



Código: PRO MYA 02	Pág. 1 de 6
Aprobó: 	Rev. 0

# PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

### Propósito

Establecer los pasos para identificar y controlar el Producto o Servicio No Conforme (PSNC) para evitar su uso no intencionado.

### Alcance

Aplica para todos los servicios y/o productos del Sistema de Gestión Integral del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua (SGI) que sean identificados como Productos o Servicios No Conformes.

## 2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

<b>Corrección</b>	Acción para eliminar el defecto.
<b>Defecto</b>	Es la manifestación o efecto del error.
<b>Disposición</b>	Es el tratamiento que se da al PNC este puede ser, regresar al proveedor, retrabajarlo o destruirlo.
<b>Error</b>	Es la acción o situación que causa el defecto.
<b>Identificar</b>	Señalar correctamente el tipo de Producto o Servicio como No Conforme.
<b>MD</b>	Material Documental
<b>Producto No Conforme (PNC)</b>	Producto que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente o que no ha completado todas las inspecciones.
<b>PSNC</b>	Producto o servicio no conforme.
<b>Re trabajo</b>	Acciones de corrección realizadas para convertir un PSNC en Producto o Servicio Conforme.
<b>Segregar</b>	Es la acción de aislar el Producto No Conforme del Conforme.
<b>Servicio No Conforme (SNC)</b>	Servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente
<b>UPT</b>	Unidad de Procesos Técnicos



Código: PRO MYA 02	Pág. 2 de 6
Aprobó: 	Rev. 0

### 3. PROCEDIMIENTO

#### 3.1 Producto No Conforme (PNC). El empleado / responsable de proceso, detecta, identifica, segrega y da disposición.

El Producto No Conforme puede ser detectado de acuerdo a lo siguiente:

##### -MD de la UPT:

Cuando el MD recibido de la UPT no cumpla con los requisitos o presente alguna inconsistencia en el OPAC o Catálogo en Línea, ejem; mal capturado el autor, título o año, no coincida la clasificación con el sistema, etiquetas borradas, libro ilegible o dañado, entre otros.

##### -Pérdidas de MD:

a) MD reportado como perdido por el usuario. En este caso de inmediato se canaliza al usuario con el responsable de la biblioteca, para que éste registre la pérdida en la FOR MYA 14 Bitácora de PSNC, le solicite la recuperación del mismo y llene la constancia de reposición de MD. Posteriormente, deberá enviar a UPT la baja o reposición de etiquetas.

b).- MD detectado por el bibliotecario como perdido.

##### -Daño del MD:

Detectado por el bibliotecario con errores de código de barras o signatura topográfica incorrectas y MD para reparación.

Cuando el personal detecta a la entrada, durante o a la salida de su proceso un PNC de Material Documental, procede a:

**1. Segregarlo.-** Lo coloca en el área destinada para PNC. Si es MD para descarte lo coloca en el área identificada para tal fin y elabora una relación del mismo para llevar a cabo el descarte de acuerdo con el PRO DCO 01 Procedimiento de Desarrollo de Colecciones.

**2. Identificarlo.-** En el caso de que sea MD para devolución al proveedor, se elabora una relación del material documental y/o se utiliza la FOR MYA 15 Evaluación al Desempeño del Proveedor de Material Documental, en donde se anota el defecto.

**3. Registrarlo.-** en la FOR MYA 14 Bitácora para Producto o Servicio No Conforme Con excepción del MD que por concepto de donación sea rechazado.



Código: PRO MYA 02	Pág. 3 de 6
Aprobó: 	Rev. 0

El PNC que se encuentre segregado para reparación, descarte y/o código de barras incorrecto, deberá ser registrado en la cuenta denominada como “RESTAURA” que le corresponda a su biblioteca, en módulo de circulación del Aleph.

El Responsable del proceso al detectar o ser notificado acerca de un PNC, verifica si hay más de éste en su proceso, de ser así procede de la manera arriba mencionada para su control, con un máximo de 5 días hábiles.

