

## Instructivo #11405 ABIERTA

### PCA003-Gestión de No Conformidades

Añadido por Daniela Eugenia Milano hace alrededor de 3 años. Actualizado hace casi 3 años.

<b>Estado:</b>	Vigente	<b>Fecha de inicio:</b>	2022-07-04
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Fecha fin:</b>	
<b>Asignado a:</b>	Víctor Marcos Ferracutti	<b>% Realizado:</b>	100%
<b>Categoría:</b>	-	<b>Tiempo estimado:</b>	
<b>Versión prevista:</b>	-	<b>Tiempo dedicado:</b>	1.00 h

#### Descripción

## 1 OBJETIVO Y ALCANCE

Dar el marco adecuado para tratar todas aquellas situaciones que generan un incumplimiento de:

- Algún requisito del usuario,
  - Algún requisito necesario para el uso especificado o previsto,
  - Algún requisito legal y/o reglamentario aplicable al servicio o normativo.
  - Cualquier requisito adicional que la Biblioteca Central considere necesario.
- El alcance es para todas las actividades de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Sur.

## 2 INFORMACION DOCUMENTADA

- Manual de Calidad de Biblioteca Central UNS Instructivo #6580: Manual de Calidad
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 9000:2015
- PCA007 Gestión de Riesgos Instructivo #11386: PCA007- Gestión de Riesgos
- PCA005 Acciones Correctivas Instructivo #11401: PCA005 Gestión de Acciones Correctivas
- PCAIC01.00 AUDITORIAS INTERNAS A LOS SGC
- Planilla reclamos sitio Web
- <http://ticketsbc.uns.edu.ar>
- RCAIC05 Informe de Auditoria Interna
- RCAIC11 Plan de acción de hallazgos de auditoria
- RCA021 Registro manual de reclamos de usuarios
- INFORME DE AUDITORIA EXTERNA

## 3 RESPONSABLES

El **Responsable del SGC** tiene a su cargo las tareas de:

- Dar apoyo en la redacción y cierre de No Conformidades y Observaciones y reclamos de usuarios en el Sistema de Gestión de Peticiones. (Tickets)
- Dar apoyo con las actividades de registro y seguimiento de No Conformidades y Observaciones y reclamos de usuarios en el Sistema de Gestión de Peticiones. (Tickets)
- Informar a la Dirección la evolución de los reclamos de usuarios a través del indicador correspondiente.

Las responsabilidades de los **auditores internos**, establecidas en el PCAIC01.00 AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC, incluyen:

- Confeccionar los informes de las auditorías internas, identificar observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora.
- Verificar la eficacia y cierre de las acciones correctivas implementadas.
- Dar seguimiento al Plan de Auditoria Interna.

El **personal de la Biblioteca Central** que colabora con la Coordinación de Auditorías Internas de Calidad de la UNS (CAIC):

- Verificar y dar apoyo en la confección de los registros de NC y OBS (i.e., conforme a la norma) de las acciones inmediatas, correctivas y análisis de causa.

El **Director de la BC y/o los Jefes de Departamento** tienen a su cargo:

- El tratamiento de No Conformidades, enunciadas en los Informes de Auditorias, tanto internas como externas que aplique a su Departamento.
- La supervisión y/o cumplimiento de las acciones y verificación de efectividad de todo el personal de BC.

El **personal de la BC** tiene a su cargo:

- El tratamiento de No Conformidades.
- El cumplimiento de las acciones asignadas.
- Previo control de las tareas, todo el personal de la BC tendrá permiso para verificar y cerrar si es oportuno en el SGP (Sistema de Peticiones tickets).

## GLOSARIO:

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (ISO 9000).

Generalmente implícita: que es habitual o una práctica común para la organización.

Un requisito especificado es aquel que se declara o está establecido, por ejemplo, información documentada.

**Requisito Legal** requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**Requisito Reglamentario** requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito. De tratamiento obligatorio.

Incumplimiento puntual relevante o incumplimiento sistemático respecto a los requisitos normativos que ponen en serio riesgo la eficiencia e integridad del sistema de gestión.

Por ejemplo, puede ser la no aplicación de un requisito completo de la norma, el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la biblioteca o exigidos por la norma, o la repetición permanente o prolongada a través de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o actividad.

**Observación** o no conformidad leve o menor. De tratamiento obligatorio. Desvío puntual o parcial en el cumplimiento de requisitos normativos. Estos incumplimientos son esporádicos, dispersos y parciales y no afectan mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión de la calidad. Las no conformidades menores tienen tendencia a crecer y convertirse en significativas si no se toman acciones a tiempo.

