

UNS	PCA003.10	Emisión: 10/04/2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Gestión de No Conformidades	Página 1 de 5

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,
- 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.

Norma ISO 9001:2015

Norma ISO 9000:2015

PDI102 Atención al Público

PSI150 Sistema de Gestión de Peticiones

PCA007 *Gestión de Riesgos y Oportunidades*

PCA005 Acciones Correctivas

PCAIC01.00 AUDITORIAS INTERNAS A LOS SGC

<http://bc.uns.edu.ar/carta-de-reclamos-elogios-y-sugerencias>

<http://ticketsbc.uns.edu.ar>

RCAIC05 Informe de Auditoria Interna

RCA008 Plan de acción de hallazgos de auditoria

INFORME DE AUDITORIA EXTERNA

3 RESPONSABLES

El Representante de la Dirección tiene a su cargo las tareas de:

- Colaborar en la redacción y cierre de No Conformidades y Observaciones;
- Colaborar con las actividades de registro y seguimiento de No Conformidades y Observaciones;

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

- Definir y registrar en un informe los resultados de las auditorías. Identificar observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora.
- Verificar la efectividad y cierre de las acciones correctivas/preventivas implementadas.

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

- Verifica 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.

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

- La redacción y cierre de No Conformidades, prestando especial atención a las NC enunciadas en los Informes de Auditorías, tanto internas como externas.
- La supervisión y/o cumplimiento de las acciones y verificación de efectividad.

El personal de la BC tiene a su cargo:

- La redacción y cierre de No Conformidades.
- El cumplimiento de las acciones asignadas.

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*.

Confeccionó	JM y VF	Aprobó	VF
-------------	---------	--------	----

UNS	PCA003.10	Emisión: 10/04/2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Gestión de No Conformidades	Página 2 de 5

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 preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

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*.

4 INSTRUCCIONES

La redacción y seguimiento de las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejoras realizadas en la Biblioteca Central se confeccionarán en formato digital través del Sistema de Gestión de Peticiones. (Tickets)

4.1 Fuentes de detección o emisión de No Conformidad:

Las no conformidades se generarán a raíz del incumplimiento de algún requisito, ya sea legal o del usuario.

Las posibles fuentes de emisión o 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.

4.2 Registro de No conformidades y Observaciones

La persona de la BC que desea generar una No Conformidad u Observación creará una petición (ticket) en el Sistema de Gestión de Peticiones dentro del **proyecto Calidad** de Biblioteca Central, completando los ítems que están establecidos en la Petición:

- Asunto (Obligatorio)
- Descripción (Obligatorio)
- Asignado a (Obligatorio)
- Tipo(Obligatorio)
- Fecha (Obligatorio)
- Acciones inmediatas (Opcional)
- Análisis de causas raíces (Opcional)

Confeccionó	JM y VF	Aprobó	VF
-------------	---------	--------	----

UNS	PCA003.10	Emisión: 10/04/2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Gestión de No Conformidades	Página 3 de 5

- Acciones correctivas (Opcional)
- Requisito incumplido (Opcional)

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.

En el campo **Asignado a** deberá seleccionar el nombre correspondiente al del **Jefe de su Departamento**.

El Tipo debe tener el valor de *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.

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 y eliminar la causa, no el síntoma. Por qué ocurrió la no conformidad. No es conveniente tomar acciones sin identificar las causas.

Los **Jefes de Departamento, el Director y/o el Representante de la Dirección** revisarán las peticiones con categoría *Reclamo de Usuario* y No Conformidad para completar (si corresponde) el análisis de causas raíces y definir las acciones correctivas/. Estas acciones se incorporarán al Sistema de Gestión de Peticiones.o Conformidad. Para estas sus tareas (Plan de Acción) se asignará el responsable de la misma y el plazo (fecha de inicio, fecha fin).

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

Las acciones correctivas son acciones que deberán eliminar las causas de la no conformidad para evitar que vuelva a repetirse. Los orígenes de las acciones correctivas pueden ser:

- No conformidades de auditorías internas o externas
- Productos o trabajos no conformes
- Incumplimiento con procedimientos internos / externos
- Incumplimiento con exigencias legales
- Revisión por la Dirección
- No cumplimiento con los indicadores estratégicos / objetivos
- Quejas y Reclamos de usuarios.

Las acciones preventivas sirven para eliminar la causa de una no conformidad potencial o una situación potencialmente indeseable.

Las acciones preventivas no son aplicables a no conformidades ya detectadas. La detección de una no conformidad potencial (oportunidad de mejora) ayuda a determinar qué podría salir mal y así poder tomar acciones para prevenir la aparición de las causas y evitar las consecuencias del problema potencial.

El origen de acciones preventivas puede ser:

- Análisis de datos
- Recomendaciones de auditorías internas
- Sugerencias de usuarios
- Revisión por la Dirección
- Tendencias negativas en la satisfacción de usuarios
- Tendencias de los indicadores estratégicos / objetivos
- Tendencia de indicadores internos

Confeccionó	JM y VF	Aprobó	VF
-------------	---------	--------	----

UNS	PCA003.10	Emisión: 10/04/2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Gestión de No Conformidades	Página 4 de 5

El Director de la BC y los Jefes de Departamento son los responsables de verificar la efectividad y cumplimiento de las acciones.

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.

El **Representante de la Dirección** asignará a la petición el **requisito incumplido** respecto de la norma ISO 9001.

4.3 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 9000:2005). Toda mejora continua requiere un **Plan de Acción**.

Incontinuo a través del uso de: Hallazgos de la auditoría, Análisis de los datos, Revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva. (Nota en ISO 9000: 2015)

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

4.4 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 RCA008 para enviar al Auditor en función de los registros respectivos.

5 RECLAMOS DE LOS USUARIOS:

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.), será tratado y evaluado, inicialmente, como una NO CONFORMIDAD.

Las SUGERENCIAS de los USUARIOS 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:

“Próximamente el personal de la Biblioteca Central de la UNS se pondrá en contacto con Ud.

Muchas gracias por contactarnos.

Biblioteca Central – UNS”

Confeccionó	JM y VF	Aprobó	VF
-------------	---------	--------	----

UNS	PCA003.10	Emisión: 10/04/2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Gestión de No Conformidades	Página 5 de 5

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 recepcionado en la Biblioteca, el reclamo o queja.

El Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad seguirá y controlará estas actividades de los Departamentos hasta la resolución definitiva del trámite y la comunicación fehaciente al usuario.

Confeccionó	JM y VF	Aprobó	VF
-------------	---------	--------	----