



Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa
REDE DE CONSERVATORIOS PROFESIONAIS DE MÚSICA E DANZA DE GALICIA

Procedemento PR12NCA

Xestión de non conformidades e accións correctivas

Versión	Modificación	Data
01	Recodificación	01/09/2017

ELABORADO: Asesoría da calidade do Servizo Xestión de Ensinanzas de Réxime Especial		REVISADO: Responsable de Calidade dos CMUS e CDAN de Galicia		APROBADO: Dirección dos CMUS e CDAN de Galicia	
Rosa Gao Sánchez		Álvaro Ariño Moure		Juan Durán Alonso	
Data	01/04/2015	Data	01/06/2015	Data	01/06/2015



Índice

1	Obxecto.....	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	Definicións.....	3
4	Misións e responsabilidades.....	5
5	Desenvolvemento do proceso.....	5
	5.1 Xeneralidades.....	5
	5.2 Orixe e tratamento das Non Conformidades.....	6
6	Documentación aplicable.....	7

1 Obxecto

Definir o procedemento para describir o proceso que seguen os centros para o tratamento das Non Conformidades que se produzan, así como para o establecemento, control e seguimento das Accións Correctivas dende o seu orixe ata o seu peche.

2 Ámbito de aplicación

Este procedemento é aplicable as Non Conformidades reais e/ou potenciais derivadas tanto da actividade desenvolvida directamente ou subcontratada pola Rede de Conservatorios Profesionais de Música e Danza de Galicia.

3 Definicións

- **NON CONFORMIDADE (NC).** Incumprimento dun requisito especificado e poden ser:
 - **NC ocasionais:** Son NC leves.
 - Habitualmente é suficiente unha Corrección Inmediata (CI) para a súa solución, é dicir, unha acción reparadora sen máis. A solución pode ser inmediata, é dicir a persoa que a detecta, pode solucionaralo.
 - O custe da solución acostuma ser baixo porque a corrección/acción de reparación non require una planificación no tempo, nin recursos para a súa execución e peche.
 - **NC sistemáticas:** Son NC graves ou reiteradas.
 - A solución a longo prazo require una Acción Correctiva (AC) que esixe unha análise das causas e eliminar as mesmas para que non volva a producirse. A solución non é inmediata, senón que require una planificación a longo prazo.
 - Ten un custe máis alto porque consume tempo e recursos para a súa execución e peche. A persoa que a detecta non soe ser a única encargada de solucionala. Para pechar a AC hai que presentar evidencias que verifiquen a súa eficacia.

Non todas as NC deben ter asociada unha AC, pode ser suficiente unha CI para as NC ocasionais. Será necesario analizar en cada caso a gravidade ou repetitividade da mesma para determinar o tratamento.

A única excepción son as NC detectadas nas auditorías que esixen abrir directamente unha AC.

- **CORRECCIÓN INMEDIATA (CI)**. Acción tomada para eliminar unha non conformidade detectada. Elimina o “problema” de forma inmediata, pero, en xeral, non impide que volva a ocorrer: é reparadora ou correctora, como un “parche” pero non elimina a causa. Realízase contra reclamacións, fallos puntuais detectados na execución dos procesos, requisitos pendentes de realizar, etc.
 - En determinados casos bastará unha CI para pechar o parte, pero en outros, a CI non será suficiente e será necesario abrir ademais unha AC.
 - Este apartado non deberá estar sempre cumprimentado. Xeralmente só se poderá pechar a NC con una CI si a NC é ocasional ou non é grave, resultando suficiente para resolver o problema.
 - Ás veces será necesario unha CI, seguida dunha AC para eliminar as causas e evitar que volva repetirse. Por exemplo, un instrumento eléctrico non supera o control periódico de seguridade, a CI consistirá en paralizar o uso do mesmo, e a AC podería ser solicitar un novo, reparalo e/ou redistribuír aos alumnos entre o resto do mesmo tipo de instrumento eléctrico, para garantir tanto a seguridade como para conseguir cumprir a programación.
 - Outras veces non procederá unha CI, especialmente si a corrección se refire a una acción que debendo realizarse no pasado, no se realizou. Por exemplo, si se detecta que un departamento non realiza as reunións periódicas pertinentes, non ten sentido que se reúnan a posteriori. Aquí habería que aplicar unha AC.
 - Tampouco procede unha CI si a NC deriva dunha auditoría. Neste caso abríase directamente una AC.
- **ACCIÓN CORRECTIVA (AC)**. Acción para eliminar as causas dunha non conformidade real detectada (grave ou recorrente), para evitar que poida repetirse eliminando a “causa do problema” (falla o método, non hai método, non se segue o método,...)

A diferenza entre Corrección inmediata e Acción Correctiva é que a primeira elimina a NC e a segunda elimina a causa que provocou esa NC.

As AC orixínanse como consecuencia de:

- Reiteración ou gravidade da NC de orixe.
- NC ou desviacións detectadas en Auditorías de calidade.
- Reclamacións de clientes derivadas de varias NC.

4 Misións e responsabilidades

- Todo o persoal do centro:
 - Identificar as NC que poidan xurdir no desenvolvemento dos seus traballos comunicándoas aos órganos de coordinación, equipo directivo ou responsable de calidade, que valorarán a pertinencia das mesmas e o seu rexistro de ser necesario. O rexistro corresponderá só ao responsable de calidade.
- Órganos de coordinación do centro
 - Propón o tratamento e verifica a eficacia do mesmo, xunto co responsable de calidade, nas NC detectadas no ámbito das súas responsabilidades.
 - Comunica as NC detectadas ao Responsable de calidade do centro, sendo este último o responsable do seu rexistro e da súa numeración.
- Responsable de calidade da Rede de Conservatorios Profesionais de Música e Danza de Galicia / responsable de calidade dos centros:
 - Detecta, rexistra, numera e establece o tratamento e verificación nas NC detectadas no sistema de xestión.
 - Inicia e realiza o seguimento das AC.
 - Verificar a eficacia da acción tomada, segundo o caso.
 - Arquivar a documentación xerada.
 - Facilita a documentación xerada á dirección para que sexa revisada.
- Dirección da Rede de Conservatorios Profesionais de Música e Danza de Galicia / dirección do centro:
 - Supervisan o seguimento de NC e AC realizado polo Responsable de calidade.
 - Establecen os tratamentos axeitados e verifican os mesmos.

5 Desenvolvemento do proceso

5.1 Xeneralidades

Os centros aseguran que se controlan as NC co fin de evitar que volvan acontecer, examinando as mesmas, buscando solucións e estudando a posibilidade de abrir unha AC asociada.

O persoal dos centros, durante o desenvolvemento das súas funcións, pode detectar produtos/servizo/procesos non conformes cos requisitos especificados (ex.: incumprimento de prazos, non cumprimento dos procedementos implantados, etc.) que serán comunicados ao órgano de coordinación do centro que corresponda ou directamente ao responsable de calidade.

O responsable de calidade rexistra a NC e documéntaa no Parte de NC e AC (XESDOC) e establece o tratamento necesario para a corrección inmediata da mesma. No tratamento terase en conta as opinións das persoas implicadas e da Dirección.

Conservatorio Profesional de Música de Vigo

- Este tratamento é transmitido ás persoas implicadas para que o poñan en práctica e posteriormente, finalizado o prazo establecido para a súa corrección, comuniquen o seu resultado ao responsable de calidade.
- O responsable de calidade será o responsable do seu seguimento e peche, recollendo a información necesaria das persoas implicadas para verificar a eficacia do devandito tratamento.
- O responsable de calidade facilita información de todas as AC tomadas á dirección do centro como base para a revisión do sistema de xestión da calidade pola dirección.

As NC detectadas son analizadas periodicamente nas **reunións de calidade** no centro (PR55CIN *Comunicación interna*) e nas **reunións trimestrais de revisión pola dirección do centro** (PR56REV *Revisión do sistema*) coa fin de realizar un seguimento das actividades realizadas e establecer as AC que se crean necesarias para evitar a repetición das mesmas.

5.2 Orixe e tratamento das Non Conformidades

- **AUDITORÍAS** (internas e externas):
 - O proceso que hai que seguir nestes casos descríbese no Procedemento de Auditorías Internas (PR92AUD).
 - As NC detectadas en Auditorías esixen abrir directamente unha AC.
 - Os comentarios e observación das auditorías poden ser una fonte importante para abrir accións correctivas.
- **OUTROS:**
 - **Provedores:** NC detectadas nas inspeccións dos traballos subcontratados e produtos adquiridos. A persoa que as detecta comunica as mesmas ao responsable de compras, que as rexistra no correspondente Parte na aplicación informática XESDOC.
 - **Queixas e reclamacións dos clientes:**
 - Xestionaranse de acordo co descrito no procedemento de Satisfacción do cliente (PR91SAT). No caso de reclamacións poderase trasladar ao correspondente Parte de NC e AC (XESDOC) para facilitar o seu seguimento.
 - As reclamacións consideradas procedentes son tratadas como non conformidades e xestionanse segundo a normativa vixente.
 - **Procesos:** NC detectadas no desenvolvemento dos traballos.
 - As detectadas durante o desenvolvemento dos traballos son transmitidas a persoa responsable de calidade, para que as rexistre no Parte de NC e AC (Xestión de Non Conformidades) e ao órgano de coordinación competente no caso de que a dirección o estime oportuno.

6 Documentación aplicable

- PR93REV *Revisión do sistema*
- PR92AUD *Auditorías Internas*
- PR91SAT *Satisfacción do cliente*