




ESCUELA
POLITÉCNICA
NACIONAL

Subproceso	Código	Versión	Páginas
Gestión de Asistencia Académica	EPN-GD-MSP-03-03-PRD-19	1	12

PROCEDIMIENTO

**“GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS
DE NIVELACIÓN Y EN EL TERCER NIVEL”**


Actividad	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración	Danilo Miniguano	Líder de TIC		18/05/2023
Revisión	David Mejía	Director de Docencia		30/06/2023
Revisión Técnica	Juan Pablo Ponce	Director de Gestión de la Información y Procesos		02/08/2023
Aprobación	Iván Bernal	Presidente de Consejo de Docencia CD-153-2023		02/08/2023

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 2 de 12

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS


Versión	Descripción del cambio	Responsable		Fecha
		Nombre	Cargo	
1	Versión Original	David Mejía	Director de Docencia	02/08/2023

Nota: Revisar versiones actualizadas en Repositorio Institucional de la EPN.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 3 de 12

Contenido

1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
1.1	INFORMACIÓN BÁSICA	4
1.2	MARCO LEGAL	4
1.3	POLÍTICAS	5
1.4	ABREVIATURAS	5
1.5	DEFINICIONES	6
1.6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	6
2.	ANEXOS	11

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 4 de 12


1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre del Procedimiento:	Gestión de no conformidades en los cursos de nivelación y el tercer nivel
Nombre del Instrumento relacionado	Subproceso Gestión de Asistencia Académica
Descripción del Procedimiento:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer los lineamientos para la gestión de no conformidades relacionadas con los procesos de Gestión de Docencia aplicables a los cursos de nivelación y el tercer nivel de la Escuela Politécnica Nacional. <p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El presente procedimiento inicia con la notificación de no conformidades por parte del estudiante, se procede con la revisión del caso en la Dirección de Docencia, se genera el informe académico respectivo y de ser requerido se realiza la derivación según corresponda a la Dirección de Admisión y Registro o a la Dirección de Bienestar Politécnico, de ser necesario se solicita información a las unidades académicas o administrativas involucradas, con base en la información provista la Dirección de Docencia completa el informe académico, y lo pone en conocimiento del Vicerrector de Docencia para su análisis y autorización o para su tratamiento en Consejo de Docencia, finalmente se notifica al estudiante la respuesta a su requerimiento.

1.2 MARCO LEGAL

- **NORMA INTERNACIONAL ISO 21001:**
SISTEMAS DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS
- **REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO DE LA EPN:**
 - Art. 123

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 5 de 12

Nota Importante:

Lo que no se encuentre previsto en este instrumento, se regirá a la normativa legal vigente.


1.3 POLÍTICAS

El procedimiento de gestión de no conformidades en el área de docencia, debe considerar las siguientes políticas para su ejecución:

- Los estudiantes que no han cumplido uno o varios requisitos establecidos en la normativa y procedimientos vigentes, una vez agotadas las instancias establecidas para la resolución de sus incidencias, pueden presentar en la Dirección de Docencia la solicitud correspondiente con toda la documentación de soporte que permita evidenciar la incidencia.
- Para los casos de solicitud de gestión de no conformidades que les corresponda atender a la Dirección de Admisión y Registro o a la Dirección de Bienestar Politécnico, las mismas generarán el informe basado en los antecedentes reportados por la Dirección de Docencia.
- La Dirección de Docencia, en caso de requerir información adicional para evidenciar la incidencia reportada podrá solicitar a las unidades académicas o administrativas la generación de informes que sustenten la solución y atención del mismo.
- El Consejo de Docencia o el Vicerrectorado de Docencia son los responsables, en el marco de sus atribuciones, de conocer y atender las solicitudes de gestión de no conformidades, basados en el análisis y el plan de acción que la Dirección de Docencia presente para el efecto.
- Los requerimientos de no conformidades en el área de docencia, solicitados por los estudiantes a las unidades académicas o administrativas serán resueltos en el término de treinta días.

