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 5
8. Diagrama 8
9. Tabla de documentos y registros 9
10. Tabla de control de cambios y aprobación 10

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.

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.

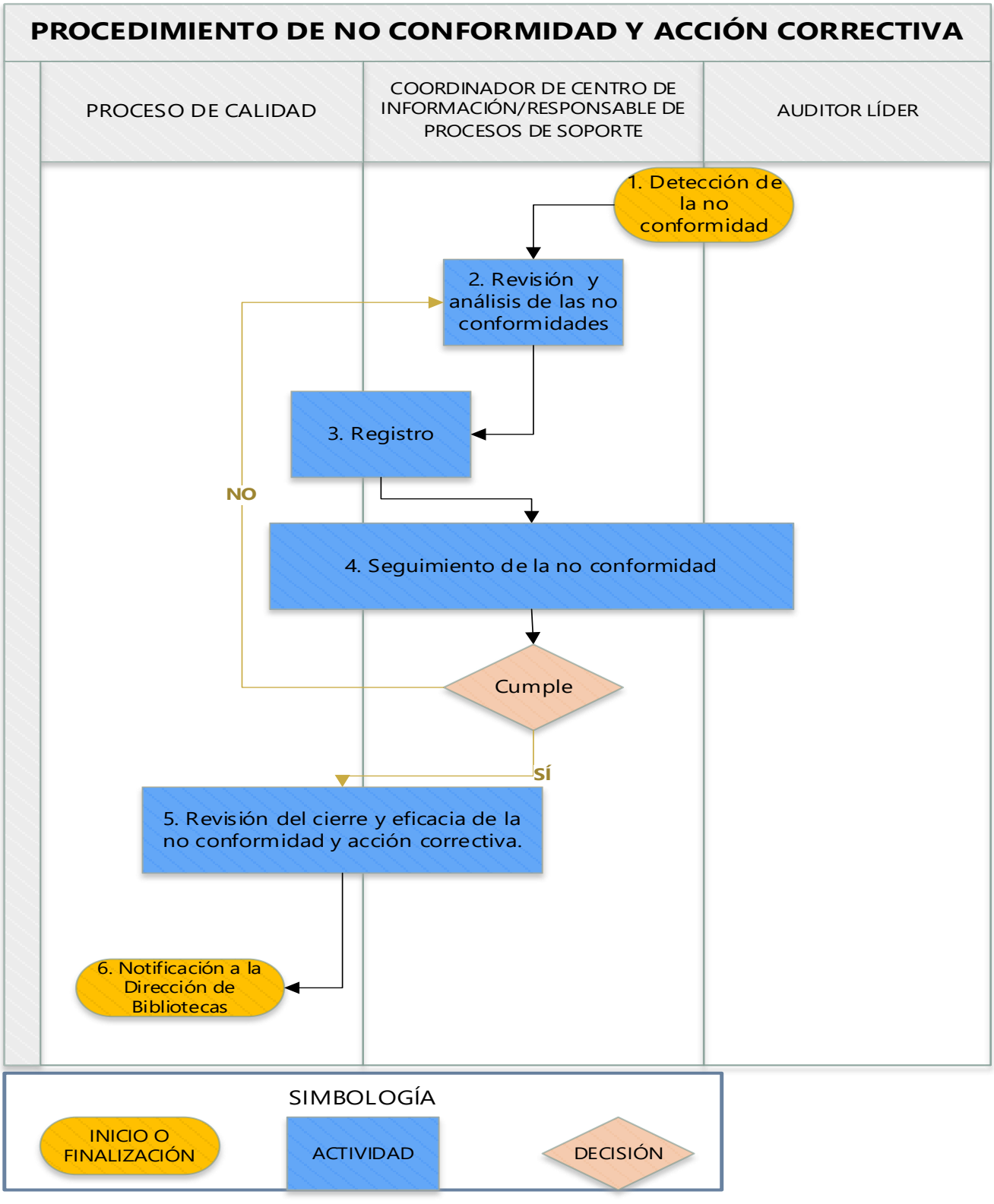
7. Desarrollo

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA Y /O REGISTROS UTILIZADOS
1	Detección de la no conformidad	Las no conformidades son detectadas a través de: • Hallazgo de la auditoría interna y/o externa (Procedimiento de auditoría interna).	Auditor líder	Cada que se presente	N/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_MPS_9.1.1
		• Queja de los usuarios. • Resultados de los indicadores determinados en los procedimientos por debajo de la meta establecida. • No conformidades detectadas en la operación de los procesos.	CCI/Responsable del Proceso de Soporte			
2	Revisión y análisis de las no conformidades	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de la no conformidad detectada con el fin de controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias.	CCI/Responsable del Proceso de Soporte	Cada que se presente	Equipo de cómputo con conexión a internet Impresora	
3	Registro	Registra en la plataforma de hallazgos los siguientes puntos: 1. **Identificación** 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. b) En el caso de los **hallazgos de auditoría interna y externa** la identificación la capturará la coordinación de auditoría interna (Proceso de calidad). 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	CCI/Responsable del Proceso de Soporte	Cada que se presente	Equipo de cómputo con conexión a internet	Plataforma de hallazgos SB_PL_PH_8.2.1.c_9.1_10.2

		potencialmente puedan ocurrir (SI o NO). 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. 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. **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. 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.				
4	Seguimiento de la No conformidad	a) Verifica que en la plataforma de hallazgos se encuentren documentadas las **No conformidades** de acuerdo al presente procedimiento, verificando que los planes de acción sean adecuados, que se cumplan con los plazos determinados y se cuente con evidencia.	CCI/Responsable de Proceso de soporte	Cada 6 meses diciembre y julio.	Equipo de cómputo con conexión a internet	Plataforma de hallazgos SB_PL_PH_8.2.1.c_9.1_10.2 Seguimiento no conformidades PC_R_SNC_9.2.2.e_10.2.2
		En caso de **no cumplir** pasa a la actividad 2 y notificará a la Dirección de Bibliotecas.	Proceso de Calidad			
