

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	03/06/2013
01	▪ Incorporació del diagrama de flux com a Annex I i adequació de l'encapçalament del diagrama de flux.	30/06/2014
02	▪ Incorporació com a documentació de suport, la instrucció de treball IT-ADOC-06	23/04/2015
03	▪ Canvis per tal d'homogeneïtzar el format respecte el model general: títol de la capçalera amb majúscules, tipus de procés "Clau" enlloc de "Fonamental" i codificació de la fitxa a 3 dígits enlloc de 2. ▪ S'actualitza el diagrama de flux. ▪ Es revisen el redactat de l'apartat 5.2. El responsable de qualitat és la persona que detecta les no conformitats. ▪ S'inclou en l'apartat 5.1 el procediment a seguir en cas d'incidències detectades pels becaris, i el referent a les incidències dels proveïdors externs. ▪ Revisió del procés per adaptar-lo als canvis derivats de la ISO 9001:2015 (eliminació de les accions preventives). S'incorpora la relació amb els riscos i oportunitats.	04/07/2016

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ADOC-005 – Gestió de les no conformitats

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
 Clau
 Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No aplica
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
 - PR-ADOC-007 Auditories internes
 - PR-ADOC-006 Control de la informació documentada
 - PR-SGA-004 Compra homologada
 - PR-SGA-005 Compra no homologada
 - PR-ADOC-004 Desenvolupament, revisió i millora de l'SGQ
 - PR-ADOC-009 Anàlisi de riscos i oportunitats
- Procés inferior: No aplica

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Aquest procés té per objectiu establir una metodologia per identificar, tractar i resoldre les no conformitats detectades. Així mateix es defineix una sistemàtica per eliminar les causes de les no conformitats, mitjançant la implantació d'accions correctives .

Definicions:

- No conformitat: Incompliment o desviació d'un requisit del sistema.
- Acció correctiva: Acció realitzada amb la finalitat d'eliminar la causa d'una no conformitat per tal d'evitar que la no conformitat es torni a produir.
- Correcció: acció realitzada per eliminar una no conformitat detectada, però que no evita que aquesta es torni a repetir.
- Incidència: problema que es dona en el sí de sistema, que pot esdevenir en un futur o bé per repetició o bé per un augment de la gravetat del problema, en una No Conformitat.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Gestió de les incidències

El procés es descriu de la següent manera:

Tot el personal que forma part del procés de matrícula de Grau, és a dir tant el personal que forma part del Servei de Gestió Acadèmica (SGA), com les secretaries, són responsables d'obrir les incidències detectades, tot utilitzant el Registre d'Incidències.

L'SGA i les secretaries han de trametre periòdicament al responsable de qualitat, segons el Calendari de Tramesa d'Incidències establert, els registres d'incidències. Cada secretaria envia al RQ un únic fitxer en cada tramesa establerta; aquest fitxer conté totes les incidències que ha detectat el personal –inclosos becaris de col·laboració- de la unitat.

Dins de les diverses incidències de qualitat cal incloure, també, les que provenen dels proveïdors externs de l'SGA, ja siguin homologats per la URV com no

PR-ADOC-005
GESTIÓ DE LES NO CONFORMITATS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

homologats (crítics o no crítics per als serveis de l'SGA) tal com s'indica en el procés PR-SGA-004 Compra homologada i PR-SGA-005 Compra no homologada. En el cas dels proveïdors externs no homologats crítics per al sistema de gestió de la qualitat de l'SGA, aquestes incidències tenen un paper fonamental en el procés d'avaluació dels esmentats proveïdors externs.

S'identificaran les causes i es definiran correccions per solucionar la incidència i quan es consideri necessari en funció de la gravetat o repetibilitat de la mateixa, la incidència derivarà en una no conformitat. Es farà el seguiment de la incidència fins que aquesta es resolgui.

Periòdicament, o com a mínim una vegada l'any, coincidint amb la revisió de l'SGQ, el responsable de qualitat revisarà el registre d'incidències amb la finalitat de detectar possibles no conformitats.

5.2. Gestió de les no conformitats:

El procés es descriu de la següent manera:

El responsable de qualitat detecta una situació de no conformitat:

Els orígens de les *no conformitats poden ser:*

- Incompliment de requisits de l'SGQ.
- Incompliment dels requisits de la norma ISO 9001.
- Incompliments de requisits legals i altres requeriments.
- Incidències amb proveïdors externs.
- Reclamacions dels clients.
- Resultats d'auditories.
- Incidències amb alta repetibilitat.
- Altres.

