

**INFORME SNC  
(II-2012)**

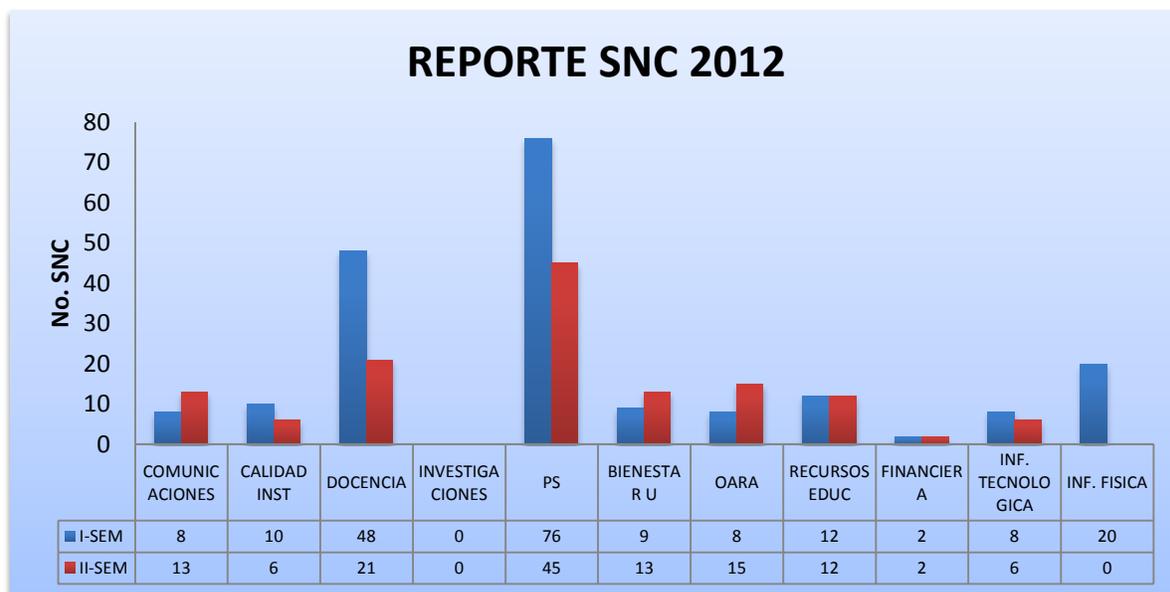
De acuerdo con la información reportada por los Procesos a los cuales les aplica, se han obtenido los siguientes datos por proceso:

PROCESO		I SEM	II SEM	AÑO
COMUNICACIONES		8	12	20
PROCESO		I SEM	II SEM	AÑO
CALIDAD INSTITUCIONAL		10	6	16
PROCESO	FACULTAD	I SEM	II SEM	AÑO
DOCENCIA	FI	21	27	48
	CE	17	4	21
	FEDV	0	0	0
	CB	0	0	0
	CEFTEL	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>69</b>
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
INVESTIGACIONES	NO HA REPORTADO SNC			
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
PROYECCIÓN SOCIAL	76	30	106	
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	9	13	22	
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
OARA	8	13	21	
PROCESO	DEPENDENCIA	I SEM	II SEM	AÑO
RECURSOS EDUCATIVOS	BIBLIOTECA	10	6	16
	AUDIOVISUAL	0	3	3
	LABORATORIO	2	0	2
	VIRTUAL	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>21</b>
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
FINANCIERA	2	2	4	
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
INF. TECNOLÓGICA	8	5	13	
PROCESO	I SEM	II SEM	AÑO	
INF. FÍSICA	20	0	20	
		I SEM	II SEM	AÑO
<b>TOTAL SNC</b>		<b>191</b>	<b>121</b>	<b>312</b>

Los SNC reportados por los procesos a los cuales les aplica, hasta el 22 de Diciembre del 2012, se han generado 312, siendo reportados en el I-2012 191 SNC y en el II-2012 121 SNC.

