Índice


- Objeto y alcance
- Definiciones
- Desarrollo
- Registros y archivo
- Formatos aplicables


Modificaciones respecto a la edición anterior

Se mejora la redacción de del procedimiento en el flujograma

**Circuito de Revisión y Aprobación del documento**

| | |
|---|---|
| Revisado por Coordinación General del Sistema de ACEMEC | |
| Aprobado por Presidencia de ACEMEC | |

ALIANZA DE CENTROS EDUCATIVOS PARA LA MEJORA CONTINUA

**OBJETO Y ALCANCE:**

Definir e implantar el método seguido por ACEMEC y por el centro para identificar, documentar y evaluar las no conformidades en sus procesos, con el fin de aplicarles el tratamiento adecuado y realizar el seguimiento de la efectividad de las Acciones Correctivas que se deriven.

**DEFINICIONES:**

No conformidad: Desviación de los requisitos (del usuario, normativos y del Sistema de Gestión)

**DESARROLLO:**

El desarrollo del procedimiento se refleja en el diagrama de flujo de la última página de este documento.

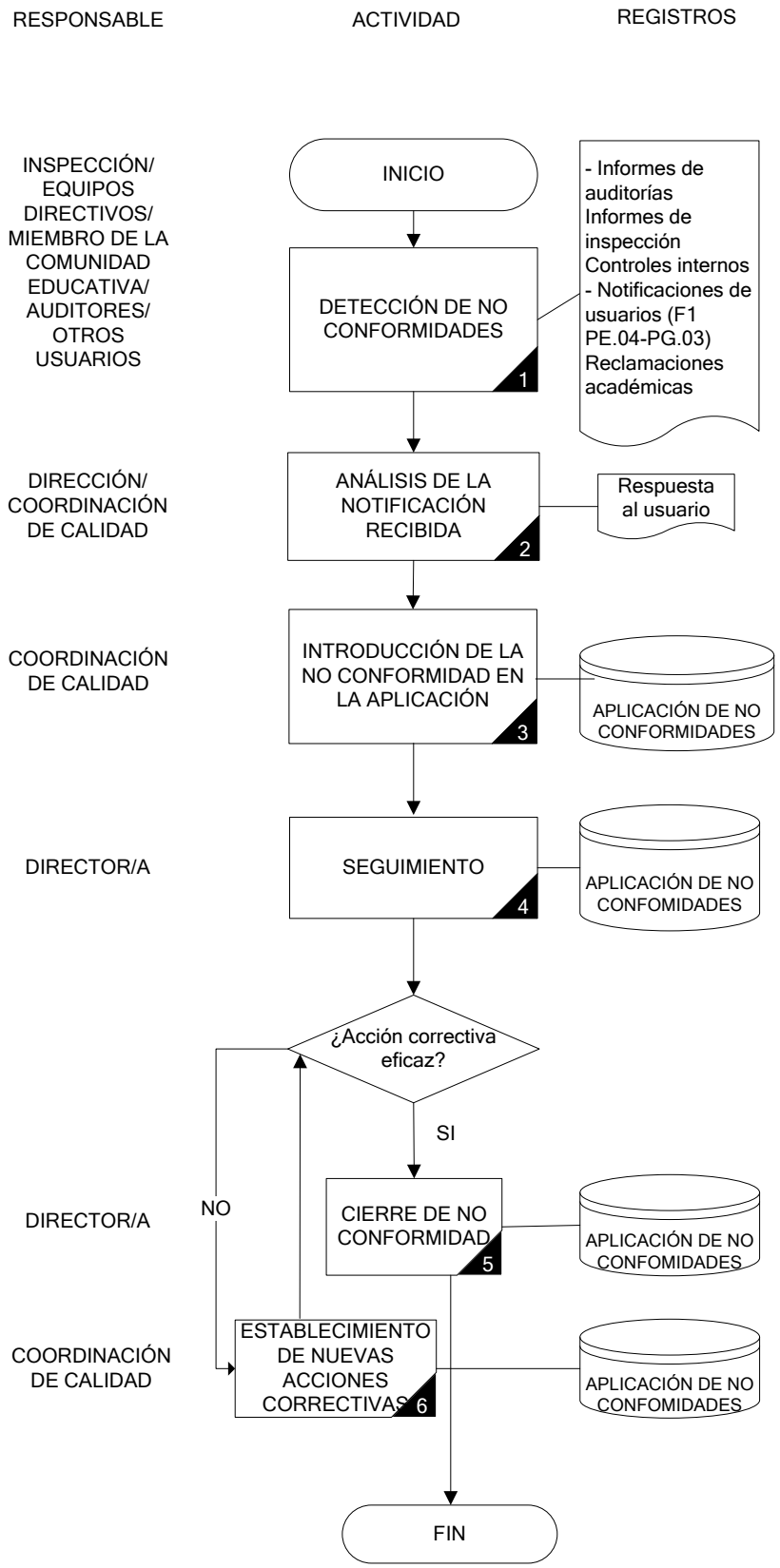
**REGISTROS Y ARCHIVO:**

| Registro | Responsable de archivo | Lugar de archivo | Soporte | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|---|
| Base de datos de No Conformidades (Aplicación ACEMEC) | Coordinador/a de calidad | Servidor Central (Aplicación ACEMEC) | Informático | Siempre |
| Documentos que identifiquen no conformidades: (PE. 04-PG.03. F1 Notificación de Sugerencias o No Conformidades, informes de inspección, informes de auditorías, reclamaciones académicas… | Coordinador/a de calidad | Archivo Coordinador/a de Calidad | Papel y/o informático | 1 año |
| Escrito de respuesta a usuario | Director/a | Secretaría (archivador) | Papel y/o informático | 1 año |

**FORMATOS APLICABLES:**

PE. 04-PG.03. F1 Notificación de Sugerencias o No Conformidades

**FLUJOGRAMAS:**




COMENTARIOS

1. Las NC se pueden detectar a través de las inspecciones, auditorías (internas o externas), controles internos realizados por el propio centro, reclamaciones académicas estimadas o a través de las irregularidades observadas por miembros de la comunidad educativa u otros usuarios.
