

INFORME DE SERVICIO NO CONFORME (I-2012)

Durante el I-2012, la Oficina de Calidad Institucional ha estado recibiendo los SNC de los diferentes procesos para los que aplica. La información suministrada permitirá generar Acciones Correctivas para reducir su ocurrencia a futuro, una vez los respectivos líderes de proceso aprueben que exista la posibilidad (recursos) para diseñar acciones.

Analizando los procesos, los SNC que más se repiten en cada uno son:

1. Direccionamiento Estratégico: No Aplica

2. Comunicaciones: Ha reportado 10 SNC; los más repetitivos son:

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
3	<ul style="list-style-type: none"> Entregas de productos fuera de la fecha programada 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el cronograma de entrega
4	<ul style="list-style-type: none"> Errores gramaticales 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar antes de ser emitido

3. Calidad Institucional: Ha identificado 10 SNC, los más repetitivos son sobre PQRS

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
8	<ul style="list-style-type: none"> Demora en el trámite de las respuestas a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el debido tramite, se envían recordatorios a quien debe responder y al peticionario se le presentan excusas por la tardanza
2	<ul style="list-style-type: none"> No reportar y hacer seguimiento los SNC reportados 	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró y divulgó Cronograma SIGC, que incluía presentación bimensual de SNC, y se ha informado en reuniones con líderes y Gestores de Proceso, así como en Reuniones de CCCIC

4. Docencia: En el I-2012 ha identificado en:

- Facultad de Ingeniería : 23 SNC
- Facultad de CE : 18 SNC
- Facultad FEDV, Dirección CB y CEFTEL: No han registrado SNC en el año
- **TOTAL SNC DOCENCIA : 41 SNC**

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
4 ING 2 CE	<ul style="list-style-type: none"> Notas sin registrar oportunamente 	<ul style="list-style-type: none"> Se notifico al docente para la realización del Acta de modificación de notas
7 ING 12 CE	<ul style="list-style-type: none"> Matriculas académicas de estudiantes sin registrar oportunamente 	<ul style="list-style-type: none"> Se constato que era un problema de configuración en el sistema, corregir y elaborar la matricula Informar a tesorería para revisar la situación del estudiante e informarle para que lo solucione.
4 ING	<ul style="list-style-type: none"> Cambios o cierre de grupo sin aviso oportuno a los estudiantes y docentes 	<ul style="list-style-type: none"> Se tomaron acciones puntuales con los casos presentados

5. Investigación: No reportó SNC

6. Proyección Social: 26 SNC

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
7	<ul style="list-style-type: none"> No se le informo al cliente de los requisitos completos de inscripción 	<ul style="list-style-type: none"> Corregir la información en el momento que el cliente haga su proceso de inscripción
6	<ul style="list-style-type: none"> Se le dio información errada de los valores de un programa académico 	<ul style="list-style-type: none"> Corregir la información en el momento que el cliente haga su proceso de inscripción
3	<ul style="list-style-type: none"> En las oficinas de Tesorería, Registro Académico, no contestaban las llamadas de sus respectivas extensiones No se direcciono bien la llamada y se puso al cliente a esperar en línea 	<ul style="list-style-type: none"> Informar a los directores de oficina acerca de lo sucedido, con el fin de que esta situación no se vuelva a presentar Actualizar las extensiones y verificar que se devolvió la llamada al cliente
3	<ul style="list-style-type: none"> Se le entrego publicidad desactualizada de los costos de los programas académicos a los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Estar pendiente que los asesores rectifiquen la información. Llamar a confirmar si recibió el correo con la información actualizada.

7. Bienestar Universitario: en el I-2012 ha reportado 7 SNC, el de mayor ocurrencia se presenta a continuación.

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
2	<ul style="list-style-type: none"> Poca demanda de candidatos para enviar a las empresas a realizar contrato de aprendizaje. Actualización y seguimiento de hojas de vida de practicantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se esta promocionando las posibilidades de vinculación laboral a toda la comunidad universitaria mediante los diferentes medios de comunicación existentes Se realiza el seguimiento a las hojas de vida que reposan en la base de datos cada semana antes de ser enviadas a las empresas.

