

## 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"> <li>Entregas de productos fuera de la fecha programada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con el cronograma de entrega</li> </ul> |
| 4               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores gramaticales</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar antes de ser emitido</li> </ul>         |

### 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"> <li>Demora en el trámite de las respuestas a PQRS</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el debido tramite, se envían recordatorios a quien debe responder y al peticionario se le presentan excusas por la tardanza</li> </ul>  |
| 2               | <ul style="list-style-type: none"> <li>No reportar y hacer seguimiento los SNC reportados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> |

### 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<br>2 CE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notas sin registrar oportunamente</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se notifico al docente para la realización del Acta de modificación de notas</li> </ul>  |
| 7 ING<br>12 CE  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriculas académicas de estudiantes sin registrar oportunamente</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se constato que era un problema de configuración en el sistema, corregir y elaborar la matricula</li> <li>Informar a tesorería para revisar la situación del estudiante e informarle para que lo solucione.</li> </ul> |
| 4 ING           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios o cierre de grupo sin aviso oportuno a los estudiantes y docentes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tomaron acciones puntuales con los casos presentados</li> </ul>   |

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

**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"> <li>Poca demanda de candidatos para enviar a las empresas a realizar contrato de aprendizaje.</li> <li>Actualización y seguimiento de hojas de vida de practicantes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se esta promocionando las posibilidades de vinculación laboral a toda la comunidad universitaria mediante los diferentes medios de comunicación existentes</li> <li>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.</li> </ul> |

**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"> <li>La inconformidad del estudiante cuando el docente no sube las notas al sistema dentro de las fechas programadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se le comunica al docente</li> </ul> |

**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"> <li>• Colección bibliográfica desactualizada en la Sede Norte y Sede Sur</li> <li>• Demora en la compra de material bibliográfico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul> |
| 5               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en atención al usuario (demoras, mala orientación al usuario, etc.)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el próximo semestre se espera contar con los becarios suficientes para el remplazo de auxiliares y que éstos puedan cumplir esta jornada dominical.</li> </ul>  |

**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"> <li>• Generación de Certificados con información errada y el no cumplimiento de las fechas de entrega.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> |

**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"> <li>• Caída de Servicio de Internet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> |

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

#### 14. Infraestructura Física: 19 SNC

| No. ocurrencias | Descripción del SNC  | Seguimiento y Verificación  |
|-----------------|--|---|
| 6               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplazamiento o cancelación de los proyectos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul> |
| 5               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos inconclusos.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>   |
| 4               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la visita de diagnóstico</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• se tiene la solicitud en una carpeta de actividades pendientes</li> </ul>  |

#### 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