



### 3. REFERENCIAS

No aplica.

### 4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las personas que intervienen en el *Procedimiento de Control de Salidas No Conformes* se encuentran definidas en la siguiente tabla:

| CARGO                        | RESPONSABILIDAD  |
|------------------------------|--|
| Comité de Calidad            | Incluir los <i>Reportes de Salidas No Conformes</i> en las revisiones al <b>SGC</b> .  |
| Responsable del SGC          | Concentrar los <i>Reportes de Salidas No Conformes</i> e integrarlos en la revisión al <b>SGC</b> por parte del <b>Comité de Calidad</b> . |
| Responsables de los SEFIPEBI | Realizar mensualmente el <i>Reporte de Salidas No Conformes</i> . Evitar la reincidencia de no conformidades.                              |
| Personal                     | Informar de las salidas No Conformes que identifiquen en sus áreas de trabajo.   |

### 5. PROCEDIMIENTO

*Salidas No Conformes*. Son aquellos Productos y Servicios Finales que no cumplan con alguna de las siguientes características:

| PRODUCTO/SERVICIO  | REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE  | REQUISITO GENERAL DE LA UAEM  |
|--|--|---|
| Listas de aceptados definitivos.   | Listas confiables.   | Emisión de listas confiables.   |
| Certificación del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios. | Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios sin errores. | Certificación del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.        |
| Carta de certificación del servicio social.                              | Carta de certificación sin errores y en el menor tiempo posible.                     | Cumplir con las disposiciones normativas legales, tanto internas como externas. |
| Certificado y/o Carta de Pasante.  | Certificados y/o Carta de Pasante sin errores.                                       | Certificado y/o Carta de Pasante.   |
| Alumnos con seguro facultativo   | Seguridad social continúa durante sus estudios.                                      | Cumplir con las disposiciones normativas legales, tanto internas como externas. |

| PRODUCTO/SERVICIO  | REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE   | REQUISITO GENERAL DE LA UAEM   |
|--|---|--|
| Estancia en institución nacional o internacional.  | Estancias con beca.   | Cumplir con las disposiciones normativas de la UAEM y las Instituciones Educativas con convenio de movilidad estudiantil.                    |
| Títulos.   | Título sin errores y en el menor tiempo posible.  | Título sin errores ni inconsistencias, con elementos de seguridad y expedido en un periodo máximo de 60 días hábiles.                        |
| Aplicación de solicitud verificada.  | Actualizar el SADCE en el menor tiempo.   | Cumplir con la legislación universitaria, planes de estudio, procedimientos y lineamientos de la UAEM en la actualización del SADCE.         |
| Adquisición de bienes, Arrendamientos y servicios solicitados por los clientes.  | Recibir los bienes, arrendamientos y servicios conforme a las características solicitadas en el menor tiempo. | Normatividad aplicable, conforme a las características solicitadas al menor costo y en el menor tiempo.                                      |
| Resguardo con firmas.  | Resguardo del bien con datos completos y correctos.   | Total de activos identificados y resguardados en tiempo.   |
| Emisión del fallo de adjudicación.<br>Oficio de notificación de adjudicación.  | Adjudicación de la obra o servicios relacionados con las mismas en los tiempos establecidos.                  | Realización de la adjudicación de obra y servicios relacionados con las mismas de manera transparente y en apego a la legislación aplicable. |
| Relación de solicitudes y/o requisiciones autorizadas  | Procesar en el menor tiempo y sin errores las solicitudes y/o requisiciones.                                  | Cumplimiento con los Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto y los Lineamientos de los Fondos Extraordinarios.              |
| Relación de solicitudes y/o pedidos autorizadas para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.               | Procesar en el menor tiempo y sin errores las solicitudes, requisiciones y pedidos.                           | Cumplimiento con los Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto y los Lineamientos de los Fondos Extraordinarios.              |
| Estados Financieros de la UAEM.  | Sean útiles, confiables, completos, entendibles, oportunos y sin errores.                                     | Reflejar todos los movimientos realizados de los ingresos y egresos.   |
| Contrato.  | Procesar en el menor tiempo.  | Cálculo correcto de impuestos y suficiencia presupuestal.  |
| Manual de Funciones y Responsabilidades del Personal de Confianza.<br>Manual de Perfil de Puestos del Personal de Confianza. | Manuales vigentes, disponibles y en concordancia con el puesto.   | Manuales vigentes, disponibles, conforme a la estructura organizacional autorizada y en cumplimiento a la normatividad aplicable.            |
| Pago de cuotas de obrero-patronales (INFONAVIT).   | Pago oportuno conforme a los ordenamientos legales.   | Pago oportuno conforme a los ordenamientos legales y con aplicación correcta de las amortizaciones.  |

