

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE SALIDAS/SERVICIOS NO
CONFORMES VIGENCIA 2023
UNIVERSIDAD DEL CAUCA**



Elaborado por:

Paola Marcela Certuche Muñoz

Contratista

Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional

Revisado y aprobado por:

Alexander Buendía Astudillo

Director

Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional

**CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
Popayán, enero de 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1.	ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE SALIDAS NO CONFORMES.....	4
2.	VALIDACIÓN DE LA GUÍA METODOLÓGICA DE SALIDAS NO CONFORMES	5
3.	CAPACITACIÓN EN SALIDAS NO CONFORMES.....	6
3.1.	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	6
3.1.1.	IDENTIFICACIÓN DE SNC.....	7
3.1.2.	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS	7
	Diapositivas.....	7
	Formato de matriz de registro de SNC.....	7
	Guía metodológica	7
3.2.	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	8
3.2.1.	IDENTIFICACIÓN DE SNC.....	8
3.2.2.	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS	8
	Diapositivas.....	8
	Formato de matriz de registro de SNC.....	9
	Guía metodológica	9
3.3.	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	10
3.3.1.	IDENTIFICACIÓN DE SNC.....	10
3.3.2.	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS	10
	Diapositivas.....	10
	Formato de matriz de registro de SNC.....	10
	Guía metodológica	10
4.	REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES.....	11
4.1.	MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	12
4.1.1.	Resultado de las acciones implementadas.....	13
4.2.	MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES PROGRAMA DE DERECHO. 13	
4.2.1.	Resultado de las acciones implementadas.....	16
4.2.2.	Ajustes relacionados con el tratamiento de SNC.....	17
4.3.	MATRIZ DE SERVICIOS/SALIDAS NO CONFORMES DARCA	18
4.3.1	Resultados de las acciones implementadas	22

4.3.2 Ajustes relacionados con SNC de la División De Admisiones, Registro Y Control Académico (DARCA) 2023	22
5. AJUSTES DE LA METODOLOGÍA DE SALIDAS NO CONFORMES	23
6. PLANEACIÓN DE CAPACITACIONES EN SALIDAS NO CONFORMES 2023 24	
ANEXOS	28
ANEXO 1. PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	28
ANEXO 2. GUÍA METODOLÓGICA DE SALIDAS NO CONFORMES.....	28
ANEXO 3. FORMATO DE REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES	29
ANEXO 5. DIAPOSITIVAS	30
ANEXO 3. INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE SALIDAS NO CONFORMES	30
7. RESULTADOS OBTENIDOS EN SALIDAS NO CONFORMES VIGENCIA 2023 31	

1. ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE SALIDAS NO CONFORMES

La contratista del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional Paola Marcela Certuche Muñoz atendiendo la solicitud verbal del director del centro, Alexander Buendía Astudillo dada el 3 de mayo de 2023, elabora la guía metodológica para el tratamiento de salidas no conformes, actualiza la matriz de registro, diapositivas de exposición y presenta estos documentos el 1 de junio de 2023.

El director solicita al técnico administrativo y a la profesional universitaria que revisen los documentos, quienes lo hacen el 9 y 2 de junio.

El director revisa y solicita ajustes; la contratista los realiza y finalmente el 14 de junio el director aprueba los documentos.

A través de correo electrónico, el 28 de junio, la contratista solicita al técnico administrativo que gestiona Lvmn la creación de la guía, dar de baja el procedimiento y actualizar la matriz de Salidas No Conformes.

En noviembre también elabora el instructivo de diligenciamiento del formato.

Los documentos se encuentran publicados en Lvmn y tienen una vigencia de dos años, pueden ser ajustados conforme sea pertinente.

2. VALIDACIÓN DE LA GUÍA METODOLÓGICA DE SALIDAS NO CONFORMES

Se realiza la validación de metodología diseñada para el tratamiento de SNC, la guía, diapositivas y formato de Matriz SNC socializándola a docentes de tres facultades: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Facultad de Ciencias Agrarias y Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativa.

Los resultados de la validación se describen con detalle más adelante en cada facultad o dependencia.

3. CAPACITACIÓN EN SALIDAS NO CONFORMES

3.1. FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

La contratista Paola Marcela Certuche realiza una sesión de capacitación el 29 de junio de 2023, con duración de cuatro horas y media, con quince docentes integrantes del Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, en la cual se realiza una contextualización y sensibilización en el tema y se presenta la metodología guía y matriz de salidas no conformes.

En esta sesión se dialoga y reflexiona en el pensamiento sistémico, el enfoque en procesos y el significado que tienen las salidas no conformes para la Universidad del Cauca.

Con la gestora de calidad Mercy Urbano se había considerado realizar un taller práctico, pero los docentes estaban inquietos por conocer el fondo de lo que implica tratar las Salidas No Conformes, de modo que se transformó en una sesión de sensibilización y contextualización.

A medida que se presentaron los conceptos, se desarrolló un conversatorio, donde se abordaron además los temas No Conformidad y Quejas. Se socializaron las PQRSF de la facultad y los docentes participantes expresaron sus sentir y expectativas frente al Sistema de Gestión de Calidad.

