	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: U-PR-15.001.006
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO/PRODUCTO	Versión: 4.0
		Página 1 de 4

PROCESO: MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN
--	--

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Establecer lineamientos para el tratamiento de las fallas en la prestación del servicio/producto (servicio/producto no conforme) de la Universidad Nacional de Colombia, para prevenir el uso o entrega no intencionada al usuario.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para los servicios/productos de mayor impacto al usuario definidos previamente por los procesos misionales y los procesos de apoyo de: Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de laboratorios, solo en aquellos laboratorios que realizan servicios de extensión. Inicia con la identificación de las posibles fallas que se presentan en los servicios o productos y termina con el tratamiento dado a las fallas presentadas en la prestación del servicio/producto, el análisis de datos y la toma de acciones a que haya lugar.

DEFINICIONES:

1. **Falla en la prestación del servicio/producto (servicio/producto no conforme):** Entiéndase por servicio/producto no conforme aquel que incumple alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados.
2. **Servicio o Producto:** Conjunto de actividades, procesos, procedimientos y actitudes orientadas a satisfacer las necesidades y superar las expectativas del usuario, el cual es la razón de ser de la Universidad, para quien están destinados los servicios que presta.
3. **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada. **NOTA:** Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
4. **Reproceso:** Acción tomada sobre una falla en la prestación del servicio (servicio no conforme) para que cumpla con los requisitos.
5. **Concesión:** Es la Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados. **NOTA:** Una concesión generalmente está limitada a la entrega de un servicio con características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
6. **Desecho:** Acción que se toma sobre un servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. **NOTA:** En el caso de un servicio, se desecha impidiendo la continuidad de la prestación del mismo.
7. **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso, para la entrega de un producto o la prestación del servicio.
8. **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme, de tal manera que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
9. **Permiso de Desviación:** Autorización para cambiar los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización. **NOTA:** Un permiso de desviación se da generalmente para un periodo de tiempo limitado y para un uso especificado.
10. **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
11. **Acciones preventivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
12. **Oportunidad de Mejora:** Conjunto de acciones tomadas para ampliar la capacidad de cumplir con los requisitos.
13. **Proceso misional (o de la prestación del servicio)** incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Universidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Los procesos misionales constituyen los Macroprocesos misionales: Formación, Extensión e Investigación, creación artística e innovación.
14. **Procesos de apoyo:** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales, especiales y de evaluación.
15. **Portafolio de servicios:** Documento que facilita el conocimiento detallado de los servicios y productos que presta la institución de cara al usuario.
16. **Usuario:** Persona que recibe un servicio o producto.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

1. Norma NTCGP-1000:2009 Norma técnica de calidad para la gestión Pública.
2. Norma Técnica NTC ISO IEC 17025:2005 Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
3. MECI: 2014 (Modelo Estándar de Control Interno).
4. Guía Básica de Mejora U-GU-15.001.002
5. Procedimiento de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora U-PR-15.001.005.
6. NTC ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario"
7. NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
8. Decreto 1011 de 2006 "por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud"



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Código: U-PR-15.001.006

Versión: 4.0

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO/PRODUCTO

Página 2 de 4

PROCESO: MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN

CONDICIONES GENERALES:

1. El presente procedimiento solo aplica cuando el servicio o producto no cumple (servicio no conforme) con los requisitos establecidos.
2. Si después de aplicar el tratamiento de fallas en la prestación del servicio/producto (servicio/producto no conforme), el problema persiste, se realiza un análisis de impacto y frecuencia con el fin de determinar la conveniencia de aplicar el procedimiento de acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora.
3. Los servicios/productos definidos por la Universidad y sus características, se encuentran establecidos en el portafolio de servicios de los procesos y en la normatividad asociada.
4. Las fallas en la prestación del servicio/producto se controlan durante todas las etapas de la prestación del servicio o producto
5. El formato Reporte de fallas en la prestación del servicio/producto se diligencia cuando un servicio o producto **NO** cuenta con un sistema de información u otro medio que arroje la información requerida: fallas en la prestación del servicio/producto, corrección, responsables de la corrección y verificación y/o de la aprobación de la corrección.
6. Los planes de mejoramiento resultado del tratamiento de fallas en el servicio/producto deben reportarse en el sistema de información definido por la Universidad.
7. El tratamiento a las fallas en la prestación del servicio/producto identificadas, se harán de acuerdo con las definiciones 3 a la 9.
8. Para los laboratorios de extensión que se encuentran acreditados y habilitados, se tiene implementado el procedimiento de trabajo de ensayo no conforme o eventos adversos, lo cual cumple con lo establecido en este procedimiento.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA/ UNIDAD DE GESTIÓN/ PROCESO	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Identificar las posibles fallas que se presentan en el servicio/producto	Los procesos deben identificar periódicamente las fallas que se presentan en la prestación o entrega de sus productos o servicios, de acuerdo con las características establecidas, y que afectan directamente al usuario o beneficiario del producto o servicio.	Extensión Investigación, Creación Artística e Innovación Formación Macroprocesos de apoyo definidos por la Universidad.	Líderes de los Macroprocesos misionales y de apoyo definidos	U-FT-15.001.004 Formato: Identificación y Control del Fallas en la Prestación del Servicio	N/A
2	Reportar las fallas presentadas en el servicio/producto (servicio/producto no conforme)	Los responsables de la prestación del servicio o entrega del producto, deben controlar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con las características establecidas y reportar aquellas fallas que se presenten en la prestación del mismo.	Extensión Investigación, Creación Artística e Innovación Formación Macroprocesos de apoyo definidos	Personal responsable de la prestación del servicio/producto	U-FT-15.001.005 Formato: Reporte de las Fallas en la Prestación del Servicio Ó Reporte generado por el sistema de información o medio que el servicio disponga para tal fin.	Sistema de información del servicio



