

## Contenido

<b>1. Objetivo.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Algunas definiciones .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Algunos lineamientos del PSNC .....</b>	<b>2</b>
<b>5. ¿Cómo definir o actualizar requisitos del producto /servicio? .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ¿Cómo realizar identificación y tratamiento del P/SNC? .....</b>	<b>8</b>
<b>7. ¿Cómo reportar el P/SNC y el tratamiento dado? .....</b>	<b>8</b>
<b>8. ¿Qué se hace con las estadísticas de los P/SNC? .....</b>	<b>14</b>

## 1. Objetivo

Orientar a los colaboradores del Ministerio en la metodología de identificación y control de resultados o salidas no deseadas de los procesos misionales denominados productos o servicios no conformes - PNSC, y así, facilitar la definición y ejecución de las acciones necesarias para reducir la frecuencia de su ocurrencia y prevenir su uso no intencionado.

## 2. Alcance

Inicia con la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes tomando como referencia lo establecido en la matriz de producto y/o servicio no conforme, hasta el reporte trimestral de los mismos para elaboración del informe correspondiente.

## 3. Algunas definiciones

- **Producto y/o servicio<sup>1</sup>:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.
- **Servicio<sup>2</sup>:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Producto o servicio no conforme en el SIG<sup>3</sup>:** Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio.)
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria<sup>4</sup>. En el caso de los productos y servicios del ministerio son las características de calidad que permiten evaluar si el producto se entregó o si el servicio se prestó a satisfacción.
- **Matriz del producto y/o servicio no conforme:** Presenta la identificación de productos y/o servicios de los procesos y los tipos de posibles incumplimientos de sus atributos, cuya ocurrencia constituye una salida o un producto no conforme.

## 4. Algunos lineamientos del PSNC

Los lineamientos para la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes del MEN, son establecidos por el proceso de Gestión de Procesos y Mejora, el cual lidera la Subdirección de Desarrollo Organizacional – SDO.

<sup>1</sup> Definición tomada de NTC ISO 9000:2015 Pg 22.

<sup>2</sup> Definición tomada de NTC ISO 9000:2015 Pg 22.

<sup>3</sup> Definición tomada del Procedimiento de Identificación y Tratamiento del Producto o Servicio no conforme SIG.

<sup>4</sup> Definición tomada de NTC ISO 9000:2015 Pg 20.

A continuación, se presenta el ciclo de los productos y servicios de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015



**Figura 1.** Fundamento normativo ISO 9001:2015

La identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes son gestionados y reportados trimestralmente por los colaboradores designados en las dependencias del ministerio en el formulario de **Registro de los Productos y Servicios No Conformes – P/SNC del MEN**, el cual se encuentra publicado en el Portal de la Aplicación del SIG <https://sig.mineduacion.gov.co/portal/index.php#>

Posterior al reporte realizado por cada uno de los procesos, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolida y analiza la información en un informe trimestral que es enviado a cada uno de los líderes del proceso y publicado para consulta permanente de todos los interesados en la intranet institucional específicamente en la información complementaria del SIG:

<https://intranetmen.mineduacion.gov.co/SIG/Paginas/ReportesDeServiciosYPSNC.aspx>

De igual forma, la información de PSNC consolidada en los reportes trimestrales, se presenta periódicamente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones relacionadas con el mismo.

En el proceso de Gestión de Procesos y Mejora se cuenta con los siguientes documentos que orientan la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes:

