

MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME
1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los servicios no conformes de acuerdo con los requisitos del SIG del proceso de docencia y para prevenir su uso o entrega no intencional.

N.	ACTIVIDAD	TIPO DE NO CONFORMIDAD	COMO SE IDENTIFICA	DISPOSICIÓN (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR DISPOSICIÓN
1	Ciclo de vida estudiantil	Entrega o publicación de información errada a los aspirante acerca de la oferta educativa de la Institución y/o calendario académico.	Publicación web, Disposiciones de Consejo Académico.	Reproceso: Corregir la información suministrada al aspirante.	Consejo Académico - Jefe de DARA.	Profesional Universitario DARA.
2		Inconvenientes con el aplicativo para la realización del registro en línea.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento en las filas de ventanilla reclamando ➤ PQR reclamando. 	Reparación: Corregir la falla del aplicativo	Jefe de DARA.	Jefe de Oficina de Informática.
3		Días de retraso en la publicación del listado de admitidos.	Confrontando fecha de publicación con fecha establecida en el Calendario Académico y en la Guía de Admisión	Permiso de desviación o concesión: Informar efectivamente* a los usuarios la fecha de la publicación	Jefe de DARA.	Profesional Universitario DARA.
4		Apertura de reingresos durante el periodo de matricula académica	Comunicación de Resolución de Consejo Académico	Permiso de desviación: Método: <ul style="list-style-type: none"> ➤ a través de Al@nia para la inscripción y la concesión de pines, ➤ informar a los aspirantes que no contarán con el tiempo de los demás para la matricula académica, financiera y de registro de 	Consejo Académico	Profesional Universitario DARA.

MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME

N.	ACTIVIDAD	TIPO DE NO CONFORMIDAD	COMO SE IDENTIFICA	DISPOSICIÓN (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR DISPOSICIÓN
				calificaciones. ➤ los aspirantes se someten a las mismas condiciones de fechas y disponibilidad de cupos de quienes realizaron el proceso en las fechas iniciales.		
5		Entrega de volantes de matricula con errores en valores, códigos de barra o fechas.	➤ Solicitudes de reporte de pago por ventanilla. ➤ Solicitudes de reporte de pago por AI@nia ➤ Posibles PQR relacionadas.	Reprocesar el volante de consignación.	Jefe de DARA.	Jefe Oficina de Informática - Profesional Universitario DARA.
6		No reporte de pago y bajada de la matricula académica habiendo pagado.	* Solicitudes de reporte de pago por ventanilla. * Solicitudes de reporte de pago y de bajada indebida de la matricula académica por AI@nia. * Posibles PQR relacionadas.	Concesión: Se busca y se identifica el pago realizado en el sistema que no cumple con los requisitos establecidos para su registro automático y se registra manualmente (si cumple con el monto y las fechas según calendario académico)	Jefe de DARA	Profesionales Universitarios y Técnicos Administrativos DARA.
7		Negar matricula académica por: Modificación de grupos y horarios tiempo después de iniciado el proceso de matrícula académica.	Modificación de horarios, grupos y pensum durante el periodo de matrícula	Reproceso: Comunicación entre Vicerrectoría de Docencia – DARA en pos de revisión de los parámetros establecidos y de las solicitudes de matrícula contestadas para su corrección.	Vicerrector de Docencia	Profesional Universitario Vicerrectoría de Docencia – Profesional Universitario DARA

MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME

N.	ACTIVIDAD	TIPO DE NO CONFORMIDAD	COMO SE IDENTIFICA	DISPOSICIÓN (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR DISPOSICIÓN
8		Imposibilidad de finalizar la matrícula académica vía web, por: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Oferta tardía de las asignaturas. ➤ Deficiente asignación de los créditos académicos semestrales; ➤ Fallas en el registro de equivalencias; ➤ Registro tardío de calificaciones; y ➤ Demora en la formalización de admisiones especiales. 	Reclamos en la atención en ventanillas, solicitudes de matrícula por Alania o por carta	Reparación: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de apertura de asignaturas y grupos a la Vicerrectoría de Docencia ➤ Estudio de ampliación de créditos ➤ Registro de equivalencias ➤ Registro individual de calificaciones ➤ Formalización de admisiones especiales 	Vicerrector de Docencia	Profesionales Universitarios Vicerrectoría Docencia – Profesionales Universitarios DARA
9		Incumplimiento en la fecha de entrega de certificados	Reclamos de estudiantes y egresados.	Entregar inmediatamente los certificados solicitados.	Jefe de DARA.	Profesional Universitario DARA.
10		Presencia de errores en los certificados.	Reclamos de estudiantes y egresados.	Reprocesar los certificados.	Jefe de DARA.	Profesional Universitario DARA
11		Entrega de diplomas y actas de grado sin firma.	Documentación de grado	Concesión: Se entregan temporalmente a los graduandos con la condición de que los devuelvan en un corto tiempo para recoger la(s) firma(s) faltante(s).	Secretario General	Profesional Universitario DARA
12	Ciclo de vida docente	Ausencia de los docentes a la hora de prestar los servicios de docencia.	Quejas de estudiantes, verificación de asignación académica.	Establecer actividades de contingencia, con el fin de no causar retrasos en la ejecución de los contenidos programáticos.	Decano.	Coordinador de programa.
13		Incumplimiento de ejecución de los contenidos programáticos.	Quejas de estudiantes, evaluación del jefe	Llamado de atención al docente y reprogramación de las actividades	Decano.	Coordinador de programa.

MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME

N.	ACTIVIDAD	TIPO DE NO CONFORMIDAD	COMO SE IDENTIFICA	DISPOSICIÓN (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR DISPOSICIÓN
			inmediato.	académicas.		
14		La no inclusión de notas en el Sistema Academusoft en los tiempos programados para tal fin.	Envío de notas en medio físico.	Gestionar ante el docente la inclusión de las notas en el Sistema Academusoft, cumpliendo con el calendario académico.	Coordinador de programa.	Docente
15		La inclusión de notas erradas en el Sistema Academusoft.	Solicitudes de estudiantes y docentes.	Gestionar la corrección de notas y solicitar cambios en el Sistema Academusoft, a través del Registro de novedades de notas.	Coordinador de programa.	Docente
16		Negación de un registro creación y/o modificación del programa.	Comunicado del ministerio de educación. Notificación en la Página SACES.	Desecho: Desechar el proyecto de creación y/o modificación del programa.	Rector.	Comité Curricular. /Vicerrector de Docencia.
17	Diseño, creación y/o modificación de los programas académicos	Programa completitud. (Errores en la radicación o información)	Notificación en la Página SACES.	Reproceso: Realizar los ajustes o completar la información requerida por el MEN.	Comité Curricular.	Coordinador del programa.
18		Programa condicionado. (Incumplimiento de un requisito parcial de condiciones de calidad)	Notificación en la Página SACES. Comunicado del ministerio de educación	Reproceso: Plan de mejora para cumplir los requisitos. Desviación permitida: Aprobación permitida por el MEN.	Rector.	Decano/Coordinador del programa/Vicerrectoría de Docencia.
19		Desactualización del componente electivo de los programas.	Solicitudes de los estudiantes	Reparación: Solicitud de actualización del portafolio de electivas.	Coordinador del Programa/Comité Curricular.	Vicerrector de Docencia/Profesional Universitario de Vicerrectoría/Técn

MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME

N.	ACTIVIDAD	TIPO DE NO CONFORMIDAD	COMO SE IDENTIFICA	DISPOSICIÓN (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR DISPOSICIÓN
						ico Administrativo.
20		Inexistencia de plan de transición entre planes de estudios.	Solicitud de estudiantes	Reparación: Crear equivalencias y plan de transición entre los planes de estudios. Permiso de desviación: En caso de no existir la equivalencia autorizar validación, curso dirigido o examen único.	Coordinador del Programa.	Vicerrector de Docencia/Profesional Universitario/Técnico Administrativo.
21	Gestión de Recursos de apoyo al servicio de docencia	Prestación de servicios en ambientes inapropiados. (iluminación, dotación, ventilación, higiene, seguridad)	Reclamos de estudiantes y/o docentes, Verificación de condiciones físicas.	Gestionar ante el Proceso de Gestión Bienes, Suministros y Servicios, la mejora de las condiciones ambientales. Establecer mantenimientos correctivos si es el caso.	Jefe de Oficina de Servicios Generales.	Jefe de Oficina de Planeación.
22		No disponibilidad del material bibliográfico solicitado por los programas.	Reclamos de estudiantes y/o docentes, Verificación de material bibliográfico.	Gestionar ante el proceso de Gestión Bienes, Suministros y Servicios, la adquisición de los materiales solicitados por los programas.	Jefe de Oficina de Bienes, Suministros, y Servicios	Jefe de Biblioteca.
23		No disponibilidad de recursos de apoyo a docencia. (equipos audiovisuales, de computo, de laboratorios, insumos, instrumentos y reactivos)	Reclamos de estudiantes y/o docentes, Verificación de recursos físicos	Gestionar ante el proceso de Gestión Bienes, Suministros y Servicios, la adquisición de los materiales solicitados por los programas	Jefe de Oficina de Bienes, Suministros, y Servicios.	Decano.

MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME

N.	ACTIVIDAD	TIPO DE NO CONFORMIDAD	COMO SE IDENTIFICA	DISPOSICIÓN (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR DISPOSICIÓN
24	Seguimiento a egresados e intermediación laboral	Bases de datos de egresados incompletas.	Nivel de contacto de egresados básica de egresados.	Desviación permitida: Plan para la actualización de la información.	Jefe de Oficina de Egresados.	Profesional Universitario.

2. CONTROL DE CAMBIOS

VER	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN
0	Abril 6 de 2010	Ing. Dieter Suárez Polo	VERSIÓN ORIGINAL
1	Febrero 3 de 2012	Ing. Hermogenes Manotas Ing. Lina Barros	Reevaluación de servicio no conformes, unificación de criterios.