

## INFORME SNC (I-2014)

### 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.

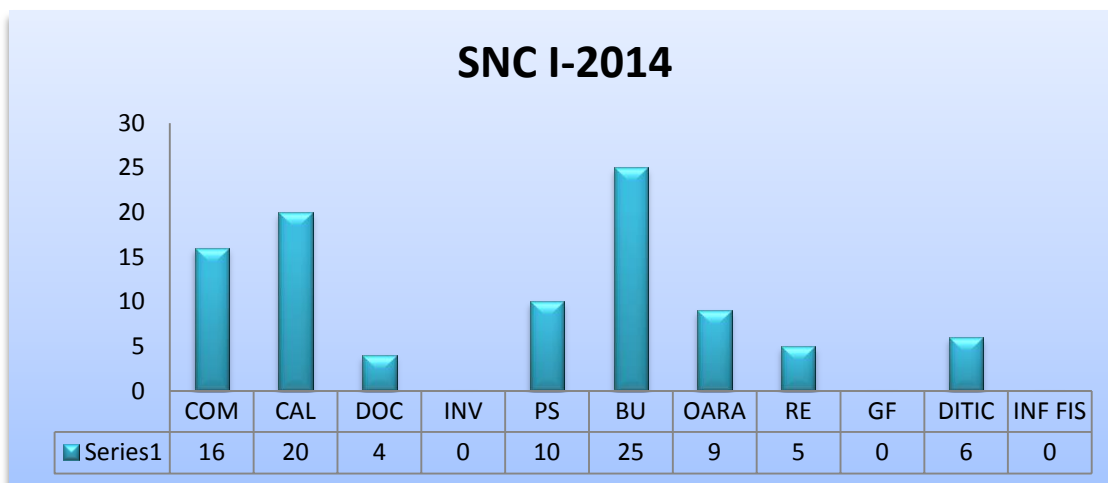
### OBJETIVO

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

El periodo de análisis de los SNC es el primer semestre del año I-2014 con corte al 30 de Junio, en donde se ha solicitado a los procesos reportar cada mes los principales servicios no conformes identificados.

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 primer semestre se reportaron 95 SNC, los procesos con mayor número de servicios no conformes son Bienestar Universitario y la Oficina de Gestión Calidad.



- Direccionamiento Estratégico:** No Aplica
- Comunicaciones:** Integrado por la Oficina de Mercadeo, Archivo y Comunicaciones, reportó en el primer semestre del 2014 16 SNC. El SNC más repetitivo en el año fue la emisión de informativos a destiempo aspecto repetitivo desde el año anterior y fallos en la plataforma que impide realizar inscripciones.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
<b>2. COMUNICACIONES - MERCADERO</b>	Material POP con errores de digitación	2
	Emitir información errónea a través de los medios de comunicación de la región	1
	Emisión de informativos a destiempo	3
	Utilización inadecuada de la Imagen corporativa	1
	La no recepción de la correspondencia por parte de las oficinas	1
	No se realizó la entrega a tiempo de la diagramación del libro Matemáticas financieras	1
	Grabar el programa y ponerlo en la web (programación a la parrilla)	1
	Se le dio errado el valor del programa a un usuario	2
	Se callo la plataforma y no se pudo realizar inscripciones	3
	No se encuentra pensum académico de ing. Electrónica y Admón. en Salud en la página de la Institución.	1
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>16</b>

- Gestión Calidad Institucional:** En lo recorrido del semestre se han presentado **20 SNC**, presentándose un incremento con respecto al año anterior, el que más incide es la demora en respuesta a PQRS, el indicador de demora se presentó principalmente con el proceso Bienestar Universitario cuyo tiempo promedio de respuesta se incrementó a 34 días. Aun cuando se envían recordatorios y se llama a la dependencia para recordar la oportuna respuesta.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
<b>3. CALIDAD</b>	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS	20
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>20</b>

