

INFORME SNC (II-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

Durante el segundo semestre del 2014 con corte al 20 de Diciembre se continuó recibiendo cada mes los SNC de los diferentes procesos para quienes aplica. La información suministrada permitirá generar Acciones Correctivas para reducir su ocurrencia a futuro, una vez los respectivos líderes de proceso aprueben que exista la posibilidad (recursos) para diseñar acciones.

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 el segundo semestre del año se reportaron 59 SNC, los procesos con mayor número de servicios no conformes son Proyección Social (CEFTEL) y la Oficina de Gestión Calidad. Se pudo evidenciar que aunque se enviaron recordatorios mes a mes no todos los procesos hacen reporte de SNC ya que hay áreas que se ven afectadas por los mismos en inicios de semestre.

1. **Direccionamiento Estratégico:** No Aplica
2. **Comunicaciones:** Integrado por la Oficina de Mercadeo, Archivo y Comunicaciones, no reportó en el segundo semestre 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.
3. **Gestión Calidad Institucional:** reporto **13 SNC**, con una reducción en el número de ocurrencias con respecto al semestre anterior, la demora en respuesta a PQRS continua siendo el servicio no conforme que se repite, el indicador de demora se presentó principalmente con el proceso Bienestar Universitario cuyo tiempo promedio de respuesta se incrementó a 33 días. Aun cuando se envían recordatorios y se llama a la dependencia para recordar la oportuna respuesta.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM	II SEM
3. CALIDAD	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS	20	11
	TOTAL SNC	20	11

4. **Docencia:** De las dependencias y facultades del proceso, solo la facultad de ingenierías ha reportado 1 SNC, donde se presentó por inconformidad de un estudiante con la docente. Las demás facultades no han reportado en el año SNC.
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 29 entre las dos dependencias, en CEFTEL 27 SNC, por 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	II SEM
6. PROYECCION SOCIAL CENTRO DE IDIOMAS + CEFTEL	quejas por el traslado hasta el quinto piso de la sede CEFTEL para la solicitud de los materiales para practicas de laboratorio	1	2
	no hay zona de estudio y descanso para los estudiantes	1	3
	no hay zona WIFI - Conectividad a Internet en la sala de computo	2	3
	Adecuación física del Laboratorio de Circuitos Eléctricos y Electrónicos	1	3
	Adecuación física del área que brindará el servicio de enfermería	1	3

	Equipos de salsa de ofimática con virus	1	0
	Escasos equipos audiovisuales	0	3
	Entrega inoportuna de informes por parte de los docentes - solicitado por la coordinación de área del Centro de idiomas.	2	1
	No contar con los materiales, equipos y herramientas requeridos para la ejecución de los cursos.	2	5
	No se cuenta con servicio de cafetería	0	2
	no se cuenta con servicio de fotocopiado en la jornada de la mañana para los estudiantes		2
	En varias ocasiones nos hemos quedado sin el servicio de energía en la jornada nocturna, para lo cual se necesita luces de emergencia por el pasillo.	0	1
	No se cuenta con el servicio de psicología en la jornada nocturna	0	1
	TOTAL SNC	11	29

7. **Bienestar Universitario:** En el segundo semestre del año se redujo considerablemente el número de SNC, en donde el aspecto que se me presento es con becarios.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM	II SEM
BIENESTAR UNIVERSITARIO	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	0
	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	0
	Horarios y espacio de atención de la enfermería en tiempo de servicio de Salud Ocupacional y jornada sabatina	5	3
	No se evidencia participación activa en algunos talleres que se orientan desde el programa de Salud y Vida.	1	0
	Falta de capacidad de cubrimiento de hojas de vida de estudiantes y becarios para las diferentes empresas y oficinas	5	0
	No hay participación por parte de los estudiantes para el programa beca - trabajo	1	0

No se genera a tiempo el pago a los becarios	1	0
Demora en la entrega de relación de becarios a Contabilidad.	1	0
Aplazamiento en las fechas de iniciación de los cursos y talleres de deporte y cultura.	1	0
No existe un banco de hojas de vida suficiente para los programas de beca - trabajo y aprendiz	4	0
Durante el mes de julio 3 estudiantes desertaron del programa beca - trabajo		1
Durante el mes de agosto 2 estudiantes solicitaron cambio de area para el programa beca - trabajo		1
Retraso en los procesos de firmas para estudios previos		1
TOTAL SNC	25	6

8. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico: en el segundo semestre no se reportó SNC.

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	II SEM
RE - COORDINACIÓN AC.	Este periodo no reportaron SNC	0	0
RE - BIBLIOTECA	Biblioteca sede sur no cuenta con atención en el horario de una a seis de la tarde.	1	0
	Los estudiantes piden que les dejen la sala de lectura abierta todo el día	1	0
	La sala de lectura está siendo utilizada para charlas y conferencias que impiden que los estudiantes la utilicen para sus labores académicas	1	0
	Se les quitó los cubículos de estudio a los muchachos para colocar una oficina provisional.	1	0
	Quejas por publicidad de los programas en contraportada del periódico institucional.	0	1

	En la página web institucional falta información más completa sobre los servicios que Biblioteca ofrece a sus usuarios y falta también el enlace a las redes sociales.	0	1
	Libros impresos del Programa Editorial se quedan en bodega y docentes no promueven su venta.	0	1
	Suspender la suscripción de periódicos	0	1
	Ratas en el área de biblioteca	0	1
RE - AUDIOVISUALES	Este periodo no reportaron SNC	0	0
RE - LABORATORIO	Deficiencias con Internet en la sala de Mecatrónica	1	0
	Deficiencias en atención al usuario (demoras, mala orientación al usuario, mal trato, no cumplimiento de horarios de atención, etc.)	0	1
	Equipos de laboratorio no disponibles, insuficientes o en mal estado para la realización de prácticas programadas o libres	0	1
RE - VIRTUAL	Este periodo no reportaron SNC	0	0
	TOTAL SNC	5	7

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.