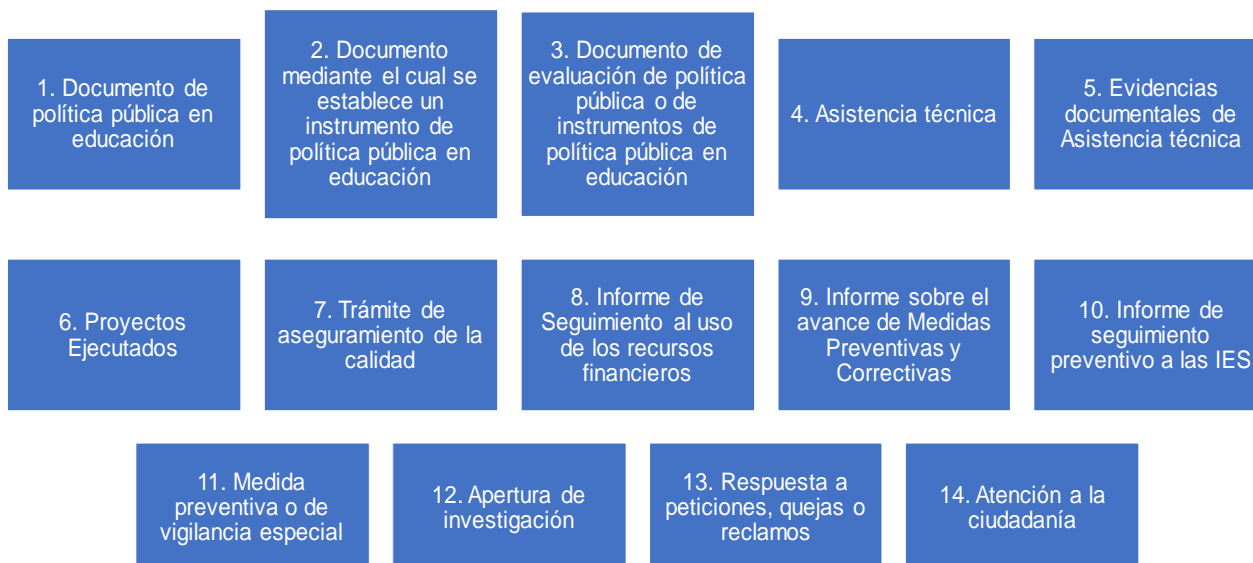
- PM-PR-03 Procedimiento de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme.
- PM-AN-03 Anexo 1 Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del P/SNC
- PM-AN-06 Anexo 2 P/SNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos

A continuación, se describen de manera general las fases para la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes en el MEN:



**Figura 2.** Fases para la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes en el MEN

Actualmente, los productos y servicios del Ministerio de Educación Nacional MEN son los siguientes:



**Figura 3.** Productos y servicios del Ministerio de Educación Nacional MEN

## 5. ¿Cómo definir o actualizar requisitos del producto /servicio?

El MEN cuenta con el documento PM-AN-03 Anexo 1 Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del P/SNC, en el cual se establecen los productos y servicios de la Entidad y además se describen al detalle las características de estos lo que incluye los requisitos que estos deben cumplir. Lo anterior con el fin que se pueda realizar una adecuada y oportuna identificación y tratamiento del P/SNC. Dicho documento deberá actualizarse cada vez que surja un cambio significativo en los procesos misionales, en la normativa vigente, los requisitos del cliente, entre otros.

A continuación, se definen las variables con las que se caracterizan los productos y servicios del MEN y se brinda un ejemplo relacionado con el servicio actual de Asistencia Técnica:

- **PRODUCTO / SERVICIO:** Relación del nombre del producto o servicio. Actualmente los productos y servicios definidos en el MEN se encuentran relacionados a los procesos misionales.

Ej: Asistencia Técnica, el cual está relacionado con el proceso: Implementación de Política.

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO:** Descripción detallada del producto o servicio.

Ej: Definición de Asistencia Técnica para el MEN: el conjunto de actividades orientadas a fortalecer la gestión y desarrollar competencias de ETC, IES, EAVS y organizaciones de grupos étnicos con el fin de propiciar prácticas de buen gobierno, facilitar la implementación de la política y mejorar la prestación del servicio educativo, en condiciones de eficiencia, calidad y pertinencia

- **PARTE INTERESADA A LA CUAL VA DIRIGIDO EL PRODUCTO:** De acuerdo con la matriz vigente de partes interesadas del MEN se debe relacionar a que parte interesada específica se entrega el producto o se presta el servicio.

Ej: Las partes interesadas a las cuales está dirigida la Asistencia Técnica son: Entidades Territoriales / Instituciones Educativas / Entidades Adscritas y Vinculadas del MEN y Organizaciones de Grupos Étnicos.

- **REQUISITOS PRODUCTO/SERVICIO:** Se deben determinar los requisitos de calidad que debe cumplir el producto o servicio.

Ej: Cumplimiento del objetivo y la Oportunidad de la Asistencia Técnica.

- **TIPO DE REQUISITOS CLIM** (Cliente, Legales, Implícitos, Ministerio): Los tipos de requisitos son 4:

**Requisito del cliente:** Necesidad o expectativa del cliente, usuario o ciudadano frente a la prestación del servicio o la entrega de los productos a cargo de la entidad.

