



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Establece los pasos a seguir para asegurar que el producto no conforme a los requerimientos, es controlado, identificado y segregado posteriormente a su evaluación de tal manera que se evite su uso o entrega no intencionada.

1.2 Alcance

Este procedimiento es aplicable a todo el material documental, exceptuando el que no afecta en su uso y éste será identificado por una donita blanca. Así mismo queda exento todo el material documental que tenga control por medio de bases de datos internas de la biblioteca de la Secretaría Académica de la Facultad de Contaduría y Administración.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Identificar PNC	Señalar correctamente el tipo de producto.
Producto no conforme	Producto no conforme
Segregar Defecto	Producto o servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente que no ha completado todas las inspecciones. Es la acción de separar el producto no conforme.
Disposición	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
SGC	Acción que se tomará para eliminar o hacerlo conforme el producto no conforme generado.
Sistema Aleph	Sistema de Gestión de la Calidad.
SUBA	Sistema integral de bibliotecas, es un sistema global, comprensible y totalmente integrado, desde la adquisición de materiales hasta la consulta en Web, basado en tablas de parámetros definidas por las propias instituciones usuarias para adecuar el sistema a sus necesidades y aplicaciones específicas.
Obsolescencia	Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas
Proceso Físico	Estado en el que el material no es de utilidad o es inadecuado para el usuario
	Proceso mediante el cual el material documental es sujeto a una inspección en la que tiene que cumplir con los requisitos del formato Puntos a Inspeccionar en el material bibliográfico (F 8.2.4 BB 01).

3. RESPONSABILIDADES

SA	Secretario Académico
JB	Jefe (a) de Unidad Biblioteca
CB	Coordinador (a) de Biblioteca
BB	Bibliotecario (a)
CEB	Cualquier Empleado de la Biblioteca

COPIA
NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

4. PROCEDIMIENTO

4.1 CEB

Inspecciona producto

4.1.1 El Departamento inspecciona que los productos resguardados y recibidos en su área cumplan con las especificaciones requeridas.

4.2 CEB

Detecta PNC

4.2.1 En caso de alguna irregularidad, segrega el producto y lo coloca en las áreas correspondientes de acuerdo a la naturaleza de su no conformidad:

a) **Código, Sistema Aleph u obsolescencia**, se coloca dentro de la oficina en el carro rojo con la leyenda "PNC para SUBA, salvo el material que esté identificado con una donita blanca, éste permanecerá en los anaqueles en espera de proceso, ya que no afecta su uso." y pasa al punto 4. 3.1 ,

b) **Reparación menor** (deterioro en etiqueta del lomo, forro o pasta, hojas sueltas, falta de etiquetas) se coloca en el carro con la leyenda "Material para proceso físico" y pasa al punto 4. 4. 2

c) **Reparación mayor** (mutilación de hojas o pasta) se coloca dentro de la oficina en el carro rojo con la leyenda "PNC para reparación" y pasa al punto 4.5.1

d) **Si es material nuevo** se regresa al área de compras.

e) **Si es material de descarte**, llenar la etiqueta Producto no conforme (E 8.3 RD 01), pegarla en la caja que contenga el producto no conforme y realizar lo indicado por la persona que autorizó su tratamiento (CB o JB)

4.3 CB

Elabora listado

4.3.1 Genera el formato Listados enviados al SUBA (F 8.5.2 CB 01),

4.3.2 Envía a SUBA, mismo que adjunta a un oficio, para evidenciar el envío, dirigido al Jefe de unidad de Procesos Técnicos del SUBA y entrega al Jefe de Unidad Biblioteca el mismo día de generación.

4.3.3 Cuando SUBA regresa el material, pasa al punto 4.4

4.4 BB

Realiza proceso físico

4.4.1 Recibe material documental

4.4.2 Ejecuta lo dispuesto en el Instructivo para realizar Proceso Físico (I 8.2.4 BB 01).

4.5 BB

Prepara material para entrega

4.5.1 Elabora formato Material Bibliográfico enviado a Reparación (F 8.5.2 BB 01)

4.5.2 Llama por teléfono a Imprenta Externa al número indicado en la agenda telefónica

4.5.3 Entrega material para su reparación, cuando regresa el material, pasa al punto 4.4

COPIA
NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME



Notas:

