



**ESQUEMA PARA EL
PROCEDIMIENTO
PARA EL
TRATAMIENTO
DE LAS FALLAS EN
LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

1.2.3.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
SEDE MANIZALES
OFICINA DE PLANEACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. IDENTIFICAR LAS POSIBLES FALLAS QUE SE PRESENTAN EN EL SERVICIO/PRODUCTO

Se deben identificar periódicamente los posibles productos o servicios, de acuerdo con las características establecidas, y que afectan directamente al usuario o beneficiario del producto o servicio.

REPORTAR LAS FALLAS PRESENTADAS EN EL SERVICIO/PRODUCTO (SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME

2.

Es preciso que 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.

3. ANALIZAR, DEFINIR Y REGISTRAR TRATAMIENTO (CORRECCIÓN INMEDIATA)

Los responsables deben analizar la falla e implementar las correcciones y registrarla en el formato reporte de las Fallas en la Prestación del Servicio, o en el medio que el servicio disponga para tal fin.

4. REALIZAR ANÁLISIS DE DATOS

Los responsables de los servicios a Nivel Nacional y/o a Nivel Sede, según sea el caso, deben verificar periódicamente 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 Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora.

LA UN MANIZALES ...

...ES MEJORA CONTINUA