



Sistema Integrado de Gestión



Boletín Informativo Nro. 9

Agosto 11 de 2010

LOS REQUISITOS DEL USUARIO

DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



En los sistemas de calidad, la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario (cliente) constituye uno de los elementos más importantes y base del éxito organizacional. Saber escuchar, entender, tener disposición para ofrecer soluciones, respetar, ayudar, apreciar y recordar al usuario son algunas de las actitudes que hacen una buena atención a ellos. La satisfacción de las necesidades de los usuarios depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El propósito de cualquier institución debe ser la identificación y bienestar de estas necesidades y expectativas de los usuarios, además de otras



partes interesadas (funcionarios, proveedores y sociedad en general) para lograr ventaja competitiva y un quehacer de una manera eficaz, eficiente y efectiva, con el fin de obtener, mantener y mejorar el desempeño global de la organización.



La Universidad del Quindío y como parte fundamental del Sistema Integrado de Gestión, ha determinado, a partir de encuestas, los requisitos del usuario frente al servicio, en los macroprocesos que tienen relación directa con estos: Investigación, proyección Social, Bienestar Institucional y Gestión Biblioteca.

“ Saber escuchar, entender, tener disposición para ofrecer soluciones, respetar, ayudar, apreciar y recordar al usuario son algunas de las actitudes que hacen una buena atención a ellos.”



ASPECTOS RELEVANTES PARA EL USUARIO EN CUANTO A LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LOS MACROPROCESOS

DOCENCIA	INVESTIGACIÓN
<p>PLANTA FÍSICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca, centros de documentación o laboratorios • Salas de internet <p>RECURSOS DE APOYO DIDÁCTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de Cómputo • Equipos laboratorio <p>FORMACIÓN PROPIA DEL PROGRAMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de estudios actualizado y pertinente • Desarrollo de espacios académicos prácticos <p>PROFESORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional adecuada • Motivación del profesor hacia los estudiantes <p>SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de estudiantes en el programa • Limpieza y mantenimiento de las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos disponibles para financiar proyectos • Imparcialidad en la evaluación de proyectos • Atención oportuna, • Recursos y aval para grupos de investigación. <div data-bbox="768 1180 1432 1728" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;">GESTIÓN BIBLIOTECA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico actualizado, diverso y pertinente • Disponibilidad del m Material bibliográfico • Horarios amplios • Amabilidad, cordialidad y respeto por parte de los funcionarios • Organización de las colecciones </div>

PROYECCIÓN SOCIAL	BIENESTAR INSTITUCIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el servicio • Instalaciones adecuadas • Tiempo de entrega del producto o servicio 	<p>CULTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedad en los créditos • Expectativa en los créditos • Formación integral <p>DEPORTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física • Variedad en los créditos • Formación integral • Manejo del tiempo libre <p>DESARROLLO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Atención al cliente • Solución adecuada a los problemas •



Importante LÍDERES Y FUNCIONARIOS DE MACROPROCESOS FORMATOS DE USO MASIVO EN LA UNIQUINDÍO

Nos permitimos informar a toda la comunidad universitaria que en adelante, los formatos que habitualmente se encontraban por **Servicios Informáticos** (Lado derecho página web) serán ubicados en cada uno de los Macroprocesos y procesos a los cuales corresponden (Lado derecho página web) en el Link del Sistema Integrado de Gestión (SIG). A continuación se relacionan los formatos más utilizados, las dependencias y macroprocesos donde corresponden:

Formato	Dependencia y Macroproceso
SOLICITUD DE SERVICIOS	Dependencia: Compras y Suministros Macroproceso Gestión Financiera
SOLICITUD DE LIQUIDACION DE VIATICOS, TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y MOVILIDAD ACADÉMICA	Dependencia: Tesorería Macroproceso Gestión Financiera
SOLICITUD DE REPARACIONES	Dependencia: Centro de Mantenimiento Macroproceso Campus Universitario Proceso: Mantenimiento Planta Física
SOLICITUD DE APOYO A EVENTOS	Dependencia: Centro de Mantenimiento Macroproceso Campus Universitario Proceso: Mantenimiento Planta Física
REGISTRO DE ASISTENCIA	Macroproceso Gestión de la Calidad Control de Documentos
SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O INCLUSIÓN DE DOCUMENTOS	Macroproceso Gestión de la Calidad Control de Documentos
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Macroproceso Gestión de la Calidad Acciones Correctivas, preventivas y de mejora

Ingresar al SIG y al Mapa de Procesos de la Universidad del Quindío

The screenshot shows the website header with the logo and name of the Universidad del Quindío. Below the header is a navigation bar with tabs for Admitidos, Estudiantes, Egresados, Docentes, Administrativos, and Ayuda. The main content area features a news section titled 'Así va la U' with several articles. On the right side, there is a vertical menu with various links, including 'Oferta Académica', 'Calendario Académico', 'Sistema Integrado de Gestión' (highlighted with a red circle), 'Admitidos', 'Internacionalización', 'Campus Virtual', 'Estrategia Virtual', 'Directorio', 'Servicios Informáticos', 'Servicios Académicos', 'Pago de Derechos Pecuniarios', 'Contratación', 'Proveedores Formato', and 'de Transferencia'. A red arrow points from the bottom right towards the 'Sistema Integrado de Gestión' link.



Viene de la
página 3



Ubicar el Macroproceso en el cual se encuentra el formato; Ejemplo Formato de solicitud de Reparaciones del Macroproceso Campus Universitario, proceso Mantenimiento Planta Física



Mantenimiento Planta Física

- Código: A.AC-01.00.01.F.01 Diagnóstico de la Planta Física.
- Código: A.AC.01.00.03.F.02 Encuesta de Evaluación Servicio Aseo.
- Código: A.AC-01.00.01.F.02 Trabajos de Cerrajería.
- Código: A.AC-01.00.01.F.01 Orden de Trabajo.
- Código: A.AC-01.00.02.F.02 Supervisión Trabajos.
- Código: A.AC-01.00.03.F.01 Formato de Solicitud de Apoyo a Eventos.
- Código: A.AC-01.00.02.F.01 Formato de Solicitud de Reparaciones.

- Archivo: .XLS (Microsoft Excel Office).
- Archivo: .DOC (Microsoft Word Office).
- Archivo: .DOC (Microsoft Word Office).
- Archivo: .DOC (Microsoft Word Office).
- Archivo: .DOC (Microsoft Word Office).
- Archivo: .XLS (Microsoft Excel Office).
- Archivo: .XLS (Microsoft Excel Office).

Así mismo se informa que posteriormente también serán ubicados en cada una de las Dependencias (Lado izquierdo página web) al cual pertenecen y su ingreso se hará de la siguiente manera:



Viene de la
página 4

No olvide que el guayacán floreció ante la admiración de todos. Así mismo, cada día debe florecer en nosotros la esperanza renovada por un mejor mañana, haciendo un trabajo creativo y novedoso por la universidad del Quindío y que alimente nuestro espíritu para estar fortalecidos ante las posibles adversidades, como aquella que hoy ya no le hace atractivo.

