



ÍNDEX

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

Signat: Àngela Medina	Signat: Rosa M. Fernández	Signat: Agustí Martin
Preparat/Modificat: Tècnica de Qualitat Data: 05/11/2018	Revisat: Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat Data: 12/11/2018	Aprovat: Degà Data: 14/11/2018



1. FINALITAT

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) és documentada i tractada, i s'estableixen les accions correctores i/o preventives 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 que s'ha 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'FNB puguin notificar incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions.

5. DESENVOLUPAMENT

5.1 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

5.2 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.

5.3 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 a el/la Vicedegà/ana de 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.

5.4 Classificació de la no conformitat segons l'acció

El/la responsable del departament o àrea afectada, conjuntament amb el/la tècnic/a de qualitat i/o el/la Vicedegà/ana de Qualitat, estudia la no conformitat i en funció del tipus d'acció, la classifica en "Procedeix" i "No procedeix":

- Procedeix efectuar
 - Acció correctora
 - Acció preventiva
- No procedeix efectuar cap acció

5.5 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 l'apartat de "Comentaris" les causes del seu rebuig i la data de tancament, signant el/la Vicedegà/ana de Qualitat.

En el cas d'una conformitat classificada com "Procedeix", s'efectuarà l'acció correctora i/o preventiva, i es procedirà com s'explica al procediment PG-126-QA/01 *Accions correctores i preventives*.

5.6 Registre de les no conformitats

El/la tècnic/a de qualitat i/o el/la responsable d'àrea acadèmica o de gestió, amb la supervisió de el/la Vicedegà/ana de Qualitat, són els encarregats de realitzar el seguiment de les no conformitats obertes, i d'assegurar el seu tancament o no, segons procedeixi.



5.7 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*.

6. RESPONSABILITATS

Vicedegà/ana de Qualitat: És responsable de supervisar el procés de presa d'accions correctores i/o preventives, i efectua la revisió i tancament de la no conformitat.

Responsable de l'àrea afectada: Identifica, documenta i avalua la no conformitat. Proposa accions i indica qui és el/la responsable de dur-les a terme.

Equip Deganal: Assessora a el/la Vicedegà/ana de Qualitat, quan ho requereixi, en la classificació i tractament de les no conformitats.

Comissió de Qualitat: Assessora a el/la Vicedegà/ana de Qualitat, quan ho requereixi, en el tractament i accions aplicables a les no conformitats.

7. 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.



8. DOCUMENTS

FOR-3.7-01 - *Full de no conformitat*

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

9. 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