

	<b>Procedimiento de implementación de acciones correctivas</b>	PR-CCA-05
	Área: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	Revisión: 1

### A. Propósito

Mejorar tanto la calidad de los servicios, como la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), mediante el análisis y la solución de los problemas existentes.

### B. Alcance

Todo tipo de problemas existentes (procesos y resultados) relativos al SGC.

### C. Enfoque de proceso

Proveedor(es) (Int./ Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrantes de la Biblioteca y usuarios.</li> <li>Audidores internos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre problemas existentes.</li> <li>Reporte de auditorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en el SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrantes de la Biblioteca</li> <li>Usuarios.</li> </ul>
<b>Expectativas / Necesidades del cliente</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega oportuna</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud/Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Método</li> </ul>
<b>Indicador(es)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Método</b>	<b>Cálculo</b>
N/A	N/A	N/A	N/A

### D. Procesos interrelacionados

### E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Anteriores: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la satisfacción del usuario.</li> <li>Procesos para el control del producto no conforme.</li> <li>Auditorías internas (y externas)</li> <li>Revisión directiva.</li> <li>Desempeño de procesos (resultado de indicadores)</li> </ul>	FR-CCA-09	Solicitud de acción correctiva.
Posteriores: <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos (según la mejora establecida)</li> </ul>	FR-CCA-10	Control de acciones correctivas.



	<b>Procedimiento de implementación de acciones correctivas</b>	PR-CCA-05
	Área: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	Revisión: 1

## G. Descripción del proceso

### 1.0 Identificar el problema

- 1.1 La identificación de un problema existente puede realizarla cualquier persona dentro de la Biblioteca.
- 1.2 Algunas fuentes que pueden ser usadas para la identificación de problemas son:

<b>Problemas existentes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quejas del usuario</li> <li>- Pareto de productos/Servicios no conformes</li> <li>- No conformidades de auditorías</li> <li>- Objetivos de Calidad No Alcanzados (resultados de indicadores)</li> <li>- Comportamiento Inadecuado del Proceso</li> </ul>

- 1.3 La persona que identificó el problema deberá turnarlo al responsable de proceso o al responsable de biblioteca, según corresponda.

### 2.0 Solicitar la acción correctiva

- 2.1 El responsable de proceso o el responsable de biblioteca, llenará la descripción del problema en la Solicitud de acción correctiva (SAC) (FR-CCA-09) en la plataforma, incluyendo toda la información que describa lo más claramente posible al problema.

- 2.1.1 El responsable de proceso o responsable de bibliotecadeberá describir el problema en la forma más precisa y objetiva posible, auxiliándose de las siguientes preguntas:
  - ¿Cuál es el problema existente?
  - ¿Cuál es el síntoma del problema?
  - ¿En qué área se observó el problema?
  - ¿En qué parte del producto, o etapa del servicio, se observó el problema?
  - ¿Cuándo se observó el problema?
  - ¿Cuál es el alcance o impacto del problema?
  - ¿El problema está incrementándose o tiene alguna periodicidad?

	<b>Procedimiento de implementación de acciones correctivas</b>	PR-CCA-05
	Área: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	Revisión: 1

2.1.2 La descripción del problema existente no debe contener recomendaciones o cursos de acción. De preferencia utilice una frase corta pero que conteste lo más posible las preguntas anteriores identificando claramente el objeto encuestación (producto/servicio, proceso o requisito del sistema de calidad) y el problema existente

2.2. El responsable de proceso, como responsable de la acción correctiva, comunica al responsable de biblioteca que ha llenado la (FR-CCA-10) para su seguimiento

### 3.0 Apertura formal de la acción correctiva

3.1 El responsable de biblioteca revisará que la descripción del problema esté completa y asignará el número correspondiente a la (FR-CCA-10) en la plataforma, comunicándoselo al responsable de proceso

Ejemplo de folio:

AC resultado de auditoría interna	AC resultado problema detectado en Biblioteca
2016/001A	2016/001

3.2 El responsable de biblioteca completará la información de la (SAC) en la hoja de Control de acciones correctivas (FR-CCA-10) en la plataforma; la cual servirá de comunicación entre él y el representante de Control de calidad, además de ser un insumo para la revisión directiva

### 4.0 Implementar acciones inmediatas

4.1 El responsable de proceso, establecerá e implementará las acciones inmediatas apropiadas para la corrección del problema existente. La corrección del problema consiste en las acciones necesarias para retornar a la condición inicial de funcionamiento (ejemplos: cambio de lámpara cuando se encuentra una fundida; el retiro de circulación de un documento obsoleto y su reposición por el vigente; la encuadernación de libros dañados, etc.)

4.2 Las acciones inmediatas, cuando se requieran, deberán ser realizadas sin demora injustificada

4.3 El responsable de proceso registrará las acciones inmediatas establecidas en la (SAC) (FR-CCA-09).

	<b>Procedimiento de implementación de acciones correctivas</b>	PR-CCA-05
	Área: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	Revisión: 1

## 5.0 Determinar la causa raíz del problema

5.1. El responsable de proceso, sin demora injustificada, investigará las causas del problema cuidando de llegar a la raíz y la registrará en la SAC (FR-CCA-09) en la plataforma. Una prueba para garantizar que se ha llegado a la esencia del problema es que si se elimina la causa raíz, entonces se debe erradicar por completo y de manera permanente el problema.

5.2. Para la investigación de las causas del problema es preciso y necesario centrarse en:

*Problema existente (acción correctiva)*

¿Por qué ocurrió el problema?

