
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código: PRA-008	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Julio 2021	
		Página 1 de 6	

Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Índice



1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXOS

Histórico de cambios

Versión	Fecha	Modificaciones
v.1	Octubre 2020	Edición inicial
v.2	Junio 2021	<p>Pto 8. Cambiar el nombre de I-PRA-008-01 “Número de NC-AC-AP iniciadas” por “% de NC-AC-AP cerradas”. Eliminar I-PRA-008-02 Número de NC-AC-AP cerradas. Creación de I-PRA-008-03. Número de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título en aplicación de Q231.</p> <p>Pto 6.2 Incluir “El responsable de Calidad priorizará la NC como grave (si afecta a las titulaciones o a condiciones de seguridad), media (si afecta a personal, recursos materiales o servicios) y leve (para el resto)</p>
v.3	Julio 2021	Pto 8. Incluir indicador I-PRA-008-04. % de NC-AC-AP con respuesta en un plazo de 10 días

ELABORADO POR: Responsable Calidad EUPLA	REVISADO POR: Comité de Calidad EUPLA	APROBADO POR: Director EUPLA
Cristina Belloso Olave	César Asensio Chaves Secretario Comité de Calidad	Martín Orna Carmona

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código: PRA-008	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Julio 2021	
		Página 2 de 6	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas en el ámbito de aplicación del SGIC.

Clasificación del procedimiento: Apoyo

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación en las acciones correctivas y/o preventivas iniciadas en la EUPLA que estén relacionadas con el SGIC del centro.

3. NORMATIVA

- Manual del SGIC EUPLA
- Q231 Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y alegaciones para la mejora del título de la Universidad de Zaragoza

4. DEFINICIONES

- **No conformidad:** incidencia o situación que se produce cuando, en la realización de una actividad, se obtiene un resultado que incumple un requisito.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada y así evitar que vuelva a repetirse.
- **Acción preventiva:** acción tomada para prevenir una no conformidad potencial.
- **Base de datos de NC-AC-AP (no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas):** base de datos de la EUPLA en donde registrar toda la información sobre no conformidades y acciones preventivas, quejas, sugerencias y alegaciones.

5. RESPONSABLES



- Equipo Directivo EUPLA
- Responsable de calidad de la EUPLA
- Comité de Calidad
- Comisión de Garantía de Calidad
- Coordinadores de Titulación

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Detección de la no conformidad

Las no conformidades pueden detectarse en el desarrollo de cualquier actividad realizada en el centro en cumplimiento de cualquiera de los procedimientos del SGIC de la EUPLA, aunque con carácter general se prestará especial atención a algunas actividades:

- En la revisión del SGIC
- En los informes de auditoría interna y externa
- En el funcionamiento de los servicios
- En la gestión académica, cuando no proceda aplicar el procedimiento Q231

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código: PRA-008	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0	
		Fecha: Julio 2021	
		Página 3 de 6	

- En el análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los grupos de interés.

Estas no conformidades, en general, serán detectadas por el Comité de Calidad, Equipo Directivo, Comisión de Garantía de Calidad, Coordinadores de titulación o Responsable de Calidad.

Los grupos de interés pueden comunicar la detección de una incidencia relacionada con los apartados anteriores a través del formulario correspondiente publicado en la web de la EUPLA <https://eupla.unizar.es/garantia-de-la-calidad>. El interesado deberá completar el formulario con la información necesaria sobre la incidencia detectada además de su datos personales con la finalidad de darle respuesta sobre las acciones correctivas adoptadas.

6.2. Apertura, identificación, clasificación y análisis de la no conformidad

El Responsable de Calidad, una vez haya detectado el incumplimiento de un requisito, procederá a abrir la no conformidad cumplimentando la base de datos de NC-AC-AP de la EUPLA.