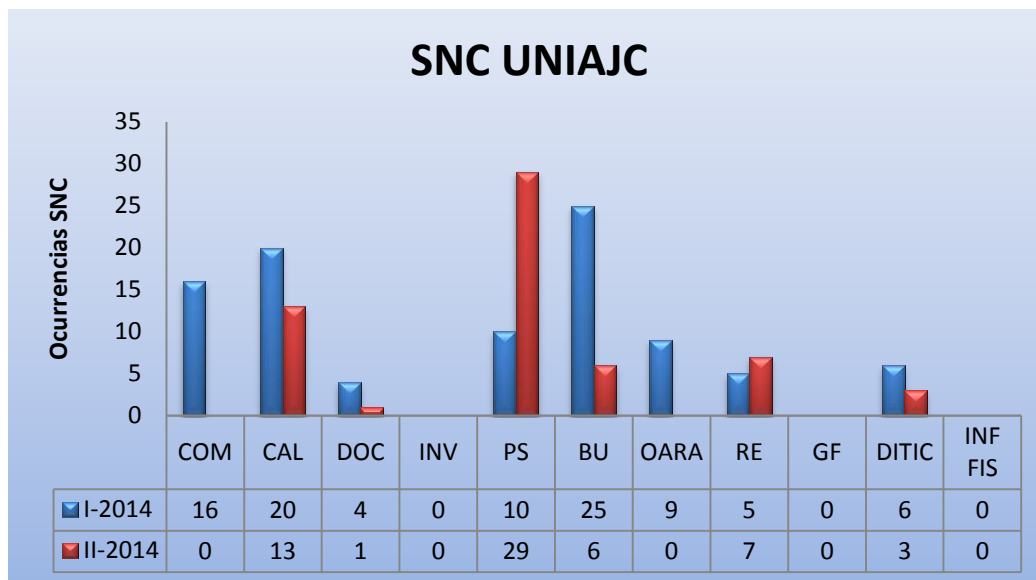
12. **Gestión Jurídica y Contratación:** No Aplica

13. **Infraestructura Tecnológica:** El proceso presento 3 SNC.

PROCESO	SNC REPETIDOS	I SEM	II SEM
DITIC	Interrupción Servicios Internet	3	0
	Caida sistema academusoft	1	0
	caida de llamadas telefonia IP	2	2
	Revisión y Afinamiento de la Red Interna		1
	TOTAL SNC	6	3

14. **Infraestructura Física:** Durante el semestre no ha reportado SNC.

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



La grafica anterior nos muestra el número de ocurrencias de SNC reportados a la Oficina de Gestión Calidad por cada uno de los procesos a los que les aplica, es importante mencionar que hay procesos como el Decanato Asociado a Investigaciones que aunque tiene identificados sus SNC, argumenta que no se le presentan, de igual manera Gestión Financiera e Infraestructura Física.

Procesos como Proyección Social y Bienestar Universitario que son los que han tenido un cambio importante de su infraestructura organizativa desde el año 2013, aún se están acoplando y por tanto son los que más reportan SNC.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Con respecto al periodo anterior se mantiene que: **Investigaciones, Gestión Financiera e Infraestructura Física** no detectaron SNC, para el segundo semestre **Comunicaciones, Admisiones y Registro Académico** no reportaron SNC y los demás procesos redujeron el número de ocurrencias, se recomienda reforzar conceptos y validar que los posibles SNC que se habían identificado aún correspondan de lo contrario actualizarlos de acuerdo al nuevo mapa de procesos y determinar quién debe ser la persona que reporta su ocurrencia.
- El proceso **Gestión Calidad** reportó durante el primer semestre 20 SNC y en el segundo semestre 13 SNC, siendo este repetitivo durante varios periodos; de acuerdo con lo propuesto en el primer

semestre se logró reducir el número de PQRS fuera de tiempo, pero continua siendo un SNC con bastantes repeticiones, se recomienda continuar y reforzar las acciones para evitar su ocurrencia.

- En el proceso **Docencia** se recomienda validar si las otras facultades que no reportan SNC realmente no se les presenta o requieren reforzar y realizar capacitación para identificación y definición de SNC.
- Se recomienda para el 2015, hacer seguimiento a los procesos, continuar enviando los recordatorios mensualmente y evaluar la pertinencia de los posibles SNC en trabajo coordinado y cooperativo.

LILIANA MOLINA HERNÁNDEZ
Técnico Administrativo de Calidad

DIANA CAROLINA RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Gestión Calidad