



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ**

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD

MATRIZ DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO: EST-PIC-PC-004-FM-001

VERSIÓN: 001

FECHA: 27/03/2023

PÁGINA 1 DE 1

PROCESO GESTIÓN DE LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL / SERVICIOS NO CONFORMES

ETAPAS	POSIBLE SALIDA SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTOS	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN
Preinscripción	1. El usuario ingresa mal los datos de contacto	Después de recibir la notificación por correo electrónico o de forma verbal, se solicitan los datos nuevamente y se realiza la corrección.	JOHANNA BUSTOS (Apoyo a inscripciones EFACC) LINA RUEDA (Apoyo a inscripciones EFACC)	Coordinación General de las EFACC
	2. Desinformación por parte del usuario acerca del proceso y la oferta académica.	Después de recibir la notificación por correo electrónico, llamada, red social o de forma verbal, se brinda la información requerida y se redirecciona a los lugares destinados para la realización de la pre inscripción.	JOHANNA BUSTOS (Apoyo a inscripciones EFACC) LINA RUEDA (Apoyo a inscripciones EFACC) Recepción y Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
Inscripción (Nuevos) Prematricula (Antiguos)	1. Al ser aceptado para alguna de las escuelas artísticas de las EFACC, no llega al correo inscrito el usuario y contraseña para ingreso a plataforma. (nuevos)	El usuario debe enviar una solicitud a soporte técnico para que desde dicha área se de solución al inconveniente. Esta solicitud se hace por medio de link de solicitudes o PQRS información en pagina web o proporcionada por el equipo de coordinadores, recepción o apoyo a inscripciones.	Soporte técnico (Gestión de recursos informáticos)	Coordinación General de las EFACC
	2. En la plataforma no se generó la orden de pago o el descuento solicitado por el usuario. (nuevos y antiguos)	Llegada la solicitud de ayuda, se hace un acompañamiento por parte de el apoyo a inscripciones quienes generarán la orden de pago o le realizarán los cambios requeridos.	JOHANNA BUSTOS (Apoyo a inscripciones EFACC) LINA RUEDA (Apoyo a inscripciones EFACC)	Coordinación General de las EFACC
	3. No aparecen en plataforma los cursos a los que el usuario debe inscribirse. (antiguos)	Los coordinadores de cada área reciben la solicitud y realizan el proceso de parametrización en plataforma.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
	1. Teniendo en cuenta que la formalización de la matrícula se da en el momento en el que el usuario cancela en banco o plataforma. Por lo tanto se puede presentar una demora en actualizar el pago en plataforma y el estudiante no aparece activo.	Se realiza el diagnóstico para evaluar si es un problema de plataforma o de soporte externo de banco para de esta manera dar solución y activar al estudiante según registro de pago.	Coordinadores de área.	Coordinadores de área y Coordinación General de las EFACC

Matrícula	2. Inconformidades por no poder ingresar a clase debido a no cancelación de orden de pago.	Se brinda la información requerida y se redirecciona a los lugares destinados para la realización de la pre inscripción. Además se reitera la socialización de la resolución de inscripciones.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
	3. Se realizan correctamente todos los pasos para la formalización de la matrícula pero el estudiante no aparece en plataforma.	Recibida la información del caso en particular, se realiza un diagnóstico desde la coordinación de las EFACC y si no se puede dar solución se pasa un requerimiento a soporte de la plataforma q10.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
Desarrollo de clases	1. Posible impuntualidad o falla inesperada de un maestro a clase.	El coordinador del área en específico recibirá los estudiantes citados para reemplazar al formador mientras esta llega o si es una ausencia por algún tipo de caso imprevisto, se procederá a enviar la información a los estudiantes de la cancelación de la clase y el compromiso de preposición de esta por parte del formador.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
	2. Inconvenientes para el desarrollo de las clases debido a problemas con el lugar de clase.	El formador informa a la coordinación quien según el análisis de la situación, direccionarán el caso al área logística, servicios generales y si es el caso a salud y seguridad en el trabajo para una solución en el momento.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
Evaluación y promoción	1. El estudiante no es calificado correctamente y esto le impide la promoción al curso siguiente causando problemas con la prematrícula.	Realizar la corrección manual desde la coordinación para de esta manera habilitar los cursos correspondientes para prematrícula.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
	2. Los estudiantes no son renovados en la plataforma para el semestre a abrir inscripciones causando confusión en el proceso de inscripción.	Se realiza de manera inmediata la renovación en masa o particular teniendo en cuenta el caso y se verifica que se encuentra toda la información en el perfil del estudiante.	Coordinadores de área.	Coordinación General de las EFACC
PROCESO DE GESTIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CAJICÁ / SERVICIOS NO CONFORMES				
ETAPAS	POSIBLE SALIDA SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTOS	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN
Afiliación	1. Ingreso de información incorrecta de algún usuario nuevo al sistema KOHA.	Una vez sea detectado el error de registro, se contacta al usuario para verificar y corregir los datos.	Bibliotecaria encargada.	Coordinación general de la RBPC.
Catalogación	2. Catalogación incorrecta de un material bibliotecario en el sistema KOHA.	Una vez sea detectado el error se debe realizar la corrección inmediata para acceder de forma correcta al recurso.	Bibliotecaria encargada.	Coordinación general de la RBPC.
Servicios bibliotecarios	3. Apertura o cierre de la biblioteca, por fuera de los horarios programados y sin dar aviso a los usuarios.	Se debe informar a los usuarios, por todos los medios disponibles, las razones por las cuales se hizo la apertura o cierre por fuera de los horarios establecidos.	Bibliotecaria encargada.	Coordinación general de la RBPC.

