



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

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

Aplica para todos los servicios y/o productos de la Secretaría Académica de la Facultad de Contaduría y Administración que sean identificados como productos no conformes.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Identificar	Señalar correctamente el tipo de producto.
Producto no conforme	Producto o servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente o que no ha completado todas las inspecciones.
PNC	Producto no conforme
Segregar	Es la acción de separar el producto no conforme.
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Disposición	Acción que se tomará para eliminar o hacerlo conforme el producto no conforme generado.
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
Sistema Aleph	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.
SUBA	Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas
Obsolescencia	Estado en el que el material no es de utilidad o es inadecuado para el usuario
Proceso Físico	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).



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

3. RESPONSABILIDADES

SA	Secretario Académico
JD	Jefe de Departamento
CA	Coordinador de Area
BB	Bibliotecario (a)
SE	Secretaria
PSA	Personal de Secretaría Académica

4. PROCEDIMIENTO

4.1 PSA

Inspecciona producto

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

4.2 PSA

Detecta PNC

4.2.1 En caso de alguna irregularidad, segrega el producto y lo identifica como PNC. Pasa a 4.3.1

4.2.2 Si el PNC es un documento la identificación será con una cruz o raya que abarque todo el documento, la disposición será corregir o solicitar su corrección a quien sea responsable de la modificación de ese documento y se anota en la Bitácora de PNC (F 8.3 JD 01). Pasa a 4.3.1

4.2.3 Si el PNC es un producto o varios documentos la identificación se hará con una etiqueta de producto no conforme (F 8.3 JD 01), quien autoriza la disposición es el Coordinador (a) del Area y se anota en la Bitácora de PNC (F 8.3 JD 01). Pasa a 4.3.1

4.2.4 Cuando el que detecta la irregularidad es el usuario, entrega el PNC en la ventanilla de atención del Departamento de registro escolar y se anota en la Bitácora de PNC (F 8.3 JD 01). Pasa a 4.3.1

4.2.5 En caso de tratarse de material documental 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 con la leyenda "PNC para SUBA " y pasa al punto 4. 4.1

b) **Reparación menor** (deterioro en etiqueta del lomo, forro o pasta, hojas sueltas, falta de etiquetas) se coloca en la mesa central de la oficina y pasa al punto 4. 7. 2

c) **Reparación mayor** (mutilación de hojas o pasta) se coloca dentro de la oficina en el carro con la leyenda "PNC para reparación"y pasa al punto 4.9.1

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 PSA

Notifica

4.3.1 Notifica al Jefe del departamento donde se originó la no conformidad. Y registra en una bitácora el PNC detectado. Pasa a 4.8.1



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

4.4 CB

Elabora listado

4.4.1 Toma el material documental del carro y lo inspecciona en base a lo descrito en el Plan de control de Calidad del material documental (D 8.2.4 CB 01)

4.4.2 Basándose en los resultados de la inspección y el Instructivo para elaborar listados enviados al SUBA (I 8.5.2 CB 01), genera el formato Listados enviados al SUBA (F 8.5.2 CB 01), 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.

4.5 JB

Entrega listado

4.5.1 Entrega la documentación recibida, dentro de los siguientes 5 días hábiles de ser elaborada al Jefe de unidad de Procesos Técnicos del SUBA y cuando le es notificado que se hizo el proceso solicitado, acude al SUBA y recoge listado, libros (cuando aplica), códigos de barra y etiquetas de clasificación, para entregarlos finalmente al CB

4.6 CB

Inspecciona material y listado

4.6.1 Recibe material documental procesado por el SUBA y verifica que coincida con el documentado enviado.

4.6.2 Coloca el código de barras que le corresponde de acuerdo al listado enviado por el SUBA en la parte superior izquierda de la portada; así mismo lo escribe con lápiz en la parte superior derecha de la primera página de cada libro.

4.6.3 Ubica y coloca en el lomo del libro, la etiqueta con su clasificación correspondiente de acuerdo al código de barras asignado.

4.6.4 Entrega el material para su proceso físico.

4.7 CB

Realiza proceso físico

4.7.1 Recibe material documental

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

4.8 CB

Inician Acciones Correctivas

4.8.1 Inicia el proceso de acciones correctivas en base al Procedimiento para Acciones Correctivas (P 8.5.2 CB 01).

4.8.2 Finaliza el Proceso

4.9 BB

Prepara material para entrega

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

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

4.9.3 Entrega material para su reparación.

4.9.4 Recibe libros reparados

4.9.5 Pasa al punto 6.2



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.

