

	PE-3.7/QA-02 CONTROL DE NO CONFORMITATS I BÚSTIA DE QUALITAT	
---	---	---

ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST	2
3.	NORMATIVA/REFERÈNCIES	2
4.	DEFINICIONS	2
5.	RESPONSABILITATS	7
6.	DESENVOLUPAMENT	3
7.	DOCUMENTACIÓ	7
8.	ANNEX.....	8

Aprovat:	Comissió de Qualitat	05.02.2025
Aprovat:	Junta de Facultat	05.03.2025



PE-3.7/QA-02
CONTROL DE NO CONFORMITATS
I BÚSTIA DE QUALITAT



1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procediment és establir la sistemàtica per assegurar que qualsevol desviació detectada al Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQ) de la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) és documentada i tractada, i que s'estableixen les correccions i/o accions correctives adients; i documentar el funcionament de la Bústia de Suggeriments, Incidències i Felicitacions (Bústia de Qualitat).

2. ABAST

El present procediment s'aplica a les titulacions, cursos d'especialitat i altres accions formatives que s'imparteixen a l'FNB subjectes al SAIQ. També aplica a l'Equip Directiu, Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) i estudiants.

3. NORMATIVA/REFERÈNCIES

Norma UNE-EN ISO – 9001:2015

4. DEFINICIONS

No conformitat: Desviació d'un requisit especificat dins del SAIQ. Les no conformitats es generen a partir de les reclamacions, l'incompliment dels requisits i procediments del SAIQ, i les auditories.

Emissors de les no conformitats: Els emissors de les no conformitats són les persones que han detectat una desviació del SAIQ i inicien el procés per a l'anàlisi i correcció d'aquesta.



PE-3.7/QA-02
CONTROL DE NO CONFORMITATS
I BÚSTIA DE QUALITAT



Tractament d'una no conformitat: Acció o accions que s'han de realitzar per tal de resoldre la desviació del sistema.

Bústia de suggeriments, incidències i felicitacions (Bústia de Qualitat):

Canal de comunicació directe amb l'Equip Directiu, establert per a que tots els grups d'interès de l'FNB puguin notificar incidències, queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions.

Desviacions d'auditoria interna: No conformitats detectades com a resultat de l'auditoria interna.

5. DESENVOLUPAMENT

Registre de la no conformitat

Un cop detectada o comunicada la no conformitat, l'emissor complimenta i signa el *Full de No Conformitat* (FOR-3.7-01) amb el tipus de no conformitat:

- Acadèmica
- Gestió
- Servei
- Equipament
- Altres

amb el seu origen

- intern
- extern (proveïdor)

i amb la seva descripció.

El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat assigna un número de referència a la no conformitat. Les no conformitats es codifiquen com NC-20XX-YY on 20XX és l'any i YY el número de no conformitat dins l'any.



PE-3.7/QA-02
CONTROL DE NO CONFORMITATS
I BÚSTIA DE QUALITAT



Classificació de la no conformitat

La persona responsable de l'àrea afectada i el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat analitzen les causes de la no conformitat i la classifiquen en "Procedeix" i "No procedeix", depenent de si cal fer alguna acció:

- Procedeix efectuar
 - Correcció
 - Acció correctiva
- No procedeix efectuar cap acció

En el primer cas, les correccions i accions correctives es porten a terme tal i com es descriu en el procediment *PE-3.7/QA-01 Correccions i Accions Correctives*.

No conformitats detectades a les auditories internes: En el cas de les desviacions d'auditoria interna, els emissors són els auditors interns i les registren al *Full de Desviació d'Auditoria Interna* (FOR-6.1-02) segons l'establert al procediment PG-6.1-QA/01 *Auditories Internes*, i les accions derivades si n'hi ha també es porten a terme segons l'establert al procediment PG-3.7/QA-01 *Correccions i Accions Correctives*.

Seguiment de la no conformitat

La persona responsable de l'àrea o procés afectat i el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, amb el suport de la persona Tècnica de Gestió en Comunicació i Qualitat, realitzen el seguiment de les accions de les no conformitats obertes.

Tancament de la no conformitat

En el cas d'una no conformitat classificada com "No procedeix", cal indicar les causes del seu rebuig a l'apartat de comentaris del *Full de No Conformitat* (FOR-3.7-01) o *Full de Desviació Auditoria Interna* (FOR-6.1-01) i tancar-la. El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat registra la data de tancament i signa el format corresponent (FOR-3.7-01 o FOR-6.1-01).

	PE-3.7/QA-02 CONTROL DE NO CONFORMITATS I BÚSTIA DE QUALITAT	
---	--	---

En el cas d'una conformitat classificada com "Procedeix", el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat efectua el tancament una cop comprovada la finalització i efectivitat de les correccions/accions correctives, registra la data i signa el *Full de No Conformitat* (FOR-3.7-01).