Préstamo	4. Préstamo de material obsoleto, dañado o deteriorado	Una vez detectado el material, se recoge para su proceso de baja definitiva.	Bibliotecaria encargada.	Coordinación general de la RBPC.
PROCESO DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO / SERVICIOS NO CONFORMES				
ETAPAS	POSIBLE SALIDA SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTOS	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN
Investigación	1.El investigador hace entrega de una investigación poco profunda por imposibilidad de acceder a toda la información necesaria.	Gestión de los permisos y tiempos necesarios para el acceso a toda la información implementando herramientas como entrevistas, visitas de campo, etc., dentro de los procesos de investigación patrimonial.	Equipo de investigación patrimonial.	Coordinación general de patrimonio.
Socialización	1. Posible impuntualidad o falla inesperada del expositor.	El coordinador del área en específico recibirá los asistentes citados para reemplazar al expositor mientras esta llega o si es una ausencia por algún tipo de caso imprevisto, se procederá a enviar la información a los usuarios de la cancelación de la socialización y el compromiso de preposición de esta por parte del expositor.	Equipo de patrimonio asignado.	Coordinación general de patrimonio.
	2. Entrega de información errónea y fuera de contexto por parte del expositor, en relación a la temática asignada.	La coordinación de área realizará una reunión de revisión previa a la socialización para verificar la planeación de la actividad por parte del expositor.	Equipo de patrimonio asignado.	Coordinación general de patrimonio.
Exposiciones y talleres	1. Bajo impacto en la participación de las exposiciones y talleres programados.	Fortalecimiento de los procesos de divulgación de las actividades de la curaduría y medición de la satisfacción del cliente para determinar oportunidades de mejora.	Curador	Coordinación general de patrimonio.
PROCESO DE GESTIÓN DEL TURISMO / SERVICIOS NO CONFORMES				
ETAPAS	POSIBLE SALIDA SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTOS	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN
Orientación y divulgación sobre de los servicios turísticos (Punto de información turística)	1. Información incompleta por falta de recursos de comunicación, inseguridad y/o mantenimiento de la infraestructura del PIT.	Encerramiento a los balcones del PIT. Uso de herramientas digitales para la divulgación a los usuarios del mapa de Cajicá, el cual se encuentra en la pagina web de turismo.	Informadores Turísticos	Coordinación de Turismo
Recorridos Turísticos	1. No se lleva a cabo el recorrido turístico programado, por causas de fuerza mayor.	Reagendar el recorrido según disponibilidad de los usuarios y según cronograma estipulado.	Coordinación de Turismo	Coordinación de Turismo
	2. Que el recorrido turístico no cumpla expectativas del usuario.	Explicación y sensibilización previa al recorrido.	Coordinación de Turismo	Coordinación de Turismo

	3. Accidente ocurrido durante el recorrido turístico institucional (no hay cubrimiento-tarjeta de asistencia médica).	Solicitar a asistencia las coberturas de tarjetas de asistencia médica.	Coordinación de Turismo	Coordinación de Turismo
CCT	1. No hay representatividad de la cadena de valor del turismo. (Consejo consultivo de turismo)	Convocatorias reuniones virtuales y presenciales, llamadas personalizadas, correos electrónicos, mensajes, difusión redes sociales, actas y demás evidencias.	Coordinación de Turismo	Coordinación de Turismo
EVENTOS	1. Eventos Internos: Bajas ventas de los comerciantes que participan en el evento.	Mejorar el plan de comunicaciones para que tenga mayor impacto en la comunidad.	Coordinación de Turismo	Coordinación de Turismo
	2. Eventos externos: que no se cumplan con las condiciones para que los PST participen en el evento, (el evento se realice en un lugar distante que requiera logística), generando deserción en la participación de los procesos gubernamentales.	Dejar avalados los procesos por Calidad y/o por acuerdo.	Coordinación de Turismo	Coordinación de Turismo
PROCESO DE GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL / SERVICIOS NO CONFORMES				
ETAPAS	POSIBLE SALIDA SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTOS	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN
CONVOCATORIA	Categorías desiertas	Evaluación antecedentes de dicha categoría, revisar causales de deserción. Definir la proyección de dicha categoría en convocatorias futuras	Líder del área de fomento	Fomento
	Baja participación en la convocatoria	Mejorar las estrategias actuales de difusión y crear estrategias nuevas para generar mayor impacto.	Todas las áreas (área líder del evento)	Fomento
REVISION DOCUMENTAL	No cumplimiento de requisitos documentales de la convocatoria	Contemplar en el cronograma que se pueda subsanar documentos	Todas las áreas (área líder del evento)	Líder de área
EJECUCIÓN EVENTO	Cancelación de último momento de un artista	Ajustar el cronograma de acuerdo a la eventualidad	Lider del área de eventos	Fomento
	Retraso en la programación	Ajustar el cronograma de acuerdo a la eventualidad	Todas las áreas (área líder del evento)	Fomento
	Fallos técnicos	Revisar, corregir y reanudar		Eventos
	Baja asistencia de público	Mejorar las estrategias actuales de difusión y crear estrategias nuevas para generar mayor impacto.	Todas las áreas (área líder del evento)	Fomento
ENTREGA DE ESTIMULOS (CUANDO APLIQUE)	No entregar la totalidad de certificaciones a los artistas participantes	Revisar previamente la existencia de todos los certificados a entregar	Todas las áreas (área líder del evento)	Fomento