**Requisito legal:** Requerimiento obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**Requisito implícito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Requisito del Ministerio:** Característica explícita de los productos o servicios que entrega el MEN, la cual está definida en documentos internos.

Ej: En este caso los dos requisitos asociados a la Asistencia Técnica: Cumplimiento del objetivo y Oportunidad son del cliente.

- **PROCEDIMIENTO RELACIONADO:** Se deben relacionar el o los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión que describen la gestión del producto o servicio.

Ej: IP-PR-02 Procedimiento de Asistencia Técnica.

- **CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:** Se deben describir de manera detallada cuales son los criterios de aceptación relacionados con el requisito.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Que los temas abordados en la Asistencia Técnica cubran las necesidades y el objetivo identificado.

Oportunidad: Que se preste de acuerdo con lo programado (día y hora) o a la fecha coordinada si fue por demanda.

- **RESPONSABLE DE LA IDENTIFICACIÓN P/SNC:** Se debe relacionar que cargo o rol que es responsable durante la ejecución del o de los procedimientos correspondientes, de identificar el P/SNC.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Quien realiza el seguimiento.

Oportunidad: Coordinador o jefe de área.

- **FUENTE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC – EVIDENCIA:** Se debe describir cual es la fuente de información a partir de la cual el responsable determinará que los criterios de aceptación frente a los requisitos no se cumplieron.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Durante el desarrollo de la Asistencia Técnica, identificando si la satisfacción de la necesidad o el objetivo se cumple o no.

Oportunidad: Durante el seguimiento a la ejecución del plan de Asistencia Técnica.

- **FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO A LOS REQUISITOS:** Se debe determinar con qué periodicidad se realizará seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos de acuerdo con los criterios de aceptación.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Al momento de la prestación de la asistencia técnica.  
Oportunidad: Trimestral

- **P/SNC QUE SE PUEDE PRESENTAR:** Se debe relacionar de qué manera específicamente se puede presentar o identificar un P/SNC.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Que la asistencia técnica no satisfaga la necesidad o no cumpla el objetivo.

Oportunidad: Que no se preste de acuerdo con lo programado (día y hora) o a la fecha coordinada si fue por demanda.

- **ACCIONES SUGERIDAS PARA EL TRATAMIENTO DEL P/SNC (Corrección):** Se deben establecer aquellas acciones que se deben llevar a cabo para dar tratamiento inmediato al P/SNC.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Ajustar la asistencia técnica en campo.

Oportunidad: Comunicar al cliente la causa y reprogramar la Asistencia Técnica.

- **REGISTRO DEL TRATAMIENTO DADO:** Se debe relacionar en donde queda y cuál es el registro de la ejecución de las acciones llevadas a cabo para dar tratamiento al P/SNC.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Informe de Asistencia Técnica.

Oportunidad: Comunicado al cliente y evidencias documentales de asistencia brindada.

- **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Se debe determinar el cargo o rol responsable de ejecutar las acciones para el tratamiento del P/SNC.

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Profesional que presta la Asistencia Técnica.

Oportunidad: Coordinador o jefe de área

- **RESPONSABLE APROBACIÓN DEL P/SNC:** Se debe determinar el cargo o rol responsable de aprobar el P/SNC

Ej: Cumplimiento del Objetivo: Jefe de la dependencia que presta Asistencia Técnica  
Oportunidad: Jefe de la dependencia que presta Asistencia Técnica

## 6. ¿Cómo realizar identificación y tratamiento del P/SNC?

De acuerdo con lo establecido en el documento PM-AN-06 Anexo 2 PSNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos, cada dependencia identifica cuáles productos y servicios le aplican de según con los procesos y funciones que desempeñan:

PRODUCTO/SERVICIO	Diseño de Política e Instrumentos	Implementación de la Política					Evaluación de Política	Servicio al Ciudadano
		Asistencia Técnica	Gerencia de Proyectos	Aseguramiento de la Calidad (Trámites, opas y otros)	Monitoreo y Aseguramiento EPBM	Monitoreo y Aseguramiento Superior		
Dirección de Fomento de la Educación Superior	Producto No. 1: Documento de política pública en educación. Producto No. 2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación.	Producto No. 4: Asistencia Técnica. Producto No. 5: Evidencias documentales de Asistencia técnica	Producto No. 6: Proyectos ejecutados				Producto No. 3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación.	Producto No. 13: Respuesta a PQRS
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	Producto No. 1: Documento de política pública en educación. Producto No. 2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación.	Producto No. 4: Asistencia Técnica. Producto No. 5: Evidencias documentales de Asistencia técnica	Producto No. 6: Proyectos ejecutados	Producto No. 7: Trámites de aseguramiento de la calidad			Producto No. 3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación.	Producto No. 13: Respuesta a PQRS