Los 15 docentes participantes evaluaron la sesión, mediante encuesta de satisfacción donde indicaron estar "Satisfechos y Totalmente Satisfechos" en un 100% con la sesión realizada.

Queda pendiente por parte de la gestora programar una sesión práctica para registrar las Salidas No Conformes en la matriz institucional y el compromiso desde el Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional en disponer la persona que oriente el taller.

Entre las expectativas que manifestaron están:

- Que se certifiquen las horas de capacitación brindadas por el CGCyAI en las que los docentes asisten.
- Que los requisitos de gestión de calidad ISO que deben implementar los programas académicos sean participativos y no impositivos.
- Que desde el CGCyAI se acompañe a los coordinadores de programa en el diligenciamiento de la matriz de salidas no conformes.
- Que la matriz tenga menos casillas.

3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE SNC

La gestora coordinará con los docentes y solicitará formalmente al CGCyAI fecha para trabajar en el diligenciamiento de la matriz de salidas no conformes.

3.1.2. VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS

Diapositivas

Las diapositivas se ajustan para programa académico incluyendo los temas de No Conformidad, Queja y los resultados históricos y últimos de PQRSF de la facultad. Piden más ejemplos del tratamiento de SNC.

Mencionaron un gran volumen de problemas que se suscitan en los programas y se les indica cuáles son no conformidades, quejas, reclamos y salidas no conformes.

Indican que muchos de esos problemas no pueden ser resueltos por los programas académicos, en ese caso, cómo se debería proceder. Se indica que para esos casos se hace una reunión conjunta con todos los grupos de interés que están involucrados y se plantean alternativas de solución en caso de tratarse de SNC se registrarán en la matriz indicando claramente quien aprueba las acciones a tomar.

Desean que se les informe sobre el estado de las PQRSF, para tener un conocimiento más preciso sobre los mismos.

Solicitan más ejemplos del tratamiento.

Formato de matriz de registro de SNC

Consideran que la matriz presenta muchas casillas y que el documento en formato Excel no es muy amigable para diligenciar.

Guía metodológica

Se entregó a los participantes, sin comentarios.

3.2. FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

La contratista Paola Marcela Certuche realiza una sesión de sensibilización el 7 de julio de 2023, con duración de dos horas y media, con quince docentes integrantes del Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Agrarias, en la cual se realiza una contextualización y sensibilización en el tema y se presenta la metodología guía y matriz de salidas no conformes.

En esta sesión se dialoga y reflexiona en el pensamiento sistémico, el enfoque en procesos y el significado que tienen las salidas no conformes para la Universidad del Cauca.

Se desarrolló un conversatorio, donde los docentes manifestaron una serie de inquietudes que tienen frente al Sistema de Gestión de Calidad, el tiempo que implica como coordinadores de programa la ejecución de actividades que se derivan de estos procesos y la necesidad de dar a conocer esta temática al decano, secretario de facultad, jefes de departamento que a diario lidian con las problemáticas que se relacionan con salidas no conformes.

El profesor Diego Vergara coordinará una sesión práctica para registrar las Salidas No Conformes en la matriz institucional, contando con el compromiso del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional para disponer la persona que oriente el taller.

Entre las expectativas que manifestaron están:

- El tratamiento de SNC y su tratamiento cuando hay interacción con otras dependencias.
- Acceso a la información de PQRSF y Drive de SNC.

3.2.1. IDENTIFICACIÓN DE SNC

Pendiente de trabajar en la facultad. El profesor Diego Vergara coordinará con los docentes y solicitará formalmente al CGCyAI fecha para trabajar en el diligenciamiento de la matriz de SNC.

3.2.2. VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS

Diapositivas

Las diapositivas se ajustan para programa académico incluyendo los resultados históricos y últimos de PQRSF de la facultad.

Formato de matriz de registro de SNC

Les gustó la propuesta de Carpeta Drive que contiene la matriz porque debe ser accesible a todos los que tengan que ver con el tema.

Guía metodológica

Se evidencia necesidad de ajustar en el tema del tratamiento de SNC, donde se incluya la metodología cuando hay interacción con otras dependencias.

3.3.FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

La contratista Paola Marcela Certuche realiza una sesión de capacitación el 23 de noviembre de 2023, con duración de tres horas, con el coordinador del programa de Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativa, en la cual se realiza contextualización, sensibilización en el tema, se presenta la metodología guía y se registra la matriz de salidas no conformes.

Entre las expectativas que manifiesta:

- Instructivo de diligenciamiento del formato, para tener autonomía en su diligenciamiento.

3.3.1. IDENTIFICACIÓN DE SNC

En esta sesión el coordinador Helder Mauricio Chacón Acosta, propone cuatro salidas no conformes, la contratista valida que cumple las condiciones para que sean catalogadas así.

El coordinador determina el tratamiento realizado a estos casos y elige el tipo de tratamiento: información, suspensión, reparación, reproceso, permiso de desviación, acción correctiva y concesión. También determina el momento de su ocurrencia: antes, durante o después.

La contratista presenta el formato vigente, y el coordinador registra las salidas no conformes en el mismo.