En función del tipo de no conformidad, el Responsable de Calidad priorizará la NC como grave (si afecta a las titulaciones o a condiciones de seguridad), media (si afecta a personal, recursos materiales o servicios) y leve (para el resto) y dará traslado a quien designe como responsable de la gestión de la no conformidad, pudiendo ser:

- Equipo de Dirección
- Coordinadores de Titulación
- Responsable del servicio



El responsable de la gestión de la NC, junto con el Responsable calidad si es necesario, analizará la no conformidad recibida, se reunirá con los agentes y/o departamentos involucrados para analizar y estudiar las causas que la han originado y tomará las decisiones necesarias para poner en marcha las acciones correctivas y garantizar que la situación no se repita en el futuro.

Cualquiera de los dos responsables anteriores, según proceda, enviará un email al interesado que haya iniciado la no conformidad, queja, sugerencia o reclamación informando de las acciones correctivas que se han adoptado en un plazo máximo de 10 días lectivos.

6.3. Tratamiento: acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

Dentro de las actuaciones del SGIC, también es posible iniciar tanto acciones de mejora continua como acciones preventivas para eliminar causas de no conformidades potenciales que, aunque no hayan ocurrido, puedan aparecer en el futuro. En estos casos, la propuesta podrá venir directamente del Comité de Calidad, Equipo Directivo, Comisión de Garantía de Calidad, Coordinadores de titulación o Responsable de Calidad.

Estas acciones serán estudiadas por el agente que las propone junto con el Responsable de Calidad y se gestionarán de la misma manera que las No conformidades.

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código: PRA-008	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0	
		Fecha: Julio 2021	
		Página 4 de 6	

6.4. Incorporación a la base de datos

Toda la información recabada y las medidas adoptadas durante el proceso de gestión de las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua serán incorporadas a la base de datos NC-AC-AP de la EUPLA, que contendrá, al menos, la siguiente información general:

- Codificación, fecha y responsable de la detección
- Origen
- Descripción
- Responsable del estudio de causas y análisis de las mismas
- Acciones correctivas adoptadas, responsable y fecha de orientativa de resolución
- Fecha y responsable de comunicación de acciones correctivas adoptadas a quien comunicó su detección
- Fecha y responsable del seguimiento y cierre de la no conformidad