**Oportunidad de Mejora:** son recomendaciones, no mandatorias, cuyo tratamiento y aplicación queda a consideración de la Organización.

**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.

**Queja/ Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

## 4 INSTRUCCIONES

### 4.1 - Registro de Reclamos de usuario

1.- La redacción y seguimiento de las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejoras realizadas en la Biblioteca Central se tratarán o gestionarán en formato digital a través del Sistema de Gestión de Peticiones (Tickets), como así también los reclamos efectuados por los distintos tipos de usuarios.

2.- Si el reclamo/queja **amerita ser tratado**, redactará en el Sistema de Gestión de Peticiones (Tickets) el reclamo correspondiente, (asignando al tipo de petición: **reclamo de usuario**) con un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, incluyendo la información del RCA021.

3.- El personal que atiende al usuario es el encargado de registrar en el Sistema de Gestión de Peticiones. (Tickets) el reclamo correspondiente. De no tener tiempo consignará el mismo previamente en el RCA021 Registro manual de reclamos de usuario) el reclamo /queja correspondiente, completando todas las columnas.

4.- El gestor del ticket, deberá consignar en la descripción el mismo, en qué fecha le dio una respuesta al usuario, y en el caso de haberlo solucionado, cuál fue esa solución con la fecha correspondiente.

5.- Si el origen del reclamo fue vía correo electrónico, adjuntar en la descripción el mail correspondiente con la identificación del usuario reclamante.

6.- *El reclamo se considerará como RESUELTO, cuando la queja específica que motivó al usuario esté finalizada. (Ej: usuario no encontrado en CAMP). Una vez que se da de alta el usuario en la base de datos, el reclamo estaría RESUELTO).*

Todo RECLAMO o QUEJA de los USUARIOS, ingresada a través del sitio web de la BC <http://bc.uns.edu.ar>, o por cualquier otra vía (telefónica, por e-mail, etc.), si amerita ser tratado se seguirán los pasos establecidos en el punto 4.1.2

Las SUGERENCIAS de los USUARIOS si ameritan, serán evaluadas inicialmente como OPORTUNIDAD DE MEJORA.

Para aquellos reclamos o quejas ingresados a través del sitio web de la BC, en forma automática se generará un e-mail al usuario con la siguiente leyenda:

"Su consulta ha sido enviada. Su opinión nos ayuda a ofrecerle un mejor servicio.  
Muchas gracias.  
Biblioteca Central – UNS"

Sin perjuicio de otros métodos de verificación de reclamos de usuarios resueltos, pasados 6 meses de la realización de las acciones correctivas y, si en ese lapso no se ha vuelto a repetir la situación, se verificarán las acciones realizadas permitiendo cerrar la petición correspondiente.

#### Nota importante:

El Director de la BC, el Jefe de Departamento o quien éste designe, relacionado con la petición deberá tomar las acciones necesarias para poder dar respuesta de modo fehaciente al usuario en un término que no sobrepase los 10 días hábiles de haberse recibido en la Biblioteca, el reclamo o queja.

El Responsable del SGC seguirá y controlará los días 28, 29 y 30 de cada mes los hallazgos y su evolución para consignarlos en los indicadores correspondientes.

### 4.2 Fuentes de detección o emisión de No Conformidad:

Las no conformidades se generarán a raíz del incumplimiento de algún requisito.

Las posibles fuentes de detección serán:

- Auditorías Internas;
- Auditorías Externas;
- Revisión por la Dirección;
- Encuestas de satisfacción del cliente;
- Reclamos de los usuarios;
- Informes/Comentarios de Gestión;
- Estadísticas de la calidad;
- Estudios de métodos de trabajo.
- E-mail: [bc@uns.edu.ar](mailto:bc@uns.edu.ar)
- RCA021 – Registro manual de reclamos de usuario

### 4.3 Registro de No conformidades y Observaciones

La persona de la BC que genera una No Conformidad u Observación creará una petición en el SGP (Sistema de Peticiones tickets)) dentro del **proyecto Calidad**, eligiendo el tipo correspondiente (No Conformidad u Observación) según corresponda, completando los ítems que están establecidos en la Petición:

- Asunto (Obligatorio) el título de la petición deberá ser representativo del asunto en cuestión.
- Descripción (Obligatorio) breve resumen.
- Asignado a (Obligatorio) personal que dará tratamiento a la petición.
- Tipo(Obligatorio)
- Fecha de inicio (Obligatorio)
- Fecha fin (Obligatorio) la coloca la persona que le da tratamiento a la petición estimando la fecha de resolución.
- Acciones inmediatas (Obligatorio) 10.2 ISO 9001:2015 "tomar acciones para controlarla y corregirla".
- Análisis de causas raíces (Obligatorio)
- Acciones correctivas (Obligatorio)
- Requisito incumplido (Obligatorio)
- Incluir como seguidor obligatoriamente al jefe inmediato y si amerita al director de la BC.

