

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO



INFORME DE SERVICIOS NO CONFORMES I-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

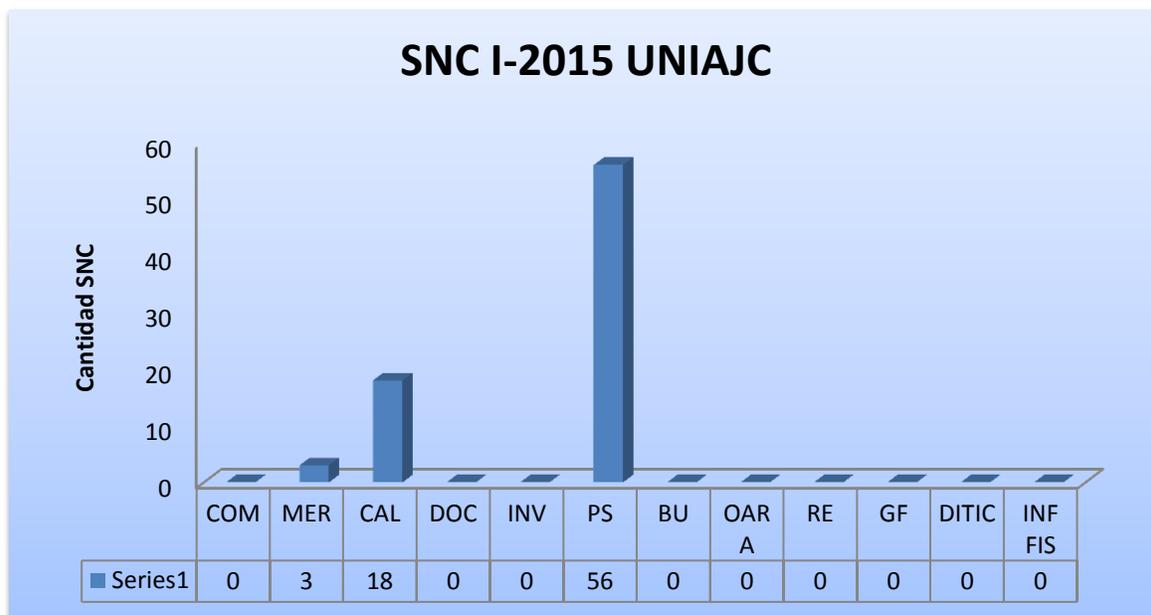
Definir los SNC más repetitivos y representativos que se presentan en la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), con el fin de tomar medidas y acciones remediales que minimicen tales no conformidades.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Durante el primer semestre del 2015 periodo de análisis de los SNC con corte al 30 de Junio, 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 77 SNC, los procesos con mayor número de servicios no conformes son Proyección Social y la Oficina de Gestión Calidad.



Se evidencia en los SNC reportados por Proyección Social que son repetitivos y recurrentes, para cada mes correspondiente a CEFTEL:

- Adecuación física del Laboratorio de Circuitos Eléctricos y Electrónicos
- Equipo para cuarto frío se encuentra a la intemperie
- 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

En los anteriores casos reportan dentro de las acciones de seguimiento y verificación que están a la espera de respuesta por parte de soporte técnico y de la Oficina de Servicios Operacionales.

En los SNC reportados por la Oficina de Gestión Calidad, se continúa reportando la demora en el trámite de respuesta a PQRS, para el primer semestre del 2015, 18 de 68 PQRS se le dio respuesta por fuera del tiempo establecido, donde la que más se demoró en ser contestada fue de 54 días, con lo cual se tuvo un tiempo promedio de respuesta fuera de la fecha de 39 días.

Evaluando las características de estas PQRS que se contestaron por fuera del tiempo se observó que corresponden a PQRS Anónimas, que hasta el año 2014 no se contestaban pero a partir del 2015 dando cumplimiento al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 se debe dar respuesta a las PQRS anónimas.

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

- Teniendo en cuenta la disminución en el reporte de SNC de las diferentes dependencias de la UNIAJ, se recomienda por parte de la Oficina de Gestión Calidad generar actividades de socialización y divulgación sobre la importancia de definir y reportar los servicios no conformes que se presentan, como el medio para identificar oportunidades de mejora.
- Aclarar para cada una de las dependencias qué es un servicio no conforme y cuál es el debido tratamiento y seguimiento que se le debe dar para así evitar que se repitan.

- Desde la Oficina de Gestión calidad se recomienda divulgar a todos los funcionarios que a las PQRS anónimas se les debe dar respuesta en los tiempos establecidos para así dar cumplimiento al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- Continuar realizando el envío de recordatorios a las diferentes dependencias, la entrega y reporte de los servicios no conformes que se hayan presentado durante el mes.