4. **Docencia:** De las dependencias y facultades del proceso, solo la facultad de ingenierías ha reportado 4 SNC, donde se presentó dos por ejecución fallida de la planeación por cuenta de los estudiantes sin matrícula académica o financiera. Los otros dos son por situaciones diferentes.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
4. DOCENCIA FACULTAD DE INGENIERIAS + FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	Ejecución fallida de la planeación por cuenta de los estudiantes sin matrícula académica o financiera	2
	Tema de PID de la asignatura de SISTEMAS AUTOMATICOS DE CONTROL grupo 518 sin terminar en el periodo 2-2013	1
	El vocero del grupo 709 busca división del grupo en la clase de Mecatrónica III ya que capacidad sala de Mecatrónica es poca para la cantidad de estudiantes	1
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>4</b>

5. **Investigaciones:** Durante el semestre el proceso no ha reportado SNC a la oficina de calidad. Se cuenta con servicios no conformes identificados que no han sido reportados y no se han tomado acciones o estrategias que ayuden a minimizarlos, aun cuando son repetitivos.
6. **Proyección Social:** CEFTEL y el Centro de Idiomas han estado reportando sus principales SNC, en lo recorrido del año se han presentado 10 entre las dos dependencias, en CEFTEL se presentan con regularidad inconformidad por la adecuación de espacios y recursos para las prácticas; en el Centro de Idiomas se generaron dos SNC referente a la demora en la entrega de informes por parte de algunos docentes.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
6. PROYECCION SOCIAL CENTRO DE IDIOMAS + CEFTEL	los estudiantes se quejan por el traslado hasta el quinto piso de la sede CEFTEL para la solicitud de los materiales para prácticas de laboratorio	1
	no hay zona de estudio y descanso para los estudiantes	1
	no hay zona WIFI - Conectividad a Internet en la sala de computo	2
	Los estudiantes del programas de refrigeración requieren el montaje del equipo de refrigeración, que genera el aire acondicionado para las practicas requeridas en el Laboratorio de Refrigeración	1
	Adecuación física del Laboratorio de Circuitos Eléctricos y Electrónicos	1

	Adecuación física del área que brindará el servicio de enfermería	1
	Equipos de salsa de ofimática virusiados	1
	Entrega inoportuna de informes por parte de los docentes (planes de curso, diagnósticos académicos, acuerdos pedagógicos, examen diagnóstico) solicitado por la coordinación de área del Centro de idiomas.	2
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>10</b>

7. **Bienestar Universitario:** A la fecha es el proceso con mayor número de SNC, identificados los más repetitivos así: 5 por no haber enfermero en la sede CEFTEL que cubra los horarios en el que se encuentran los estudiantes en el lugar. 5 de la enfermería en la sede Norte (principal) que se encuentra compartida con la actividad que ejerce el medico de salud ocupacional dejando al enfermero de turno por fuera de su puesto de trabajo y sin lugar en donde atender a los estudiantes y empleados que lo requieran. 5 por falta de capacidad de cubrimiento de hojas de vida de estudiantes y becarios para las diferentes empresas y oficinas. 4 por no existir un banco de hojas de vida suficiente para los programas de beca - trabajo y aprendiz.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	En las planillas donde se lleva el control de asistencia a los servicios de enfermería especificar el programa y la oficina a la cual pertenece los clientes	1
	Se evidenció que en la sede CEFTEL no hay enfermero que cubra los horarios en el que se encuentran los estudiantes en el lugar.	5
	Se evidenció que en la enfermería de la sede Norte (principal) se encuentra compartida con la actividad que ejerce el medico de salud ocupacional de lunes a viernes de 4:00 a 6:00 pm. Dejando al enfermero de turno por fuera de su puesto de trabajo y sin lugar en donde atender a los estudiantes y empleados que lo requieran.	5

	No se evidencia participación activa en algunos talleres que se orientan desde el programa de Salud y Vida.	1
	Falta de capacidad de cubrimiento de hojas de vida de estudiantes y becarios para las diferentes empresas y oficinas	5
	No hay participación por parte de los estudiantes para el programa beca - trabajo	1
	No se genera a tiempo el pago a los becarios	1
	Demora en la entrega de relación de becarios a Contabilidad.	1
	Aplazamiento en las fechas de iniciación de los cursos y talleres de deporte y cultura.	1
	No existe un banco de hojas de vida suficiente para los programas de beca - trabajo y aprendiz	4
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>25</b>

8. **Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico:** hasta la fecha el proceso ha reportado 9 SNC cada uno por situaciones diferentes, que han tenido acciones inmediatas