| PRODUCTO/SERVICIO  | REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE   | REQUISITO GENERAL DE LA UAEM  |
|--|---|---|
| Lista de asistencia y documento de participación (ver opciones en el apartado de Definiciones y Términos). | Cumplimiento del contenido del curso como se programó. Entrega oportuna del documento de participación.   | Cubrir las necesidades de capacitación solicitadas por cada área y cumplir con la meta establecida de beneficiarios.  |
| Contrato con revisión jurídica.  | Contratos correctos y en el menor tiempo posible.   | Contratos en apego a la normatividad aplicable.   |
| Resultados de evaluación y nómina del programa ESDEPED.  | Evaluación correcta y, pago oportuno y correcto del programa ESDEPED.   | Cumplir con las disposiciones normativas y legales, tanto internas como externas.   |
| Informe de auditoría interna.  | Informe imparcial y objetivo.   | Cumplimiento del procedimiento de auditorías internas del SGC.  |
| Reporte de incidencias.  | Aplicación en tiempo de los descuentos por incidencia de asistencia.  | Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.  |
| Proceso incorporado en el SGC. Manual de Procesos y Procedimientos Operativos actualizado.                 | Estandarización y optimización de los métodos de trabajo.   | Cumplimiento con los requisitos del SGC. Manual de Procesos y Procedimientos Operativos actualizado y publicado.  |
| Movimientos y altas catorcenales del personal.   | Expedición de documento(s) sin errores o inconsistencias y, la entrega del (de los) mismo(s) al momento del término del proceso de la contratación. | Cumplir con los requisitos de la vacante de conformidad con la normatividad correspondiente aplicable según el tipo de vacante.   |
| Nómina.  | Garantizar el pago oportuno y correcto de su sueldo con prestaciones.   | Aplicar las percepciones y deducciones del personal de forma correcta y conforme al calendario de nómina. Cumplir con las disposiciones normativas y legales, tanto internas como externas. |
| Liberación de la prestación (ver opciones en el apartado de Definiciones y Términos).                      | Liberación de las prestaciones en el menor tiempo posible con los datos debidamente requisitados de acuerdo con el listado de prestaciones.         | Dar cumplimiento a los contratos colectivos de trabajo y Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza.   |
| Gestión de apoyos del PRODEP.  | Recibir el apoyo solicitado.  | Cumplir con las Reglas de Operación del PRODEP y con la legislación Universitaria aplicable.  |
| Soluciones de tecnologías de información y comunicación.   | Solucionar solicitudes en el menor tiempo.  | Solucionar solicitudes en un periodo máximo de 5 días hábiles.  |
| Requisición de recursos de información.  | Cumplir con los requisitos de la requisición y la correcta disponibilidad de los recursos de información.   | Cumplir con los requisitos de requisición y la correcta disponibilidad de los recursos de información. Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.                               |
| Acta de descarte firmada.  | Cumplimiento con las políticas de adquisición y descarte.   | Asegurar el cumplimiento de las políticas de adquisición y descarte aplicable al Sistema Bibliotecario.   |
| Remisión de los recursos de información y Activación de los recursos electrónicos.                         | Cumplir con los requisitos de remisión y la correcta disponibilidad de los recursos electrónicos.   | Cumplir con los requisitos de remisión y la correcta disponibilidad de los recursos electrónicos. Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.                                    |

| PRODUCTO/SERVICIO   | REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE   | REQUISITO GENERAL DE LA UAEM                                   |
|---|---|--|
| Consulta en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario y servicio de referencia. | Recibir con oportunidad y eficiencia los servicios bibliotecarios para satisfacer sus necesidades de información. | Cumplir con el Reglamento General de Servicios Bibliotecarios. |

*Identificación de No Conformidades.* En los diferentes *Planes de la Calidad* relativos a los **SEFIPEBI** se realizan actividades de verificación que permiten identificar aquellos que presenten no conformidades y define la corrección.

*Reporte de Salidas No Conformes.* Los **Responsables de los procesos** realizarán la captura de las no conformidades identificadas durante la operación del proceso o en los servicios y productos finales, en el reporte de salidas No conformes alojado en la plataforma del SGC.

El Reporte de Salidas No Conformes deberá de contener los siguientes datos:

- Descripción de la no conformidad,
- Descripción de las acciones tomadas, y
- Autorización del **Responsable del Proceso**.

*Reincidencia de No Conformidades.* Aquellas No Conformidades recurrentes o que no pueden ser resueltas por los **Responsables de los procesos**, serán tratadas conforme al *Procedimiento de Acciones Correctivas*.

*Liberación de las Salidas No Conformes.* Sólo el **Responsable de proceso** puede autorizar la liberación de los servicios o productos que presenten alguna No Conformidad siempre y cuando avise por escrito al **Cliente** de los requisitos que no se cumplen y sus motivos. El escrito no aplicará cuando sea por No Conformidad con los tiempos establecidos, por ser evidente al momento de la entrega del servicio o producto.

## 6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Este documento controlado ha sufrido las siguientes actualizaciones respecto a su versión anterior:

| Apartado          | Motivo de la actualización  |
|-------------------|---|
| Objetivo          | NA.   |
| Alcance           | NA.   |
| Referencias       | NA.   |
| Responsabilidades | NA.   |
| Procedimiento     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorporó en la página 5, en el apartado del Reporte de Salidas No Conformes: los Responsables de proceso realizarán la captura de las no conformidades identificadas durante la operación del proceso o en los servicios y productos finales, en el reporte de salidas No conformes alojado en la plataforma del SGC.</li> </ul> |