
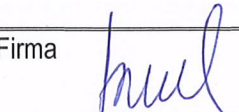
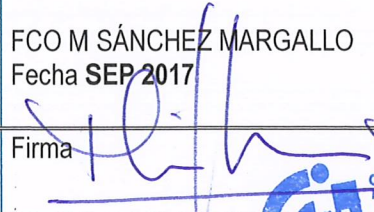



	<b>PROCESO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PE/NCACC	



# PROCESO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Elaborado por: <b>JAVIER SANCHEZ FDEZ</b> Fecha <b>SEP 2017</b>	Revisado por: <b>FCO M SÁNCHEZ MARGALLO</b> Fecha <b>SEP 2017</b>	Aprobado por: <b>FCO M SÁNCHEZ MARGALLO</b> <b>LUIS CASAS LUENGO</b> Fecha <b>OCT 2017</b>
Firma 	Firma 	Firma 

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	<b>PROCESO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES</b>		 <small>Centro de Gestión de Procesos Quality Institute José Biza</small>
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PE/NCACC	

## ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCALCE
- 3.- NORMATIVA
- 4.- DEFINICIONES
- 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 6.- UNIDADES IMPLICADAS, DOCUMENTOS Y ANEXOS RELACIONADOS
- 7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
- 8.- DIAGRAMA
- 9.- ARCHIVO E HISTÓRICO DE CAMBIOS

	<b>PROCESO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PE/NCACC	

## 1.- OBJETO.

El incumplimiento de los requisitos especificados en los procedimientos documentados del SGC o de cualquier otra índole (No Conformidad), debe ser sometido a control para limitar sus consecuencias en la calidad del servicio. Este control supone la identificación, tratamiento, documentación y evaluación del mismo.

En aquellas no conformidades de especial relevancia, se investigará para descubrir las causas que las han provocado, se propondrán acciones correctivas para evitar su repetición, y se registrará y valorará la eficacia de los resultados obtenidos. Asimismo, se estudiará la prevención de posibles causas de no conformidad, para que no lleguen a producirse.

## 2.- ALCANCE.

Todas las No Conformidades detectadas en base a lo establecido en el SGC del CCMIJU.

## 3.- NORMATIVA

- El propio SGC del CCMIJU (Manual de Calidad, Procedimientos, y otra documentación interna relevante).

## 4.- DEFINICIONES

**No Conformidad (NC):** falta de cumplimiento de un requisito establecido.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inestable.



## 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Hablamos de No Conformidad cuando no se cumplen los requisitos especificados en el SGC. Si esta es leve, puede no registrarse como tal, sino como una incidencia, en un registro específico para ello.

Cuando afecta a un material, producto o servicio, hablamos de producto no conforme, pero puede afectar a faltas de cumplimiento de lo dispuesto en los distintos documentos del SGC.

Podrán haber, así múltiples tipos de no conformidades:

- No conformidades en la documentación
- No conformidad de los materiales y productos
- No conformidad en los procedimientos o en los procesos que implican
- No conformidad en instrumental y equipos

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	<b>PROCESO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES</b>		
	EDICIÓN: 1ª	<b>CÓDIGO: PE/NCACC</b>	

No conformidad producida en actividades de mantenimiento  
No conformidad producida de los proveedores  
No conformidades por quejas, reclamaciones, etc. de grupos de interés  
No conformidad por auditorías internas o externas  
Otras no conformidades

Todas las NC, se registrarán a través del formato **PE/NCACC\_Anexo 1**

### 5.1.- Interesados

- Alumnos
- Profesorado
- Personal de Administración y Servicios
- Dirección CCMIJU
- Comisión de Calidad del Centro
- Comisiones de Calidad de las Titulaciones
- UEX
- Sociedad en general

### 5.2.- Desarrollo

La Comisión de Calidad del Centro será la encargada de la definición de unidades o personas involucradas en la medición y análisis de los resultados y, con el fin de unificar los criterios entre Centros, la Comisión de Garantía de Calidad de la UEX debe elaborar el catálogo de indicadores a través de los datos facilitados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Este cuadro de indicadores CCMIJU, será anualmente revisado por la Comisión de Calidad del CCMIJU y posteriormente ratificado por la Dirección (**PE/NCACC\_Anexo 2**). Tras esta identificación de categorías a estudiar, la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) define los mecanismos para la obtención de datos, tras lo cual la Comisión de Calidad de CCMIJU recogerá la información necesaria.