Les oportunitats de millora, les recomanacions i els comentaris derivats de les auditories i de la revisió del sistema de gestió de la qualitat, així com els suggeriments dels usuaris i/o del personal, són tractats com a no conformitats i per tant es gestionen com accions correctives.

Quan les no conformitats derivin d'auditories, serà el responsable de qualitat el responsable de documentar les no conformitats. En el cas que derivin de client o

PR-ADOC-005
GESTIÓ DE LES NO CONFORMITATS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

proveïdor la persona que rep la no conformitat la derivarà al responsable de qualitat i aquest la documentarà.

El responsable de qualitat és qui realitzarà l'anàlisi de totes les incidències recollides, juntament amb el responsable de l'àrea afectada, quan sigui necessari. És en aquest moment quan s'identificaran les que són susceptibles de tractar-se com a No Conformitat, procedint, a l'obertura de la mateixa, tot utilitzant el Registre de no conformitats i accions correctives. Com a resultat de l'anàlisi de les causes de la no conformitat, es defineix com fer front a les conseqüències (sempre que sigui possible es quantificaran) i les accions necessàries per eliminar la situació de no conformitat i/o les accions per eliminar la causa de la no conformitat. Per cada acció, és necessari definir el responsable i el termini previst d'execució i es documentarà al el registre de no conformitats i accions correctives. Les accions poden ser:

➤ **Correcció o acció immediata**

Quan sigui possible, es definiran les accions immediates o reparadores necessàries per corregir puntualment la no conformitat, i si més no per compensar o pal·liar els seus efectes.

➤ **Acció correctiva**

S'establiran una o vàries accions correctives per tal d'evitar que la no conformitat es torni a repetir.

En l'apartat de seguiment del propi registre es documenta l'evolució de l'acció i es gestiona que es van realitzant, així com la data de control.

El compliment amb els terminis i l'eficàcia de les accions definides es realitza per comprovació directa i documental. La comprovació de l'eficàcia ha de quedar registrada al registre de no conformitats i accions correctives. Si una acció no resulta eficaç, caldrà definir noves accions.

Quan totes les accions definides s'han portat a terme, el responsable de qualitat ha de donar la conformitat o la no conformitat a l'anàlisi de causes, a la definició i implantació d'accions de la no conformitat.

- En cas afirmatiu, es dona per tancada la no conformitat.

Es registra el tancament al registre de no conformitats i accions correctives.

- En cas negatiu, caldrà revisar l'anàlisi de les causes i definir noves accions.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Derivat de la detecció de no conformitats, es pot considerar necessari actualitzar el registre d'anàlisi de riscos i oportunitats o bé realitzar canvis en el sistema de gestió per tal d'aplicar els efectes que puguin representar.

Quan sigui necessari, per aquelles no conformitats que provenen de queixes, consultes, suggeriments o reclamacions, o que per la seva entitat tenen una repercussió especial, el responsable de qualitat redactarà un missatge per a l'usuari, indicant que la no conformitat s'ha resolt i està tancada.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

Incidència o No conformitat detectada

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

Incidència o No conformitat solucionada i tancada

3. Usuaris / clients

Tots els membres del SGA i de les secretaries

4. Propietari / gestor

Responsable de Qualitat

5. agents implicats

Altres agents implicats són:

- Responsable de Qualitat
- Tots els membres del SGA i de les secretaries

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No aplica

8. INDICADORS

No aplica

9. DIAGRAMA DE FLUX

Elaborat per:
Responsable de Qualitat del SGA

Revisat per:
Cap d'Àrea de Docència

Aprovat per:
Cap d'Àrea de Docència

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Veure Annex 1.

10. CALENDARI DEL PROCÉS

No aplica

11. REGISTRES DEL PROCÉS

- 📄 Calendari de Tramesa d'Incidències
- 📄 Registre d'incidències
- 📄 Registre no conformitats i accions correctives

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

- IT-ADOC-006 Emplenar registre d'incidències

13. NORMATIVA RELACIONADA

- Norma ISO 9001

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

No aplica

