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 identifican 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 señalizar, 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.

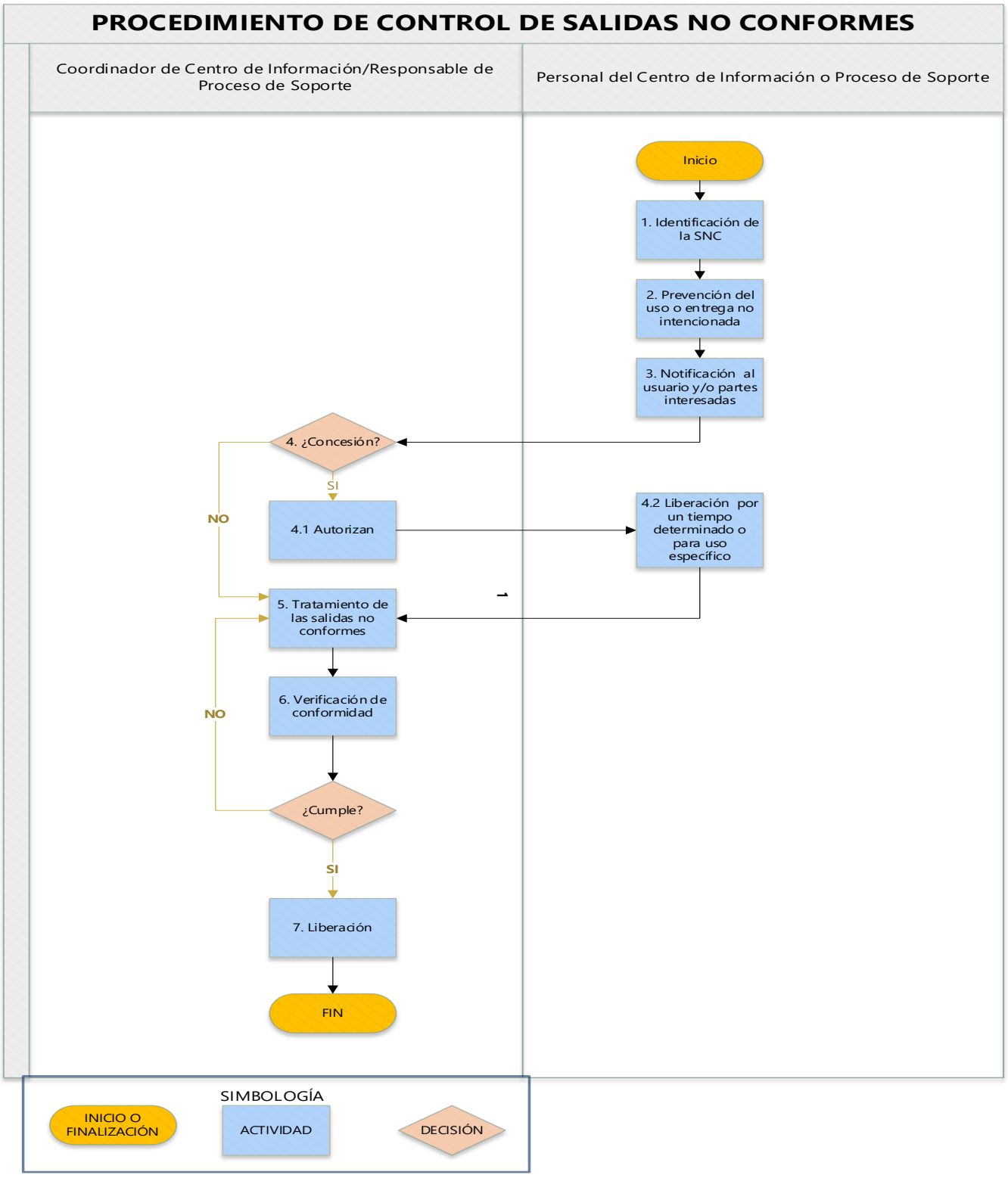
7. Desarrollo

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA Y /O REGISTROS UTILIZADOS
1	Identificación de la SNC	1.1 Identifica y registra las salidas y servicios no conformes, antes o durante la provisión del servicio. 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.	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_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c o de soporte DGB_D_CPSPS_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, contención (señalización de la cuarentena, así como la captura en los formatos correspondientes), 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 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 SB_R_PP_8.5.1

		cumplen los requisitos especificados y que no afecta la integridad de los mismos, así como del cliente o las partes interesadas.		salida no conforme		Disponibilidad del servicio SB_R_DS_8.7 Formato determinado en cada proceso de soporte
		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.	Personal del CI o Proceso de soporte			
		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.				
5	Tratamiento de las salidas no conformes	Toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. 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.	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se detecta un servicio o salida no conforme	Equipo con conexión a internet	Disponibilidad del servicio SB_R_DS_8.7 Cuarentena SB_R_C_8.7 Formato determinado en cada proceso de soporte
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 conformes con los requisitos establecidos.	CCI o Responsable de proceso de soporte	Cuando se verifica una SNC	Equipo con conexión a internet	
		NO CUMPLE				

		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 cumplen con los requisitos establecidos. Regresa a la actividad 5. **CUMPLE** Verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes en los formatos determinados.				
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			Disponibilidad del servicio SB_R_DS_8.7 Cuarentena SB_R_C_8.7 Formato determinado en cada proceso de soporte

8. Diagrama


PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES
Coordinador de Centro de Información/Responsable de Proceso de Soporte
Personal del Centro de Información o Proceso de Soporte
Inicio
1. Identificación de la SNC
2. Prevención del uso o entrega no intencionada
3. Notificación al usuario y/o partes interesadas
4. ¿Concesión?
SI
NO
4.1 Autorizan
4.2 Liberación por un tiempo determinado o para uso específico
5. Tratamiento de las salidas no conformes
6. Verificación de conformidad
NO
¿Cumple?
SI
7. Liberación
FIN
SIMBOLOGÍA
INICIO O FINALIZACIÓN
ACTIVIDAD
DECISIÓN

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