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el documento PM-AN-03 Anexo 1 Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC, cada área debe conocer los requisitos de calidad y los criterios de aceptación de cada uno de los productos o servicios que le aplican, con el fin que pueda identificar y dar tratamiento adecuada y oportunamente a los P/SNC, en el marco de la ejecución de sus procesos y procedimientos respectivamente y así no se liberen productos o servicios NC, y si se liberan sean tratados de manera prioritaria . Para ello debe conocer las demás variables asociadas a cada requisito.

Tenga en cuenta que:

- El P/SNC se puede identificar en diferentes etapas y momentos de los procesos y procedimientos.
- La matriz de requisitos de calidad de productos y servicios tiene el tratamiento sugerido, pero podría presentarse otro. Además, allí encontrará la fuente de información para determinar el incumplimiento de los requisitos y el responsable de dar el tratamiento.
- Se genera acción correctiva si el P/SNC afecta requisitos normativos, del cliente o es repetitivo. Y en ese sentido, se debe formular un plan de mejoramiento.

## 7. ¿Cómo reportar el P/SNC y el tratamiento dado?

De manera trimestral y de conformidad con lo establecido en la Circular de reportes de la vigencia, las áreas del MEN, que entregan productos o prestan servicios establecidos en el documento **PM-AN-03 Anexo 1 Identificación de Productos y Servicios para la**



**Identificación y Tratamiento del PSNC**, deben realizar el reporte del P/SNC correspondiente al periodo y el tratamiento dado en caso de que aplique.

Se debe tener en cuenta que:

- La información debe coincidir con la información reportada en otros informes del SIG, como el de Gestión del Riesgo, Indicadores, Planes de Mejoramiento, entre otros.
- Es importante que no existan subregistros, la información reportada debe ser lo más completa y clara posible.
- Recuerde que la información reportada es susceptible de evaluación en el marco de las auditorías internas o externas realizadas en el MEN, por lo tanto, deberá contar con los soportes que dan cuenta a lo informado.

Para realizar el reporte, el responsable de consolidarlo en el área debe ingresar al portal de la Aplicación del SIG <https://sig.mineduccion.gov.co/portal/index.php#> en la sección de P/SNC:



#### Formulario de registro de los productos y servicios no conformes – PSNC del Ministerio de Educación

Como parte del Sistema Integrado de Gestión – SIG, y con el fin mejorar continuamente nuestra gestión, la Subdirección de Desarrollo Organizacional lo invita a contestar el siguiente formulario relacionado con los productos misionales que suministra el MEN a sus partes interesadas.

Enlace: <http://encuestas.mineduccion.gov.co/limesurvey/index.php/185395?newtest=Y&lang=es>

Formulario de registro de los productos y servicios no conformes –  
PNSC del Ministerio de Educación

Como parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG, y con el fin de mejorar continuamente nuestra gestión, la Subdirección de Desarrollo Organizacional lo invita a contestar el siguiente formulario relacionado con los productos misionales que suministra el MEN a sus partes interesadas.

Es importante recordar que la información que se reporte en este instrumento por parte de las áreas debe obedecer a los productos que se suministraron o se encontraron en proceso de suministro a las partes interesadas durante el periodo a reportar. Las periodicidades son trimestrales, por lo tanto este formulario será enviado para su diligenciamiento a las áreas misionales luego de finalizado cada uno de dichos periodos.

La información que nos proporcione será útil para «Establecer la conformidad de los productos y servicios que presta el MEN en atención con nuestra misión institucional» y nos permitirá seguir mejorando como entidad, por lo cual esperamos el envío de su respuesta de acuerdo a los servicios y productos que le aplican a su área.

Recuerde, que la información enviada es susceptible de verificación a través de auditorías internas y/o externas, por tratarse del componente de Producto y Servicio No Conforme de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

No dude en contactar al asesor de la Subdirección de Desarrollo Organizacional asignado a su área, ante cualquier duda que tenga sobre el formulario.