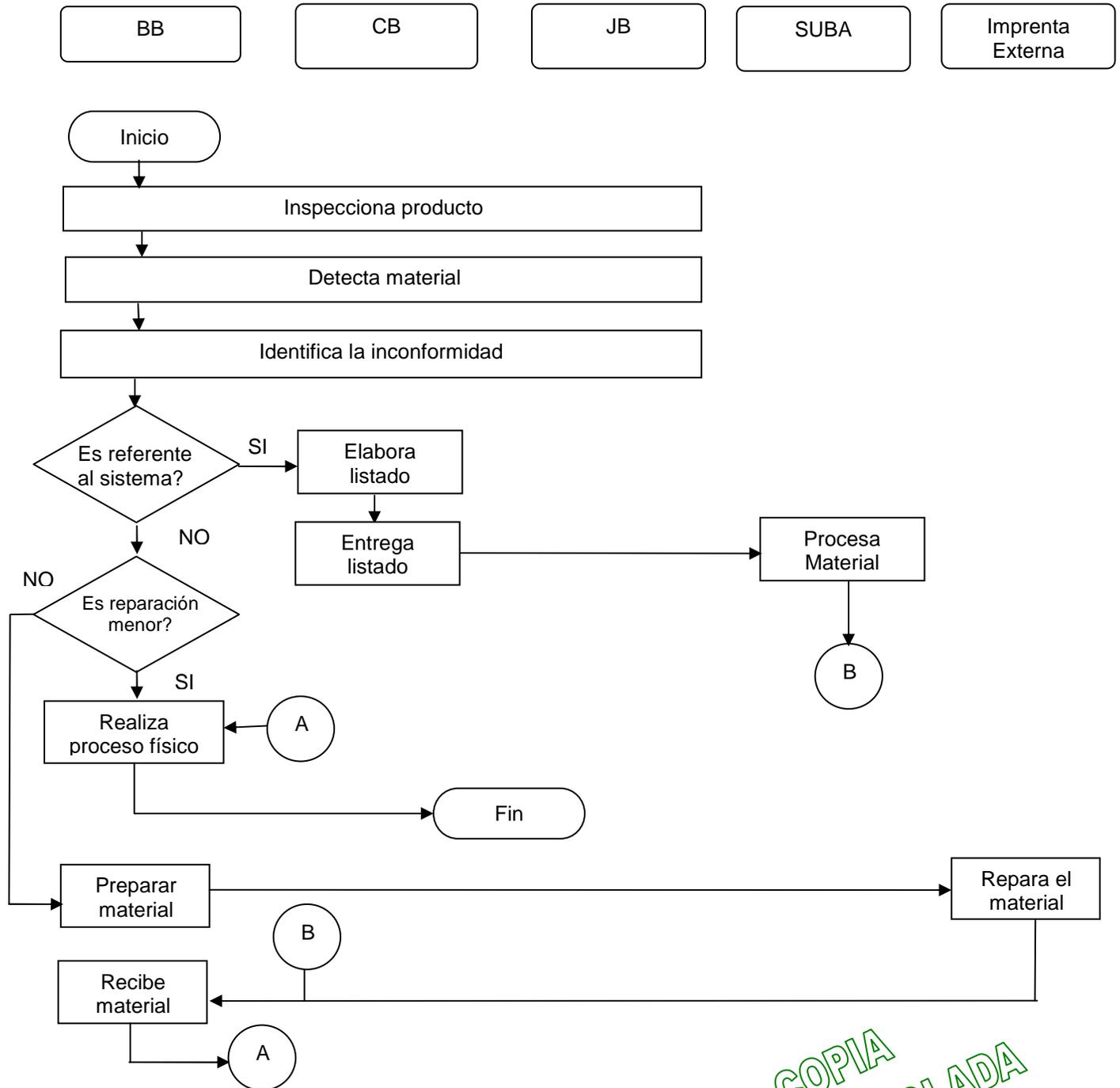
- Cualquier integrante del personal participante de los procesos del SGC puede detectar productos no conformes. En caso de ser detectado el PNC por personal ajeno al proceso en cuestión debe reportarlo a cualquier bibliotecario (a) que se encuentre en servicio.
- Deben identificarse como PNC, únicamente aquellos que se contemplan dentro del SGC y que se deriven del seguimiento y medición realizados en los procesos determinados en los planes de calidad, particularmente, los puntos de control de las actividades clave.
- La identificación del producto no conforme se realiza durante las labores diarias o al momento de su entrega.
- Cuando el usuario, durante el servicio, detecte un PNC (ejemplo: un material documental mutilado) en caso de que reporte esta falla a una bibliotecaria en servicio, ésta procederá a recibirlo, segregarlo y entregar otro de las mismas características.
- Cuando el personal de la Biblioteca detecta que ha proveído material documental no conforme, auxiliándose de la base de datos, informa en la medida de lo posible mediante el uso del teléfono o correo electrónico al usuario que tiene en su poder el PNC, que lo regrese y se le otorgará otro de las mismas características.
- Las autoridades relevantes para autorizar el tratamiento de los producto son: El Jefe (a) de Unidad Biblioteca y Coordinador (a) de Biblioteca.
- El tratamiento para descarte es la donación.

COPIA
NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

5. DIAGRAMA DE PROCESO



COPIA NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

6. REFERENCIAS

6.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo Relacionados.

Procedimiento de acciones correctivas	P 8.5.2 RD 01
Instructivo para realizar Proceso Físico.	I 8.2.4 BB 01

6.2 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.	
ISO 9004:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.	
Manual de la Calidad	D 4.2.2SA 01

7. FORMATOS

Nombre	Código
Puntos a Inspeccionar en el Material Bibliográfico	F 8.2.4 BB 01
Listados enviados al Suba	F 8.2.4 CB 01
Material Bibliográfico enviado a Reparación	F 8.5.2 BB 01
Etiqueta de Producto No conforme	E 8.3 JD 01
Bitácora de PNC	F 8.3 JD 01

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Número de Revisión:	Descripción:	Fecha :
0	Se indicó qué se deberá hacer en caso de que el usuario sea quien detecte o tenga en su poder un PNC y se eliminó el pie de página	31/01/05
1	Se agregaron productos, un formato nuevo, cambió la forma del documento y la imagen.	13/10/05
2	Se agregó en las definiciones, excepciones para el PNC, se hicieron cambios en algunas definiciones, y se eliminaron pasos que no aplicaban.	21/11/2005
3	Se hicieron cambios en todo el documento con la finalidad de adecuarlo únicamente a Biblioteca, para hacer otro que corresponda a Servicios Escolares, ya que no es posible que sean compatibles como Secretaria Académica	7/09/2006

Elaboró: Controlador (a) de Documentos
Aprobó: Director del SGC
Fecha de Revisión: 7/09/2006

COPIA NO CONTROLADA