



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Ensenyament  
Institut d'Educació Secundària i Superior  
d'Ensenyaments Professionals  
**Esteve Terradas i Illa**  
**Coordinació de Qualitat**

## **PROCEDIMENT DE CONTROL DEL PRODUCTE NO CONFORME**



## ÍNDEX:

<b>0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJECTE</b>	<b>4</b>
<b>2. ABAST</b>	<b>4</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA</b>	<b>4</b>
<b>4. RESPONSABILITAT</b>	<b>4</b>
<b>5. VOCABULARI</b>	<b>4</b>
<b>6. ACTUACIÓ</b>	<b>4</b>
<b>7. REGISTRES</b>	<b>5</b>
<b>8. ANNEXOS</b>	<b>5</b>



## 0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	José A° Andrés Villena	José A° Andrés Villena	Antonio Morales
<b>Càrrec</b>	Coordinador de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Direcció
<b>Data</b>	18-des-03	18-des-03	18-des-03
<b>Signatura</b>			

<b>Llistat de les modificacions</b>		
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>
00	18-des-03	Creació del document



## 1. OBJECTE

Els cursos de les diferents etapes educatives que s'imparteixen a l'Institut és el producte que en el centre realitzem. Aquest procediment assegura com identifiquem i controlem quan es realitzen cursos no conformes amb els requisits establerts.

## 2. ABAST

Aquest procediment abasta els cursos d'ESO, Batxillerat i Cicles Formatius que s'imparteixen a l'Institut.

## 3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

Aquest procediment operatiu ha estat elaborat d'acord amb el manual de qualitat **MQ-Q-53-T-00-ET**.

## 4. RESPONSABILITAT

L'elaboració, manteniment i distribució d'aquest procediment és del Coordinador de Qualitat. La revisió és responsabilitat de la Coordinació de Qualitat i l'aprovació és responsabilitat de la direcció.

## 5. VOCABULARI

D'acord amb la norma ISO 9000:2000 i l'annex 1 del manual de qualitat "glossari terminològic".

## 6. ACTUACIÓ

Qualsevol persona que formi part de l'IES Esteve Terradas té la responsabilitat d'identificar i comunicar una incidència als responsables del centre. Aquestes incidències seran no conformitats dels Sistema de Gestió de la Qualitat quan afectin als processos que desenvolupen l'acció del centre, les quals podran significar l'obertura d'una acció correctiva i/o preventiva.

Quan una incidència arriba a un responsable del centre l'ha de resoldre amb diligència i promptitud. Quan aquesta incidència afecta a un procés del centre, el responsable i/o qui ha detectat la incidència ho comunicarà al Coordinador de Qualitat mitjançant el full d'incidències disponible a consergeria i a la web del centre.

### 6.1 CONTROL DELS CURSOS NO CONFORMES A LES ESPECIFICACIONS I/O PROGRAMACIONS D'ETAPA I/O CICLE.

L'Institut té previstos mecanismes per tal de detectar i corregir desviacions en el procés d'Ensenyament-Aprenentatge les quals podrien derivar en "Producte no Conforme". Aquests mecanismes són: El control de la programació dels cursos per part dels Departaments Didàctics i Professionals, les reunions d'Equips Docents on s'analitza entre d'altres aspectes l'evolució del grup-classe i les seves individualitats en el seu procés d'aprenentatge. I les diferents reunions d'avaluació parcials i finals, en les quals es verifica la consecució dels objectius terminals,

	PR-Q-83-T-01-ET	18-des-03	Control del producte no conforme	Pàgina 4 de 8
	Aprovat	Revisió 00	8.3 Control del Producte no Conforme	



capacitats, i competències d'acord amb els objectius generals dels Cicles i/o Etapes, a través dels diferents crèdits, matèries i mòduls professionals.

Quan a pesar de tot l'anterior qualsevol persona de l'Institut detecta que l'anterior no es produeix de manera satisfactòria amb els requisits estarem davant d'una no conformitat del (curs) producte.

A partir de l'auditoria interna també podrem detectar no conformitats als cursos.

