



Tabla de contenido

1.	Objetivo	2
2.	Alcance.....	2
3.	Vocabulario.....	2
4.	Abreviaturas	3
5.	Autoridad	3
6.	Responsabilidades	3
7.	Desarrollo	4
8.	Diagrama.....	7
9.	Tabla de registros	8
10.	Tabla de control de cambios y aprobación.....	8

1. Objetivo

Establecer las directrices para que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y controlan, para prevenir su uso o entrega no intencionada en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario.

2. Alcance

El presente procedimiento es aplicable a las salidas no conformes, tales como producto, proceso, servicio o queja de los clientes de los procesos operativos y de soporte del Sistema Bibliotecario que se han integrado al Sistema de Gestión de Calidad.

3. Vocabulario

Aplican las definiciones de la norma ISO 9000 Fundamentos y vocabulario, así como los definidos de forma interna por la organización.

SALIDA: Resultado de un proceso.

PRODUCTO: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

SERVICIO: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Ejemplo: Aquel que está establecido en información documentada, requisitos de productos, requisitos de gestión de la calidad, requisitos del cliente, requisitos legales y reglamentarios, etc.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

CUARENTENA: Acción de señalar, aislar o separar durante un periodo determinado un producto o servicio no conforme, con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencionados.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Ejemplo: Servicios, libros, equipos, etc. que no cumplen con los requisitos y que son aprobados por el cliente para su uso por un periodo de tiempo limitado o para un uso específico.

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (3.12.3).

4. Abreviaturas

NC = No conformidad

SNC = Salidas no conformes

CI = Centros de Información

CCI= Coordinador de Centro de Información

5. Autoridad

a. **Coordinador de Centro de Información y responsable de proceso de soporte**

- Coordinar las actividades particulares del personal establecidas en el presente procedimiento según les corresponda, para identificar, controlar, dar tratamiento y prevenir el uso o entrega no intencionados de las salidas no conformes.
- Autorizar la concesión de salidas o servicios no conformes en cantidad limitada cuando no afecta la integridad de los usuarios o partes interesadas, por un tiempo determinado o para uso específico.

b. **Usuarios y partes interesadas**

- Aceptar la concesión de salidas o servicios no conformes en cantidad limitada.

c. **Comité de calidad del Sistema Bibliotecario**

Determinar las acciones necesarias cuando las salidas no conformes no son atendidas.

6. Responsabilidades

Todo el personal integrado al Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario es responsable de la aplicación de este procedimiento, cuando identifique una salida o servicio no conforme, antes, durante o después de la provisión.

Las salidas no conformes detectadas deben atenderse inmediatamente.