Por tanto, cualquier miembro de la Comunidad Educativa o usuarios del centro pueden plantear , o detectar una posible no conformidad (desviación respecto a los requisitos definidos en el SGC). En este caso, se notifican por escrito utilizando el formato correspondiente. Quien detecte la incidencia, puede incluir, si lo desea, una propuesta de solución al problema y así lo recogerá en el formato en cuestión.
Cada centro gestionará la ubicación y organización de la recogida de este formato.

2. La dirección, junto con la coordinación de calidad analizará las notificaciones recibidas y filtrará aquellas que sean no conformidades gestionando la adecuada respuesta al usuario. Cada centro decidirá la mejor manera de hacerla llegar al reclamante (correo electrónico, correo ordinario, personalmente….). En todo caso, debe quedar constancia de su entrega.
En el caso de las reclamaciones académicas la respuesta se gestionará según la normativa vigente

3. La coordinación de calidad introducirá las NC en la base de datos de NC de la Aplicación de ACEMEC, tanto las detectadas en las auditorías, por la inspección, controles internos como las provenientes de las notificaciones evaluadas en el apartado anterior como NC. Se analizarán las causas y se implementarán acciones para solucionarlas, estableciendo responsables y plazo de ejecución. Para todo ello se implicarán a las personas que se consideren necesarias

4. El Director-a o persona designada por él, deberá hacer el seguimiento de la implantación y desarrollo de la acción correctiva, así como de la eficacia de la misma.
El cierre de la NC, cuando se produzca, debe quedar reflejado en la base de NC de la aplicación de ACEMEC

5 y 6. Si la acción correctiva ha sido eficaz , el Director-a cierra la NC. Si el problema no ha sido solucionado, o si el plazo previsto para su resolución ha sido superado, la coordinación de calidad generará una nueva acción correctiva hasta eliminar la NC.