



Av. Vives Llull, 15 07703 Maó (Menorca)  
Tels. 971.36.01.33 - 971.36.29.04 Fax. 971.36.42.33

# I.E.S. Joan Ramis i Ramis

## PR0303 Gestió de no conformitats i AACC

PREPARAT	REVISAT	APROVAT
Coordinadora de Qualitat	Cap d'Estudis i C. Qualitat	Coordinadora de Qualitat
Gener/febrer 06	Març 08	17/03/08

## PR0303 GESTIÓ DE NO CONFORMITATS I AACC

<b>OBJECTE</b>	<p>Definir el procediment per al tractament de no conformitats que assegurí que els cursos, els processos, els recursos i els productes/serveis són conformes amb els requisits especificats dins el sistema de qualitat. I, en conseqüència, analitzar les causes de les no conformitats, determinar i implantar les accions correctores.</p>
<b>ÀMBIT D'APLICACIÓ</b>	<p>Processos de gestió del centre Cursos Recursos, productes i serveis comprats</p>
<b>RESPONSABILITATS</b>	<p><u>Coordinadora de Qualitat/Cap d'estudis/Secretari</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar i obrir els informes de no conformitats</li> <li>- Avaluar les no conformitats.</li> <li>- Aprovar la necessitat d'aplicar accions correctives i determinar-les.</li> <li>- Verificar les accions preses i tancar els informes de no conformitat.</li> <li>- Mantenir l'arxiu dels informes de no conformitat.</li> </ul> <p><u>Professorat i Caps de Departaments didàctics</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar, obrir i dur a terme tot el procés de les no conformitats pel que fa als resultats de les matèries sota la responsabilitat del Cap de Departament.</li> </ul> <p><u>Tutor/a</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar el desenvolupament i el seguiment de les no conformitats de resultats de grup.</li> <li>- Realitzar la verificació final de les no conformitats de resultats de grup.</li> </ul>
<b>DESENVOLUPAMENT</b>	<p>Quan el personal del centre detecti una possible no conformitat a través d'un SQR o per la no adequació als indicadors establerts, la Coordinadora de Qualitat, el Cap d'Estudis, el Secretari, el professorat i el tutor/a, segons l'àmbit en què es produeixi, obrirà el corresponent informe de no conformitat (MD030301 Informe de no conformitat, MD030302 Informe de no conformitat de matèria, MD0303 Informe de no conformitat de grup).</p> <p>Quan el professorat, en el marc dels Departaments didàctics, identifica una no conformitat pel que fa als resultats de les avaluacions dels cursos d'acord amb <u>NM030101 Indicadors control cursos</u> i les directrius de la Conselleria i d'Inspecció, n'obre un informe de no conformitat (MD030302 Informe de no conformitat de matèria) i en du a terme tot el procés sota la coordinació del Cap de Departament, que n'ha de lliurar una còpia a Prefectura d'Estudis i un altra al tutor/a del grup. El tractament i seguiment d'aquestes no conformitats referides als resultats acadèmics és responsabilitat dels departaments didàctics afectats. El tuto/ar, al seu torn, gestiona les no conformitats de resultats de grup (MD030303 Informe de no conformitat de grup).</p> <p>La coordinadora de qualitat, el cap d'estudis, el secretari, els caps de departament, el professorat i els tutors/res són els responsables, en els seus àmbits respectius, d'identificar, obrir i completar els informes de no conformitats.</p> <p><u>MD030301 Informe de no conformitat</u> inclou el següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeració.</li> <li>- Identificació o tipologia de la no conformitat, com i per qui es detectà.</li> </ul>

- Descripció de la no conformitat..
- Anàlisi de les causes que van motivar la no conformitat.
- Decisió presa respecte a les accions correctives, el responsable de dur-les a terme i el termini fixat.
- La descripció i el seguiment de les accions correctives, amb el resultat de la verificació i la data de tancament del informe.