1.4 ABREVIATURAS

- **CD:** Consejo de Docencia
- **CGCEI:** Comisión de Gestión de la Calidad y Evaluación Interna
- **DAR:** Dirección de Admisión y Registro
- **DBP:** Dirección de Bienestar Politécnico
- **DD:** Dirección de Docencia
- **EPN:** Escuela Politécnica Nacional

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 6 de 12

- **SAI:** Sistema Académico Institucional
- **VD:** Vicerrectorado de Docencia

1.5 DEFINICIONES


- **Informe:** Es un documento que describe o da a conocer el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto de carácter académico-administrativo relativo a una solicitud de un estudiante.
- **Informe Académico:** Es un documento formal que establece el estado académico de un estudiante de la Institución.
- **Informe de No Conformidades:** Es un documento que contiene la investigación de la causa raíz de la no conformidad, plantea la subsanación de la misma y permite la toma de acciones preventivas para evitar que vuelva a ocurrir en el futuro.
- **Plan de Acción:** Es un documento que contiene una serie de acciones que deben ser tomadas por las unidades académicas o administrativas con el objetivo de eliminar o reducir no conformidades detectadas en el ámbito de la docencia.
- **No conformidad en el área de docencia:** Evento que se produce en el área de docencia, que no pudo ser solventado al seguir el curso normal de un procedimiento establecido.
- **Sistema Académico Institucional:** Término genérico empleado para referirse a los diferentes sistemas informáticos utilizados por la Escuela Politécnica Nacional: SAEw, SII, ATENEA, entre otros.

1.6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Solicitar gestión de no conformidades en el área de docencia

El estudiante, una vez agotadas las instancias respectivas conforme lo establecido en la normativa vigente y en los diferentes procedimientos institucionales, presenta la solicitud de gestión de no conformidad en la Dirección de Docencia a través del SAI. Adicionalmente debe entregar de forma física y en sobre sellado la documentación de soporte que corresponda.

Es importante indicar que se podrá presentar la documentación aclaratoria referente a la no conformidad, adicional a ello no se podrá adjuntar documentación extra que no fue presentada inicialmente.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 7 de 12

2. Analizar solicitud de no conformidad

La DD analiza la solicitud referente a la no conformidad presentada por el estudiante y genera el informe académico correspondiente con los datos de la solicitud [Anexo2].

¿Requiere derivación a la DAR o a la DBP?

SI: Ir a la Actividad 3.

NO: ¿Se requiere información adicional de otra unidad académica o administrativa?

SI: Ir a la Actividad 6.

NO: Ir a la Actividad 9.

3. Remitir el caso a la DAR o a la DBP

La DD remite mediante memorando la solicitud de no conformidad a la DAR o DBP, según corresponda, para su atención, adjuntando el informe académico para que sea completado, así como la documentación de soporte correspondiente entregada por el peticionario.

4. Analizar el caso en la DAR o DBP

La DAR o DBP, revisa la solicitud, el informe académico, la documentación de soporte y procede con el análisis del caso.

5. Completar informe académico

Una vez realizado el análisis del caso la DAR o DBP completa el informe académico, emite las recomendaciones pertinentes y lo remite a la DD.

Ir a Actividad 8.

6. Solicitar información adicional a la unidad académica o administrativa

Con base en el análisis del caso, la DD mediante memorando solicita la generación de un informe a la unidad académica o administrativa, según corresponda, adjuntando la solicitud del estudiante para su conocimiento.

7. Generar información adicional


Con base en la información provista por la DD, así como en la información que gestione la unidad académica o administrativa, el personal de la unidad académica o administrativa genera el informe respectivo y lo remite a la DD.

8. Recibir y analizar información

La DD revisa y analiza la información recibida de la DAR, DBP o de la unidad académica o administrativa para completar el informe académico y determinar el plan de acción correspondiente.

9. Completar el informe académico

La DD, con base en la información del caso, completa el informe académico incluyendo el plan de acción propuesto y genera la recomendación respectiva.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 8 de 12

10. Remitir informe académico

La DD remite el informe académico mediante memorando al Vicerrector de Docencia.

11. Analizar Informe académico

El Vicerrector de Docencia analiza el informe académico con sus recomendaciones, para determinar si debe ser puesto en conocimiento del Consejo de Docencia para su tratamiento, o, si con base en sus atribuciones estatutarias puede resolverlo.