8. Admisiones – Registro y Control Académico: en el I-2012 ha detectado 11 SNC, el de mayor ocurrencia se presenta a continuación.

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
2	<ul style="list-style-type: none"> La inconformidad del estudiante cuando el docente no sube las notas al sistema dentro de las fechas programadas 	<ul style="list-style-type: none"> Se le comunica al docente

9. Recursos Educativos: En el I-2012 ha reportado un total de 13 SNC

Biblioteca:	9 SNC	Audiovisuales:	2 SNC
Laboratorios:	2 SNC	Virtual:	0 SNC

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
4	<ul style="list-style-type: none"> Colección bibliográfica desactualizada en la Sede Norte y Sede Sur Demora en la compra de material bibliográfico 	<ul style="list-style-type: none"> El personal de biblioteca procede a seleccionar material bibliográfico para soportar los nuevos programas académicos de la Facultad Humanidades, especialmente. Igualmente se actualizó la colección con nuevas suscripciones a revistas. Se trabajó en grupo con los docentes de dicha sede para que sugieran el material que se necesita allá y el que no para traerlo a la norte. Así mismo se hizo estudio de los programas que se dictan en esa sede para confrontar la bibliografía que se necesita enviar
5	<ul style="list-style-type: none"> Deficiencias en atención al usuario (demoras, mala orientación al usuario, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Para el próximo semestre se espera contar con los becarios suficientes para el remplazo de auxiliares y que éstos puedan cumplir esta jornada dominical.

10. Gestión Humana: No Aplica

11. Gestión Financiera: En el I-2012 sólo se ha reportado 2 SNC

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
2	<ul style="list-style-type: none"> Generación de Certificados con información errada y el no cumplimiento de las fechas de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> El certificado financiero no se encontraba listo para la fecha de entrega, debido a que no era clara la solicitud, se procedió a llamar al estudiante a los números reportados, pero no fue posible su ubicación ya que no contestaban, se decidió esperar al estudiante y realizarlo en el momento.

12. Gestión Bienes y Servicios: No Aplica

13. Infraestructura Tecnológica: ha reportado a junio del 2012, 10 SNC

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
3	<ul style="list-style-type: none"> Caída de Servicio de Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Se informa a todo el personal administrativo que por motivo de ajustes en la configuración del enlace de la avenida estación 1 y la principal en la red administrativa habrá suspensión de los servicios de red.

3	<ul style="list-style-type: none"> • Caída del sistema Academusoft • Publicación de Pagina Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Se presenta caída del sistema de academusoft ocasionando procesos manuales para la oficina de tesorería e información y registro académico. • El sistema se restauro a las 6:00 am debido a problemas en el sistema el cual el soporte de Pamplona resolvió • Se solicito soporte a la Universidad de pamplona para determinar la solución al problema de ingreso al sistema academusoft
---	--	--

14. Infraestructura Física: 19 SNC

No. ocurrencias	Descripción del SNC	Seguimiento y Verificación
6	<ul style="list-style-type: none"> • Aplazamiento o cancelación de los proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se determinó que faltaba información técnica en la solicitud del proyecto, se evaluaron alternativas de ubicación y se reprogramó el inicio de la ejecución del proyecto para el 2o. Semestre del año. • Se determinó que hubo inconvenientes de carácter legal con antiguos proveedores y problemas de contratación y adquisición de bienes y servicios que obligó a redefinir alternativas de construcción del proyecto y a reprogramar el inicio de su construcción para el 2o. semestre del 2012
5	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos inconclusos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se constató que el proyecto no se terminó por falta de materiales. Se realizó solicitud de adquisición de materiales y reprogramación de entrega final sujeta a la llegada de los mismos.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la visita de diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> • se tiene la solicitud en una carpeta de actividades pendientes

15. Evaluación, Seguimiento y Control Institucional: No Aplica

Con los datos anteriores, se tienen un total de 149 SNC, identificado y reportado por los diferentes procesos que los trataron en su momento.

Sobre este recuento, la oficina de Calidad Institucional presentara a los Líderes de Proceso para que determinen si se crean acciones correctivas

Diana Carolina Rodríguez
Jefe Oficina Gestión Calidad

Liliana Molina Hernández
Técnico Administrativo de Calidad