Es recomendable que antes del diligenciamiento del formulario web, se hayan solicitado los datos a los responsables al interior del área de acuerdo con la asignación de funciones y/o actividades, luego sean consolidados dichos datos y estos sean revisados por los coordinadores y jefe del área según aplique.

Es muy importante dicha revisión, dado que este informe es insumo clave para la toma de decisiones al interior del área con el propósito de mejorar continuamente la gestión y adicionalmente, el informe de los resultados del P/SNC a partir del reporte de las áreas del MEN, es presentado de manera periódica al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por parte de la SDO.

**Para el reporte en el formulario tenga en cuenta que:**

Debe seleccionar la Dependencia, el responsable del Reporte (delegado por el Jefe) y el período a reportar (Trim 1, 2, 3 o 4 del año):

★ Seleccione la dependencia:

① Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja... ▼

★ Responsable del reporte:

① Digite por favor los nombres y apellidos completos del colaborador responsable de diligenciar este reporte.

★ Seleccione el periodo a reportar:

① Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja... ▼

Posteriormente, de acuerdo con la dependencia seleccionada, el formulario pregunta únicamente por los productos o servicios que le aplican de teniendo en cuenta los requisitos y criterios de aceptación definidos.

Las preguntas para cada producto o servicio estarán orientadas a lo siguiente:

- No. de productos entregados o servicios prestados durante el periodo a reportar. (Si durante el periodo no se entregó el producto o no se prestó el servicio debe relacionar 0)

Producto No. 4: Asistencia Técnica.

★ 5.1. ¿Cuántas asistencias técnicas se debían realizar de acuerdo con lo establecido dentro del plan o programa de asistencia técnica?

① Seleccione una de las siguientes opciones

① Si seleccionas 'Igual o más de uno (1)', por favor, explica tu elección en el área de texto que lo acompaña.

① Sólo se pueden introducir números en 'Igual o más de uno (1)' acompañando al campo de texto.

☐ Cero (0) ☒ Igual o más de uno (1) 

30

① Tenga en cuenta que si seleccionó "Igual o más de uno (1)", por favor ingrese la cantidad a reportar.

- No. de productos entregados o servicios prestados durante el periodo a reportar que incumplieron con los requisitos de calidad de acuerdo con los criterios de aceptación (P/SNC), cuáles incumplieron, las razones del incumplimiento y el tratamiento dado

a los incumplimientos presentados. (Esta información debe ser lo más clara y completa posible).

- Adicionalmente, puede cargar adjuntos que soporten las respuestas a las preguntas anteriores.

✳ 5.2. ¿Cuántas asistencias técnicas no se realizaron, de acuerdo con lo establecido dentro de la programación de asistencia técnica (fecha, día o la hora)?

📌 Seleccione una de las siguientes opciones

📌 Si seleccionas 'Igual o más de uno (1)', por favor, explica tu elección en el área de texto que lo acompaña.

📌 Sólo se pueden introducir números en 'Igual o más de uno (1)' acompañando al campo de texto.

☐ Cero (0)


☒ Igual o más de uno (1)

📌 Tenga en cuenta que si seleccionó "Igual o más de uno (1)", por favor ingrese la cantidad a reportar.

✳ 5.2.1. ¿Cuáles?

5.2.1.1. Adjuntar archivo:

📌 Por favor cargue como máximo 3 archivos

 Subir archivos

📌 Recuerde que es opcional anexar un documento en caso que sea necesario detallar su respuesta.

✳ 5.2.2. ¿Por qué?

✳ 5.3. ¿Se han identificado asistencias técnicas realizadas que no hayan cumplido con su propósito?

☒ Sí  
☐ No

✳ 5.3.1. ¿Cuántas asistencias técnicas no han cumplido con su propósito?

📌 Seleccione una de las siguientes opciones

📌 Si seleccionas 'Igual o más de uno (1)', por favor, explica tu elección en el área de texto que lo acompaña.

📌 Sólo se pueden introducir números en 'Igual o más de uno (1)' acompañando al campo de texto.

☐ Cero (0)

☒ Igual o más de uno (1)

3

📌 Tenga en cuenta que si seleccionó "Igual o más de uno (1)", por favor ingrese la cantidad a reportar.

✳ 5.3.1.1. ¿Cuáles?