3.3.2. VALIDACIÓN DE HERRAMIENTAS

Diapositivas

Las diapositivas se ajustan para programa académico incluyendo los resultados históricos y últimos de PQRSF de la facultad.

Formato de matriz de registro de SNC

La matriz se ubica en la Carpeta Drive de la facultad. Un instructivo facilitaría el diligenciamiento.

Guía metodológica

No manifiesta que se requiera ajuste.

4. REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES

A continuación, se presentan las matrices de Salidas No Conformes vigentes:

4.1. MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Dependencia/Programa Académico		Contaduría Pública			Año	2023
Descripción del servicio no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Fecha de finalización de la actividad	Evaluación de efectividad
Programación de exámenes finales para resolución de decanatura Demora en la entrega, debido a que los profesores catedráticos no tienen en cuenta la fecha de terminación de su contrato para programarlo y algunos profesores de tiempo completo no atienden las solicitudes del coordinador para entregar su programación	20/11/2023	Comunicación a todos los profesores para que entreguen la programación de exámenes finales al inicio del respectivo semestre	INFORMACIÓN: se brinda la información relacionada para satisfacer SNC	Decano de la FCCEA	29/02/2024	
Registro inoportuno de las actividades académicas en Simca Varios profesores no cumplen con la función de registrar las actividades académicas a realizar en sus respectivas UDA dentro de la etapa de planeación académica	2/10/2023	Comunicación a todos los profesores para que registren en Simca las actividades académicas planeadas para el nuevo periodo académico	INFORMACIÓN: se brinda la información relacionada para satisfacer SNC	Decano de la FCCEA	2/02/2024	
Registro inoportuno de las calificaciones en Simca Varios profesores no cumplen con la función de registrar las calificaciones dentro de los plazos que establecen los calendarios académicos	20/11/2023	Comunicación a todos los profesores para que registren en Simca las calificaciones con oportunidad para no dejar pasar el plazo existente para ello	INFORMACIÓN: se brinda la información relacionada para satisfacer SNC	Decano de la FCCEA	2/02/2024	
Pérdida de actas sobre presentación de exámenes preparatorios	12/09/2023	Reconstrucción de las actas faltantes	REPROCESO: repetir todo un proceso o parte significativa de este, para producir de nuevo la salida, pero esta vez conforme.	Coordinador del programa	29/09/2023	
		Comunicar a los profesores que deben conservar una copia adicional del acta para que el jurado principal la conserve y sirva como evidencia en caso de no encontrarla en la hoja de vida del estudiante	INFORMACIÓN: se brinda la información relacionada para satisfacer SNC	Decano de la FCCEA	2/02/2024	

4.1.1. Resultado de las acciones implementadas

Aúno no se presenta fecha de finalización de las actividades para medir eficacia.

4.2. MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES PROGRAMA DE DERECHO

Dependencia/Programa Académico	Derecho							
Descripción del servicio no conforme	Responsable que identifica la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Cargo del responsable que debe realizar la acción	Seguimiento - Líder/Gestor del Proceso	Fecha de Seguimiento
<p>ANTES: SOLICITUDES DE ESTUDIANTES CON TARDANZA EN RESPUESTA CAUSA: No se ha establecido un procedimiento claro que permita a los estudiantes radicar sus solicitudes de ajustes de matrícula</p>	Coordinador (a) de Programa	I-2021	Estructurar un procedimiento que permita identificar las necesidades de cada estudiante	ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada y se trata con PLAN DE MEJORAMIENTO (FOR-26)	Coordinador (a) de Programa	Coordinador (a) de Programa	Coordinador (a) de Programa	II-2023
<p>ANTES: SOLICITUDES DE ESTUDIANTES CON TARDANZA EN RESPUESTA: No se ha establecido un mecanismo que permita dar a conocer a los estudiantes del programa de Derecho diurno cada uno de los procesos y procedimientos a cargo de la Coordinación</p>	Coordinador (a) de Programa	I-2021	Establecer un procedimiento para cada uno de los asuntos a cargo de la Coordinación de Programa	ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada y se trata con PLAN DE MEJORAMIENTO (FOR-26)	Coordinador (a) de Programa	Coordinador (a) de Programa	Coordinador (a) de Programa	II-2023

Descripción del servicio no conforme	Responsable que identifica la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Cargo del responsable que debe realizar la acción	Seguimiento - Líder/Gestor del Proceso	Fecha de Seguimiento
<p>DURANTE: SOLICITUDES REITERATIVAS: Solicitudes reiterativas relacionadas con la expedición de certificados de terminación de materias entregados fuera del tiempo deseado por el estudiante</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>I-2021</p>	<p>Establecer conjuntamente con la División de Admisiones, Registro y Control Académico-DARCA el procedimiento que deberá seguir cada estudiante para la expedición del certificado de terminación de materias.</p>	<p>CORRECCIÓN-REPARACIÓN: Corrección de una parte de un producto o de servicio para que cumpla con su propósito pre establecido y sea conforme</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>II-2023</p>
<p>DURANTE: Se evidencia respuesta tardía en la solicitud de cancelación de asignaturas, situación que incide de forma negativa en el proceso de matrícula del siguiente periodo académico</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>I-2021</p>	<p>Establecer un mecanismo que permita notificar oportunamente a cada estudiante sobre su solicitud de cancelación</p>	<p>CORRECCIÓN-REPARACIÓN: Corrección de una parte de un producto o de servicio para que cumpla con su propósito pre establecido y sea conforme</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>Coordinador (a) de Programa</p>	<p>II-2023</p>