### 3.1.1 Aceptación de PNC

Cuando se detecta un PNC que ya se ha entregado al Usuario, se debe establecer comunicación con él para enterarle del incidente y solicitarle acuda al área correspondiente para que devuelva el PNC y le sea restituido.

El operador está facultado para tomar acciones encaminadas a que permitan convertir PNC en un Producto Conforme. Así como dar disposición al PNC. Ejem. Errores en impresión de etiquetas.

Responsable de proceso con base en su criterio, está facultado para autorizar:

- a. La aceptación y uso de un PNC.
- b. La liberación de un PNC.

Se deben establecer las acciones pertinentes para contrarrestar los efectos en el caso de que el PNC no resulte efectivo.

También la liberación del PNC se realiza cuando el Usuario da su consentimiento y exime al Responsable del Proceso de las consecuencias que el uso del PNC le ocasione y se debe dejar en la FOR MYA 14 Bitácora para Producto o Servicio No Conforme un registro de los motivos por los que aceptó o liberó el PNC.

La Coordinadora General del SUBA autoriza el préstamo de PNC (todo aquel documento que no cumpla con la funcionalidad del MD), solamente cuando presente el siguiente defecto: falta de etiqueta de signatura topográfica.

Bajo ninguna circunstancia deberá prestarse PNC mutilado, con hongos o ilegible, vease además el DOC CIR 01 Plan de Control de Circulación.



Código: PRO MYA 02	Pág. 4 de 6
Aprobó: 	Rev. 0

Toda vez que un PNC se retrabaja, se le aplican las actividades de verificación que se han planificado, como en la primera vez que se generó, a efecto de determinar si el re trabajo es efectivo. No se deben entregar ni recibir productos no conformes a efecto de evitar perdida de tiempo en los procesos derivados del retrabajo.

### **3.2 Servicio No Conforme (SNC) El empleado / responsable de proceso.**

El SNC es originado por los procesos del SGI o provisto por terceros.

**1. Identificarlo.-** Se considera un Servicio No Conforme (SNC) cuando el arco de seguridad, módulo de circulación, sensibilizador fallen. También cuando no se pueda ofrecer acceso a algún recurso informativo provisto por el SUBA o cuando no se puede realizar una Capacitación tal como quedó programada.

**2. Registrarlo.-** Si el SNC es generado por concepto falla o incumplimiento en el servicio, éste deberá registrarse en el FOR MYA Bitácora de PSNC. Ejem: Suspensión de Capacitación por falta de asistentes.