5.3.1.1.1. Adjuntar archivo:

📌 Por favor cargue como máximo 3 archivos

📎 Subir archivos

📌 Recuerde que es opcional anexas un documento en caso que sea necesario detallar su respuesta.

✳ 5.3.1.2. ¿Por qué?

★ 5.4. ¿Qué acciones se tomaron respecto a los casos en los cuales no se realizó la asistencia técnica de acuerdo con la programación o no se cumplió el propósito de esta? (mencione si hay un plan de mejoramiento asociado).

## 8. ¿Qué se hace con las estadísticas de los P/SNC?

La SDO consolida los reportes recibidos y realiza el análisis correspondiente con el fin de presentarlos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones según aplique, de acuerdo con las alertas identificadas, adicionalmente, los socializa a los colaboradores enlaces de reportes, líderes integrales SIG de las áreas y los publica en el micrositio del SIG en la intranet.

Ejemplo de presentación de datos y analisis de P/SNC en la RxD realizada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

6. Conformidad del producto y/o servicio 2019

100%

99% - 80%

79% - 0%

PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	CRITERIO	% Promedio Producto Conforme I Trim 2019	% Promedio Producto Conforme II Trim 2019	% Promedio Producto Conforme III Trim 2019	% Promedio Producto Conforme IV Trim 2019	Promedio Producto Conforme 2019	
Diseño de Política e Instrumentos	1: Documento de política pública en educación	Pertinencia Técnica - Requerieron ajustes	42,22%	44,44%	91,67%	100,00%	69,58%	🟡
		Revisión y Aprobación Técnica	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	🟢
	2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	🟢
		Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	100,00%	68,75%	50,00%	82,50%	75,31%	🟡
Evaluación de Política	3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	Coherencia	NA	NA	NA	NA	NA	
		Oportunidad	NA	NA	NA	NA	NA	
Implementación de Política	4: Asistencia Técnica	Coherencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	🟢
		Oportunidad	98,19%	94,55%	94,93%	85,58%	93,31%	🟡
	5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 3 días	100,00%	100,00%	99,42%	100,00%	99,86%	🟢
		Oportunidad - sin evidencias	99,76%	98,33%	100,00%	98,24%	99,08%	🟢
		Complejidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	🟢
	6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	66,67%	83,33%	100,00%	87,50%	🟡
	7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	80,43%	83,72%	77,83%	99,57%	85,39%	🟡
		Respuesta Correcta	97,60%	98,06%	98,23%	100,00%	98,47%	🟢
8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	🟢	
	Complejidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	🟢	

## 6. Conformidad del producto y/o servicio 2019



PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	CRITERIO	% Promedio Producto Conforme I Trim 2019	% Promedio Producto Conforme II Trim 2019	% Promedio Producto Conforme III Trim 2019	% Promedio Producto Conforme IV Trim 2019	Promedio Producto Conforme 2019	
Implementación de Política	9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	Oportunidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<div><div></div></div>
		Oportunidad - Sin informe	50,00%	64,29%	25,00%	100,00%	59,82%	<div><div></div></div>
	10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Después de 30 días	50,00%	71,43%	25,00%	100,00%	61,61%	<div><div></div></div>
		Complettitud - formato diferente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<div><div></div></div>
		Complettitud - Contenido incompleto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<div><div></div></div>
		Pertinencia – Acto no sustenta ni Justifica	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>
	11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>
		Oportunidad - Acto no proyectado	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>
		Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>
	12: Apertura de Investigación	Pertinencia – Acto no sustenta ni Justifica	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>
		Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	0,00%	NA	NA	50,00%	<div><div></div></div>
		Oportunidad - Acto no proyectado	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>
Notificación - Fuera de término de ley		100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	<div><div></div></div>	
Servicio al Ciudadano	13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	86,76%	91,43%	90,84%	93,98%	90,75%	<div><div></div></div>
		Pertinencia	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	<div><div></div></div>
	14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<div><div></div></div>
		Pertinencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	<div><div></div></div>