Descripción del servicio no conforme	Responsable que identifica la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Cargo del responsable que debe realizar la acción	Seguimiento - Líder/Gestor del Proceso	Fecha de Seguimiento
DURANTE: No se emite en un alto porcentaje, respuesta oportuna a los derechos de petición remitidos a los programas adscritos al Programa de Derecho	OPS	I-2021	Brindar apoyo a la persona que tiene a cargo emitir respuesta a derechos de petición, identificando las acciones a tomar en cada caso	CORRECCIÓN-REPARACIÓN: Corrección de una parte de un producto o de servicio para que cumpla con su propósito pre establecido y sea conforme	Abogada Decanatura	Abogada Decanatura	Decano	II-2023

4.2.1. Resultado de las acciones implementadas

SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN	RESULTADO	EFICACIA
<p>ANTES: SOLICITUDES DE ESTUDIANTES CON TARDANZA EN RESPUESTA</p> <p>CAUSA: No se ha establecido un procedimiento claro que permita a los estudiantes radicar sus solicitudes de ajustes de matrícula</p>	Estructurar un procedimiento que permita identificar las necesidades de cada estudiante	Atención de estudiantes por trámites regulares y reducción de recepción de PQ.	100% MUY EFICIENTE MUY EFICAZ
<p>ANTES: SOLICITUDES DE ESTUDIANTES CON TARDANZA EN RESPUESTA:</p> <p>No se ha establecido un mecanismo que permita dar a conocer a los estudiantes del programa de Derecho diurno cada uno de los procesos y procedimientos a cargo de la Coordinación</p>	Establecer un procedimiento para cada uno de los asuntos a cargo de la Coordinación de Programa	Atención de estudiantes por trámites regulares y reducción de recepción de PQ.	80% MUY EFICIENTE Y EFICAZ
<p>DURANTE: SOLICITUDES REITERATIVAS: Solicitudes reiterativas relacionadas con la expedición de certificados de terminación de materias entregados fuera del tiempo deseado por el estudiante</p>	Establecer con la División de Admisiones, Registro y Control Académico-DARCA el procedimiento que deberá seguir cada estudiante para la expedición del certificado de terminación de materias.	Los estudiantes aún siguen manifestando insatisfacción con respecto a los tiempos de entrega de los certificados de terminación de materias.	50% MUY EFICIENTE POCO EFICAZ
<p>DURANTE: Se evidencia respuesta tardía en la solicitud de cancelación de asignaturas, situación que incide de forma negativa en el proceso de matrícula del siguiente periodo académico</p>	Establecer un mecanismo que permita notificar oportunamente a cada estudiante sobre su solicitud de cancelación	Atención de estudiantes por trámites regulares y reducción de recepción de PQ.	100% MUY EFICIENTE MUY EFICAZ
<p>DURANTE: No se emite en un alto porcentaje, respuesta oportuna a los derechos de petición remitidos a los programas adscritos al Programa de Derecho</p>	Brindar apoyo a la persona que tiene a cargo emitir respuesta a los Derechos de Petición, identificando las acciones a tomar en cada caso	Atención de estudiantes por trámites regulares y reducción de recepción de PQ.	70% EFICIENTE Y EFICAZ

4.2.2. Ajustes relacionados con el tratamiento de SNC

Para la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, es necesario que se diligencie la matriz de SNC en el formato vigente.

4.3. MATRIZ DE SERVICIOS/SALIDAS NO CONFORMES DARCA

Dependencia/Programa Académico	División de Admisiones, Registro y Control								Año	2023
Descripción del servicio no conforme	Responsable que identifica la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Cargo del responsable que debe realizar la acción	Seguimiento - Líder/Gestor del Proceso	Fecha de Seguimiento	Evaluación de la eficacia de la acción tomada	Amerita tomar acción correctiva SI/NO
Carnets de estudiantes no entregados oportunamente por falta de maquinaria e insumos	Equipo de trabajo	3/08/2021	1. Tercerización de servicios 2-informar a los estudiantes sobre jornadas de carnetización	CONCESIÓN: Acuerdo con pactado entre los intervinientes para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto DESPUES de su realización.	Vicerrectoría Administrativa	Jefe de Dependencia	Jefe de Dependencia	Diciembre de 2023	80% EFICIENTE Y MUY EFICAZ	SI

MATRIZ DE SERVICIOS/SALIDAS NO CONFORMES DARCA (continuación)