### **6.1.2 IDENTIFICACIÓ D'UN PRODUCTE NO CONFORME**

Quan és una no conformitat s'ha de comunicar al Coordinador de Qualitat a través del full d'incidències. Aquest definirà si es tracta d'una no conformitat o bé d'una incidència.

En el cas de ser una no conformitat la registrarà al registre de no conformitats de la Coordinació de Qualitat del centre..

### **6.1.3 TRACTAMENT DE LES NO CONFORMITATS ALS CURSOS**

Quan es detecta una no conformitat del cursos, el Coordinador de Qualitat obrirà una acció correctiva que podrà derivar en una acció preventiva o no.

L'objectiu i metodologia de l'acció correctiva estarà enfocada a **eliminar** la no conformitat detectada, i a corregir les desviacions provocades en el procés d'Ensenyament-Aprentatge dels alumnes d'aquesta manera s'impedeix que el cus pugui ser no conforme.

Habitualment les accions correctores estaran en la línia de repetir els coneixements impartits modificant si cal la metodologia emprada, i/o establir sistemes de recuperació per tal que els alumnes assoleixin els objectius (requisits) determinats a les programacions dels cursos i/o etapes.

Una vegada corregida la no conformitat del curs es procedirà a verificar la correcció d'acord amb el seguiment previst al procediment d'accions correctores. Aquesta verificació inclourà l'opinió de l'Equip Docent, el grup d'alumnes i la persona que va detectar la no conformitat.

## **7. REGISTRES**

**IMPRÈS-Q-85/2/3-05-T-ET**, llista de control d'accions correctives.

**IMPRÈS-Q-852-04-T-ET**, Informe d'acció correctiva.

## **8. ANNEXOS**

**IMPRÈS-Q-85/2/3-05-T-ET**, llista de control d'accions correctives.

**IMPRÈS-Q-852-04-T-ET**, Informe d'acció correctiva.

**IMPRÈS-Q-723-05-T-ET**, Imprès Full d'incidències.



<b>INFORME ACCIÓ CORRECTIVA I/O PREVENTIVA</b>			
<b>Núm. AC o AP:</b>	<b>Data inici:</b>	<b>Data final:</b>	<b>Informe Auditoria:</b>
<b>DESCRIPCIÓ DEL PROBLEMA:</b>			
<b>CAUSA QUE PROVOCA EL PROBLEMA:</b>			
<b>ACCIÓ CORRECTORA I/O PREVENTIVA PROPOSADA:</b>			
<b>RESPONSABLE APLICACIÓ:</b>			
<b>RESPONSABLE CONTROL:</b>			
<b>SEGUIMENT COORDINACIÓ QUALITAT:</b>			
<b>DATA:</b>	<b>ESTAT:</b>	<b>SIGNATURA:</b>	
<b>DATA:</b>	<b>ESTAT:</b>	<b>SIGNATURA:</b>	
<b>DESCRIPCIÓ IMPLANTACIÓ DE L'ACCIÓ PREVENTIVA I/O CORRECTIVA:</b>			
<b>Data i signatura implicats</b>			
<b>COMPROVACIÓ EFICÀCIA:</b>			
<b>Data i signatura qualitat</b>			



### LLISTA DE CONTROL D'ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES

Núm. Ordre	Descripció	Causa	Referència Auditoria	Responsable aplicació i control	ARXIU	Data inici/final



## FULL D'INCIDÈNCIES

Data d'entrada

Registrat per:

Núm. d'ordre:

### Qui fa la reclamació i/o comunicació d'incidències

Nom i Cognoms:

DNI:

Curs i Grup:

Telèfon de contacte:

Adreça:

Alumne/a

Pare/Mare

Professor/a

Altres

### On es produeixen els fets

Lloc:

Dia i hora:

### Identificació del departament i/o persona objecte de la reclamació i/o incidència

Departament:

Nom i Cognoms:

Càrrec:

### Fets que donen lloc a la reclamació i/o comunicat d'incidències

### Documents que s'hi adjunten

### Solucions i/o millores que es proposen

Signatura

