PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito

Establecer los pasos para identificar y controlar el Producto No Conforme para evitar su uso no intencionado.

Alcance

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

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Identificar Señalar correctamente el tipo de Producto o Servicio como No Conforme.

Producto No Conforme (PNC) Producto o Servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente o que no ha completado todas las inspecciones.

Disposición Es el tratamiento que se da al PNC este puede ser, regresar al proveedor, retrabajarlo o destruirlo.

Segregar Es la acción de aislar el Producto No Conforme del Conforme.

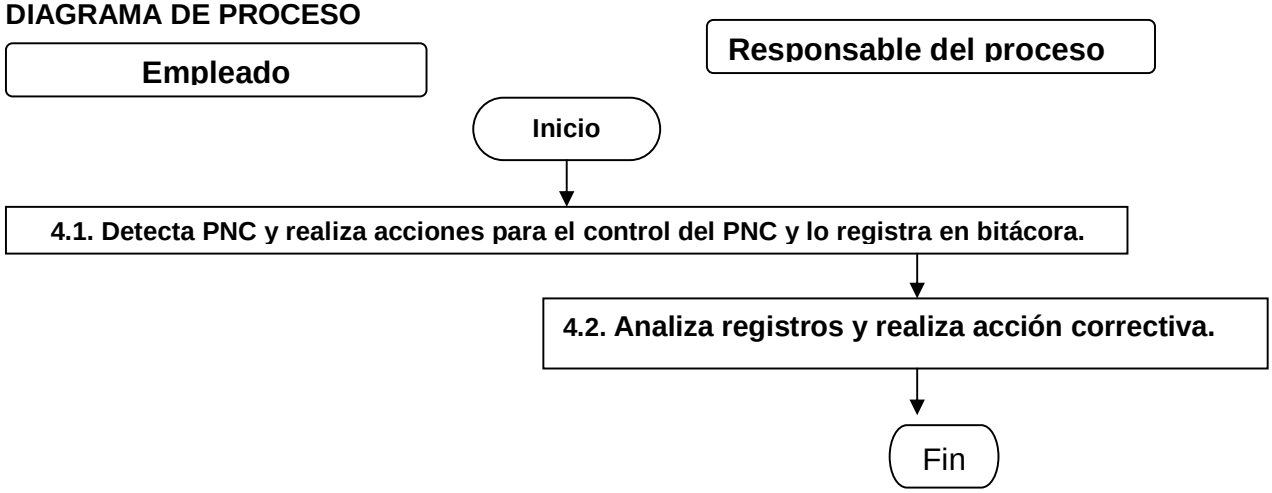
Defecto Es la manifestación o efecto del error.

Error Es la acción o situación que causa el defecto.

Re trabajo Acciones de corrección realizadas para convertir un PNC en Producto Conforme.

Corrección: Acción para eliminar el defecto.

3. DIAGRAMA DE PROCESO



4. PROCEDIMIENTO

4.1 Empleado / Responsable de proceso: Detecta, identifica, segrega y da disposición al Producto No Conforme (PNC).

4.1.1. El PNC es originado por los procesos del SGC o provisto por terceros. Cuando el personal detecta a la entrada, durante o a la salida de su proceso un PNC, procede a:

A. **Segregarlo.-** Lo coloca en el área destinada para PNC. Si es MD para descarte lo coloca en cajas identificadas para tal fin y elabora una relación del mismo para llevar a cabo el descarte. En el caso de que el MD sea de donación, deberá colocarse en cajas identificadas para evitar confundirlas con el resto del MD.

B. **Identificarlo.-** En el caso de que sea MD para devolución al proveedor o al Secretario Académico se utiliza una dona de color rojo, en donde se anota el defecto.

C. **Registrarlo** en la Bitácora para producto No Conforme FOR 8.3 CG 01**.-** Deberán llenarse todos los campos requeridos de la forma. Con excepción del MD que por concepto de donación sea rechazado.

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

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. Por último aplica lo establecido en el punto 4.1.1 de este procedimiento.

Nota 1: 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.

Nota 2: 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.

En todos los casos anteriores, se debe dejar 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, falta de etiqueta de código de barras.

Bajo ninguna circunstancia deberá prestarse PNC mutilado, con hongos o ilegible. Establecer tiempos "fatales" para el seguimiento de las acciones para el PNC.

Nota 3. Toda vez que un PNC se re trabaja 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.

Nota 4. No se deben entregar ni recibir productos no conformes a efecto de evitar perdida de tiempo en los procesos derivados del retrabajo. Amenos de que aplique la Nota 2.

4.2. Responsable de proceso: Analiza registros y emprende acción correctiva.
4.2.1 Una vez por mes analiza los datos registrados en la Bitácora para Producto No Conforme (FOR 8.3 CG 01, para determinar si es necesario aplicar el Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas PRO 8.5. CG 01 e identificar y eliminar la causas que origina el PNC.

6. REFERENCIAS

6.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo Relacionados.
Procedimiento de acciones correctivas PRO 8.5 CG 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.

7. FORMATOS.

Nombre	Código
Bitácora de Producto no Conforme	FOR 8.3 CG 01

7. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión
0	4.1.1. y la NOTA 2	15/03/2011