Dependencia/Programa Académico	División de Admisiones, Registro y Control								Año	2023
Descripción del servicio no conforme	Responsable que identifica la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Cargo del responsable que debe realizar la acción	Seguimiento - Líder/Gestor del Proceso	Fecha de Seguimiento	Evaluación de la eficacia de la acción tomada	Amerita tomar acción correctiva SI/NO
Inconformidad en la prestación de servicios de la dependencia por parte de estudiantes de pregrado, por falta de personal para atender un gran volumen de solicitudes y crecimiento de demanda	Jefe de Dependencia	3/08/2023	1. Solicitar mantener planta de personal del año 2005.	ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada y se trata con PLAN DE MEJORAMIENTO (FOR-26)	Jefe de Dependencia	Jefe de Talento Humano	Jefe de Dependencia	Diciembre de 2023		SI
Expedición de certificaciones de Terminación de Materias de Pregrado con demoras debido al procedimiento de revisión de notas e informe de verificación expedidos por la Facultad de Derecho	Jefe de Dependencia	3/08/2023	1. Informar a estudiantes que el trámite requiere tiempo prolongado, recomendar que la solicitud se realice con mayor tiempo por parte del estudiante (INSTRUCTIVO)	INFORMACIÓN: Se brinda la información relacionada para satisfacer SNC	Jefe de Dependencia	Jefe de Dependencia	Jefe de Dependencia	abril del 2023		SI

			2. acuerdo con la facultad de derecho para retomar la expedición de certificaciones expresamente para judicatura	ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada y se trata con PLAN DE MEJORAMIENTO (FOR-26)		Decanatura de Derecho	Jefe de Dependencia	abril del 2023		SI
Expedición de certificaciones de Posgrado y Egresados mayor a 10 días	Jefe de Dependencia	3/08/2023	1. Solicitar cambio de contratista	ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada y se trata con PLAN DE MEJORAMIENTO (FOR-26)	Jefe de Dependencia	Jefe de Dependencia	Jefe de Dependencia	enero de 2023	80% MUY EFICIENTE Y EFICAZ	SI

4.3.1 Resultados de las acciones implementadas

SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN	RESULTADO	EFICACIA
Inconformidad en la prestación de servicios de la dependencia por parte de estudiantes de pregrado, por falta de personal para atender un gran volumen de solicitudes y crecimiento de demanda.	1. Solicitar mantener planta de personal del año 2005: se solicita ingreso a la planta un profesional universitario	Aún está en proceso de implementación	Aún no culmina el plazo establecido para medir eficacia
Expedición de certificaciones de Terminación de Materias de Pregrado con demoras debido al procedimiento de revisión de notas e informe de verificación expedidos por la Facultad de Derecho.	1. Informar a estudiantes que el trámite requiere tiempo prolongado, recomendar que la solicitud se realice con mayor tiempo por parte del estudiante (INSTRUCTIVO) 2. acuerdo con la facultad de Derecho para retomar la expedición de certificaciones expresamente para judicatura	Reducción en el número de quejas en expedición de certificados Se realizó una reunión con el Decano de Derecho, quien acepta retomar la actividad, pero aún no se traslada el trámite a la misma Aún está en proceso de implementación	Aún no culmina el plazo establecido para medir eficacia
Expedición de certificaciones de Posgrado y Egresados mayor a 10 días.	Solicitar cambio de contratista	El contratista reemplazante realiza un mayor volumen que el anterior, no obstante, lleva poco tiempo y puede mejorar	Muy eficiente y eficaz 80%
Carnets de estudiantes no entregados oportunamente por falta de maquinaria e insumos	1. Tercerización de servicios 2-informar a los estudiantes sobre jornadas de carnetización	1. Se cuenta con contrato donde se han entregado alrededor de 3.500 carnets 2. Se informa a estudiantes de vigencia 2023 para la expedición de carnets, sin embargo, alrededor de 900 no asisten a las jornadas	80%

4.3.2 Ajustes relacionados con SNC de la División De Admisiones, Registro Y Control Académico (DARCA) 2023

Se debe actualizar en el nuevo formato.

5. AJUSTES DE LA METODOLOGÍA DE SALIDAS NO CONFORMES

Considerando la retroalimentación dada por docentes de las facultades de Ciencias Humanas y Sociales, Facultad de Ciencias Agrarias y a la guía y al formato en el mes de noviembre, se realizan ajustes al formato, logrando simplificar los campos para su diligenciamiento reduciendo en número de columnas de 14 a 7.

Este formato se valida nuevamente por un docente de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, quien lo diligencia sin problema, quedando así validada la versión definitiva del formato.

También como recomendación del docente de Contaduría, se elabora un instructivo para su diligenciamiento.

6. PLANEACIÓN DE CAPACITACIONES EN SALIDAS NO CONFORMES 2023

Se presenta al director del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional la propuesta del cronograma de capacitaciones a desarrollar en el segundo semestre de 2023:

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES SALIDAS NO CONFORMES													
DEPENDENCIA	jun-29	jul-06	ago-24	sep-07	sep-14	sep-21	oct-05	oct-19	nov-02	nov-16	nov-30	dic-07	dic-14
HUMANAS													
FACA													
DERECHO													
DARCA													
FIC													
FCCEA													
SALUD													
FJET													
FACNED													
ARTES													
VRI													
EGRESADOS													
Hora	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00
Espacio	Comité Curricular	Consejo de Facultad	Comité Curricular										

El 30/06/2023 por correo electrónico se solicita al director que se apruebe la ejecución del cronograma



Paola Marcela Certuche Muñoz <pacertuche@unicauca.edu.co>

Cronograma capacitación en Salidas No Conformes y oficio

mensaje

Paola Marcela Certuche Muñoz <pacertuche@unicauca.edu.co>
 Dirección Calidad Unicauca <direccioncalidad@unicauca.edu.co>

30 de junio de 2023, 12:51

Estimado profesor, reciba un cordial saludo:

Me permito presentar a usted la propuesta del cronograma de capacitaciones y el oficio relacionado de la convocatoria para Salidas No Conformes.

