

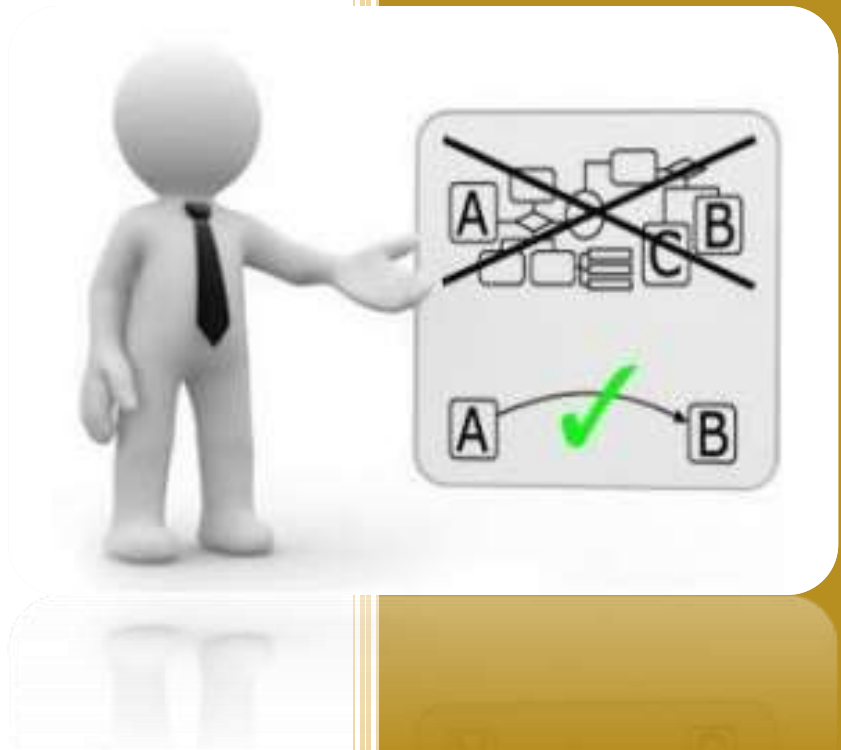


UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

Cuna de héroes, crisol de pensadores

2018

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS



PROCESO DE CALIDAD

UMSNH

8-10-2018



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Vocabulario.....	3
4. Abreviaturas	4
5. Autoridad	5
6. Responsabilidades.....	5
7. Desarrollo.....	5
8. Diagrama	9
9. Tabla de registros.....	9
10. Tabla de control de cambios y aprobación	9



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

1. Objetivo.

Controlar las no conformidades que se presentan en los centros de información y procesos de soporte del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana para prevenir su ocurrencia o recurrencia.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a las no conformidades detectadas en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario.

Para ello se establecen acciones correctivas y dar tratamiento a las no conformidades detectadas de la siguiente forma:

- Queja de cliente
- Hallazgo de auditoría interna
- Hallazgo de auditoría externa
- Análisis de indicadores
- Incumplimiento de documentos normativos
- Cuando se requiera realizar una mejora al sistema
- Etc.

3. Vocabulario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
No conformidad	Incumplimiento a un requisito
Requisito	Necesidad o expectativa, implícita u obligatoria
Requisito de calidad	Requisito relativo a la calidad
Requisito legal	Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo
Requisito reglamentario	Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un organismo legislativo
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

	<p>NOTA 2: La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.</p>
Acción preventiva	<p>Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.</p> <p>NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.</p> <p>NOTA 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a ocurrir.</p>
Corrección	<p>Acción para eliminar una no conformidad detectada</p> <p>NOTA 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.</p> <p>NOTA 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.</p>
Riesgo	<p>Efecto de la incertidumbre</p> <p>NOTA 1: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.</p> <p>NOTA 2: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.</p> <p>NOTA 3: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias, o a una combinación de éstos.</p> <p>NOTA 4: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de que ocurra.</p> <p>NOTA 5: La palabra "riesgo" algunas veces se utiliza cuando sólo existe la posibilidad de consecuencias negativas.</p>

4. Abreviaturas

SB Sistema Bibliotecario

SGC Sistema de Gestión de la Calidad

CI Centro de información

N/A No Aplica



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

5. Autoridad

Coordinadores de los centros de información/ Responsables de procesos de soporte

- Dirigir y supervisar las actividades particulares del personal a su cargo, establecidas en el Procedimiento de Acciones Correctivas, según les corresponda, para tomar las acciones necesarias para eliminar las causas de las **no conformidades y de las acciones de mejora** para prevenir su recurrencia.