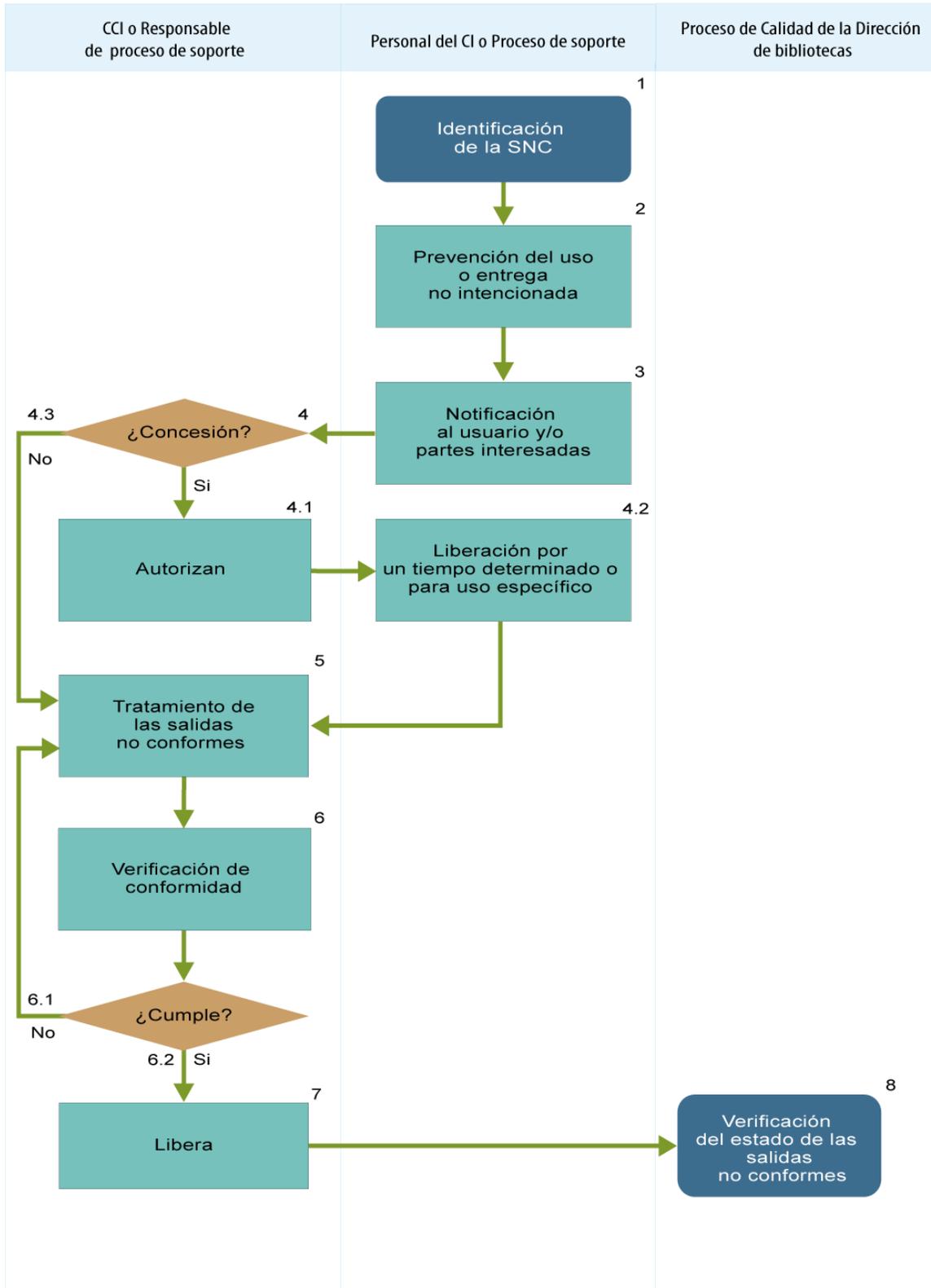
7. Desarrollo

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA Y /O REGISTROS UTILIZADOS
1	Identificación de la SNC	<p>1.1 Identifica y registra las salidas y servicios no conformes, antes o durante la prestación del servicio.</p> <p>1.2 Comunica al CCI o responsable del proceso de soporte, con la finalidad de evitar su entrega o uso no intencionado a los usuarios y partes interesadas.</p>	Personal del CI o Proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Equipo de cómputo e impresión	Catálogos de productos y servicios de los Procesos Operativos o de soporte
2	Prevención del uso o entrega no intencionada	Previene el uso de los servicios o salidas no conformes, mediante la separación, señalización (cuarentena), contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios y lo registra en los formatos correspondientes.	Personal del CI o Proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Señalización de cuarentena cuando aplique	Disponibilidad del servicio Cuarentena Formato determinado en cada procesos de soporte
3	Notificación al usuario y/o partes interesadas	Debe notificar sobre los servicios o salidas no conformes detectadas, según lo establecido en el documento de Comunicación interna y externa del Sistema Bibliotecario.	Personal del CI o Proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Equipo de cómputo	Comunicación Interna y Externa
4	¿Concesión?	<p>Toma de decisión para determinar si la actividad es aplicable a la salida o servicio no conforme, cuando se requiere.</p> <p>NOTA: La concesión se limita a la entrega de salidas y servicios no conformes, por un periodo de tiempo determinado o para un uso específico.</p>	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme		
		<p>SI</p> <p>4.1 Autorizan la concesión de las salidas o servicios no conformes cuando no se cumplen los requisitos especificados y que no afecta la integridad de los mismos, así como del cliente o las partes interesadas.</p>	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Impresiones	<p>Papeleta de préstamo</p> <p>Disponibilidad del servicio</p> <p>Formato determinado en cada</p>