Muchas gracias.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES SALIDAS NO CONFORMES													
DEPENDENCIA	Jun-29	Jul-06	ago-24	sep-07	sep-14	sep-21	oct-05	oct-19	nov-02	nov-16	nov-30	dic-07	dic-14
HUMANAS													
FACA													
DERECHO													
DARCA													
FIC													
FCCEA													
SALUD													
FJET													
FACNED													
ARTES													
VRI													
EGRESADOS													
Hora	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00 - 12:00
Espacio	Comité Curricular	Consejo de Facultad	Comité Curricular										

Universitariamente,

PAOLA MARCELA CERTUCHE MUÑOZ
 Contratista
 Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
 Universidad del Cauca
 Calle 5 # 4-70 Edificio Santo Domingo
 Fijo: 6028209900 Ext:1313
 Skype: masse25

Y el oficio relacionado:

<p>Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional</p>	 <p>Universidad del Cauca</p>
<p>2.2-92.8/«TRD» Popayán, 18:36</p>	
<p>«Titulo» «Nombre» «Cargo» «Dependencia» Universidad del Cauca</p>	
<p>Asunto: capacitación en «Tema»</p>	
<p>Cordial saludo:</p> <p>Para la solución de problemas y el mejoramiento continuo institucional, es importante que los universitarios conozcan y apropien las herramientas que ofrece la gestión de calidad; por este motivo, el Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional, se permite invitar al:</p>	
<p>Capacitación en: «Tema» Día: «DÍA» Hora inicio: «HORA» Hora final: fin Lugar: «LUGAR» Impartido por: «FUNCIONARIO» Correo: «CORREO»</p>	
<p>Tomando en cuenta que en esta capacitación se analizarán situaciones de interés de coordinadores de programa, jefes de departamento y secretarios de facultad, es importante y pertinente lograr su participación en la misma; en ése sentido, se recomienda realizar esta actividad en el espacio de Comité Curricular o en el Consejo de la Facultad.</p>	
<p>Si no es posible realizar el taller en el horario propuesto, comedidamente se solicita en respuesta a este oficio se indique la fecha, hora y lugar disponibles.</p>	
<p>Universitariamente,</p>	
<p>ALEXANDER BUENDÍA ASTUDILLO Director</p>	

No se aprueba ni ejecuta. El director solicita que es necesario validar en al menos dos facultades para replicar luego en todas y considera vital que la capacitación se imparta a los gestores para que ellos sean quienes impartan la metodología en sus programas académicos y dependencias.

Una vez validadas la guía y formato, se realizan los ajustes respectivos, se solicita espacio en sesión de gestores para dar a conocer la estrategia que se implementará para capacitar en Salidas No Conformes:

 Paola Marcela Certuche Muñoz <pacertuche@unicauca.edu.co>

Espacio para socializar Salidas No Conformes
1 mensaje

Paola Marcela Certuche Muñoz <pacertuche@unicauca.edu.co>
Para: Dirección Calidad Unicauca <direccioncalidad@unicauca.edu.co>, JOSE ANTONIO GIRALDO RESTREPO <josegiraldo@unicauca.edu.co>
Cc: Certificación Calidad Institucional Auditorías Planes de Acreditación <certi_calidad@unicauca.edu.co>
Cco: Producto o Servicio No Conforme <servicionoconforme@unicauca.edu.co>

22 de noviembre de 2023, 13:11

Profesor Alexander: ¡Reciba un cordial saludo!

Con relación al tema de Salidas No Conformes, de acuerdo con lo que me ha indicado, es preciso dar a conocer a los gestores la nueva metodología para contar con su apoyo en la implementación en los programas académicos y dependencias.

Por esta razón, usted me indicó que es importante tratar el tema en la sesión de gestores; en ese sentido, comedidamente se solicita se brinde un espacio de 2 horas en la próxima reunión.

Quedo atenta.

¡Muchas gracias!

Universitariamente,

PAOLA MARCELA CERTUCHE MUÑOZ
Contratista
Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
Universidad del Cauca
Calle 5 # 4-70 Edificio Santo Domingo
Fijo: 6028209900 Ext:1313
Skype: masshe25

No entender lo que quieres es un problema de conocimiento. No tratar de obtener lo que quieres es un problema de motivación. No lograr lo que quieres es un problema de persistencia." JOHN MAXWELL



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

La sesión se lleva a cabo el 18 de diciembre de 2023, donde se expone el cronograma de capacitaciones a ejecutarse en 2024:

ALCANCE	SEMANAS								
	ENE-S4	FEB-S1	FEB-S2	FEB-S3	FEB-S4	MAR-S1	MAR-S2	MAR-S3	MAR-S4
HUMANAS	Capacitación					Seguimiento			
DERECHO	Capacitación					Seguimiento			
VRI	Capacitación					Seguimiento			
ARTES		Capacitación					Seguimiento		
FCCEA			Capacitación				Seguimiento		
FACA				Capacitación			Seguimiento		
FIC					Capacitación			Seguimiento	
SALUD		Capacitación						Seguimiento	
FIET			Capacitación					Seguimiento	
FACNED				Capacitación					Seguimiento
DARCA					Capacitación				Seguimiento

Capacitación
 Seguimiento

Se envían a los gestores las diapositivas y cronograma el 20 de diciembre de 2023.