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

- El proceso de Investigaciones no ha reportado durante el año SNC
- EL proceso de Proyección Social reportó el mayor número de SNC en el año con un total de 106 SNC
- Se puede observar que con respecto al I-2012 los SNC se han reducido y se podría afirmar que las acciones tomadas están siendo efectivas



Durante el II-2012, analizando los SNC reportados que más se repiten en cada uno de los procesos a los cuales aplica son:

- 1. Direccionamiento Estratégico:** No Aplica
- 2. Comunicaciones:** Reportó en el segundo semestre **13 SNC**, de los cuales 3 tienen que ver con emisión de informativos a destiempo y 3 No comunicar situaciones que alteren la normal atención de nuestros clientes a tiempo y en medios efectivos.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Emisión de informativos a destiempo	Capsula y Noticias Uniajc, no salieron en la fecha indicada	1		6
	No se entregaron productos(material POP) de acuerdo a la fecha	1		
	Capsula con errores gramaticales		1	
	Emisión tardía del Boletín Virtual Capsula		1	
	Noticias UNIAJC y Capsula no se emitieron en las fechas establecidas		1	

	Entrega tardía de piezas publicitarias		1	
No comunicar situaciones que alteren la normal atención de nuestros clientes a tiempo y en medios efectivos.	Plegables de ingenierías, con información que no corresponde	1		4
	No se cumplió con el servicio de fotografía para el lanzamiento de FUNIAJC		1	
	No se prestó de forma adecuada el servicio de fotografía.		1	
	Edición fílmica inadecuada		1	

3. **Gestión Calidad Institucional:** En el semestre se presentaron **6 SNC**, el que más incide es la demora en respuesta a PQRS

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Demora en el trámite de las respuestas a PQRS	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS	8	6	14

4. **Docencia:** Durante el Semestre reportó **21 SNC**, de los cuales 3 corresponden a la no prestación del servicio de docencia por falta de recursos, 2 por Admisión de estudiantes en clases o realización de parciales a estudiantes sin aparecer debidamente matriculados o autorizados por la dirección de programa, 3 Problema de cambio de jornada por fecha extemporánea y 3 Notas sin registrar oportunamente en el sistema Academusoft.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
No prestación del servicio de docencia por falta de recursos (espacios físicos, docentes, medios audiovisuales, herramientas didácticas y tecnológicas)	No prestación del servicio de docencia por falta de recursos (espacios físicos, docentes, medios audiovisuales, herramientas didácticas y tecnológicas)	1		4
	No prestación del servicio de docencia por falta de recursos (espacios físicos, docentes, medios audiovisuales, herramientas didácticas y tecnológicas)		3	
Admisión de estudiantes en clases o realización de parciales a estudiantes sin aparecer debidamente matriculados o autorizados por la dirección de programa	Admisión de estudiantes en clases o realización de parciales a estudiantes sin aparecer debidamente matriculados o autorizados por la dirección de programa	2	2	4
Cambios o cierre de grupo sin aviso oportuno a los estudiantes y docentes	Problema de cambio de jornada por fecha extemporánea		3	3

Notas sin registrar oportunamente en el sistema Academusoft	Notas sin registrar oportunamente en el sistema Academusoft	10	3	13
---	---	----	---	----

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

**6. Proyección Social:** En el segundo semestre del 2013 reporto **45 SNC** de los cuales los más representativos son 5 por erro en la información suministrada al cliente, 11 por no inscribir al cliente por caídas en la red y 21 por información incompleta o errónea suministrada al cliente sobre cursos, seminarios, diplomados y programas académicos.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Error en la información suministrada al cliente sobre cursos, seminarios, diplomados y programas académicos.	Error en la información suministrada al cliente sobre cursos, seminarios, diplomados y programas académicos.	26	5	31
Diligenciar mal el formulario de inscripción.	Diligenciar mal el formulario de inscripción.		2	2
	No inscribir al cliente por la caída de la Red.	3	11	14
Información incompleta o errónea suministrada al cliente sobre cursos, seminarios, diplomados y programas académicos.	Información incompleta o errónea suministrada al cliente sobre cursos, seminarios, diplomados y programas académicos.		21	21

**7. Bienestar Universitario:** reportó 13 SNC durante el segundo semestre del 2012, de los cuales, 4 se dieron por inapropiado desarrollo de las actividades por instrumentos o implementos en mal en mal estado, 3 por el servicio de proveedores y 2 debido a documentación incompleta y a destiempo que no permite el desarrollo adecuado de las actividades.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Inapropiado desarrollo de las actividades por instrumentos o implementos en mal en mal estado	Falta de elementos e implementos y equipos para la realización de las diferentes actividades		1	4
	No se realizan mantenimiento a los elementos y escenarios deportivos		1	
	No se cuenta con espacio físico para las intervenciones culturales		1	
	No prestación del servicio de la piscina por parte del Parque del Avión, por mantenimiento.		1	
servicio de proveedores	demora en la atención del servicio de ambulancia para la atender emergencias		1	3

	demora en la entrega de medicamentos por parte de los proveedores		1	
	No se recogen los residuos biológicos en las fechas establecidas, esto produce focos de infección		1	
Documentación incompleta y a destiempo que no permite el desarrollo adecuado de las actividades	No se están realizando los talleres de intervención artística en las fechas estipuladas por que los contratos no se firman a tiempo		1	2
	Los Estudiantes no pueden realizar sus practicas por no cumplir con los requerimientos ante el SENA		1	

