

Código: PRO 8.3 CG 01	Pág. 1 de 5
Aprobó: 	Rev. 4

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.

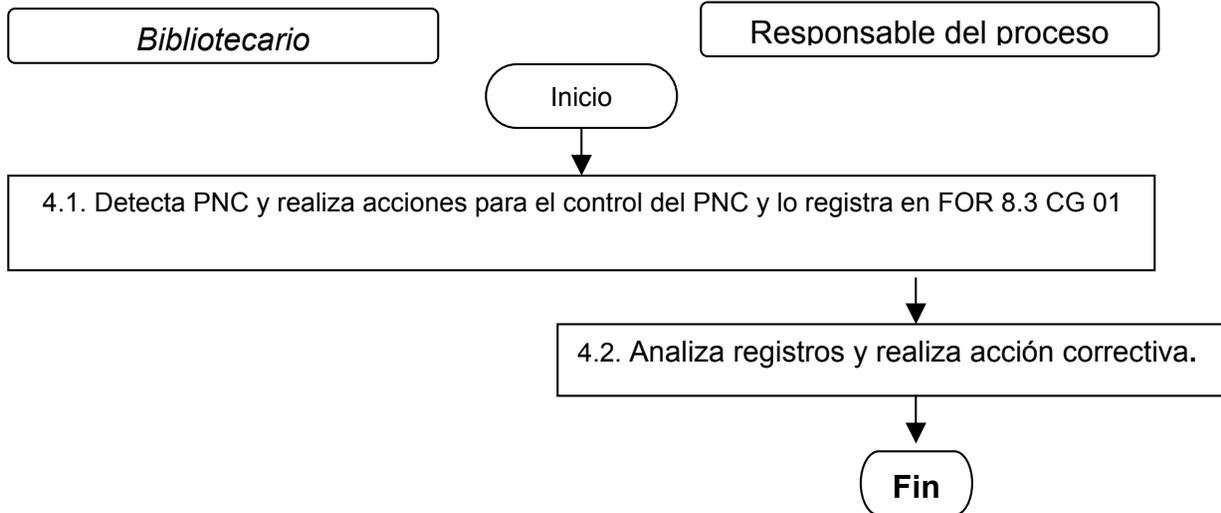
Re trabajo Acciones de corrección realizadas para convertir un PNC en Producto Conforme.

Corrección: Acción para eliminar el defecto.



Código: PRO 8.3 CG 01	Pág. 2 de 5
Aprobó: 	Rev. 4

3. DIAGRAMA DE FLUJO



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.

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.

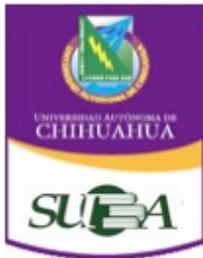
Pérdidas de MD:

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 Bitácora de PNC, 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.

Falla o incumplimiento en servicio.- Se aplica este formato cuando el arco de seguridad, módulo de circulación, sensibilizador y servicio hacia el usuario, falle.

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



Código: PRO 8.3 CG 01	Pág. 3 de 5
Aprobó: 	Rev. 4

- A. **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. En el caso de que el MD sea de donación y se considere PNC, deberá descartarse inmediatamente.
- B. **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 7.4.1. UPT 02 Evaluación al Desempeño del Proveedor, en donde se anota el defecto.
- C. **Registrarlo.**- en la Bitácora para Producto No Conforme FOR 8.3 CG 01. Con excepción del MD que por concepto de donación sea rechazado.
- D. 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 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.

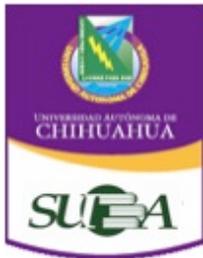
Cuando se detecta un PNC que ya se ha entregado al Usuario, se debe establecer comunicación con él para enterarle del incidente y solicitarle acuda al área correspondiente para que devuelva el PNC y le sea restituido. Por último aplica lo establecido en el punto 4.1.1 de este procedimiento.

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.



Código: PRO 8.3 CG 01	Pág. 4 de 5
Aprobó: 	Rev. 4

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, vease además el DOC 8.2.4. BA 01 Plan de Control de Préstamo de Material Documental.

Nota 3. 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.

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

4.1.1.2. Si el PNC es generado por concepto falla o incumplimiento en el servicio, éste deberá registrarse en el FOR 8.3 CG 01 Bitácora de PNC. Ejem: Suspensión de Capacitación por falta de asistentes.

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
---------------------------------------	---------------



Código: PRO 8.3 CG 01	Pág. 5 de 5
Aprobó: 	Rev. 4

Plan de Control para el Proceso de Préstamo de Material Documental	DOC 8.2.4. BA 01
Plan de Control de Calidad para el Proceso de Capacitación	DOC 8.2.4. USEI 01
Plan de Control de Calidad para Procesos Técnicos	DOC 8.2.4. UPT 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
Evaluación al Desempeño del Proveedor	FOR 7.4.1. UPT 02

8. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión
0	4.1.1 y la NOTA 2	15/03/2011
1	4.1. se agregó el inciso D	14/12/2011
2	NOTA 3, 6.1 se agregó formato. 4.1.1.1. se agregó inciso E	09/08/2012
3	4.1.1.1. Se eliminó el inciso E. Nota 1 Nota 3 FORMATOS	06/03/2013