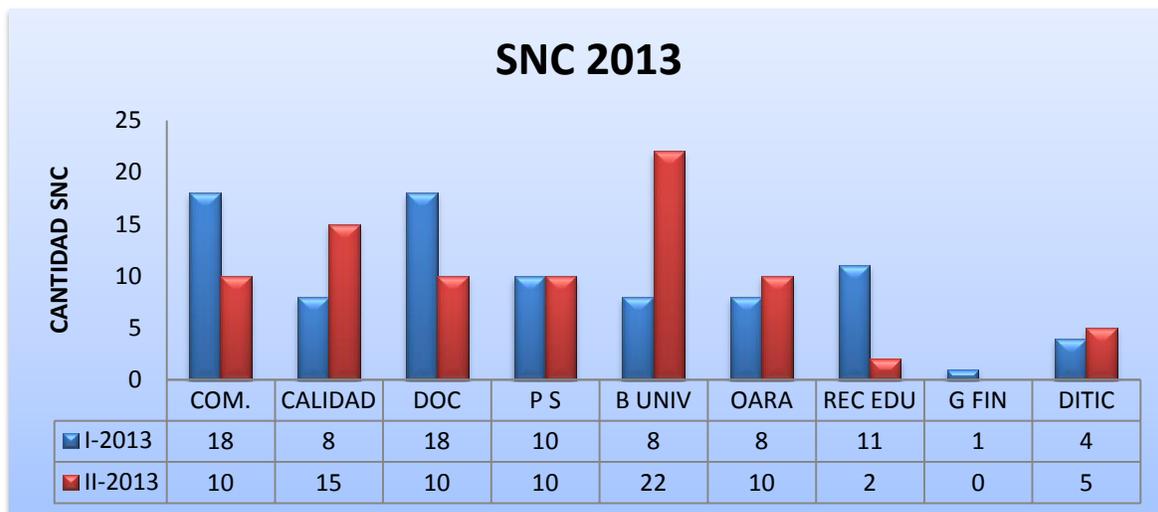


**INFORME SNC
(II-2013)**

Durante el segundo semestre del 2013 se contó un total de 84 SNC reportados por los siguientes procesos, donde se puede comparar para cada semestre el total de servicios no conformes reportados:



1. **Direccionamiento Estratégico:** No Aplica

2. **Comunicaciones:** Integrado por la Oficina de Mercadeo, Archivo y Comunicaciones, reportó en el primer semestre del 2013 18 SNC, y en el segundo semestre 10 SNC, ocho SNC menos que en el primer. El SNC más repetitivo en I año fue la emisión de informativos a destiempo y no tener la comunicación oficial al día.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
COMUNICACIONES + MERCADERO	Emisión de informativos a destiempo	8	2
	No tener la comunicación oficial al día.	2	4
	Diligenciar mal el formulario de inscripción.	1	
	No inscribir al cliente por fallas en la Red.	1	
	Información incompleta sobre los procesos de inscripción	5	2
	No se prestó de forma adecuada el servicio de fotografía, ni de filmación	1	2
	TOTAL SNC	18	10

3. **Gestión Calidad Institucional:** En el año se presentaron **23 SNC**, el que más incide es la demora en respuesta a PQRS, en el primer semestre fueron casos aislados donde los tres primeros presentados son de PQRS que se generaron en fechas en que los funcionarios están en vacaciones de fin de año. El segundo semestre el indicador de demora se presentó principalmente con el proceso Bienestar Universitario cuyo tiempo promedio de respuesta se incrementó a 35 días.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
3. CALIDAD	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS	8	15
	TOTAL SNC	8	15

4. **Docencia:** El consolidado del año de SNC reportado por las facultades de ingenierías y ciencias empresariales es de 18 SNC para el primer semestre y para el segundo semestre de 10 SNC, de los cuales 5 en total son relacionadas a la inasistencia prolongada o recurrente de docentes a la ejecución de sus clases, las otras facultades no generaron reporte de SNC durante el año. Se evidencia reducción del número de SNC en el segundo semestre del año.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
4. DOCENCIA FACULTAD DE INGENIERIAS + FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	OTRO: La Institución Universitaria Antonio José Camacho aún no cuenta con el aval del SENA para ubicar estudiantes en práctica empresarial en calidad de aprendices, el aval fue retirado a mediados del 2012 y afecta considerablemente el desarrollo de las prácticas empresariales de los estudiantes en los programas a mi cargo.	1	
	Notas sin registrar oportunamente en el sistema Academusoft	2	1
	Cambios o cierre de grupo sin aviso oportuno a los estudiantes y docentes		2
	Matricula académica de estudiantes sin registrar oportunamente en el sistema	3	2
	Inasistencia prolongada o recurrente de docentes a la ejecución de sus clases	5	5
	No prestación del servicio de docencia por falta de recursos (espacios físicos, docentes, medios audiovisuales, herramientas didácticas y tecnológicas)	3	
	OTRO: Solicitud del cambio de aula de clases	1	
	OTRO: Situación presentada con el docente	3	
	TOTAL SNC	18	10

5. **Investigaciones:** Durante el año no reporto SNC.

