

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	2
2. Alcance.....	2
3. Vocabulario.....	2
4. Abreviaturas.....	3
5. Autoridad.....	3
6. Responsabilidades.....	4
7. Desarrollo.....	5
8. Diagrama.....	10
9. Tabla de registros.....	11
10. Indicadores.....	12
11. Tabla de control de cambios y aprobación.....	13

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

1. Objetivo.

Establecer las directrices para identificar, controlar, dar tratamiento y prevenir el uso o entrega no intencionada de salidas no conformes de 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 en la versión 2015 y los definidos de forma interna por la organización.

SALIDA: Resultado de un proceso (3.7.5)

PRODUCTO: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente (3.2.4)

Ejemplo: Resultado de un Proceso (Producto o Servicio)

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (3.6.4)

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.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito (3.6.9)

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:

Ejemplo: Es aquel que No es Conforme con los requisitos establecidos.

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 (3.12.5)

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.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente (3.12.7)

CORRECCION: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada (3.12.3)

4. Abreviaturas

NC = No conformidad

SNC = Salidas no conformes

SGC = Sistema de Gestión de Calidad

SB = Sistema Bibliotecario

CI = Centros de Información

5. Autoridad

a. Responsable del Proceso

- Supervisar las actividades particulares, del personal a su cargo, 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
- 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. Comité de Biblioteca

- Definir las acciones más convenientes para el tratamiento de quejas y sugerencias.

c. Usuarios y partes interesadas

- 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.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

6. Responsabilidades.

Todo el personal integrado al SGC del SB 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.

a. Responsable del Proceso

- Verificar que se identifiquen y documenten las Salidas que no sean Conformes en su área, de acuerdo en lo indicado en el presente procedimiento.
- Proporcionar la instrucción necesaria al personal para la identificación de los servicios y SNC
- Realizar la verificación o inspección de las salidas no conformes detectadas por el personal
- Gestionar la reparación inmediata de las salidas no conformes
- Llevar el control del tratamiento de las salidas no conformes
- Dar seguimiento a las Salidas No Conformes
- Verificar la conformidad de los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes

b. La Responsabilidad para el personal

- Resguardar los registros de la detección de Salidas No Conformes
- Identificar las salidas no conformes antes, durante o después de la entrega o provisión de los productos o servicios
- Dar tratamiento a las salidas no conformes, mediante la corrección, separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos o servicios
- Informar a los usuarios y partes interesadas sobre los servicios y salidas no conformes, mediante los medios más convenientes.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

7. Desarrollo

NUM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	IDENTIFICACIÓN	Es responsabilidad del personal en base a su competencia, identificar y registrar las salidas y servicios no conformes, antes o durante la prestación del servicio y comunicarlas al responsable del Proceso, con la finalidad de evitar su entrega o uso no intencionado a los usuarios u a las partes interesadas.	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Formatos	CPS Procesos Operativos y de soporte
2	Prevención del uso	El personal 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.		Formatos Señalización de cuarentena cuando aplique	
3	Notificación al cliente o partes interesadas	El centro de Información o Proceso deberá notificar sobre las salidas no conformes detectadas, mediante los Catálogos de Productos y Servicios, correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.		Formatos Equipo de cómputo Teléfono, según correspond	Comunicación interna

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

		según sea el caso a los clientes o partes interesadas.		a	
4	¿Concesión ?	Actividad de toma de decisión para determinar si la actividad es aplicable a la salida o servicio no conforme, cuando se requiere. 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.			
5	Sí	La concesión de productos y servicios aplica para aquellos que no cumplen con los requisitos especificados y que: a) no afecta la integridad de los mismos, b) No afecta la integridad del cliente o las partes interesadas	Cuando aplique		
6	Autorización de concesión	Una autoridad pertinente (Responsable del Proceso) o el usuario tienen la facultad para autorizar la concesión de las salidas o servicios no conformes, cuando se cumplen los criterios establecidos; quedando como evidencia el formato: SB_R_C_8.7.1.d.		Formatos	
7	Liberación	Las salidas o servicios no		Formatos	

