

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
BANCO DE PROYECTOS

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO



INFORME DE SERVICIOS NO CONFORMES II-2015

PREPARADO POR:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ: *Jefe Oficina Gestión Calidad*

LILIANA MOLINA HERNÁNDEZ: *Técnico Administrativo de Calidad*

PRESENTACIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho reconoce como SNC todos los servicios ofrecidos que no cumplen con los requisitos establecidos, así como toda situación que afecte la calidad del servicio, la satisfacción del usuario o el desarrollo normal de algún proceso.

Por lo tanto este procedimiento aplica para los procesos misionales y los que prestan atención directa a los usuarios de la UNIAJC, y en él se establecen los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del Servicio No Conforme (SNC) de tal forma que se generen acciones que garantice un adecuado servicio.

OBJETIVO

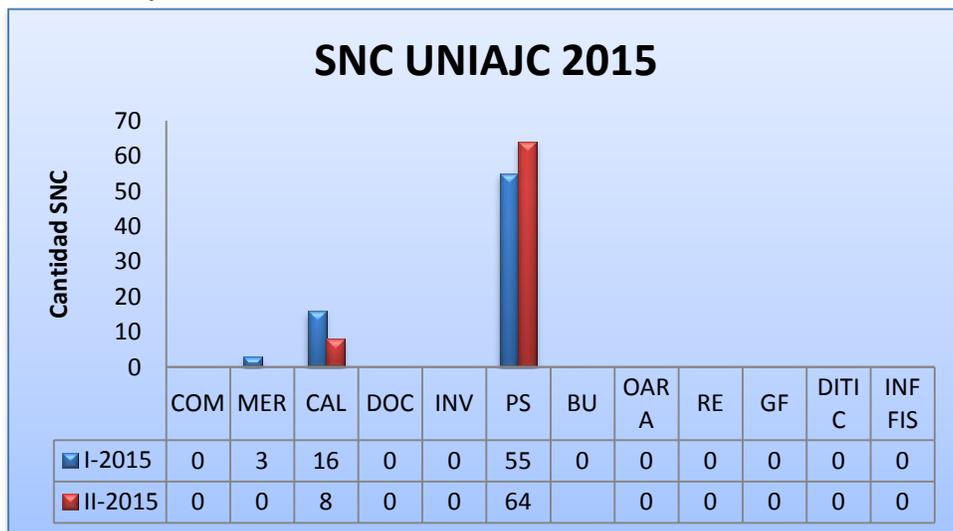
Definir los SNC más repetitivos y representativos que se presentan en la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), con el fin de tomar medidas y acciones remediales que minimicen tales no conformidades.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Durante el primer semestre del 2015 SNC con corte al 30 de Junio los procesos reportaron 74 SNC, mientras que en el segundo semestre con corte al 30 de diciembre se reportaron 72 SNC.

De los 15 procesos con los que actualmente cuenta la UNIAJC, se excluye el reporte de SNC de los procesos: Direccionamiento Estratégico – Gestión Humana – Gestión Jurídica - Evaluación Seguimiento y Control.

En lo recorrido del año el proceso que reportó más servicios no conformes fue Proyección Social en CEFTEL y la Oficina de Gestión de la Calidad.



CONSOLIDADO SNC	I-2015	II-2015
COMUNICACIONES	0	0
MERCADEO	3	0
CALIDAD	16	8
DOCENCIA	0	0
INVESTIGACIONES	0	0
PROYECCIÓN SOCIAL	55	64
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	
ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	0	0
RECURSOS EDUCATIVOS	0	0
GESTIÓN FINANCIERA	0	0
DITIC	0	0
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	0	0
TOTAL SNC	74	72

Se evidencia en los SNC reportados por Proyección Social – CEFTEL; que son repetitivos y recurrentes durante todo el año, descritos a continuación:

- Adecuación física del Laboratorio de Circuitos Eléctricos y Electrónicos
- Falta de señalización en cada uno de los pisos
- Inseguridad en las ventanas de los pisos altos
- La puerta de ingreso a la sede, se encuentra averiada
- La puerta de salida de emergencia esta sellada por falta de llaves
- Los baños de los estudiantes no tienen puertas
- Los salones 202/302/402/403, requieren de persianas
- Puerta de la terraza sin llaves
- Ausencia de bombillos en los baños de los estudiantes
- falta puerta en el laboratorio de Instalaciones Eléctricas
- No hay servicio de cafetería y fotocopiadora en la jornada de la mañana
- La puerta de salida de emergencia esta sellada por falta de llaves

En los anteriores casos reportan dentro de las acciones de seguimiento y verificación que “en espera de respuestas por parte de la Oficina de Servicios Operacionales” o “en espera de respuestas por parte de la Oficina de Salud Ocupacional”.

En los SNC reportados por la Oficina de Gestión de la Calidad, se continúa reportando la demora en el trámite de respuesta a PQRS, pero con una disminución en el número de casos, así:

PERIODO	TOTAL PQRS	PQRS FUERA DE TIEMPO	TIEMPO PROM. RESPUESTA TARDIA
I – 2015	87	16	38 días
II – 2015	110	8	20 días

Las dependencias que más demoran en dar respuesta a las PQRS son: Bienestar Universitario - Infraestructura Física - Servicios Generales.

Mercadeo reportó SNC los tres primeros meses del semestre, en adelante no ha generado ni reportado SNC. Con respecto al resto de las dependencias durante lo recorrido del primer semestre las dependencias no han reportado servicios no conformes, por lo tanto no hay evidencia de los mismos. De ahí a que el total de SNC se haya reducido considerablemente.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- En los dos semestres del 2015 los SNC reportados por Proyección Social, fueron los mismos y la verificación en todos los casos era: “en espera de respuestas por parte de la Oficina de Servicios Operacionales” o “en espera de respuestas por parte de la Oficina de Salud Ocupacional”. Por lo anterior es importante aclarar y definir que es un servicio no conforme para proyección social.
- Aunque una de las acciones de mejora que se implementó en el 2014 para recibir por parte de los procesos; sus reportes de servicios no conformes más ajustados a la realidad, que consiste en enviar un recordatorio mes a mes a través del calendario de Outlook, solicitando el envío de SNC en los primeros días del mes. Se evidencia que el 2015 los procesos justificaban no tener servicios no conformes.
- Lo anterior lleva a cuestionar si los actuales SNC identificados continúan aplicando a los procesos o las acciones que se toman son suficientes para que no se presenten. Vale la pena revisar con cada uno de los procesos, cuáles, cómo y dónde se les generan SNC y que acciones remediales tomar.
- Se recomienda que la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con líderes y gestores de procesos revisen la información reportada en los últimos años, para actualizar los que actualmente tienen identificados como SNC. Así como también socializar y divulgar la importancia de estos en pro de la mejora continua.
- Generar estrategias y acciones para que los procesos se apropien de las acciones que les genera SNC y tengan claridad de ellos.
- Teniendo en cuenta la gestión del cambio que se está realizando desde las jornadas de Desarrollo Organizacional, se ha considerado para el 2016 no solicitar el reporte de SNC a fin de que estos estén definidos y alineados con la nueva estructura del mapa de procesos.