceso realizan el análisis de los casos presentados, **identificando el impacto y recurrencia de incumplimientos, así como el efecto de los tratamientos aplicados y con base en ello se determina la necesidad de formular e implementar planes de mejoramiento** (de acuerdo con el procedimiento (P-1-1) Gestión de Planes de Mejoramiento) para disminuir la aparición de nuevos productos o servicios no conformes.

El anterior análisis general deberá quedar consignado en un informe y remitido al correo de la GCMU gerencia.calidad@unad.edu.co



GCMU



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**



Versión: 2.0

Codigo: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 DETERTARSE SALIDAS NO CONFORMES | | |
|-----------------------------------|---|---|-------------|-----------|-----------|---------------------|---|--|--|
| | | | Corrección | Reproceso | Concesión | Informar al Cliente | CORRECCION | RESPONSABLE | REGISTRO QUE SE GENERA |
| 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 formulacion de la tematica en las inducciones de docentes. (Tendencias pedagógicas, estrategias didácticas, autoevaluación, induccion docentes) | Talento Humano, Vicerrector académico | Registro de la capacitación - Soportes capacitación |
| | | No emplea medios ni utiliza recursos para desarrollar las clases. | | X | | | | | |
| | | 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 parate de los coordinadores y verificación del control de clases. | Vicerrector Adámico, Vicerrector Administrativo, Control Interno, Jurídico | Oficio y/o correo electrónico |
| Programas de Grado | 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 traves de pagina web y redes sociales. | Vicerrector académico, Vicerrector Administrativo, Control Interno | Actas de Consejo académico de solucion de problematicas relacionadas con el calendario academico |
| | | 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 | <p>El Coordinador del Programa o Decano, revisa la reclamación e indaga por la causas de la situación, de acuerdo con eso procede a:</p> <p>1) Enviar comunicación al director la opción de trabajo de grado solicitando realizar el acompañamiento en un plazo determinado.</p> <p>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.</p> | Decano Coordinador de Programa | Oficios remisorio en medio físico o correo |
|-------------------|--|---|---|---|---|--|-----------------------------------|--|



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
REGISTRO DE ASISTENCIA



Versión: 2.0

Código: F08-MGCD02

TEMA: Socialización del procedimiento no conforme

Fecha de ejecución: Febrero 25 de 2010 HORA: _____

| No. | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|-----|---------------------------|----------------------|-------------|
| 1 | Rafael E. Lora Garcia | Prof. Univ. | [Signature] |
| 2 | Jaivo Barrios Zarta | Coord. Admon Empr. | [Signature] |
| 3 | Rodrigo Osuna Cerrón | Coord. T. B. Saad | [Signature] |
| 4 | César Julio Bravi Samsola | Decano (E) FCSSE | [Signature] |
| 5 | Ferny Lorena Rojas | Coord. AFyD | [Signature] |
| 6 | Maria Cristina Ortiz | Prof. Univ. | [Signature] |
| 7 | Ruth Erika Morales | Lider S. G. C. | [Signature] |
| 8 | Eiley Ricardo Parra R | Asesor C# | [Signature] |
| 9 | MARIA ERIKA ROJAS S | Apoyo Viceministerio | [Signature] |
| 10 | Person V. Olivares | Apoyo SGC | [Signature] |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |

OBSERVACIONES: _____

[Signature]
Firma INSTRUCTOR