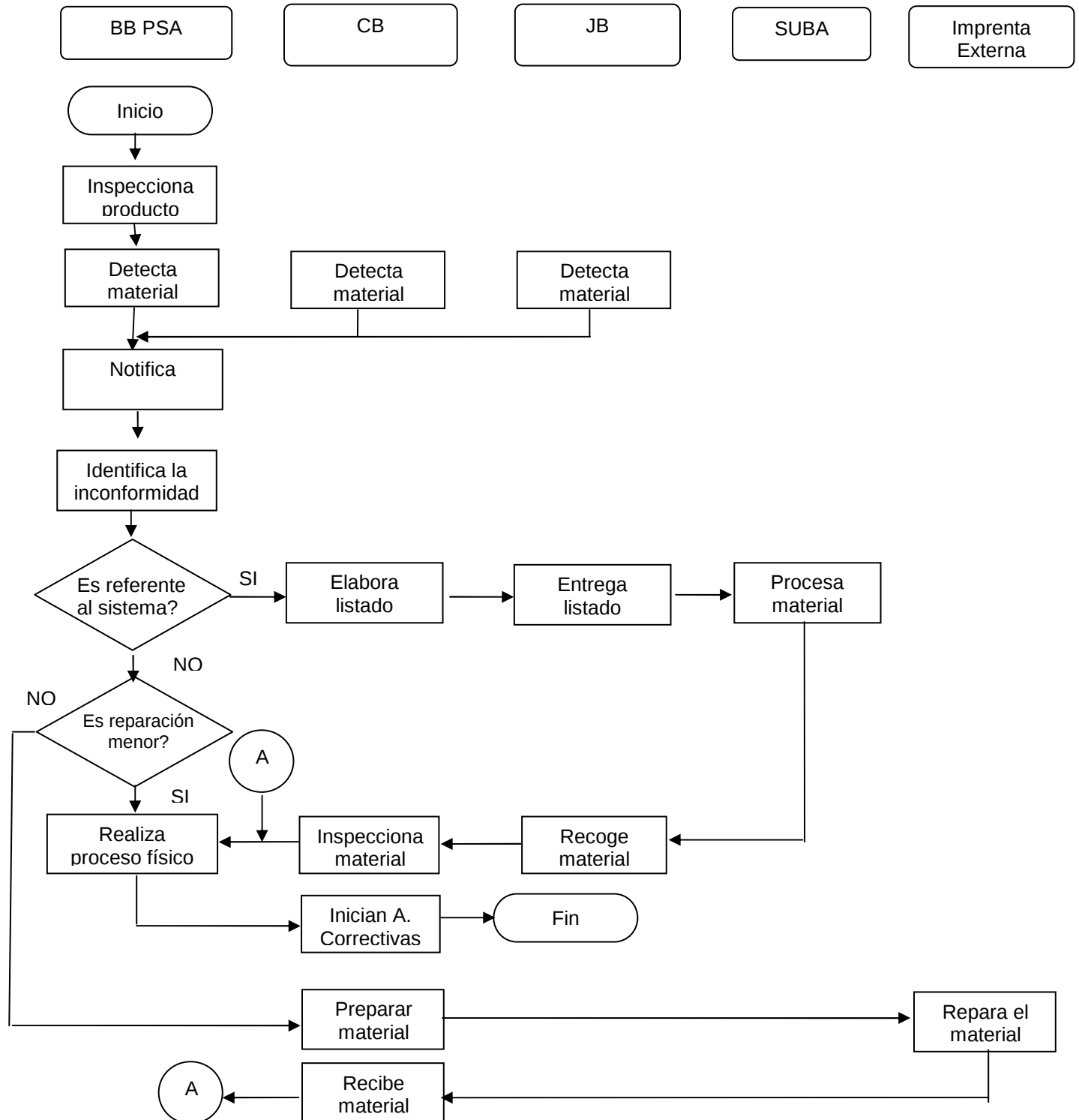
Cuando el personal de la Biblioteca detecta que ha proveído material documental no conforme, auxiliándose de la base de datos, informa en la medida de lo posible mediante el uso del teléfono o correo electrónico al usuario que tiene en su poder el PNC, que lo regrese y se le otorgará otro de las mismas 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.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

5. DIAGRAMA DE PROCESO





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
Instructivo para elaborar listados enviados al SUBA	I 8.5.2 CB 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	MAN 4.2 SAC 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

Elaboró: Controlador (a) de Documentos

Aprobó: Director del SGC

Fecha de Revisión: 13/10/05