	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO: MDCP11
	PROCESO GESTIÓN DOCENCIA	VERSION: 3
	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 1 de 3

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer e implementar las actividades para el control y tratamiento de los productos o servicios no conformes garantizando la adecuada prestación del servicio.	Inicia con la identificación de productos y/o servicios no conformes, continua con la definición de acciones para dar solución a las no conformidades continua con la implementación de las acciones y finaliza con el control de las mismas. Aplica para los procesos misionales de la Universidad.
DEFINICIONES	
<p>ACCIÓN DE MEJORA CONTINUA: Conjunto de actividades necesarias para cumplir los requisitos en el servicio educativo desde el Macroproceso Misional (Docencia, Investigación, Extensión universitaria y Bienestar universitario).</p> <p>ACCIÓN PREVENTIVA: Implementar acciones apropiadas para eliminar posibles ocurrencias antes de entregar un producto u ofrecer un servicio al usuario.</p> <p>ACCIÓN CORRECTIVA: Identificar acciones a implementar para eliminar las causas de un evento No deseado con el fin de evitar su ocurrencia.</p> <p>CONCESION: Acuerdos a través de un medio de comunicación entre los miembros de la comunidad académica para ofertar, recibir y retroalimentar un servicio de conformidad a los requisitos especificados.</p> <p>CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada antes de la entrega de servicio o producto al usuario interno o externo. (Reproceso o Reclasificación).</p> <p>DISPOSICIÓN: Es la acción inmediata emprendida por el gestor o equipo de trabajo para la solución de una no conformidad presentada.</p> <p>CONFORMIDAD: Cumplimiento de los requisitos y las condiciones de calidad reglamentadas por el Ministerio de Educación y normatividad interna para ofertar y desarrollar un programa académico, (entre otras disposiciones).</p> <p>NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y la normatividad interna de la Universidad de Cundinamarca.</p> <p>PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: Servicios educativos y/o productos académicos que incumplen con los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y la normatividad interna de la Universidad de Cundinamarca para controlar y evitar el uso o entrega no conforme.</p> <p>PRODUCTO/SERVICIO: Resultado de un conjunto de acciones de un proceso acorde a los requerimientos establecidos destinados a un usuario o beneficiario.</p> <p>REQUISITO: Son las disposiciones de carácter legal y obligatorios para la oferta de un servicio o producto de conformidad.</p> <p>VERIFICACIÓN: Confirmar los requerimientos o requisitos establecidos para evidenciar su cumplimiento.</p> <p>Nota: Conceptos retomados de la NTCGP 1000: 2009 y MECI:2014.</p>	