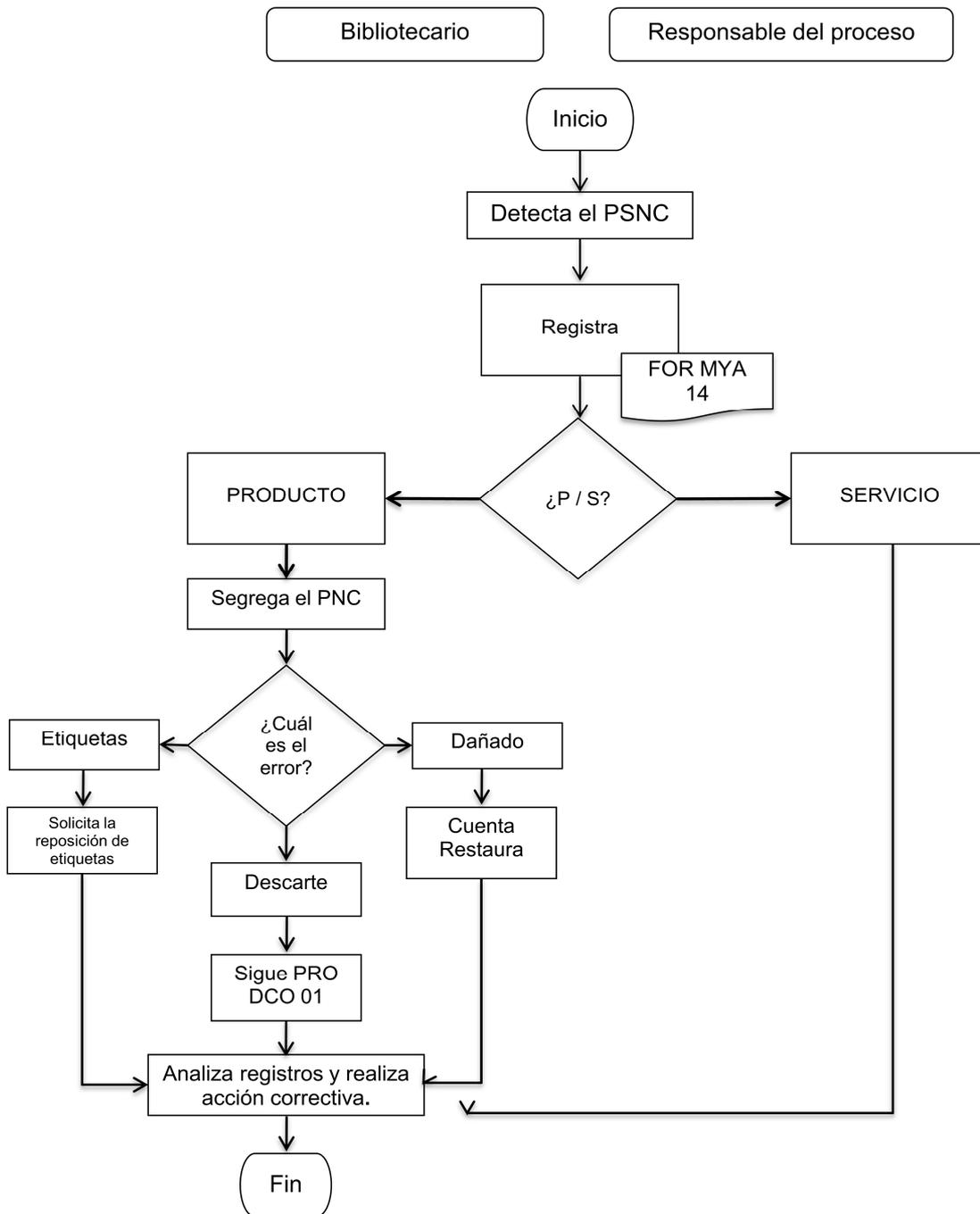
### **3.3 Acciones del Responsable de proceso:** Analiza registros y emprende acción correctiva.

Una vez por mes analiza los datos registrados en la FOR MYA 14 Bitácora para Producto o Servicio No Conforme para determinar si es necesario aplicar el PRO MCO 02 Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas e identificar y eliminar la causas que origina el PNC.



Código: PRO MYA 02	Pág. 5 de 6
Aprobó: 	Rev. 0

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



#### 5. REFERENCIAS



Código: PRO MYA 02	Pág. 6 de 6
Aprobó: 	Rev. 0

### 5.1 Procedimientos Relacionados.

PRO DCO 01 Procedimiento de Desarrollo de Colecciones  
 PRO MCO 02 Procedimiento de acciones correctivas

### 5.2 Documentos de Referencia.

ISO 9000:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.  
 ISO 9001:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

DOC ASI 01 Plan de Control de Automatización  
 DOC CAU 04 Plan de Control para el Proceso de Capacitación  
 DOC CIR 01 Plan de Control para el Proceso de Circulación  
 DOC PTC 02 Plan de Control para Procesos Técnicos

## 6. FORMATOS

Nombre	Código
Bitácora de Producto no Conforme	FOR MYA 14
Evaluación al Desempeño del Proveedor	FOR MYA 15

## 7. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión