

APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Junio'25
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 5.0 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 No Conformidades y Acciones Correctivas. 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>	SISTEMA DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)</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.	Auditoría interna / Auditoría externa.
PDI	Garantizar la calidad del servicio ofrecido	Auditoría interna / Auditoría externa
PAS	Garantizar la calidad del servicio ofrecido	Auditoría interna / Auditoría externa
Estudiantes	Garantizar la calidad del servicio recibido	Auditoría interna / Auditoría externa

APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Junio'25
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 5.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>	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>
Material de oficina e internet	Responsable del Sistema de calidad en la gestión.	Comité Ejecutivo	Evaluación y registro de los riesgos	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia, si procede.	Responsables de área
	Responsables de los procesos identificados en el sistema	Comité Ejecutivo	Informe de Revisión por la dirección	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia, si procede.	Responsables de área
	Coordinadores de Calidad	Audidores externos	NC detectadas en la auditoría.	Cierre de las NC y evaluación de la eficacia.	Audidores externos VREC y responsables de área correspondiente
	Cualquier persona implicada en el sistema de calidad UAX	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

APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Junio'25
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 5.0 WEB

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	
P006.03-F01	Registro de NC/AC	PE01.01-F01	Informe de revisión por la dirección	<p><u>Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.</u></p> <p><u>Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.</u></p> <p>Norma ISO 9001:2015 <u>Guía SISCAL</u> Reglamento sobre el seguimiento de los títulos propios <u>Guía de seguimiento (FM+d)</u> <u>Guía de renovación de la acreditación Grado y Máster y doctorado (FM+d)</u></p> <p>Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria</p>
P006.03-F05	Plan anual auditoria	N/A	Comunicación de la detección de la NC	
		N/A	Informes de evaluación FM+d	
		N/A	Informe de auditoría externa	
		N/A	Informe de auditoría interna	

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

VALIDACIÓN DEL PROCESO

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

APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA	Código: P006.03
	Fecha aprobación: Junio'25
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 5.0 WEB

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
04	Enero'25	Actualización legislación aplicable.
05	Junio'25	Se ajustan los nombres y códigos de algunos registros.