Producto o Servicio No Conforme <servicionoconforme@unicauca.edu.co>

Presentación Estrategia "Solución de Problemas" realizada en la sesión de Gestores de Calidad 18/12/2023

1 mensaje

20 de diciembre de 2023, 13:26

Producto o Servicio No Conforme <servicionoconforme@unicauca.edu.co>

Para: Dirección Calidad <direccioncalidad@unicauca.edu.co>, Certificación Calidad Institucional Auditorías Planes <certi_calidad@unicauca.edu.co>, Centro de Calidad CGC-AI <acredigra@unicauca.edu.co>
Cc: Alejandra Arias Gordillo <ajariasgo@unicauca.edu.co>, JORGE ANIBAL CORAL GUERRON <jgorcora@unicauca.edu.co>, Isabel Cristina Chamorro Lopez <icristy@unicauca.edu.co>, Diego Erickson Huaman Canencio <dlegohc@unicauca.edu.co>, Adriana Milena Hurtado Montoya <adrianah@unicauca.edu.co>, Eliécer Arteaga Ramirez <earteaga@unicauca.edu.co>, Mercy Lorena Urbano Pardo <mercyurbano@unicauca.edu.co>, CARLOS ANDRES CHANTRE ORTIZ <cohantr@unicauca.edu.co>, Sergio Alejandro Trochez Quiquanas <sergiotrochez@unicauca.edu.co>, Nidia Meneses <nmeneses@unicauca.edu.co>, Erika Yissela Ruiz Muñoz <eyissela@unicauca.edu.co>, Luis Alfredo Lopez Quinayas <luislopez@unicauca.edu.co>, Virginia Solarte MuNoz <vsolarte@unicauca.edu.co>, Ruth Isabel Gamez Farias <rigamez@unicauca.edu.co>, MAYRA CRISTINA RAMOS BENITEZ <mrayrac@unicauca.edu.co>, Cristian David Muñoz Paz <constanmotta@unicauca.edu.co>, JULIO CESAR ULCUE TRUJILLO <julcue@unicauca.edu.co>

2.2-1.50/950
Popayán, 20 de diciembre de 2023

GESTORES DE CALIDAD
Universidad del Cauca

Asunto: presentación Estrategia "Solución de Problemas" realizada en la sesión de Gestores de Calidad 18/12/2023

Cordial saludo:

Estimados auditores: el 18 de diciembre tuvimos la oportunidad de introducirnos al fundamento del principio "Enfoque sistémico" y dar a conocer la estrategia de "Solución de Problemas" diseñada desde el Área de Certificación del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional, para orientar en el tratamiento de: No Conformidades, PQRSF, Salidas no Conformes, usando herramientas de gestión propiciadas por la ISO 9001:2015.

En la sesión de gestores se presentó el cronograma de capacitación del primer trimestre 2024 y la presentación realizada se adjunta a este correo.

Para el ajuste de la metodología de tratamiento y formato de Salidas No Conformes, se tomaron en cuenta las valiosas observaciones y requerimientos manifestados por los docentes participantes en las sesiones realizadas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Facultad de Ciencias Agrarias y un docente de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

Es importante indicarle también, que esta iniciativa se generó con el fin de atender las necesidades de capacitación manifestadas en 2023.

En el 2023, se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación en temas de certificación, mediante una encuesta enviada a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la cual fue aplicada por: la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, la División Administrativa y de Servicios, la División TIC, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Institucional, la Oficina de Control Interno y 6 facultades (excepto Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativa).

Donde manifestaron requerir capacitación en: Indicadores de Gestión, Seguimiento de Planes de Mejoramiento, Riesgos y Oportunidades, Planes de Mejoramiento, No Conformidades, Salidas No Conformes, Medición de Satisfacción, Análisis de causas, Gestión del cambio, Estructuración, Lvmen, organización de procesos y procedimientos y Contexto.

La modalidad preferida es: presencial.

Metodología preferida: taller práctico.

Número de horas disponibles por sesión preferida: 2 horas.

Otros temas: Acreditación de Alta Calidad, Gestión Pública COSO.

En este sentido, el CGCyAI el próximo año implementará un plan de capacitaciones para las temáticas identificadas de Certificación y orientada prioritariamente a quienes manifestaron la necesidad.

A medida que transcurra el tiempo, seguirán siendo socializados los cronogramas de capacitación.

Muchas gracias.