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
SALIDAS NO CONFORMES**

	por periodo determinado o uso específico	conformes se liberarán previa autorización y será exclusivamente para el uso específico o por un tiempo menor al determinado para los productos conformes. SB_R_C_8.7.1.d.			
8	No	Cuando 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.			
9	Tratamiento de SNC	El tratamiento de las SNC se realiza en la plataforma de hallazgos, conforme al procedimiento de no conformidades y acciones correctivas; siendo responsabilidad de los Responsables de Proceso o Gestores Internos, - según corresponda- documentar y dar seguimiento. NOTA: La información que describe la no conformidad, las acciones	Cuando se detecta una SNC	Equipo con conexión a internet	Procedimiento de no conformidad y Acciones correctivas

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
SALIDAS NO CONFORMES**

		tomadas, y la autoridad que decide las acciones con respecto a la no conformidad, queda documentada como evidencia en la plataforma mencionada.			
10	Verificación de conformidad	El responsable del proceso realiza la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para corregir la SNC, asegurándose de que las salidas o servicios son conformes con los requisitos establecidos	Cuando se corrige una SNC	Formatos	
11	¿Cumple?	Actividad de toma de decisión para constatar que las SNC son verificadas de conformidad cuando se implementaron acciones para corregirlas			
12	No	Si en la verificación y seguimiento se detecta que la no conformidad no ha sido reparada, el Responsable de Proceso nuevamente deberá determinar la necesidad de implementar una acción correctiva 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.		Formatos	Procedimiento de no conformidad y Acciones correctivas
13	Sí	Una vez verificado el cumplimiento de los	Cuando se corrige la	Equipo con conexión a	Procedimiento de no

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
SALIDAS NO CONFORMES**

		requisitos de conformidad, el responsable del Proceso da seguimiento a la cédula de las SNC en la plataforma de hallazgos, conforme al procedimiento de no conformidad y acciones correctivas	SNC y se verifica la eficacia de las acciones tomadas	internet	conformidad y Acciones correctivas
14	Liberación	Los responsables de proceso liberan las salidas o servicios no conformes una vez que se corroboró la conformidad con los requisitos			
15	Elaboración de estadísticas	Es responsabilidad del personal generar la estadística de salidas y servicios no conformes. NOTA: La alta dirección de acuerdo a los resultados obtenidos en el formato estadística de SNC y del análisis de frecuencia e impacto identificarán la necesidad de generar planes de acción.			

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
SALIDAS NO CONFORMES**

8. Diagrama

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES



9. Tabla de registros

Nombre del Registro	Codificación
Vigilancia	PFRH_R_V_8.6_2017_01

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Encuadernación y trazabilidad de las colecciones	SB_R_ETC_8.5.2_8.5.4_8.6.a
Registros de salidas no conformes del proceso	PGRF
Registros de salidas no conformes del proceso	POD
Registros de salidas no conformes del proceso	PAI
Registros de salidas no conformes del proceso	PGTS
Registros de salidas no conformes del proceso	PDHI
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
Concesión	SB_R_C_8.7.1.d.
estadística de servicios y salidas no conformes	SB_R_ESSNC_9.1

10. Indicadores

INDICADORES	NOMBRE	OBJETIVO	DEFINICIÓN	MÉTODO:	FORMULA	INTERPRETACIÓN O POSIBLES SOLUCIONES.
eficiencia	Salidas no conformes	Conocer el porcentaje de salidas y servicios no conformes que se presentan en el sistema bibliotecario	SSNC = #Número de salidas y servicios no conformes. SSC = #Número de salidas y servicios conformes.	Concentrar mensualmente la información del total de salidas y servicios conformes y el total de salidas y servicios no conformes por tipos y por áreas.	$SSNC * 100 / SSC$	Evaluación, establecimiento, ejecución de planes de acción y monitoreo

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
SALIDAS NO CONFORMES**

11. 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						