Gestores Internos de la Calidad

- Auxiliar al coordinador del centro de información en la realización de las actividades, establecidas en el presente procedimiento, según le corresponda, para tomar las acciones necesarias para eliminar las causas de las **no conformidades y de las acciones de mejora** para prevenir su recurrencia.

6. Responsabilidades.

Las responsabilidades se establecen en la descripción de la actividad en la tabla de desarrollo.

7. Desarrollo

NUM.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTOS
1	Detección	<p>El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte revisa las no conformidades detectadas durante la producción o prestación del servicio, resultado de los informes de auditorías, las quejas de los usuarios, resultados de la revisión por la dirección, hallazgos de auditoria, etc.</p> <p>Esta actividad quedará registrada en el formato de minuta SB_R_M 7.4 _2017_01.</p>	Cuando se requiera	N/A	Informe de auditoria Quejas y sugerencias de los usuarios, resultados de revisión por la dirección, etc.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

2	Evaluación	<p>El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte analiza la No Conformidad detectada y determina la necesidad de llevar a cabo una corrección, una acción correctiva o una acción preventiva.</p>	Cuando se requiera	Material de papelería Equipo de cómputo con conexión a internet Impresora	Informe de auditoria Quejas y sugerencias de los usuarios
3	Registro	<p>El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte realiza el registro de la no conformidad en la plataforma de hallazgos SB_PL_PH 8.2.1.c 9.1 10.2 2017 01, en la pestaña de no conformidades, que comprende los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación. El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte determina el tipo de acción que requiere la no conformidad, pudiendo llevar a cabo una corrección, una acción correctiva o una acción preventiva. Además deberá determinar el área de la norma que aplica y describir la no conformidad. 2. Determinación de la causa. El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del 	Cuando se requiera	Equipo de cómputo con conexión a internet Plataforma de hallazgos	



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

		<p>Proceso de Soporte realizará el análisis de causa raíz se determina con el personal implicado y puede realizarse con los siguientes métodos: cinco ¿por qué?, Ishikawa, lluvia de ideas u otro y deberá describir las causas.</p> <p>3. Planes de Acción. El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte o quienes estos designen deberán capturar la descripción de las actividades a llevar a cabo, la fecha compromiso, el responsable, los recursos necesarios y ponderar cada una de las actividades.</p> <p>4. Resultado. El coordinador del centro de información o responsable del proceso de soporte deben evaluar la eficacia de las acciones tomadas y describirlo. Si las acciones tomadas fueron efectivas marcar la casilla de "cerrada". Si las acciones no fueron efectivas marcar la casilla "¿se requiere agregar otra acción?".</p>			
--	--	--	--	--	--



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

		5. Riesgos. El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte o quienes estos designen deberán marcar si ¿Se requiere actualizar la matriz de riesgos? Y si ¿Es necesario hacer cambios al sistema de gestión de la calidad?			
4	¿Requiere actualización de riesgos u oportunidades?	Si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades y hacer cambios al sistema de gestión de calidad, el Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte o quienes estos designen deberán documentarlo conforme al Procedimiento de Gestión de Riesgos SB_P_PGR 7.5.1.b 2018 01 y al Procedimiento de Información Documentada SB_P_PID 7.5 2018 01 respectivamente.	Cuando se requiera	Equipo de cómputo con conexión a internet Plataforma de hallazgos	Procedimiento de control de riesgos Procedimiento de Información Documentada
4	Seguimiento de acciones	El Coordinador del Centro de Información o el Responsable del Proceso de Soporte o quienes estos designen deberán dar seguimiento en tiempo y forma a las acciones establecidas en la plataforma de hallazgos SB_PL PH 8.2.1.c 9.1 10.2 2017 01 , en la pestaña de no conformidades.	Cuando se requiera	Equipo de cómputo con conexión a internet Plataforma de hallazgos	



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

5	Seguimiento de Auditoria	El Coordinador de Auditoría Interna , verifica que en la plataforma de hallazgos <u>SB PL PH 8.2.1.c 9.1 10.2 2017 01</u> , en la pestaña de no conformidades, que se encuentren documentadas las No conformidades conforme al presente procedimiento, verificar el avance y las evidencias de los planes de acción, que se cumplan los plazos de atención establecidos y que las acciones tomadas sean efectivas.	Cada 6 meses	Equipo de cómputo con conexión a internet Plataforma de hallazgos	PLATAFORMA DE HALLAZGOS
---	--------------------------	---	--------------	--	-------------------------

8. Diagrama

9. Tabla de registros

Nombre	Código
Plataforma de Hallazgos	<u>SB PL PH 8.2.1.c 9.1 10.2</u>

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						