8. **Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico:** Genero **23 SNC**, 5 se dan por no informar a los estudiantes la fecha de recepción de solicitudes de grado, 7 por otras inconformidades del estudiante.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
No informar a los estudiantes la fecha de recepción de solicitudes de grado.	Se presenta una inconformidad mayor en cuanto a los alumno de los convenios por la demora y contratiempo para los grados	1		7
	La inconformidad del estudiante que se inscribe para grado, porque no se recibe documentación incompleta	1		
	La inconformidad del estudiante por el valor de derecho de grado por ventanilla		2	
	La inconformidad del estudiante que se inscribe para grado, porque no se recibe documentación incompleta y fuera de la fecha		3	
Otras inconformidades del estudiante	La inconformidad del estudiante después de haber realizado el pago del certificado		1	7
	La inconformidad del estudiante, por no poder realizar matricula académica		1	
	La inconformidad del estudiante cuando cierran el grupo en el que se matricularon y no les hacen la matricula pronto.		1	
	La inconformidad del estudiante por la demora en aparecer el pago en el sistema cuando han solicitado crédito. Lo cual genera retraso en la matricula académica		1	

	La inconformidad de los estudiantes de las carreras en convenio con la U.F.P.S. por no permitirles graduarse con las carreras de la UNIAJC.		1	
	La inconformidad de los estudiantes por la demora en las cancelaciones de materias, solicitadas por ellos en las novedades.		1	
	La demora en apertura de cursos, como verano y micro cursos después de la inscripción		1	

**9. Recursos Educativos:** con 24 SNC en total de sus diferentes dependencias, donde 3 se dio por deficiencias en atención al usuario y 4 por equipos o espacios de laboratorio no disponibles, insuficientes o en mal estado para la realización de prácticas programadas o libres.

PROCESO	POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Administración de los Servicios a Usuarios	Deficiencias en atención al usuario (demoras, mala orientación al usuario, etc.)	Deficiencias en atención al usuario (demoras, mala orientación al usuario, etc.)	6	3	6
Administración de Laboratorios Académicos	Equipos o espacios de laboratorio no disponibles, insuficientes o en mal estado para la realización de prácticas programadas o libres	Equipos o espacios de laboratorio no disponibles, insuficientes o en mal estado para la realización de prácticas programadas o libres	1	4	

**10. Gestión Humana:** No Aplica

**11. Gestión Financiera:** Solo reporto 2 SNC.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Asentamientos financieros no registrados oportunamente	Asentamientos financieros no registrados oportunamente (Se acercó el estudiante a preguntar porque no podía realizar la matrícula académica, y se le explico solo había cancelado 300.000 del valor del semestre, el estudiante mostro el pago donde se comprobaba que si había pagado el semestre)		1	
Otros	Por dificultades en el sistema se necesito entregar recibos manuales de pago de semestre 2012-2 a los estudiantes, esto generó inconvenientes de menores valores cobrados, lo cual no permite realizar la académica		1	

**12. Gestión Jurídica y Contratación:** No Aplica

**13. Infraestructura Tecnológica:** Reporto 6 SNC principalmente por caída del sistema Academusoft.

POSIBLE SNC	SNC REPETITIVO	I SEM	II SEM	AÑO
Ausencia y/o deficiencia en los software y sistemas de información	Caída de la red en coordinación Académica, Emprendimiento, Egresados, Docente y Dpto. Virtual	1		5
	Lentitud en los enlaces de Internet	1		
	Caída del sistema Academusoft		3	
Fallas en las telecomunicaciones	Caída pagina emisora		1	3
Fallas en el fluido eléctrico	Daño de servidores de KAWAK, Intranet, CG-UNO, control de ingreso(Biométrico)		1	1
<b>Servicio de Internet y WIFI</b>	Caída de Servicio de Internet	2	1	3

**14. Infraestructura Física:** Durante el II-2012 no reportó SNC

**15. Evaluación, Seguimiento y Control:** No Aplica

Con los datos anteriores, se tienen un total de 121 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, se recomienda continuar desarrollando acciones de seguimiento y verificación.

Se puede analizar que con respecto al primer semestre del año se generó una reducción considerable.

**Liliana Molina Hernández**  
Técnico Administrativo de Calidad

**Diana Carolina Rodríguez**  
Jefe Oficina Gestión Calidad