En esta labor se sirve de la colaboración de la UTEC así como de los órganos, unidades o servicios implicados que tengan relación con las fuentes de información.

Al finalizar el proceso de análisis de resultados la Comisión redactará los documentos, informes o memorias que estime oportuno para publicar los hechos relevantes que puedan derivarse de tales resultados, según el Proceso para la elaboración de las Memorias de Calidad (P\_EMQ).



## 6.- UNIDADES IMPLICADAS, DOCUMENTOS Y ANEXOS RELACIONADOS

Las unidades u órganos que intervienen en este procedimiento se relacionan a continuación:

- Comisión de Calidad del CCMIJU
- Comisión de Calidad de UEX
- Unidad Técnica de Evaluación y Calidad UEX (UTEC)
- Todos los servicios y Unidades implicados en la recogida de información

Los documentos referidos y anexos relacionados a este procedimiento son:

- Catálogo de Indicadores UEX
- Formato de No Conformidad (PE/NCACC\_Anexo 1)
- Cuadro de Indicadores CCMIJU (PE/NCACC\_Anexo 2)

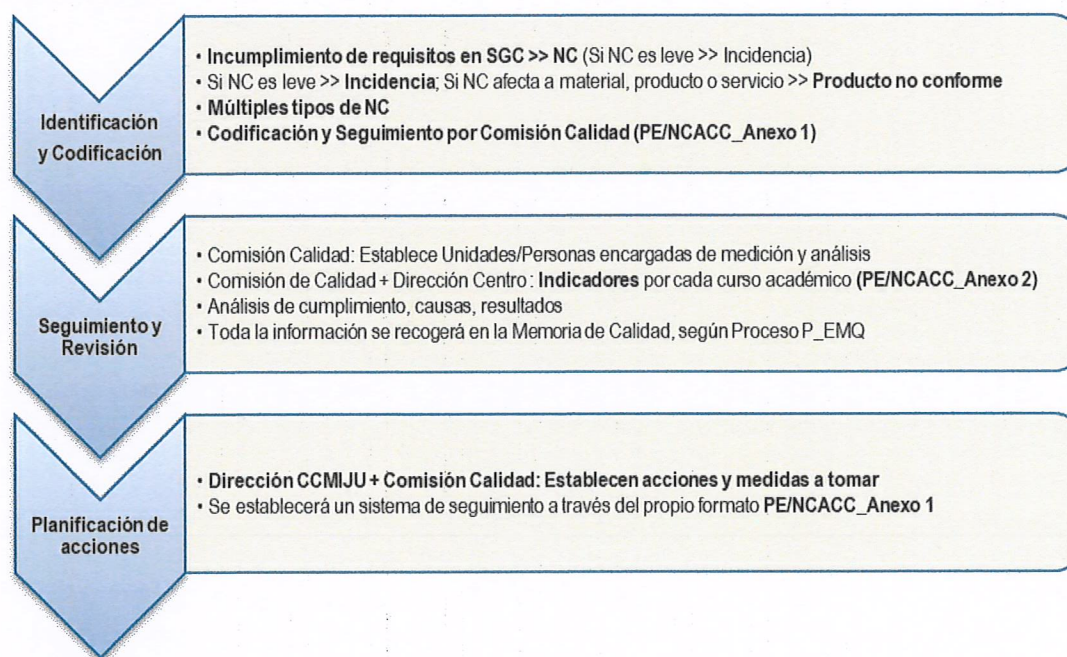
	<b>PROCESO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PE/NCACC	

.- Memoria de Calidad para del CCMIJU, según Proceso para la elaboración de las Memorias de Calidad (P\_EMQ).

## 7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Comisión de Calidad del CCMIJU hará un seguimiento de todo este procedimiento para poder realizar las acciones correctoras que estime oportunas en caso de detectar fallos durante su ejecución.

## 8.- DIAGRAMA



## 9.- ARCHIVO E HISTÓRICO DE CAMBIOS