¿El informe es adecuado y se acoge la recomendación?

NO: Ir a la Actividad 12.

SI: ¿Tiene la competencia para resolverlo?

SI: Ir a la Actividad 13.

NO: Ir a la Actividad 16.

12. Devolver informe

El Vicerrector de Docencia dispone se devuelva el informe académico a la dependencia correspondiente para que se realicen las correcciones pertinentes.

Ir a la Actividad 9.

13. Aprobar informe y ejecutar acciones pertinentes

El Vicerrector de Docencia aprueba el informe académico y con base en las recomendaciones dispone a las unidades académicas o administrativas respectivas se realicen las acciones establecidas; así también, dispone a la DD se notifique al estudiante mediante correo electrónico la decisión del caso.

14. Notificar decisión de caso

La DD procede a notificar al estudiante mediante correo electrónico la decisión del caso.

15. Registrar atención de requerimiento de no conformidad

La DD registra la atención proporcionada a la solicitud de gestión de no conformidad presentada por el estudiante.

Al llegar el fin del año, ir a la Actividad 21.

16. Remitir informe académico al Consejo de Docencia


El Vicerrectorado de Docencia incluye en el orden del día de la sesión de Consejo de Docencia el análisis y aprobación, de ser el caso, del informe académico de la no conformidad.

17. Analizar el caso y emitir resolución

El Consejo de Docencia, en sesión del pleno, realiza el análisis de la recomendación contenida en el informe académico remitido por la DD y emite una resolución.

¿El informe es adecuado y se acoge la recomendación?

NO: Ir a la Actividad 18.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 9 de 12

SI: Ir a la Actividad 19.

18. Devolver informe

El Consejo de Docencia dispone se devuelva el informe a la dependencia respectiva para las correcciones pertinentes.

Ir a la Actividad 9.

19. Aprobar informe y ejecutar acciones pertinentes

El Consejo de Docencia aprueba el informe académico y con base en las recomendaciones dispone a las unidades académicas o administrativas respectivas se realicen las acciones pertinentes.

20. Notificar resolución

El Consejo de Docencia notifica a la DD la resolución del caso para que se proceda con el registro de la no conformidad.

Ir a la Actividad 14.

21. Generar Informe de No Conformidades y Plan de Acción

Con el propósito de reducir las no conformidades en el área de docencia encontradas en el transcurso del año, la DD lleva un registro de las solicitudes recibidas, así como de la resolución de las mismas.

Al finalizar el año, la DD consolida las no conformidades en el área de docencia tratadas, genera un informe y una propuesta de plan de acción para reducir las mismas [Anexo3].

22. Remitir Informe de No Conformidades y Plan de Acción

La DD remite el Informe de No Conformidades en el área de docencia y el Plan de Acción al Vicerrector de Docencia para revisión y aprobación.

23. Analizar Informe de No Conformidades en el área de la docencia y Plan de Acción

El Vicerrector de Docencia analiza el Informe de No Conformidades en el área de la docencia y el Plan de Acción.

¿El informe y el plan son adecuados?


NO: Ir a la Actividad 24.

SI: Ir a la Actividad 25.

24. Devolver informe y plan de acción

El Vicerrector de Docencia dispone se devuelva el informe y el plan de acción a la Dirección de Docencia para las correcciones del caso.

Ir a Actividad 21.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 10 de 12

25. Notificar informe y plan de acción

El Vicerrector de Docencia notifica el informe y el plan de acción a sus direcciones, así como a las unidades académicas y administrativas que corresponda, y a la CGCEI para que en el ámbito de sus competencias se apliquen las acciones respectivas.