Nota: Pedir apoyo al inmediato superior.

**El asunto y la descripción representan el enunciado del hallazgo.** El enunciado dirige el análisis de la causa, la corrección y la acción correctiva que realice la Biblioteca, por eso debe:

- Ser explicativo, claro, conciso, preciso, completo. La redacción no debe ser ambigua.
- Describir el desvío.
- Identificar el requisito.
- Indicar la evidencia objetiva

En el campo **Asignado a** deberá seleccionar el nombre correspondiente del que registra el ticket, colocando como seguidor al **Jefe de su Departamento**.

En campo **Tipo** se debe indicar: **Reclamo de usuario**, No conformidad, Observación u Oportunidad de Mejora.

**La fecha** (que se completa en el campo fecha de inicio) debe ser la fecha en que sucedió el evento; y la fecha fin, debe ser la estimada de cumplimiento.

**La corrección o acción inmediata** se refiere a la descripción de la acción de arreglo inmediato. Esto es, qué se hizo para solucionar el problema en el momento. El detalle de las acciones inmediatas realizadas debe incluirse en la descripción de la petición bajo la leyenda "acción inmediata"

**La causa raíz y su análisis** se refiere a la descripción del análisis de cómo y por qué pasó. Para ello se deberá identificar la causa. Por qué ocurrió la no conformidad.

No es conveniente tomar acciones sin identificar las causas.

El personal de la Biblioteca Central que colabora con la Coordinación de Auditorías Internas de Calidad de la UNS (CAIC), actuará como referente o soporte, para verificar los registros de NC y OBS prestando especial atención a la adecuada redacción (i.e., conforme a la norma) de las acciones inmediatas y correctivas. En caso de entender que dicha redacción no es adecuada, modificarán la misma en conjunto con el autor del registro.

#### Nota:

En casos de excepción, el resto del personal de la BC previo control de la ejecución de la/las tarea/as, tendrá permiso para verificarla y cerrarla si es oportuno.

- Las acciones correctivas se tratarán de acuerdo al PCA005 Gestión de Acciones Correctivas.

Los Jefes de Departamento son los responsables de verificar la eficacia y cumplimiento de las acciones. En casos de excepción, el resto del personal de la BC previo control de la ejecución de la/las tarea/as, tendrá permiso para verificarla y cerrarla si es oportuno.

**Verificación** de la implementación y la eficacia de la acción. Las preguntas a responder serán:

- ¿Se implementó según lo previsto?
- ¿Fue eficaz?
- ¿Se eliminó la causa?
- ¿Se repitió la no conformidad?

**Cierre:** ¿Se logró el objetivo?, se cierra la No conformidad.

Si las acciones tomadas no fueron eficaces, replantear la causa o las acciones.

## 4.4 Registro de Oportunidades de Mejora

La persona de la BC que desea generar una Oportunidad de Mejora creará una petición (ticket) en el Sistema de Gestión de Peticiones dentro del proyecto Calidad de Biblioteca Central, completando los siguientes campos:

- Asunto (Obligatorio)
- Descripción (Obligatorio)
- Asignado a (Obligatorio)
- Categoría (Obligatorio)
- Fecha (Obligatorio)
- Análisis de causas raíces (Obligatorio)

Las oportunidades de mejora son el registro de la mejora continua, entendida como actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (ISO 9000:2015). Toda mejora continua requiere un **Plan de Acción**.

Las acciones de mejora están orientadas a la Mejora de los Procesos. Las acciones deberán tener asignado responsable y plazo de realización.

## 4.5 Plan de Acción de hallazgos de auditoría

En caso de que los informes de auditoría (Interna o Externa) contengan entre sus hallazgos NC u OBS., el responsable auditado completará el RCAIC11 Plan de Acción hallazgos de Auditoría (Auditorías internas) para enviar al Auditor en función de los registros respectivos.

Para Auditoría Interna y Externa, proceder según lo indicado en el punto 4.2, ubicando como Campo Tipo: **Auditoría Interna o Externa**, según corresponda

#### Subtareas

#### Peticiones relacionadas