


MACROPROCESO DE APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Febrero'24
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 3.0 WEB*

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	PO06 APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA		
PROCESO	PO06.03 GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	ALCANCE	Titulaciones oficiales
SUBPROCESOS	PO06.03.01 Gestión de NC y AC PO06.03.02 Observaciones y Recomendaciones o Propuestas de Mejora.		
RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	Vicerrectorado de Estudios y Calidad		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	Establecer la sistemática de actuación ante las no conformidades (NC) que afectan a la prestación del servicio para controlarlas y corregirlas, analizar las causas que las han producido, determinar si procede la apertura de una Acción Correctiva (AC) y evaluar la eficacia de ésta para que no se repita dicha NC.
-------------------------------------	--

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS		 ALINEACIÓN CON ODS <i>A rellenar Calidad</i>	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO <i>A rellenar Calidad</i>		
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Garantizar la gestión de NC y Observaciones y Recomendaciones detectadas				
2	Implantar el 100% de las AC planteadas para las NC y revisar su eficacia.				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>
Rectorado y Vicerrectorado de Estudios y Calidad Comité Ejecutivo	Garantizar la calidad del servicio ofrecido. Asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Calidad, identificando y abordando los fallos que se detecten.
PDI	Garantizar la calidad del servicio ofrecido
PAS	Garantizar la calidad del servicio ofrecido
Estudiantes	Garantizar la calidad del servicio recibido

MACROPROCESO DE APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Febrero'24
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 3.0 WEB*

REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
Comité Ejecutivo	Evaluación y registro de los riesgos	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia, si procede.	Responsables de área
Comité Ejecutivo	Informe de Revisión por la dirección	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia, si procede.	Responsables de área
Audidores externos	NC detectadas en la auditoría.	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia.	Audidores externos VREC y responsables de área correspondiente
Audidores internos	NC detectadas en la auditoría.	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia.	Vicerrectorado de Estudios y Calidad. Coordinadores de Calidad. Responsables de área correspondiente

REQUISITOS NORMATIVOS.			
SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	9. Organización de la mejora continua.	Cláusula	10. Mejora.
Directriz	9.5. El centro debe asegurar que su Sistema Interno de Garantía de Calidad es adecuado, revisando periódicamente su funcionamiento y estableciendo las acciones de mejora pertinentes.	Subcláusula	10.1. Generalidades. 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva.2

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	
F01-P006.03	Registro de NC/AC		Informe de revisión por la dirección	RD 822/2021 RD 640/2021 Norma ISO 9001:2015 Guía SISCAL Reglamento sobre el seguimiento de los títulos propios Guía de seguimiento (FM+d) Guía de renovación de la acreditación Grado y Máster y doctorado (FM+d)
			Identificación de riesgos y oportunidades	
			Informes de evaluación, informes de auditorías	
			Informe definitivo de seguimiento o renovación de la acreditación	

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

VALIDACIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO DE APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Febrero'24
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 3.0 WEB*

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Responsable de calidad	Vicerrectorado de Calidad y Estudios	Rectorado

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	14/12/2022	Edición inicial del documento.
02	12/04/2023	Revisión tras auditoría interna
03	Febrero'24	Se revisa el contenido y se actualiza la gestión de las NC y AC. Inclusión criterios y requisitos SISCAL e ISO. Revisión de indicadores

*** VERSIÓN WEB:**

La información de los apartados relacionados con: Sistemas de Seguimiento, Recursos Necesarios, Despliegue del Proceso, Riesgos e Indicadores no se muestra en esta versión.