		b) El seguimiento de los hallazgos detectados en **Auditoría Interna,** se determina en el Procedimiento de auditoría interna (Políticas).	Auditor líder	Se lo determinado en el procedimiento		Procedimiento de auditoría interna SB_P_PAI_9.2.2
		En caso de **no cumplir** pasa a la actividad 2.	Proceso de Calidad			
5	Revisión del cierre y la eficacia de la no conformidad y acción correctiva	Revisa el cierre y eficacia de las No Conformidades considerando: - Que se haya eliminado la causa raíz de la no conformidad. - Cumplimiento de los planes de acción en el tiempo determinado. - Que la no conformidad no vuelva a ocurrir.			Equipo de cómputo con conexión a internet	Plataforma de hallazgos SB_PL_PH_8.2.1.c_9.1_10.2 Seguimiento no conformidades

		a) En el caso de las no conformidades se realiza una vez al año en el mes de agosto.	CCI/Responsable de Proceso de Soporte/ Proceso de Calidad	Anual		PC_R_SNC_9.2.2.e_10.2.2
		b) Los hallazgos de auditoría interna se realizan según lo determinado en el Procedimiento de auditoría interna.	Proceso de Calidad.	Lo determinado en el procedimiento.		
6	Notificación a la Dirección de Bibliotecas	Notifica a la Dirección de Bibliotecas el seguimiento de las no conformidades.	Proceso de Calidad.	En Revisión por la Dirección del SB En caso de incumplimiento en seguimiento de las no conformidades.	Equipo de cómputo con conexión a internet	Seguimiento no conformidades PC_R_SNC_9.2.2.e_10.2.2 Correo electrónico

8. Diagrama


PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
PROCESO DE CALIDAD
COORDINADOR DE CENTRO DE INFORMACIÓN/RESPONSABLE DE PROCESOS DE SOPORTE
AUDITOR LÍDER
1. Detección de la no conformidad
2. Revisión y análisis de las no conformidades
3. Registro
NO
4. Seguimiento de la no conformidad
Cumple
SÍ
5. Revisión del cierre y eficacia de la no conformidad y acción correctiva.
6. Notificación a la Dirección de Bibliotecas
SIMBOLOGÍA
INICIO O FINALIZACIÓN
ACTIVIDAD
DECISIÓN

9. Tabla de documentos y registros

Nombre	Código
Informe de auditoría	PC_R_IAI_9.2.2.f
Plataforma de Hallazgos	SB_PL_PH_8.2.1.c_9.1_10.2
Seguimiento de no conformidades	PC_R_SNC_9.2.2.e_10.2.2
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_MPS_9.1.1_
Procedimiento de auditoría interna	SB_P_PAI_9.2.2

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 *Conformidad* y *Eficacia*				
	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				
4	Desarrollo	Se las actividades 4 y 5	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Enero 2026	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	23 de Enero de 2026
	Desarrollo	Se agrega actividad 6				
	Diagrama	Se cambia todo el diagrama				