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
<b>ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO</b>	Imposibilidad para matricularse por el sistema	1
	Demora matricula estudiantes de reingreso	1
	Proceso de inscripción	1
	Demora reporte nota proyecto	1
	Demora entrega carnet	2
	costos de los certificados	1
	No poder realizar la Matricula Académica por no tener el asentamiento financiero.	1
	No informar a los estudiantes la fecha de recepción de solicitudes de grado.	1
<b>TOTAL SNC</b>	<b>9</b>	

**9. Recursos Educativos:** De las dependencias que componen el proceso, la que más SNC reportó fue Biblioteca quien hace un seguimiento continuo a las actividades y servicios que se prestan, en cuanto a Coordinación se dan SNC en periodos en temporadas de inicio de semestre pero a la fecha no se presentaron como en otros periodos.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
RE - COORDINACIÓN AC.	Este periodo no reportaron SNC	0
RE - BIBLIOTECA	Biblioteca sede sur no cuenta con atención en el horario de una a seis de la tarde.	1
	Los estudiantes piden que les dejen la sala de lectura abierta todo el día	1
	La sala de lectura está siendo utilizada para charlas y conferencias que impiden que los estudiantes la utilicen para sus labores académicas	1
	Se les quitó los cubículos de estudio a los muchachos para colocar una oficina provisional.	1
RE - AUDIOVISUALES	Este periodo no reportaron SNC	0
RE - LABORATORIO	Deficiencias con Internet en la sala de Mecatrónica	1
RE -VIRTUAL	Este periodo no reportaron SNC	0
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>5</b>

**10. Gestión Humana:** No Aplica

**11. Gestión Financiera:** Desde el periodo anterior no reporta SNC, aunque no es un proceso misional si tiene una gran incidencia en el servicio al cliente a través de Tesorería, donde vale la pena evaluar que los servicios cumplan con las condiciones requeridas. Es importante hacer acompañamiento al proceso para reforzar conceptos y desarrollar actividades que permitan identificar SNC.

**12. Gestión Jurídica y Contratación:** No Aplica

**13. Infraestructura Tecnológica:** El proceso presento 6 SNC, se presentaron 3 por interrupción de servicio de internet, 2 por caída de llamadas telefonía IP y 1 por caída del sistema Academusoft, han tenido acciones remediales que han tenido solución de manera inmediata y que se han presentado en momentos aislados.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM
DITIC	Interrupción Servicios Internet	3
	Caída sistema Academusoft	1
	Caída de llamadas telefonía IP	2
	<b>TOTAL SNC</b>	<b>6</b>

**14. Infraestructura Física:** Durante el semestre no ha reportado SNC. Se requiere acompañamiento de la oficina de Calidad para reforzar conceptos y definiciones.

**15. Evaluación, Seguimiento y Control:** No Aplica

#### **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

- Con respecto al periodo anterior se mantiene que: **Investigaciones, Gestión Financiera e Infraestructura Física** no detectaron SNC, se recomienda reforzar conceptos y validar que los posibles SNC que se habían identificado aún correspondan de lo contrario actualizarlos y determinar quién debe ser la persona que reporta su ocurrencia.
- El proceso **Gestión Calidad** reportó durante el primer semestre 20 SNC, siendo este repetitivo durante varios periodos y donde las acciones que se han tomado no han sido efectivas, se recomienda tomar medidas y validar que las acciones remediales se les hace estricto control, se espera para el segundo semestre del 2014 disminuir la cantidad de ocurrencias por demora en la respuesta a PQRS.
- En el proceso **Docencia** se recomienda validar si las otras facultades que no reportan SNC realmente no se les presenta.
- En **Bienestar Universitario** que es el proceso con mayor número de SNC y que son repetitivos con respecto a periodos anteriores, se recomienda reforzar conceptos y definiciones dado a que cada mes indican ser los mismos del mes anterior. Tomar acciones de Mejora con un estricto control y seguimiento.
- Se recomienda para el 2014, hacer seguimiento a los procesos, continuar enviando los recordatorios mensualmente y evaluar la pertinencia de los posibles SNC.

**Liliana Molina Hernández**  
Técnico Administrativo de Calidad

**Diana Carolina Rodríguez**  
Jefe Oficina Gestión Calidad