

## REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### IDENTIFICACIÓN PROCESO O PRODUCTO DONDE SE DETECTO LA NO CONFORMIDAD

NO CONFORMIDAD REAL  NO CONFORMIDAD POTENCIAL O RIESGO

### FUENTE DE DONDE SE DETECTEA LA NO CONFORMIDAD

Producto ó servicio no conforme  Quejas y Reclamos de usuarios o beneficiarios

Auditoria Interna  Auditoria externa

Medición y seguimiento del Producto / Servicio  Resultado de la revisión por la dirección al SIG

otros

### DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL, DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL O DEL RIESGO

Se cuenta con el indicador de gestión en los procesos de Gestión de calidad, gestión de talento humano y oferta académica, sin embargo al momento de la auditoria no se ha realizado la medición.

### REQUISITO QUE SE INCUMPLE

8.2.3 Norma ISO 9001:2008

**IDENTIFICADO POR:**

Paola Sandoval

**CARGO:**

Auditora Prisma

**FECHA**

15 de Diciembre de 2015

### ANÁLISIS DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD REAL, DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL O DEL RIESGO

- Por Falta de información para medir los indicadores.
- Por desconocimiento de la fuente de información
- Por falta de planeación.
- Poco compromiso en las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Porque el objetivo del proceso no era claro.

#### Falta de información para medir los indicadores?

- Porque no se priorizaron las tareas del proceso
- Por demora en el envío de la información a las dependencias.
- Porque las áreas encargadas de suministrar la información no realizan el cargue completo de la misma, generando dificultades a la hora de transferir la información hacia la dependencias responsable.

Porque las áreas encargadas de suministrar la información no realizan el cargue completo de la misma, generando dificultades a la hora de transferir la información hacia la dependencias responsable?

- Por falta de programación para el levantamiento de la información.
- Desconocimiento de la información que se debe manejar en el área que es considerada como importante para otras dependencias.
- Falta de trabajo en equipo.
- Se asume que la información se conoce previamente.
- Falta de interés de los responsables.

## REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
Parametrizar en el Q10 todo los datos relacionados en el formulario de Inscripción que permita agilizar el acceso a los datos requeridos (modulo comercial)	Director administrativo Auxiliar de Tic´s	02 de Abril de 2016
Formular el indicador de gestión para medir la satisfacción del usuario.	Coordinadora de Calidad	30 de Enero de 2016
Realizar el cálculo de los indicadores de Gestión de los procesos: Gestión de calidad, Oferta académica y Gestión de talento humano.	Coordinadora de Calidad Directora de Gestión humana Directora de comunicaciones y marketing.	20 de Febrero de 2016
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES		
RESULTADO DE LA ACCION TOMADA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO
ESTADO DE LA ACCIÓN		
ABIERTA _____		CERRADA _____
PARA USO EXCLUSIVO DEL COORDINADOR DE CALIDAD		
ACCIÓN CORRECTIVA No. <u>19</u>		ACCION PREVENTIVA No. _____