FIN

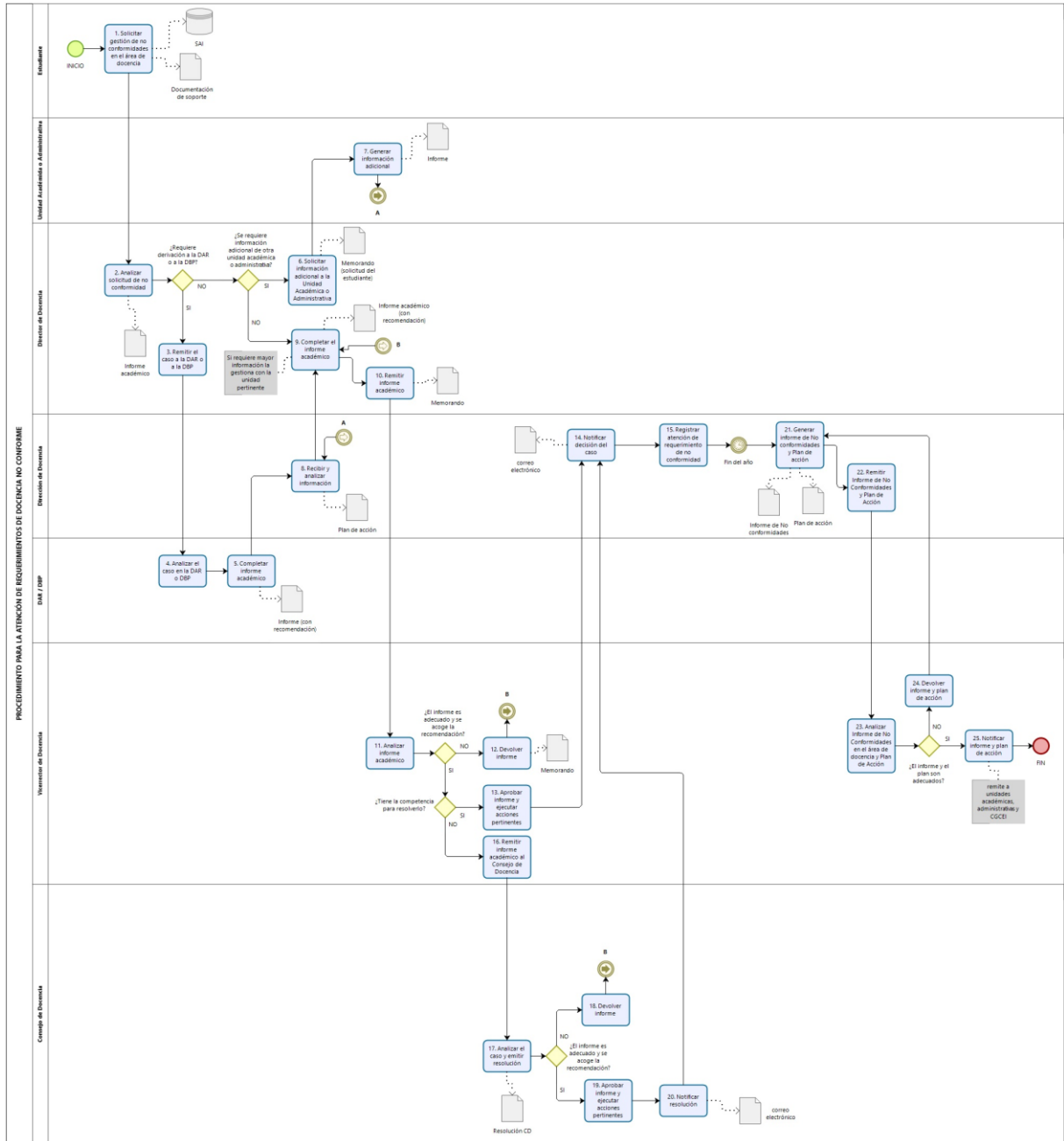



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL

Código:
EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
Versión: 3
Elaborado: 24/03/2023
Página 11 de 12

2. ANEXOS

ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN EL ÁREA DE DOCENCIA



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EN LOS CURSOS DE NIVELACIÓN Y EL TERCER NIVEL	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 12 de 12

ANEXO 2: Formato de Informe Académico (EPN-GD-MSP-03-03-PRD-19-FRM-1_Formato_Informe_Academico)

Disponible en: <https://atenea.epn.edu.ec/handle/25000/1051>

ANEXO 3: Formato de Informe de No Conformidades y Plan de Acción (EPN-GD-MSP-03-03-PRD-19-FRM-2_Formato_Inf_NoConformid_Plan)

Disponible en: <https://atenea.epn.edu.ec/handle/25000/1052>