



Dirección Xeral de Formación Profesional
Rede de Conservatorios Profesionais de Música e Danza de Galicia

Procedemento PR12NCA

Xestión de non conformidades e accións correctivas

Versión	Descrición	Data
01	Recodificación	01/09/2017
02	Incorporación do SXPC coa revisión de misións e responsabilidades	01/09/2021
03	Nova estrutura orgánica da Consellería.	01/09/2022



Índice

1	Obxecto.....	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	Definicións.....	3
4	Misións e responsabilidades.....	4
5	Desenvolvemento do proceso.....	5
	5.1 Xeneralidades.....	5
	5.2 Orixe e tratamento das non conformidades.....	5
6	Información documentada.....	6



1 Obxecto

Definir o procedemento para describir o proceso de tratamento das non conformidades que se produzan, así como de establecemento, control e seguimento das accións correctivas desde a súa 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)

Trátase do incumprimento dun requisito especificado.

- **NC ocasional:** de carácter leve.
 - 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 solucionalo.
 - O custo da solución adoita ser baixo, porque a corrección ou acción de reparación non require unha planificación no tempo nin recursos para a súa execución e o seu peche.
- **NC sistemática:** reiterada e de carácter máis grave.
 - A solución a longo prazo require unha “acción correctiva” (AC), que esixe unha análise das causas e a súa eliminación, para que non se produzan novamente. A solución non é inmediata, senón que require unha planificación a longo prazo.
 - Ten un custo máis alto, porque consume tempo e recursos para a súa execución e o seu pechamento. A persoa que a detecta non adoita ser a única encargada de solucionala. Para pechar a NC cómpre presentar evidencias que verifiquen a súa eficacia.

Non todas as NC deben ter asociadas unha AC; pode ser suficiente unha CI para as NC ocasionais.

Será necesario analizar en cada caso a súa gravidade ou a súa reiteración para determinar o tratamento.

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

Corrección inmediata (CI)

É unha acción tomada para eliminar unha non-conformidade detectada. Elimina a desviación de forma inmediata pero, en xeral, non impide que volva 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 cunha CI para pechar o parte, pero noutros a CI non será suficiente e cumprirá abrir ademais unha AC.
- Este apartado non deberá estar sempre cuberto. Xeralmente só se poderá pechar a NC cunha CI, se a NC é ocasional ou non é grave, resultando suficiente para resolver o problema.



- Ás veces cumprirá unha CI seguida dunha AC para eliminar as causas e evitar que volva repetirse. Por exemplo, se un instrumento eléctrico non supera o control periódico de seguridade, a CI consistirá en paralizar o seu uso e a AC podería ser solicitar un novo, reparalo ou redistribuír o resto do instrumental entre o alumnado, para garantir tanto a seguridade como o cumprimento da programación.
- Outras veces non procederá unha CI, especialmente se a corrección se refire a unha acción que, debendo terse realizado no pasado, non se realizou. Por exemplo, se se detecta que un departamento non realizou as reunións periódicas pertinentes, non ten sentido que se reúna a posteriori. Aquí habería que aplicar unha AC.
- Tampouco procede unha CI se a NC deriva dunha auditoría. Neste caso abrírase directamente unha AC.

Acción correctiva (AC)

É unha 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 a Corrección inmediata e a Acción correctiva é que a primeira elimina a NC, e a segunda elimina a causa desa NC.
- As AC orixínanse como consecuencia de:
 - Reiteración ou gravidade da NC de orixe.
 - NC ou desviacións detectadas en auditorías.
 - Reclamacións 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

- Propoñer o tratamento e verificar a eficacia do mesmo, xunto co responsable de calidade, nas NC detectadas no ámbito das súas responsabilidades.
- Comunicar as NC detectadas á persoa responsable de calidade, sendo esta última a responsable do seu rexistro na aplicación informática que corresponda.

Responsable de calidade do CMUS-CDAN

- Detectar, rexistrar e verificar as NC detectadas no SXC do seu centro.
- Iniciar e realizar o seguimento das AC das NC rexistradas no seu centro.
- Verificar a eficacia das accións tomada, segundo o caso.
- Arquivar a documentación xerada.
- Facilitar a información e documentación xerada á dirección para que sexa revisada.



- Facilitar a información e documentación á persoa responsable da rede como evidencia das accións correctivas asociadas a NC de Rede.

Dirección do CMUS/CDAN

- Supervisar o seguimento de NC e AC realizado pola persoa responsable de calidade.
- Establecer os tratamentos axeitados e verificar os mesmos.

Servizo responsable da Rede

- Detectar, rexistrar e verificar as NC detectadas no SXC na Rede de CMUS/CDAN.
- Iniciar e realizar o seguimento das AC das NC rexistradas na Rede de CMUS/CDAN.
- Establecer os tratamentos axeitados e verificar os mesmos.
- Supervisar o seguimento de NC e AC dos CMUS e CDAN.

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/servizos/procesos non conformes cos requisitos especificados (ex.: incumprimento de prazos, non cumprimento dos procedementos implantados, etc.) que serán comunicados ao órgano de coordinación que corresponda ou directamente á persoa responsable de calidade.
- A persoa responsable de calidade rexistra a NC e documéntaa no Parte de NC e AC (EDUCALIDADE) e establece o tratamento necesario para a corrección da mesma. No tratamento teranse en conta as opinións das persoas implicadas e da Dirección.
- 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 á persoa responsable de calidade.
- A persoa responsable de calidade será a responsable do seu seguimento e peche, recollendo a información necesaria das persoas implicadas para verificar a eficacia do devandito tratamento.
- A persoa 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 (PR74CIN *Comunicación interna*) e nas **reunións de seguimento** (trimestrais, cuatrimestrais...) e na **reunión de revisión pola dirección do centro** (PR93REV *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 procedemento 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 EDUCALIDADE.
- **Queixas e reclamacións** das partes interesadas:
 - 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 (EDUCALIDADE) 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 Información documentada

- PR12NCA *Xestión de non-conformidades e accións correctivas.*
 - Parte e informes de NC e AC (Aplicación EDUCALIDADE)
- PR93REV *Revisión do sistema*
- PR92AUD *Auditorías Internas*
- PR91SAT *Satisfacción do cliente*