



## ÍNDEX

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

Aprovat:	Comissió de Qualitat	11.12.2018
Aprovat	Junta de Facultat	19.12.2018



## **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 s'estableixen les correccions i/o accions correctives adients.

## **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 d'Administració i Serveis (PAS) i estudiants.

## **3. NORMATIVA/REFERÈNCIES**

- Norma ISO – 9001:2015

## **4. DEFINICIONS**

**No conformitat:** Desviació d'un requisit especificat dins del SAIQ.

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

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



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

## 5. 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.

**Tècnic/a de Qualitat:** Dona 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.

## 6. DESENVOLUPAMENT

**Tipus de no conformitats:** Les no conformitats es poden ser externes o internes i pertànyer a algun d'aquests tipus:

- Acadèmiques
- De gestió
- De serveis
- D'equipaments
- Altres



**Emissors de no conformitats:** Per a les no conformitats externes o internes acadèmiques, de serveis, de gestió, d'equipaments o altres, els emissors són els membres de l'FNB, bàsicament l'Equip Directiu, PDI o PAS.

**Detecció i descripció de la no conformitat:** Qualsevol membre de l'FNB que detecti una desviació del SAIQ (acadèmica, de serveis, de gestió, d'equipaments o altres) i pugui proposar una no conformitat, pot obrir-la ell/a mateix/a o pot notificar-ho al responsable del departament o àrea afectada, per a que aquest/a pugui iniciar l'aixecament de la no conformitat. Per fer-ho ha d'emplenar el *Full de no conformitat* (FOR-3.7-01).

En el cas d'aixecar una no conformitat, l'emissor ha de descriure-la i el responsable del departament o àrea afectada ha d'analitzar les possibles causes, proposar (si escau) accions correctores i/o preventives i indicar qui les ha de portar a terme. Per fer-ho ha d'emplenar el *Full de no conformitat* (FOR-3.7-01), i enviar-lo al Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat.

Les incidències, reclamacions o suggeriments que siguin notificats a través de la Bústia d'Incidències, Suggeriments i Felicitacions, en general seran processades i ateses utilitzant aquest mateix canal. En el cas de denúncia greu i reiterada, que afecti la qualitat de la impartició d'una assignatura, caldrà obrir una no conformitat que també serà tractada segons el present procediment.

**Classificació de la no conformitat segons l'acció:** La persona responsable del departament o àrea afectada, conjuntament amb el/la tècnic/a de qualitat i/o el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, estudia la no conformitat i en funció del tipus d'acció, la classifica en "Procedeix" i "No procedeix":

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

**Revisió i tancament de la no conformitat:** En el cas d'una no conformitat que hagi estat classificada com "No procedeix", aquesta serà tancada, indicant dins de



**PE-3.7/QA-02**  
**CONTROL DE NO CONFORMITATS**



l'apartat de "Comentaris" les causes del seu rebuig i la data de tancament, signant el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat t.

En el cas d'una conformitat classificada com "Procedeix", s'efectuarà la correcció i/o acció correctiva, i es procedirà com s'explica al procediment PG-3.7/QA-01 *Correccions i accions correctives*.

**Registre de les no conformitats:** La persona tècnica de qualitat i/o la persona responsable d'àrea acadèmica o de gestió, amb la supervisió del Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, són els encarregats de realitzar el seguiment de les no conformitats obertes, i d'assegurar el seu tancament o no, segons procedeixi.

**No conformitats degudes a auditories internes:** Les desviacions trobades a les auditories internes seran tractades segons el procediment PG-6.1-QA/01 *Auditories Internes*.

**Seguiment:** El seguiment de les no conformitats s'inclou a les auditories internes i a l'Informe anual de Revisió del SAIQ.

El *Llibre de Registre de No Conformitats* (FOR-3.7-02) recull, per a cada any, el llistat de les no conformitats i inclou el núm. de full, la data, el tipus de no conformitat (acadèmica, gestió, servei, equipament o altres), l'emissor, la classificació (no procedeix acció, o bé procedeix acció correctora i/o preventiva), el responsable de la implementació i la data de tancament.

## **7. DOCUMENTACIÓ**

FOR-3.7-01 - Full de no conformitat

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



**PE-3.7/QA-02**  
**CONTROL DE NO CONFORMITATS**



## 8. ANNEX

### A.1 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