



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

2

Control de fallas en la prestación del servicio

Oficina de Planeación y Estadística - Sede Bogotá

Serie Temas de Calidad en la Sede

## ¿De qué se trata el control de fallas en la prestación del servicio?

Busca asegurar que los productos o servicios presentados no conformes se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y atributos relacionadas con su tratamiento a nivel interno de la Institución.

## ¿Que es Producto o servicio no conforme?

- 1 Aquel que no cumple con los requisitos de calidad pactados con el usuario.
- 2 Los requisitos de calidad están directamente relacionados a los tributos que identifican el cumplimiento de un estándar de calidad, en las salidas, productos y servicios de los procesos establecidos por la Institución. Estos requisitos también pueden ser legales o reglamentarios.

## ¿A que se aplica este concepto?

- 1 A los procesos que hacen entrega directa al usuario de productos y servicios denominados *de cara al usuario*.
- 2 A los servicios de apoyo a la formación, investigación, extensión, bienestar universitario y laboratorios de extensión.
- 3 A los servidores públicos que realizan la verificación y/o entrega directa de un producto o servicio al usuario.

## ¿Qué acciones se deben tomar para en estos casos?

- 1 Corrección.
- 2 Separación, contención, devolución o suspensión de productos.
- 3 Reproceso
- 4 Ajustes en la información del usuario.
- 5 **Concesión:** Obtener la autorización por parte del usuario para realizar cambios.

## ¿Dónde se debe registrar?

- 1 Formato de reporte de fallas.
- 2 Formulario web para reporte de fallas.

## ¿Cual es la diferencia entre queja, reclamo y falla?

Es importante entender la diferencia entre estos dos conceptos ya que tienen a confundirse y tienen connotaciones y soluciones diferentes.



### ¿Que es queja o reclamo?

La queja o reclamo la manifiesta directamente el usuario posterior a la recepción no conforme del producto o servicio.

### ¿Que es una falla?

La falla es detectada internamente por el propio proceso o el personal involucrado al interior de la institución.

### ¿Qué hacer cuando alguno de estos se presenta?

Al presentarse un reclamo es necesario realizar alguna acción que permita mejorar la percepción del servicio por parte del usuario.

Al presentarse una falla es recomendable tomar acciones correctivas que permita mejorar el servicio.

### ¿Qué solución se recomienda para estos casos?

- Hacer reproceso
- Informar al usuario
- Dar información al usuario.
- Hacer una concesión con el usuario.
- Separación, contención, devolución o suspensión de productos.



**Nota:** Para el caso de los laboratorios acreditados o que prestan servicios de extensión se acoge al procedimiento interno de control de ensayo no conforme.

## Por pasos a seguir para detectar y corregir un fallo.

1. Identificar la falla en el producto o servicio antes, durante o después de su entrega al usuario.
2. Determinar acción o mecanismo de corrección y responsable que autoriza.
3. Implementar controles para asegurar que no se utilice o entregue el producto o servicio no conforme.
4. Implementar la acción determinada
5. Verificar la acción tomada

Cuando se determina una acción se debe identificar la causa relacionada con el fin de tomar acciones eficaces y evitar reincidencias.

Todas las etapas se deben reportar y registrar.

## ¿Por qué es importante la detección de fallos?

- 1 Permite detectar fallas y su oportuna corrección.
- 2 Incrementa la satisfacción del usuario.
- 3 Garantiza productos y servicios de calidad.
- 4 Mejora la imagen y confiabilidad del área, proceso o institución.