Llibre de registre de no conformitats

El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat recull anualment al *Llibre de Registre de No Conformitats* (FOR-3.7-02), el llistat de les no conformitats detectades i inclou la referència, la data, el tipus de no conformitat (acadèmica, gestió, servei, equipament o altres), l'emissor, la classificació (no procedeix acció, o bé procedeix correcció i/o acció correctiva), el responsable de la implementació i la data de tancament.

Funcionament de la Bústia de Qualitat: Les incidències, reclamacions o suggeriments notificats per mitjà de la Bústia d'Incidències, Suggeriments i Felicitacions són processades i ateses de la següent manera:

- Tots els membres de l'Equip Directiu i la Tècnica de Gestió de Comunicació i Qualitat reben els missatges de la bústia. Els missatges es codifiquen com 20XX-YY, on 20XX és l'any i YY el número de missatge dins de l'any. Si diversos missatges fan referència a una mateixa situació es numeren com 20XX-YY-A, 20XX-YY-B, etc. Els missatges són confidencials, però no anònims.
- Els missatges es classifiquen segons el tipus en:
 - Reclamació
 - Queixa
 - Suggeriment
 - Felicitació
 - Altres (consultes,...)



PE-3.7/QA-02
CONTROL DE NO CONFORMITATS
I BÚSTIA DE QUALITAT



- i es classifiquen segons l'àrea en:
 - PD: Personal docent/Pla d'estudis
 - PEM: Pràctiques externes i mobilitat
 - SRM: Serveis i recursos materials
 - APC: Aula professional i certificats
 - AA: Altres àrees
- Les accions a portar a terme per donar resposta depenen del tipus i àrea del missatge i poden incloure la participació de diferents membres de l'Equip Directiu.
- Tots els missatges rebuts a la bústia han de rebre resposta. En general, és el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat l'encarregat de donar resposta als missatges, al correu de la persona que ha deixat el missatge i indicant a l'assumpte del missatge el codi 20XX-YY, però també poden contestar altres membres de l'Equip Directiu. No hi ha termini temporal per donar resposta però es recomana que no sigui superior a una setmana i, si s'ha d'allargar més, cal avisar a la persona de que s'hi està treballant.
- El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat registra tots els missatges d'entrada i missatges de resposta a la Bústia de Qualitat i emplena el *Llibre de Registre de la Bústia* (FOR-3.7-03) amb tots els missatges rebuts al llarg de l'any, tipus i àrea, motiu del missatge i dates d'entrada i resposta.

No conformitats provinents de la Bústia de Qualitat: Les incidències, reclamacions o suggeriments notificats a través de la Bústia d'Incidències, Suggeriments i Felicitacions en general no es consideren no conformitats i es tracten tal i com s'ha descrit al punt anterior.

Tanmateix, en el cas de denúncia greu o reiterada a la Bústia, cal obrir una no conformitat, registrar-la al *Full de No Conformitat* (FOR-3.7-01) i tractar-la com a no conformitat segons l'establert als primers punts d'aquest procediment.



PE-3.7/QA-02
CONTROL DE NO CONFORMITATS
I BÚSTIA DE QUALITAT



6. RESPONSABILITATS

Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat

- Supervisar el procés de correccions i presa d'accions correctives, i efectuar la revisió i tancament de la no conformitat.

Tècnica de Gestió de Comunicació i Qualitat

- Donar suport al Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat en el seguiment de les correccions i accions correctives.

Responsable de l'àrea afectada

- Identificar, documentar i avaluar la no conformitat.
- Proposar accions i indicar qui és el/la responsable de dur-les a terme.

Equip Directiu

- Assessorar el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, quan ho requereixi, en la classificació i tractament de les no conformitats.

Comissió de Qualitat

- Assessorar el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, quan ho requereixi, en el tractament i accions aplicables a les no conformitats.

7. DOCUMENTACIÓ

FOR-3.7-01 - Full de no conformitat

FOR-3.7-02 - Llibre de registre de no conformitats

FOR-3.7-03 - Llibre de Registre de la Bústia

	PE-3.7/QA-02 CONTROL DE NO CONFORMITATS I BÚSTIA DE QUALITAT	
---	---	---

8. ANNEX

Full de Control de Revisió i Modificacions

MOTIU	Data	ELABORAT/ MODIFICAT	Data	REVISAT	Data	APROVAT
Edició inicial	29/06/07	K. Blanc	29/06/07	A. Monferrer	29/06/07	R. Marí
Revisió, integració del Sistemes de Qualitat d'acord amb AUDIT i ISO	19/11/12	I. Cabezas	20/11/12	P. Casals	22/11/12	S. Ordás
Canvi de nom de la Comissió de Qualitat. Inclusió de la "Bústia d'incidències i suggeriments"	18/12/13	I. Cabezas	18/12/13	P. Casals	19/12/13	S. Ordás
ISO 9001:2015. Simplificació full de no conformitat. Inclusió tipus "Altres"	05/11/18	A.Medina	12/11/18	R.M. Fernández	14/11/18	A. Martin
Incorporació TGCQ i funcionament bústia de qualitat	01/12/24	Vdg. Qualitat	03/12/24	Equip Directiu	05/02/25	Comissió de Qualitat