						procesos de soporte
		<p>4.2 Libera las salidas o servicios no conformes previa autorización y será exclusivamente para el uso específico o por un tiempo menor al determinado para los productos conformes.</p>	Personal del CI o Proceso de soporte			
		<p>NO</p> <p>4.3 La concesión no aplica debido a la naturaleza de la no conformidad y se realiza la entrega o uso no intencionado de la salida y/o servicio no conforme al cliente o a las partes interesadas, y estos lo rechazan, el personal en turno debe de atender la situación de forma inmediata, mediante la mitigación del daño, sustitución del producto o servicio, exculpación, etc. según corresponda.</p>				
5	Tratamiento de las salidas no conformes	<p>Toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Se conservará la información documentada en los formularios correspondiente donde se describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas y autoridad que decide la acción.</p>	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Equipo con conexión a internet	<p>Disponibilidad del servicio</p> <p>Cuarentena</p> <p>Formato determinado en cada procesos de soporte</p>
6	Verificación de conformidad	Realiza la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para corregir las salidas no conformes, asegurándose de que las salidas o servicios son	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se verifica una SNC	Equipo con conexión a internet	

		<p>conformes con los requisitos establecidos.</p> <p>NO CUMPLE</p> <p>6.1 Detecta que la salida no conforme no ha sido controlada y corregida; por lo que deberán determinar nuevas acciones dependiendo del impacto de la salida o servicio no conforme y su recurrencia; así mismo, retomar la secuencia de actividades del presente procedimiento hasta asegurarse que las SNC cumplen con los requisitos establecidos. En este caso se deberá documentar la salida no conforme en la plataforma de hallazgos y conforme al procedimiento de no conformidad y acciones correctivas.</p> <p>CUMPLE</p> <p>6.2 Verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes en los formatos determinados</p>				<p>Procedimiento de no conformidad y Acciones correctivas</p> <p>Plataforma de hallazgos</p> <p>Disponibilidad del servicio</p> <p>Cuarentena</p> <p>Formato determinado en cada procesos de soporte</p>
7	Liberación	Libera las salidas o servicios no conformes, una vez que se corroboró la conformidad con los requisitos.	CCI o Responsable de proceso de soporte			
8	Verificación del estado de las salidas no conformes	Revisa y comunica el estado de las salidas no conformes a los centros de información y procesos de soporte sobre el estado de las salidas no conformes documentadas en la plataforma de hallazgos.	Proceso de Calidad de la Dirección de bibliotecas	Anualmente	Equipo con conexión a internet	<p>Verificación del estado de hallazgos</p> <p>Plataforma de hallazgos</p>

8. Diagrama



9. Tabla de registros

Nombre del Registro	Codificación
Disponibilidad del servicio	SB R DS 8.7
Cuarentena	SB R C 8.7
Papeleta de préstamo	SB R PP 8.5.1
Comunicación Interna y Externa	SB DN CIE 7.4
Plataforma de hallazgos	SB PL CIE 7.4
Verificación del estado de hallazgos	PC R VEH 10.2.1.a.1.
Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos	SB R CPSP0 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos de Soporte	SB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
Procedimiento de no conformidad y Acciones correctivas	SB P PNAC 10.2.1

10. Tabla de control de cambios y aprobación

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento nuevo	Comité de Calidad	31 de julio de 2018	Comité de Calidad	6 de agosto de 2018
2	Objetivo	Cambia la redacción	Comité de Calidad del SB	Julio 2023	Comité de Calidad del SB	Julio 2023
	Abreviaturas	Se agrega CCI: Coordinador de centro de información				
	Autoridad	Se agrega autoridad del Comité de Calidad del SB				
	Desarrollo	Todas las actividades				
	Diagrama	Todo el diagrama				
	Tabla de registros	Se cambian todos los registros				
Indicadores	Se eliminan los indicadores del proceso					