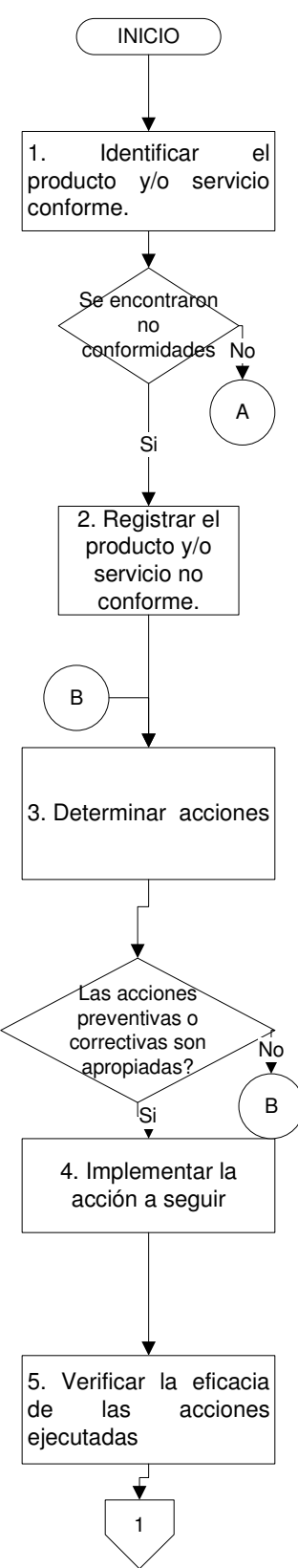
	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO: MDCP11
	PROCESO GESTIÓN DOCENCIA	VERSION: 3
	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 2 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>1. Identifica el producto y/o servicio conforme y no conforme si se presenta para la óptima prestación del servicio a los usuarios.</p>	<p>Gestores Macroproceso Misional</p>	<p>MDCI006</p>
	PUNTO DE CONTROL		
	<p>2. Registra el producto y/o servicio no conforme de acuerdo a la identificación de no conformidades (Administrativas o Académicas).</p>	<p>Gestores Macroprocesos Misional Estratégicos Apoyo Seguimiento y Control</p>	<p>MDCF061</p>
	<p>3. Determina las acciones a seguir (Preventivas y correctivas), de acuerdo al producto y/o servicio no conforme identificado.</p>	<p>Gestores responsables Proceso Misional</p>	<p>MDCF061 MDCI006</p>
	PUNTO DE CONTROL		
<p>4. Implementa las acciones a seguir sobre el producto y/o servicio no conforme identificado.</p>	<p>Gestores Macroprocesos Misional Estratégicos Apoyo Seguimiento y Control</p>	<p>MDCF061 MDCI006</p>	
<p>5. Verifica la eficacia de la acción implementada que demuestra la conformidad del producto y/o servicio no conforme.</p>	<p>Funcionario designado Macroproceso Misional</p>	<p>MDCF061 MDCI006</p>	


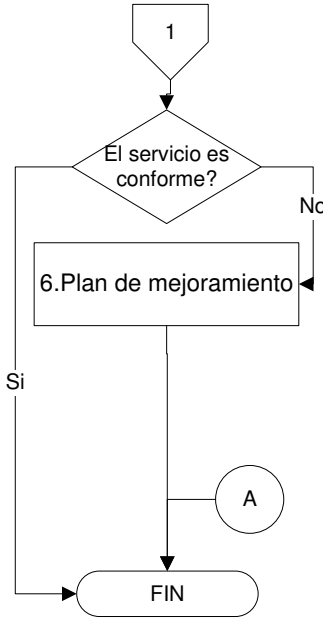

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO: MDCP11
	PROCESO GESTIÓN DOCENCIA	VERSION: 3
	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 2 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start([1]) --> Decision{El servicio es conforme?} Decision -- No --> Plan[6. Plan de mejoramiento] Plan --> Connector((A)) Connector --> End([FIN]) Decision -- Si --> End </pre>	<p style="text-align: center;">PUNTO DE CONTROL</p> <p>6. Elabora plan de mejoramiento Junto con el proceso que presente la no conformidad. NOTA: En la Plataforma Academusoft se registra el Plan de mejoramiento y el seguimiento.</p>	<p style="text-align: center;">Gestor Responsable del proceso</p>	<p>ADOF006 MDCr061</p> <p>SCIP02 Aplicativo planes de mejoramiento</p>

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO: MDCP11
	PROCESO GESTIÓN DOCENCIA	VERSION: 3
	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 3 de 3

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2014	06	26	Emisión Documento
2	2014	10	06	Se incluye el nuevo instructivo MDCI006 y se modifico el formato MDCF061
3	2015	07	21	Se incluyen puntos de control

ELABORO

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Equipo de Autoevaluación y Acreditación	Proceso Gestión Docencia
Equipo Dirección de investigación	Director de Investigación
Equipo Dirección de Extensión Universitaria	Directora de Extensión Universitaria
Equipo Dirección Bienestar Universitaria	Director de Bienestar Universitario
Juan David Poveda	Equipo Gestión de la calidad

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AÑO	MES	DIA
María Fernanda Ramírez Mora	Líder Macro Proceso Misional	2015	06	03