Universitariamente,

Original firmada
PAGLA MARCELA CERTUCHE MUÑOZ
Contratista
Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
Universidad del Cauca
Teléfono: 8009900- Extensión: 1313

ANEXOS

ANEXO 1. PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

En 2023 se considera utilizar una guía metodológica y dar de baja el procedimiento PE-GS-2.2.1- PR-4; el cambio significativo que se realizó consistió en ajustarlo con las etapas del ciclo PHVA y simplificar el formato, para su diligenciamiento.

ANEXO 2. GUÍA METODOLÓGICA DE SALIDAS NO CONFORMES

Se aprueba el 1 de junio de 2023 y se publica en Lvmen, en: [PE-GS-2.2.1-OD-13](#)
[Guía Metodológica para el Tratamiento de Servicio No Conforme V1.pdf](#)

ANEXO 3. FORMATO DE REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES

Se crea la versión 11 de prueba del formato: PE-GS-2.2.1-FOR-12, presentado el 1 de junio de 2023 que incorpora casillas como cuando se presenta, causa raíz, plazo para el desarrollo y una segunda hoja para registrar el análisis de causas.

 Universidad del Cauca*	Direccionamiento Estratégico Gestión de la Certificación Tratamiento de Salidas No Conformes											Versión: 11	
												Código: PE-GS-2.2.1-FOR-12	
												Fecha de Actualización: 7/06/2023	
Dependencia/Programa Académico												Año	
Descripción de la Salida No Conforme	Responsable que identifica la salida no conforme	Fecha de identificación	Cuándo se presenta	Amerita tomar acción correctiva SI/NO	Causa Raíz (para NC)	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Plazo para el Desarrollo	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Cargo del responsable que debe realizar la acción	Seguimiento - Líder/Gestor de Calidad del programa o	Fecha de Seguimiento	Evaluación de efectividad

Luego de la validación dada por docentes de tres facultades, se simplifica el formato, quedando así el formato vigente, el cual está publicado en Lvmen [PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento a Salidas No Conformes V11.xlsx](#):

 Universidad del Cauca*	Direccionamiento Estratégico Gestión de la Certificación Tratamiento de Salidas No Conformes						Código: PE-GS-2.2.1-FOR-12	
							Versión: 11	Fecha de Actualización: 23/11/2023
	Dependencia/Programa Académico						Año	
Descripción de la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Fecha de finalización de la actividad	Evaluación de efectividad		
Diligenciado por				Cargo	Rector/a			
				Ver instructivo				



El formato incluye una hoja nueva para poder realizar el análisis de causas y corrección:

Anexo: Formato de Registro de Acciones Correctivas y de Mejora

Fecha	DD	MM	AA
-------	----	----	----

Descripción del Hallazgo: (No Conformidad, Observaciones OCI y Hallazgos CGR)

Corrección (Aplica para NC, las observaciones OCI y hallazgos CGR que requieran mejora inmediata)

Corrección	Evidencia	Fecha de Implementación

Identificación y análisis de causas (La metodología que se puede utilizar es: Los cinco porqués.)

La técnica de los cinco porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa/efecto que genera un problema en particular. El objetivo final de este método es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

Diligencie aquí

1 ¿Por qué?	
2 ¿Por qué?	
3 ¿Por qué?	
4 ¿Por qué?	
5 ¿Por qué?	

Firma del responsable del cierre de la acción:

ANEXO 5. DIAPOSITIVAS

Se encuentran en Drive de Certificación, en:

https://docs.google.com/presentation/d/1HPIE0-Sj9s9LM6ws7TmFCMyiNijhDETN?rtpof=true&usp=drive_fs

ANEXO 3. INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE SALIDAS NO CONFORMES

Se encuentra publicado en Lvmen [PE-GE-2.2.1- IN 8-Instructivo Salidas No Conformes 2023 v1.pdf](#).

7. RESULTADOS OBTENIDOS EN SALIDAS NO CONFORMES VIGENCIA 2023

Responsable: Paola Marcela Certuche Muñoz
Cargo: contratista CGCyAI

1. DOCUMENTOS ACTUALIZADOS SALIDAS NO CONFORMES: (4)

1. Guía metodológica de SNC
2. Formato Matriz de SNC
3. Diapositivas de presentación
4. Instructivo

2. CAPACITACIONES EN SALIDAS NO CONFORMES (6)

RECIBE	FECHA	TEMA
División de Admisiones, Registro y Control Académico	13/03/2023	Matriz de Salidas No Conformes
Programa de Derecho	06/03/2023	Matriz de Salidas No Conformes
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	29/06/2023	Capacitación en Salidas No Conformes, No Conformidad y tratamiento de PQRS
Facultad de Ciencias Agrarias	6/07/2023	Sensibilización en Salidas No Conformes
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	23/11/2023	Registro de Salidas No Conformes
Gestores de Calidad del CGCyAI	18/12/2023	Sensibilización en Salidas No Conformes y cronograma de capacitaciones 2024

2. MATRICES SUSCRITAS (3)

RECIBE	FECHA	TEMA
División de Admisiones, Registro y Control Académico	13/03/2023	Matriz de Salidas No Conformes
Programa de Derecho	06/03/2023	Matriz de Salidas No Conformes
Contaduría Pública	23/11/2023	Matriz de Salidas No Conformes