



## **PROCEDIMENT 19: CONTROL DE SERVEIS NO CONFORMES**



## 1. OBJECTIU

Definir la forma d'actuació del centre davant una no conformitat detectades en la realització del servei o en les auditories externes i internes. Una no conformitat es una divergència detectada entre els requeriments establerts o pactats en els documents del sistema de gestió de la qualitat i els reals. Quant aquesta es de menor importància o de resolució immediata s'anomena incidència.

## 2. ABAST

Aquest procediment es d'aplicació a tots el sistema de gestió de la qualitat de l'institut.

## 3. UBICACIÓ

El present procediment pertany al procés de suport PS04: Gestió de la qualitat.

## 4. RESPONSABILITATS

L'elaboració, revisió, actualització, manteniment i aprovació d'aquest procediment és responsabilitat del Coordinador de qualitat.

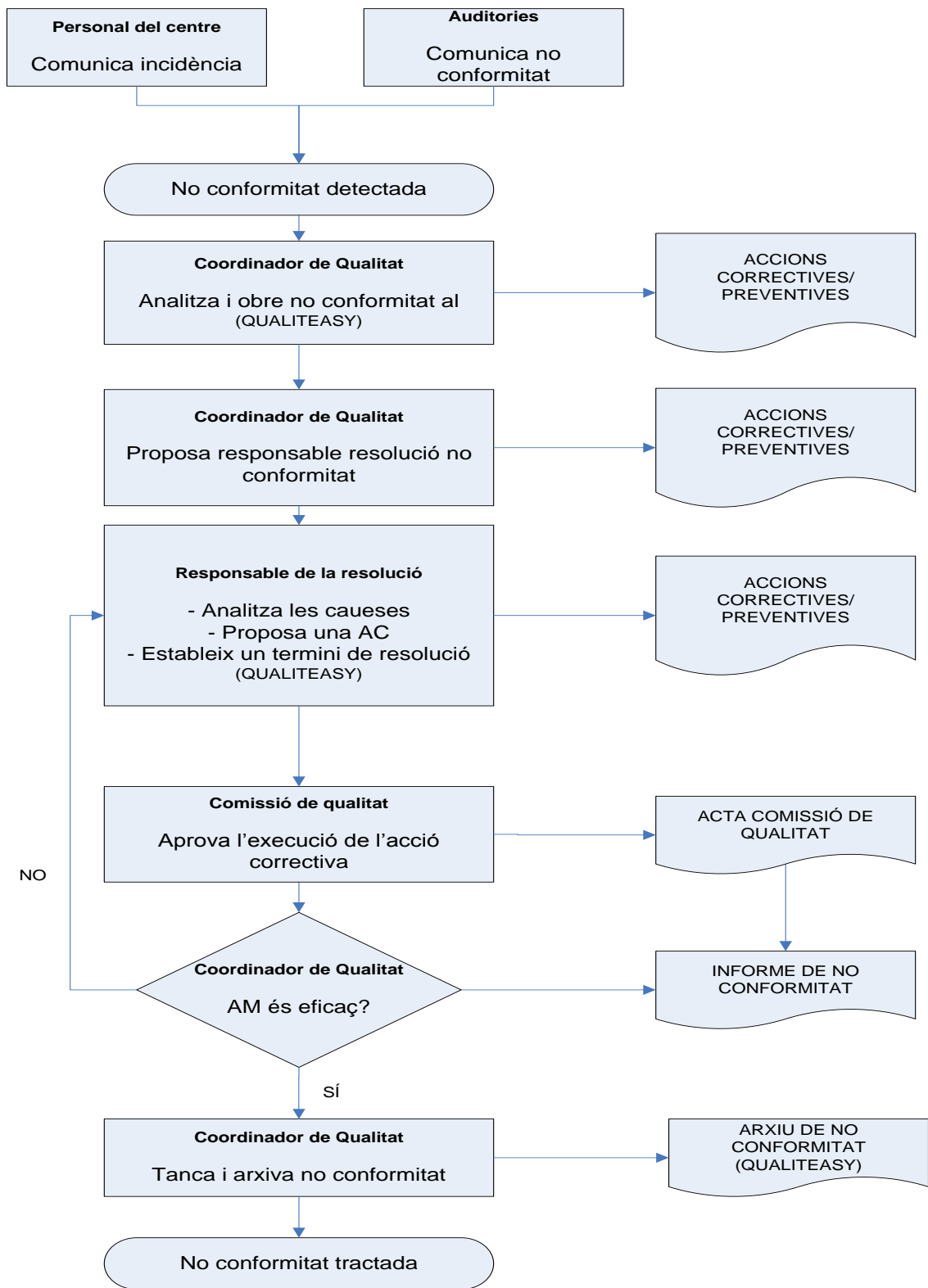
### El personal de l'institut:

- Detectar i comunicar les incidències que puguin ser constitutives d'una no conformitat. La comunicació es podrà fer pel Qualiteasy (**menú: accions de millora/Comunica incidències**) (recordeu des de l'unitat centre seria del centre, des de l'unitat claustra seria del claustra des de l'unitat departament seria de l'àrea)

### El coordinador de qualitat:

- Recollir les incidències, queixes i suggeriments, analitzar-les i detectar qualsevol no conformitat.
- Analitzar i classificar les no conformitats trobades tant les procedents de les auditories com les resultants dels comunicats d'incidències.
- Comunicar a la Comissió de qualitat les no conformitats detectades i tramitar-les pel qualiteasy.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT





## 6. REGISTRES

Registre d'incidències de Qualiteasy

Registre de No Conformitats

## 7. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Instruccions del Departament d'Educació

PEC: Projecte Educatiu del Centre

PGAC: Programació anual del centre

MGQ: Manual de Gestió de la qualitat

## 8. LLISTA DE DISTRIBUCIÓ

Tot el personal del centre

## 9. ANNEXOS

No hi ha annexos