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Código: U-PR-15.001.006

Versión: 4.0

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO/PRODUCTO


Página 3 de 4

PROCESO: MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA/ UNIDAD DE GESTIÓN/ PROCESO	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
			por la Universidad.			
3	Analizar, definir y registrar tratamiento (Corrección inmediata)	Los responsables deben analizar la falla e implementar las correcciones y deben registrarla en el Formato reporte de las Fallas en la Prestación del Servicio, o en el medio que el servicio disponga para tal fin.	Extensión Investigación, Creación Artística e Innovación Formación Macroprocesos de apoyo definidos por la Universidad.	Jefe de la dependencia que presta el servicio/producto o a quien este delegue.	U-FT-15.001.005 Formato: Reporte de las Fallas en la Prestación del Servicio Reporte generado por el sistema de información o medio que el servicio disponga para tal fin. Ó Respuesta formal del tratamiento dado al beneficiario del producto o servicio.	Sistema de información del servicio
4	Verificar el tratamiento a las fallas	El responsable de la verificación/aprobación de la corrección debe verificar su eficacia sobre el servicio, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos. Se verifica que el tratamiento definido se haya implementado y periódicamente se realizará seguimiento a este si aplica. Se debe registrar en el Formato reporte de las fallas en la prestación del servicio, o en el medio que el servicio disponga para tal fin todas las actividades realizadas, garantizando la conformidad con los requisitos.	Extensión Investigación, Creación Artística e Innovación Formación Macroprocesos de apoyo definidos por la Universidad.	Jefe de la dependencia que presta el servicio o producto o a quien este delegue.	U-FT-15.001.005 Formato: Reporte de las Fallas en la Prestación del Servicio Ó Reporte generado por el sistema de información o medio que el servicio disponga para tal fin.	Sistema de información del servicio
5	Realizar análisis de datos y definir las acciones a que haya lugar.	Los responsables de los servicios o productos a Nivel Nacional, a Nivel Sede y/o Nivel Facultad, según sea el caso, deben verificar semestralmente y previo a la revisión por la dirección, la frecuencia y el impacto de las fallas en la prestación del servicio y de ser necesario, la implementación de acciones correctivas, deben seguir lo establecido en el procedimiento	Extensión Investigación, Creación Artística e Innovación Formación	Jefe de la dependencia que presta el servicio/producto o a quien este delegue.	Consolidación de los reportes de fallas en la prestación del servicio. Informe de análisis de las fallas en la prestación del servicio	N/A

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: U-PR-15.001.006
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO/PRODUCTO	Versión: 4.0
		Página 4 de 4

PROCESO: MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN
---	---

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA/ UNIDAD DE GESTIÓN/ PROCESO	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
		Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora.	Macroprocesos de apoyo definidos por la Universidad.			

ELABORÓ	EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD DEL NIVEL NACIONAL	REVISÓ	EQUIPOS TÉCNICOS DE CALIDAD DE LAS SEDES	APROBÓ	VICERRECTOR GENERAL
CARGO	ANALISTAS Y ASESORA VICERRECTORIA GENERAL	CARGO	ANALISTAS Y ASESORES	CARGO	VICERRECTOR GENERAL
FECHA	Noviembre 2014	FECHA	Noviembre 2014	FECHA	Diciembre 2014