¿Por qué no se detectó a tiempo?

¿Por qué no se previó?

5.3 Para la determinación de la causa raíz del problema pueden utilizarse algunos métodos como los cinco porqués, el diagrama causa-efecto, entre otros.

6.0 Se requiere la realización de una acción correctiva cuando:

- a) La responsabilidad del problema existente recae en la Jefatura de Biblioteca
- b) El problema existente, según la causa raíz determinada, tiene la posibilidad razonable de volver a ocurrir (recurrencia)

7.0 Determina la acción correctiva

7.1 El responsable de proceso sin demora injustificada, determinara las acciones necesarias para eliminar la causa raíz del problema. Estas acciones deben extenderse a otros servicios, procesos o áreas similares donde también podría presentarse el problema en cuestión. Las acciones correctivas deben ser apropiadas o adecuadas para los efectos de los problemas

7.2 El responsable de proceso determinara un plan para medir la eficacia de las acciones:

¿Estas acciones deben extenderse a otros servicios, procesos o áreas similares donde también podría presentarse el problema en cuestión? Las acciones correctivas deben ser apropiadas o adecuadas para los efectos de los problemas  
 ¿Cómo se medirá que el problema no recurra? ¿Cuánto tiempo habrá de esperarse para evaluar las acciones?

7.2.1. Para evaluar la eficacia de las acciones, se sugiere un plazo igual o mayor de dos ciclos naturales de la actividad generadora del problema, excepto en aquellos casos en que su frecuencia sea mayor de 3 meses, recomendándose sólo un (1) ciclo

	<b>Procedimiento de implementación de acciones correctivas</b>	PR-CCA-05
	Área: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	Revisión: 1

7.3 El responsable de proceso registrará de manera electrónica en la plataforma el plan de acción y el plan de evaluación de la eficacia de las acciones en la SAC (FR-CCA-09) y se lo comunicará al responsable de biblioteca.

7.3.1 Si el plan de acción incluye actividades que comprometen a otras áreas o funciones, el responsable de proceso deberá ponerse de acuerdo con los responsables de éstas

7.4 El responsable de proceso en coordinación con el responsable de biblioteca, deberá considerar la factibilidad de aplicar la solución propuesta considerando los recursos existentes y/o los recursos posibles de adquirir

#### 8.0 Revisar el plan de acción

8.1 El responsable de biblioteca revisará la determinación de la causa raíz del problema, las acciones planeadas y el plan de evaluación de la eficacia de las acciones. De no estar de acuerdo, se lo notificará al responsable de proceso para que haga los ajustes convenientes hasta lograr el consenso. Algunos aspectos que el responsable de biblioteca deberá tener presentes para esta revisión son:

- a) ¿La causa raíz está lógicamente conectada con el problema?
- b) ¿La causa raíz aparentemente ha sido analizada con una profundidad adecuada?
- c) ¿El plan de acción está lógicamente conectado con la causa raíz?
- d) ¿Ejecutando (o llevando a cabo) esas acciones se elimina, completa y permanentemente, la causa raíz?
- e) ¿El plan de evaluación de la eficacia de las acciones está lógicamente conectado con el problema?

8.2 Una vez que el responsable de biblioteca esté de acuerdo con la determinación de la causa raíz y con el plan de acción, actualizará en la plataforma la hoja de control de acciones correctivas / preventivas SAC (FR-CCA-10) y se lo comunicará al responsable de proceso

#### 9.0 Aprobar el plan acción

9.1 El responsable de biblioteca aprobará el plan acción establecido

9.2 ¿El plan acción es aprobado?

9.3 Si el plan de acción NO es factible, regresar al punto 7.0 (Determinar la acción correctiva)

9.4 Si el plan de acción es aprobado, el responsable de biblioteca, registrará en la plataforma la aprobación en la SAC (FR-CCA-10).

9.5

	<b>Procedimiento de implementación de acciones correctivas</b>	PR-CCA-05
	Área: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable de proceso	Revisión: 1

10.0 Verificar la eficacia de la acción

10.1 Acorde con la fecha programada para la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, el responsable de biblioteca verificara la no recurrencia del problema

11.0 Cierre de la acción

11.1 Cuando la acción haya sido eficaz, el responsable de biblioteca según corresponda actualizara en la plataforma el cierre de la acción en la hoja de control de acciones correctivas (FR-CCA-10) y notifica al responsable de proceso o (responsable de biblioteca según aplique)

**H. Definiciones**

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable con el propósito de evitar su recurrencia.  
**SAC:** Solicitud de acción correctiva

**Responsable de proceso:** Se refiere a la persona que se encarga de administrar el proceso o al responsable del área (de Selección y Adquisiciones, de Procesos Técnicos, de Servicios)

**Responsable de biblioteca:** Se refiere al Jefe de la Unidad de Desarrollo Bibliotecario, al Director de la Biblioteca, al Administrador o a quien funja como responsable de la misma a nivel directivo

<b>I. Control de registros</b>					
<b>Registro</b>	<b>Almacenaje</b>	<b>Protección</b>	<b>Recuperación</b>	<b>Retención mínima</b>	<b>Disposición final</b>
Solicitud de acciones correctivas FR-CCA-09	Control de Calidad impresa y/o electrónica).	Nada Especial	Responsable de biblioteca	Año de creación y Cierre + 1	Desecho (Destruir o eliminar )
Control de acciones correctivas FR-CCA-10	Control de Calidad impresa y/o electrónica).	Respaldo	Responsable de biblioteca	Año de Creación y Cierre + 3	Desecho (Destruir o eliminar)