## 6. Conformidad del producto y/o servicio 2018-2019

Producto	Promedio 2018	Promedio 2019	Promedio 2020*Primer trimestre
1. Documento de política pública en educación	77,33	84,79	79,17%
2. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	81,45	87,66	80,83%
3. Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	100	N/A	NA
4. Asistencia Técnica	96,275	96,66	98,07%
5. Evidencias documentales de Asistencia Técnica	99,46	99,65	98,28%
6. Proyectos ejecutados	100	87,5	88,89%
7. Trámites de aseguramiento de la calidad	98,2	91,93	97,56%
8. Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	100	100	95,12%
9. Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	0	100	100,00%
10. Informe de seguimiento preventivo a las IES	92,39	80,36	77,50%
11. Medida preventiva o de vigilancia especial.	66,67	100	NA
12. Apertura de investigación	100	87,5	75,00%
13. Respuesta a PQRS	93,92	95,38	96,62%
14. Atención a la ciudadanía.	100	100	100,00%
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>86,12</b>	<b>93,18</b>	<b>90,59</b>



La variación negativa de PSNC identificado entre el 2018 y el 2019 fue para los productos 10: Informe de seguimiento preventivo a las IES (oportunidad) y el producto 12: Apertura de investigación (oportunidad).



Realizar Revisión del tema específicamente con el proceso en el cual se identifican las variaciones.

Igualmente y para consulta permanente de todos los interesados, los informes de PSNC trimestrales del Ministerio de Educación Nacional MEN se publican en el micrositió de la Intranet del MEN:

<https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/ReportesDeServiciosYPSNC.aspx>



La educación  
es de todos

Mineducación

Buscar este sitio

Inicio

Ministerio

Despacho de la Ministra

Secretaría General

VEPBM

VES

Conocimiento

Nuestros medios

Inicio > Sistema Integrado de Gestión > Productos y Servicios no conformes



Sistema Integrado de Gestión

Conozcamos el SIG

Acceso a la aplicación anterior  
del SIG

Mapa de procesos

Resoluciones SIG

Contexto estratégico

Partes interesadas

Normograma

## Productos y Servicios no conformes

Tener en cuenta para el control del Producto y/o Servicio No Conforme.

1. Los productos o servicios son el resultado de los procesos de cara al cliente (salidas) y aplica solo para procesos misionales.
2. El producto/ servicio no conforme se puede identificar en diferentes etapas y momentos.
3. La matriz de requisitos de calidad de productos y servicios tiene el tratamiento sugerido, podría presentarse otro.
4. Se genera acción correctiva si el producto/servicio no conforme afecta requisitos normativos, del cliente o es repetitivo.
5. Evidencia / soporte
6. Posibles PNC
7. ¿Cómo lo corrige?
8. ¿Quién es el responsable de la solución?
9. ¿Cómo se verifican las soluciones?
10. ¿Qué queda de evidencia de las soluciones y sus revisiones?



Gestión del riesgo

Indicadores del SIG

**Productos y Servicios no  
conformes**

Planes de mejoramiento

Revisión por la dirección

Gestión de oportunidades

Recientes

Contenidos del sitio

A continuación encontraras los informes generados en el 2018 al 2020.

### Informes del 2018

- Porcentajes Piloto PSNC I trimestre 2018.xlsx
- Informe PNC II Trimestre 2018.docx
- Porcentajes PSNC II trim 2018.xlsx
- Informe PNC III Trimestre 2018.docx
- Porcentajes PSNC III trim 2018.xlsx
- Informe PNC IV Trimestre 2018.docx
- Porcentajes PSNC IV trim 2018.xlsx

### Informes del 2019

- Informe PNC I Trimestre 2019.docx
- Porcentajes PSNC I trim 2019.xlsx
- Informe PNC II Trimestre 2019.docx
- Porcentajes PSNC II trim 2019.xlsx
- Informe\_PNC\_III\_Trimestre\_2019b.docx
- Porcentajes PSNC III trim 2019.xlsx
- Informe\_PNC\_IV\_Trimestre\_2019.docx
- Porcentajes PSNC IV trim 2019.xlsx

### Informes del 2020

- Informe\_PNC\_I\_Trimestre\_2020.pdf
- Informe PSNC\_ II\_trimestre 2020.pdf

Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
1	Rige a partir de su publicación en el SIG	Se crea el documento para fortalecer la gestión y controles.

Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Lina Mercedes Duran Martínez	Nombre	Lina Mercedes Duran Martínez	Nombre	Edna del Pilar Paez Garcia
Cargo	Profesional Especializado Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Coordinadora del Grupo Fortalecimiento del SIG - Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Subdirectora de Desarrollo Organizacional