Proyección Social: Dado los cambios que se han generado en el proceso, durante el primer trimestre no se presentaron SNC, a partir de Abril el Centro de Idiomas inicia a reportar SNC y a partir de Agosto CEFTEL, las demás oficinas que componen el proceso no han generado reportes.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
6. PROYECCION SOCIAL CENTRO DE IDIOMAS + CEFTEL	Notas sin registrar oportunamente en el sistema Academusoft	2	5
	Baja asistencia a tutorías	1	
	Inasistencia prolongada o recurrente de docentes a la ejecución de sus clases	2	1
	No prestación del servicio de docencia por falta de recursos (espacios físicos, docentes, medios audiovisuales, herramientas didácticas y tecnológicas)	2	3
	Cambio de SALON sin aviso oportuno a los estudiantes y docentes	1	

	Demora en la entrega de la evaluación curricular de algunos docentes.		
	Entrega inoportuna de informes por parte de los docentes (planes de curso, diagnósticos académicos, acuerdos pedagógicos, examen diagnóstico)	1	2
	TOTAL SNC	10	11

6. Bienestar Universitario: Durante el año el proceso reporto 30 SNC, siendo el segundo semestre el periodo con mayor ocurrencia.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Falta de difusión de las actividades por parte de la oficina de Comunicaciones	1	
	Falta de listados de asistencias Demora en la entrega de asistencias por parte de algunos docentes del área cultural.	1	6
	Desplazamiento a otra sede para la asistencia a las actividades.	1	
	Ausencia o retraso de los talleristas e instructores a la clase	1	
	Demora en la apertura de inscripciones para talleres de cultura.	1	
	Falta de cobertura en la brigada de salud por parte de los estudiantes de la jornada de la noche	1	2
	Imposibilidad de enviar estudiantes en modalidad de aprendizaje SENA.	1	6
	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS	1	8
	TOTAL SNC	8	22

7. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico: en el año el proceso solo reporto 18 SNC en donde se puede evidenciar que la mayor ocurrencia se da por la inconformidad del estudiante por las demoras en el proceso de matrícula.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
OARA	No brindar información clara sobre el estado actual del estudiante.	2	1
	No brindar información clara		
	No poder realizar la Matrícula Académica por no tener el asentamiento financiero.	1	
	Por no tener las notas del periodo académico inmediatamente anterior, se le dificulta a los estudiantes realizar su matrícula académica.	1	1
	Inconformidad del estudiante por demoras en el proceso de matrícula y homologación Inconformidad de estudiantes por tener que ajustarse a las fechas de exenciones de matrícula	4	4
	dificultades y demoras en el proceso de matrícula		2
Demora en la actualización de registro de notas en la plataforma.		1	

	No informar a los estudiantes la fecha de recepción de solicitudes de grado. Inconformidad por costo derechos de grado		1
TOTAL SNC		8	10

8. Recursos Educativos: Durante el primer semestre del 2013 La Biblioteca detecto 7 SNC y para el segundo semestre solo 2 SNC, mientras que en Audiovisuales y Laboratorios en el primer semestre reporto 4 SNC, para el segundo semestre audiovisuales no reporta SNC y los dos identificados corresponde a los laboratorios.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
RECURSOS EDUCATIVOS - BIBLIOTECA	Ambientes de estudio inadecuados (poca iluminación, ruido, malos olores, poca ventilación, falta de espacio, falta de equipos de cómputo para consulta)	6	
	Deterioro del mobiliario de la biblioteca central	1	
	Demora en la compra de material bibliográfico		1
	No prestación del servicio de biblioteca (por equipos, personal o problemas en espacios)		1
	<i>Subtotal</i>	7	2
RECURSOS EDUCATIVOS - AUDIOVISUALES	Duplicidad en la asignación de salones o auditorios	1	
	Deficiencias en la atención a usuarios (demoras, mala orientación, asignación no actualizada, planillas docentes no disponibles, planillas de asistencia docente no disponibles para firma)	2	
	No prestación o demoras en servicio de audiovisuales	1	
	<i>Subtotal</i>	4	0
	TOTAL SNC	11	2

9. Gestión Humana: No Aplica

10. Gestión Financiera: Solo reporto 1 SNC. Se recomienda evaluar la pertinencia de los posibles SNC.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
11. GESTION FINANCIERA	Las entidades financiera envían archivos de pagos de matrícula para alimentar el sistema y afectar la matricula financiera de tal manera que el estudiante no tenga que regresar a la Institución y brindar un mejor servicio.	1	
	En este periodo la Institución se encuentra en la integración del sistema académico - Academusoft y el sistema financiero - Gestasoft, en el cual se detectó que los archivos que alimentaban el sistema no lo hacían en un 100%,		
TOTAL SNC		1	0

11. Gestión Jurídica y Contratación: No Aplica

12. Infraestructura Tecnológica: en el año reporta 9 SNC, en los cuales se han generado acciones tendientes a minimizar la ocurrencia.

PROCESO	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM
13. DITIC	Interrupción servicio Internet	1	
	Caída del Portal radio.uniajc.edu.co	1	
	Caída de red Inalámbrica WI-FI	1	
	Caída del PBX 6882828	1	
	Caída del Portal de la Institución		3
	Caída del Sistema ACADEMUSOFT		1
	Lentitud del Sistema GESTASOFT		1
	TOTAL SNC		4

13. Infraestructura Física: Durante el I-2013 no detectó SNC.

14. Evaluación, Seguimiento y Control: No Aplica

De los 11 procesos que reportan a la Oficina de Gestión Calidad Institucional SNC:

- Los procesos de Investigaciones e Infraestructura Física no detectaron SNC en el año.
- EL proceso de Bienestar Universitario detectó el mayor número de SNC, se recomienda generar acciones de mejora.
- Se puede observar que con respecto al II-2012 los SNC se han reducido considerablemente con un total de 142 SNC menos.

Se recomienda para el 2014, hacer seguimiento a los procesos, continuar enviando los recordatorios y evaluar la pertinencia de los posibles SNC.

Liliana Molina Hernández
Técnico Administrativo de Calidad

Diana Carolina Rodríguez
Jefe Oficina Gestión Calidad