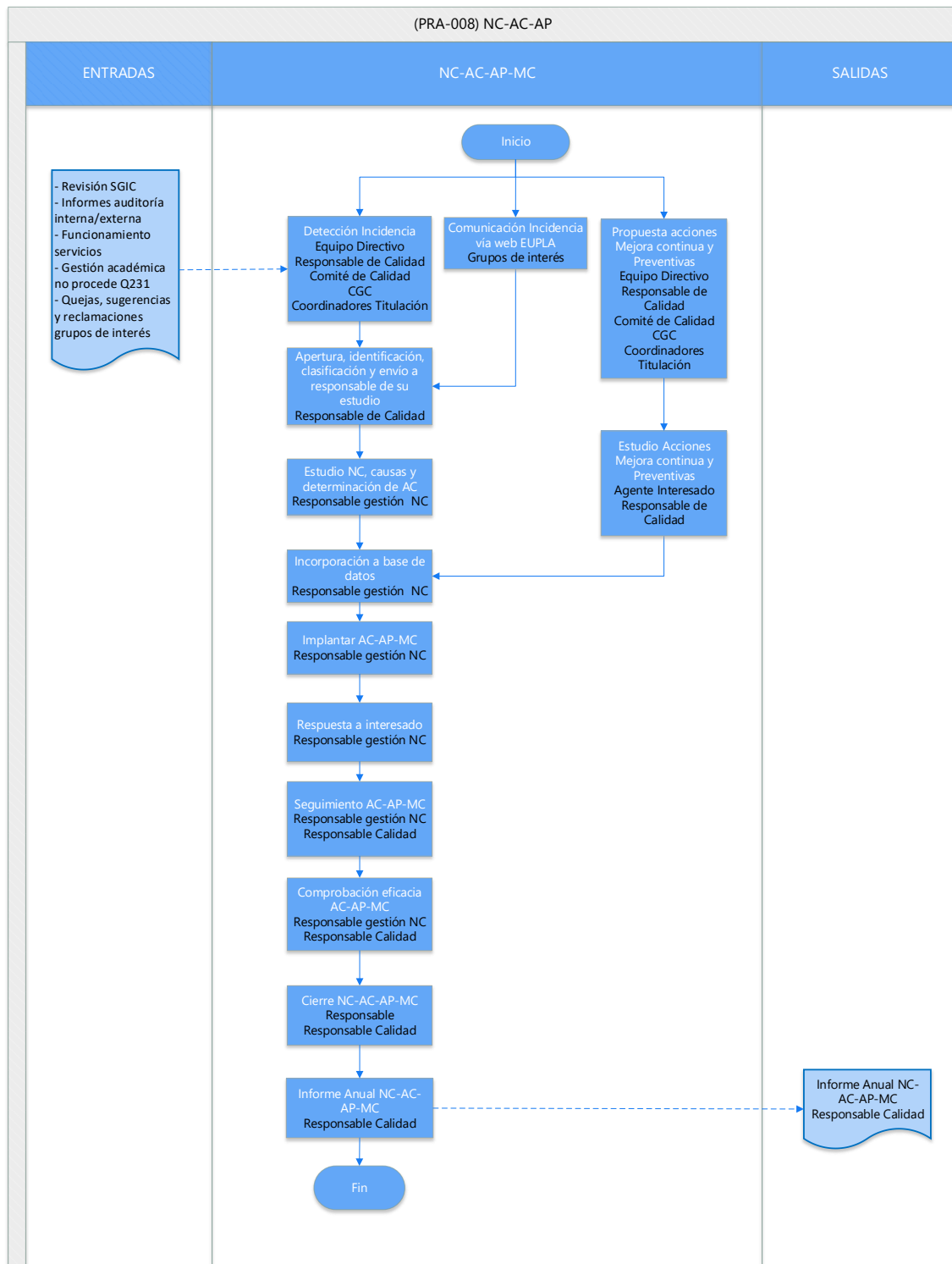
6.5. Seguimiento y cierre de la NC-AC-AP

La no conformidad inicial o acción preventiva se dará por cerrada por el Responsable de Calidad cuando se cumplan dos requisitos:

- cuando se hayan implantado las acciones correctivas establecidas.
- cuando se haya comprobado que, pasado el tiempo establecido previamente en la base de datos, la no conformidad no ha vuelto a aparecer.

En caso de que las acciones correctivas establecidas no hayan sido capaces de eliminar las causas reales de la no conformidad, el Responsable de Calidad, en colaboración con quien determine en ese momento analizará nuevamente las causas y establecerá, en su caso, nuevas acciones y/o responsables.



7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se tendrá en cuenta el siguiente indicador:

- I-PRA-008-01. % de NC-AC-AP cerradas

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código: PRA-008	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia <small>Centro adscrito</small> Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0	
		Fecha: Julio 2021	
		Página 6 de 6	

- I-PRA-008-03. Número de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título en aplicación de Q231
- I-PRA-008-04. % de NC-AC-AP con respuesta en un plazo de 10 días

Además, el Responsable de Calidad aportará a la revisión del SGIC por parte del Comité de Calidad un informe anual con las no conformidades, acciones correctivas y preventivas tramitadas y cerradas en el periodo de revisión.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos que se derivan de este procedimiento son los posibles documentos aportados por el agente interesado que ha iniciado la no conformidad, así como los recogidos por los responsables de su estudio, todos ellos serán guardados en la carpeta que a tal efecto existe en las evidencias del SGIC de la EUPLA y que se archivarán y registrarán conforme al procedimiento PRA_002 Control y registro de la documentación.

Así mismo forman parte del registro, las anotaciones realizadas en la base de datos de NC-AC-AP.

10. ANEXOS

No existen.