



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA





PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Tabla de contenido

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

1. Objetivo.

Controlar y corregir las no conformidades que se presentan en los Centros de Información y Procesos de Soporte del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a las no conformidades detectadas en la operación de los procesos operativos y de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario.

Para ello se establecen acciones para dar tratamiento a las no conformidades detectadas de la siguiente forma:

- Hallazgo de auditoría interna y externa (Procedimiento de auditoría interna).
- Queja de los usuarios.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios por debajo del indicador establecido.
- No conformidades detectadas en la operación de los procesos.

3. Vocabulario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Requisito	Necesidad o expectativa, implícita u obligatoria
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada
Riesgo	Efecto de la incertidumbre
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

4. Abreviaturas

SB: Sistema Bibliotecario

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

CI: Centro de información

CCI: Coordinador de Centro de Información

5. Autoridad

Coordinadores de los Centros de Información/ Responsables de Procesos de Soporte

- Coordinar y ejecutar las actividades establecidas en el presente procedimiento con el propósito de controlar y corregir las No conformidades.

Comité de calidad del Sistema Bibliotecario

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

6. Responsabilidades.

Las responsabilidades se establecen en la descripción de la actividad en la tabla de desarrollo.

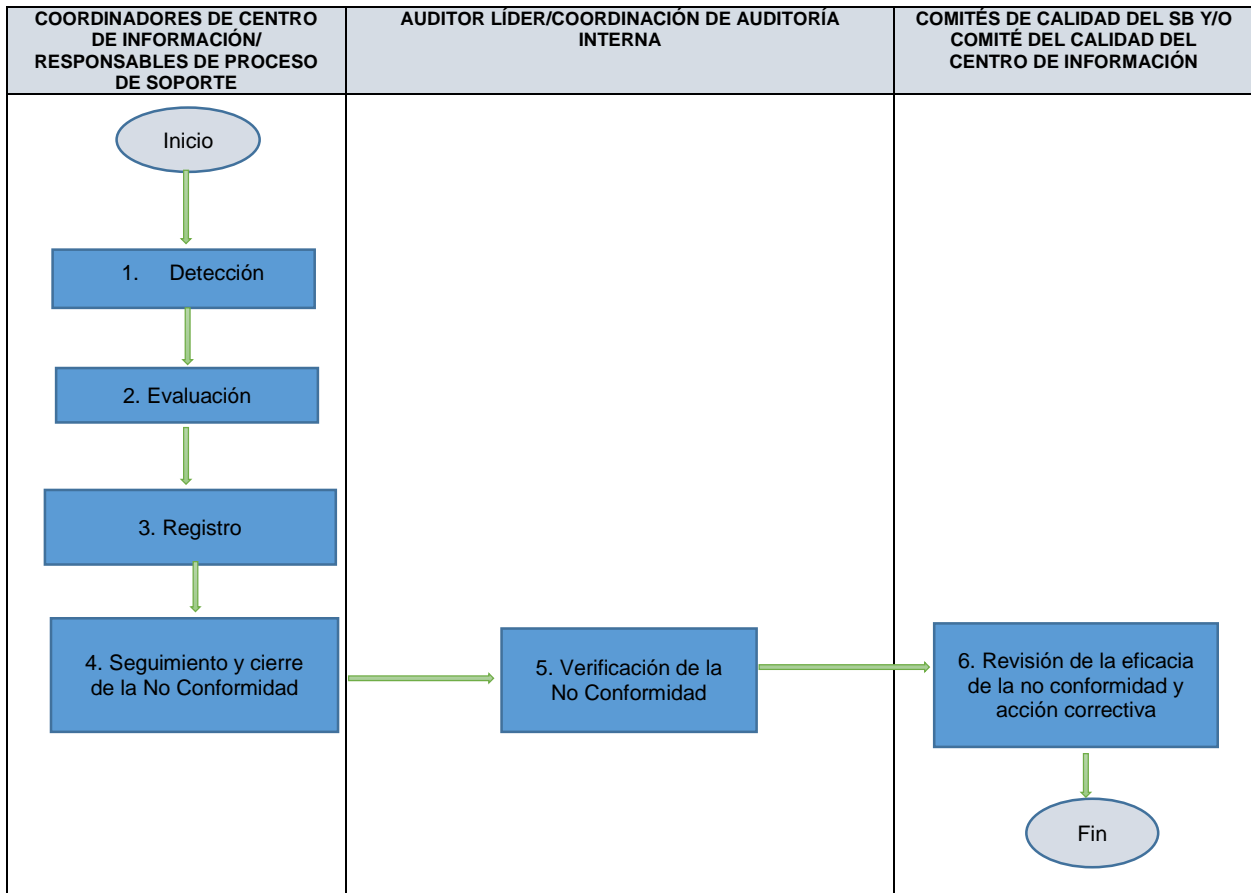
7. Desarrollo

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA Y /O REGISTROS UTILIZADOS
1	Detección	Revisa las no conformidades detectadas en: <ul style="list-style-type: none">• Hallazgo de auditoría interna y externa (Procedimiento de auditoría interna).• Queja de los usuarios.• Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios por debajo del indicador establecido.• No conformidades detectadas en la operación de los procesos.	CCI/Responsable del Proceso de Soporte	Cada que se presente	N/A	Informe de auditoría Quejas y sugerencias de los usuarios Medición de procesos operativos Medición de procesos de soporte
2	Evaluación	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad detectada con el fin de controlarla y corregirla y	CCI/Responsable del Proceso de Soporte	Cada que se presente	Equipo de cómputo con	

