



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 de los productos y servicios de los procesos operativos y de soporte del Sistema Bibliotecario integrados 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 las 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 las 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 un producto o servicio no conforme, antes, durante o después de la provisión.

Las salidas no conformes detectadas deben atenderse inmediatamente.

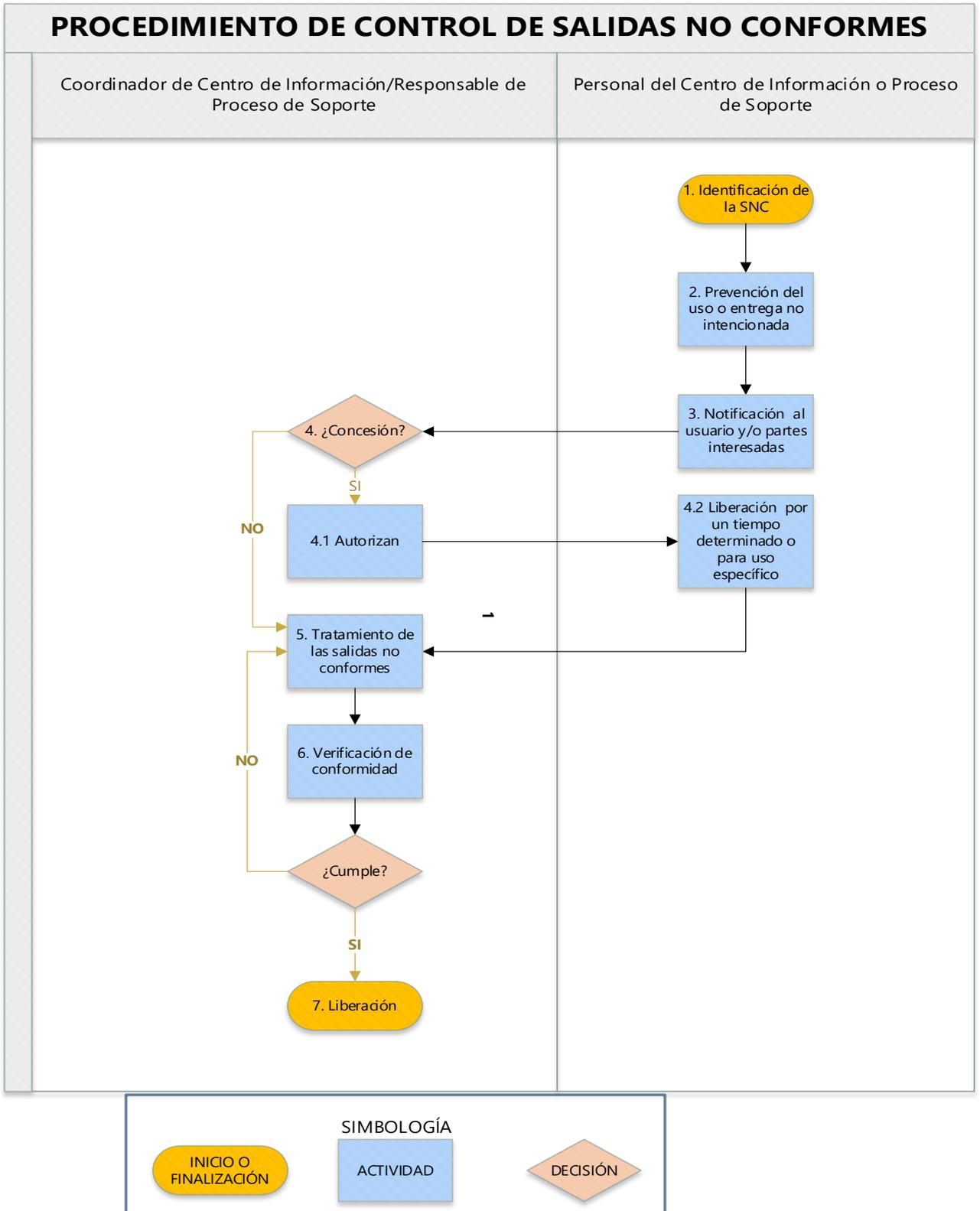
7. Desarrollo

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 provisión 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 SB D CPSP O 8.2 .1.a 8.2.2.a 8.5.1.c o de soporte DGB D CPSP S 8.2.1.a 8.5.1.c
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 a cuando aplique	Disponibilidad del servicio SB R DS 8.7 Cuarentena SB R C 8.7 Formato determinado en cada proceso de soporte
3	Notificación al usuario y/o partes interesadas	Debe notificar sobre los servicios o productos 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 SB DN CIE 7.4
4	¿Concesión?	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 productos y servicios no conformes, por un periodo de tiempo determinado o para un uso específico.	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme		
		CUMPLE 4.1 Autorizan la concesión de las salidas o servicios no conformes cuando no se		Cuando se detecta un servicio o	Impresiones	Papeleta de préstamo

		<p>cumplen los requisitos especificados y que no afecta la integridad de los mismos, así como del cliente o las partes interesadas.</p> <p>4.2 Liberación las salidas o servicios no conformes previa autorización y sean exclusivamente para el uso específico o por un tiempo menor al determinado para los productos conformes.</p> <p>NO CUMPLE 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>	Personal del CCI o Proceso de soporte	salida no conforme		<p>SB R PP 8.5.1</p> <p>Disponibilidad del servicio SB R DS 8.7</p> <p>Formato determinado en cada proceso de soporte</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 SB R DS 8.7</p> <p>Cuarentena SB R C 8.7</p> <p>Formato determinado en cada proceso de soporte</p>
6	Verificación de conformidad	<p>Realiza la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para corregir las salidas no conformes, asegurándose de que las salidas o servicios son conformes con los requisitos establecidos.</p> <p>NO CUMPLE</p>	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se verifica una SNC	Equipo con conexión a internet	

		<p>Detecta que la salida no conforme no ha sido controlada y corregida; por lo que deberán determinar nuevas acciones dependiendo del impacto del producto o servicio no conforme y su recurrencia; así mismo, retomar la secuencia de actividades del presente procedimiento hasta asegurarse que las SNC cumplan con los requisitos establecidos. Regresa a la actividad 5.</p>				
		<p>CUMPLE Verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes en los formatos determinados.</p>				
7	Liberación	<p>Libera las salidas o servicios no conformes, una vez que se corroboró la conformidad con los requisitos.</p>	<p>CCI o Responsable de proceso de soporte</p>			<p>Disponibilidad del servicio SB R DS 8.7</p> <p>Cuarentena SB R C 8.7</p> <p>Formato determinado en cada proceso de soporte</p>

8. Diagrama



9. Tabla de registros

Nombre del Registro	Codificación
Disponibilidad del servicio	SB R DS 8.7
Seguimiento de NO conformidad	PC R SNC 9.2.2.e 10.2.2
Cuarentena	SB R C 8.7
Papeleta de préstamo	SB R PP 8.5.1
Comunicación Interna y Externa	SB DN CIE 7.4
Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos	SB D CPSPPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos de Soporte	DGB D CPSPS 8.2.1.a 8.5.1.c

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				
3	Indicadores	Se eliminan los indicadores del proceso	Comité de Calidad del SB	Marzo 2025	Comité de Calidad del SB	Marzo 2025 (Foro virtual)
	Desarrollo	Se elimina la actividad 8: Verificación del estado de las salidas no conformes				
	Diagrama	Se elimina la actividad 8: Verificación del estado				

de las salidas no
conformes