El control de les no conformitats generals es fa mitjançant una aplicació informàtica gràcies a la qual es pot comptar amb un llistat de no conformitats (LI030301), que inclou:

- Número d'informe
- Tipus de no conformitat: com es va detectar
- Dates d'obertura i tancament de l'informe.
- Responsable de la resolució

En el cas de les NC de matèria es preveu la seva informatització. El núm. de no conformitat s'ha substituït per la identificació següent: curs, grup, avaluació, matèria i professor..

MD030302 Informe de no conformitat de resultats de matèria inclou el següent:

- Motiu de la no conformitat
- Valoració dels resultats acadèmics que motiven la NC
- Anàlisi de les causes que motiven la NC
- Si existeix una NC prèvia, revisió i valoració dels antecedents.
- Concreció de les mesures correctores.
- Seguiment de l'aplicació de les mesures i valoració de l'eficàcia.
- Verificació final del tractament de la NC.

MD030303 Informe de no conformitat de resultats de grup inclou el següent:

- Relació de matèries del grup en situació de NC
- Anàlisi de les causes
- Si existeix una NC prèvia, revisió i valoració dels antecedents.
- Concreció de les mesures correctores
- Seguiment de l'aplicació de les mesures i valoració de l'eficàcia
- Verificació final del tractament de la NC

El control de les no conformitats de resultats de matèria i de grup és responsabilitat dels professorat/caps de departament i dels tutors/res.

### ACCIONS CORRECTIVES

Quan de l'anàlisi de la informació es dedueixi que existeixen no conformitats, s'iniciaran accions correctives per eliminar la causa de la no conformitat, prèvia avaluació de les necessitats d'actuació.

Per detectar, analitzar i eliminar les causes de les no conformitats, s'utilitzaran les fonts d'informació adequades com, per exemple:

- Registres del sistema de gestió de la qualitat
- Informes d'auditories
- Informes de revisió del sistema.
- Mesures de satisfacció
- Seguiment dels processos
- Resultats dels cursos

	<p>- Queixes i reclamacions</p> <p>L'anàlisi de les causes, així com la determinació de les accions correctives necessàries, serà realitzat per les persones més directament implicades en el problema, en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per les no conformitats en matèria i curs: Cap d'estudis, cap de departament, professorat i tutors/res.</li> <li>• Per les no conformitats en compres: secretari.</li> <li>• Per no conformitats en processos: coordinadora de qualitat.</li> <li>• Per l'aplicació de les accions correctives, s'assignaran responsables i es fixaran els terminis d'execució.</li> </ul> <p>El procés a seguir en l'aplicació de les accions correctives s'inicia amb la obertura d'un informe de no conformitats (MD030301 o MD030302 o MD030303) en què s'identificarà l'origen i el tipus de la no conformitat i s'inclourà la informació relativa a l'anàlisi de les causes, l'aplicació i el seguiment d'accions correctores i la valoració de la seva eficàcia.</p> <p>El coordinador de qualitat serà el responsable de controlar-ne l'execució i valorar-ne l'eficàcia. Aquesta responsabilitat recaurà en els caps de departament pel que fa als resultats de matèries i en els tutors-res pel que fa als resultats de grups.</p>
<p><b>REGISTRES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MD030301 Informe de no conformitat (Aplicació informàtica)</li> <li>- MD030302 Informe de no conformitat de matèria (Mentre s'està desenvolupant l'aplicació informàtica l'arxiu és a carpetes del servidor del centre)</li> <li>- MD030303 Informe de no conformitat de grup (Mentre s'està desenvolupant l'aplicació informàtica l'arxiu és a carpetes del servidor del centre)</li> <li>- LI030301 Llistat de no conformitats (Generat per l'aplicació informàtica)</li> </ul> <p>[<b>Responsable:</b> Coordinadora de Qualitat i Directora.  <b>Ubicació:</b> Prefectura d'Estudis i servidor del centre, departaments didàctics]</p>