		hacer frente a las consecuencias.			conexión a internet Impresora	
3	Registro	<p>Registra en la plataforma de hallazgos los siguientes puntos:</p> <p>1. Identificación</p> <p>a) En la pestaña de NO CONFORMIDAD se deben describir las no conformidades, así como el área de la norma en que impacta, tipo de acción (acción correctiva y corrección) y fecha de alta.</p> <p>b) En el caso de los <u>hallazgos de auditoría interna y externa</u> la identificación la capturará la coordinadora del proceso de auditoría (Proceso de calidad).</p> <p>2. Determinación de la causa: realiza el análisis de la causa raíz, que puede realizarse con distintos métodos ejemplo: 5 Porqués, Lluvia de ideas u otros; y así determinar las causas de la no conformidad. Se indicará si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir (SI o NO).</p> <p>3. Planes de acción: captura la descripción de las actividades que incluyen en cada uno la fecha compromiso, responsable de la actividad, recursos y ponderación.</p> <p>4. Resultado de la eficacia de las acciones: debe indicar el estado de la no conformidad (cerrado o requiere agregar la otra acción); además de la descripción de la eficacia de las acciones tomadas, después verificar que no es recurrente la no conformidad.</p>	CCI/Responsable del Proceso de Soporte	Cada que se presente	Equipo de cómputo con conexión a internet	<p>Plataforma de hallazgos</p> <p>Procedimiento de Gestión de Riesgos</p> <p>Plataforma de control de cambios</p>

		<p>5. Riesgos: si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades y hacer cambios al sistema de gestión de la calidad se deberá marcar SI o NO según sea el caso.</p> <p>En caso de que la respuesta sea SI y sea necesario actualizar los riesgos y oportunidades, se deberá documentar conforme al procedimiento de Gestión de riesgos; para los cambios al Sistema de calidad deberá ser a través de la plataforma Control de cambios.</p>				
4	Seguimiento y cierre de la No conformidad	Debe dar seguimiento en tiempo y forma a las acciones establecidas y subir las evidencias de las actividades.	CCI/Responsable del Proceso de Soporte	Cada que se presente	Equipo de cómputo con conexión a internet	Plataforma de hallazgos
5	Verificación de la No conformidad	<p>Verifica que en la plataforma de hallazgos se encuentren documentadas las No conformidades de acuerdo al presente procedimiento, verifica el avance y las evidencias, así como que los planes de acción se cumplan los plazos determinados.</p> <p>Notifica al Centro de Información o Proceso de soporte.</p>	Auditor líder/Coordinación de auditoría de la Dirección de bibliotecas	Cada que corresponda realizar la verificación de hallazgos de auditoría interna	Equipo de cómputo con conexión a internet	<p>Plataforma de hallazgos</p> <p>Verificación del Estado de los Hallazgos</p>
6	Revisión de la eficacia de la no conformidad y acción correctiva	Revisa la eficacia de las no conformidades y acciones correctivas, en reunión de revisión por la dirección.	Comité de Calidad del SB/ Comité del Centro de Información	Anual	Equipo de cómputo con conexión a internet	Presentación de revisión por la dirección

8. Diagrama



9. Tabla de registros

Nombre	Código
Plataforma de Hallazgos	SB PL PH 8.2.1.c 9.1 10.2
Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades	SB P PGR 7.5.1.b
Plataforma de control de cambios	(SB PL PPC 6.3) .
Verificación del Estado de los Hallazgos	PC R VEH 9.1.1.a
Informe de auditoría	PC R IAI 9.2.2.F
Quejas y sugerencias de los usuarios	SB R QSU 8.2.1.c
Medición de procesos operativos	(SB R MPO 9.1.1)
Medición de procesos de soporte	SB R MES 9.1.1.

10. Tabla de control de cambios y aprobación

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento nuevo	Comité de Calidad	6 de octubre de 2018	Comité de Calidad	11 de octubre de 2018
2	Alcance	Se determinan las no conformidades a las que se les dará seguimiento.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	10 de agosto de 2020	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	10 de agosto de 2020
	Vocabulario	Se agregan los términos <i>Conformidad</i> y <i>Eficacia</i>				
	Desarrollo (Actividad 6)	Se establece tiempo de verificación de las acciones				
3	Objetivo	Se cambia la descripción	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Julio 2023	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Julio 2023
	Abreviaturas	Se agrega CCI= Coordinador de centro de información				
	Autoridad	Se agrega el Comité de Calidad del SB				
	Desarrollo	Se modifican todas las actividades				
	Diagrama	Se cambia todo el diagrama				