



PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS DE MEJORA Y NO CONFORMIDADES

Índice

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. RESPONSABLES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	2
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	3
8. SEGUIMIENTO.....	3
9. REGISTRO Y ARCHIVO.....	4
10. ANEXOS.....	4

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V1	28/09/2020	Edición Inicial
V2	16/10/2020	Aud. Interna.
V3	11/11/2020	Modificación Audi. Interna
V4	05/02/2021	Cambios en el apartado de No Conformidades (6.1).
V5	22/03/2021	Actualización. Mención de género.
V6	22/06/2021	Cambios por Auditoría ACPUA. La V5 da lugar a dos procedimientos: el actual PRCPT-006 V6 y al PRCPT-015 Ciclo de Mejora Continua V1.
V7	15/02/2022	Modificación Indicadores.

ELABORADO POR: Unidad Responsable	REVISADO POR: Unidad Responsable	APROBADO POR: Unidad Responsable
Francisco Fernández Martínez Técnico Calidad EUPT	Mariano Ubé Sanjuán Subdirector Calidad EUPT	Inmaculada Plaza García Directora EUPT

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015]





1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir y dar a conocer como la EUPT elabora y gestiona las No Conformidades y las Sugerencias de Mejora que en el día a día detectan los distintos miembros que forman parte de la EUPT.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en todos los procesos que se realicen en la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel.

3. NORMATIVA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010 de 2 de julio por el que se modifica el RD 1393/2007.
- Procedimiento de Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación PREPT-003.
- Procedimiento para la Gestión del Ciclo de Mejora Continua y Revisión del SGIC. PRCPT-015.

4. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.
- **Sugerencia/oportunidad/idea de mejora:** propuesta documentada de un usuario o grupos de usuarios cuyo objetivo es el mejorar el funcionamiento de la titulación o de un procedimiento relacionado con la misma.
- Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el presente documento se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.

5. RESPONSABLES

- Director/a
- Responsables de Calidad de la EUPT.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Detección de No Conformidades, oportunidades de mejora y tratamiento correspondiente.



fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53>

CSV: fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ	TÉCNICO CALIDAD EUPT	23/02/2022 09:56:00	
MARIANO UBE SANJUAN	SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT	23/02/2022 10:00:00	
INMACULADA PLAZA GARCIA	DIRECTORA EUPT	23/02/2022 10:16:00	

El usuario (estudiante, PAS, PDI de la EUPT) detecta una no conformidad u oportunidad de mejora, la registra rellenando el documento A-PRCPT-006-01. Es muy importante que la ficha quede bien cumplimentada sobre todo la primera parte que es la que rellena el usuario. En ella debe constar claramente el nombre y fecha, la causa y el ámbito al que va dirigido. Una vez que se ha recibido el documento, se codificará poniendo las siglas del ámbito al que pertenece, según el A-PRCPT-006-01. Ejemplo:

- Estudiantes (ESTUD-)
- Calidad (CALID-)
- Infraestructuras (INFRA-)

Para la correcta numeración y trazabilidad al código le añadiremos el año y por último un número que se asignará consecutivamente por orden de llegada.

De esta forma cuando un miembro de la comunidad educativa detecta alguna No Conformidad/Oportunidad de mejora cumplimentará el formato y se lo hará llegar al Técnico de calidad quien lo codificará y remitirá al Subdirector con competencias con una pequeña descripción de lo que ha detectado. El responsable abrirá una acción correctiva o una acción de mejora, según proceda aportando las soluciones/acciones que se deben realizar junto con la persona que las debe realizar. El Técnico de Calidad debe comprobar que las acciones tomadas han sido satisfactorias y si es así cerrar la acción. También comunicará al usuario que ha detectado la no conformidad/oportunidad de mejora las acciones emprendidas.

Si la acción de mejora es más compleja y es necesaria la implicación de más personas, utilizaremos el formato **A-PRCPT-006-02**, se debe codificar de igual forma que el anterior y su funcionamiento es exactamente el mismo.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No Procede.

8. SEGUIMIENTO


El seguimiento de este procedimiento se realizará examinando y revisando los siguientes indicadores:

- Número de No Conformidades y Oportunidades de mejora.



fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53>

CSV: fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ	TÉCNICO CALIDAD EUPT	23/02/2022 09:56:00	
MARIANO UBE SANJUAN	SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT	23/02/2022 10:00:00	
INMACULADA PLAZA GARCIA	DIRECTORA EUPT	23/02/2022 10:16:00	



Universidad
Zaragoza

**PROCEDIMIENTO
SUGERENCIAS DE MEJORA Y
NO CONFORMIDAD**

Código: PRCPT-006

Fecha: 15/02/2022

Página 4 de 4

Versión: 7



**Escuela Universitaria
Politécnica - Teruel**
Universidad Zaragoza

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Toda la documentación generada en este procedimiento debe ser trazables y archivadas en formato electrónico, según el procedimiento PRAPT-002 de Elaboración, Control y Registro de la Documentación.

10. ANEXOS

- A-PRCPT-006-01: Formato No Conformidad y Oportunidad de Mejora.
- A-PRCPT-006-02: Formato de acciones de Mejora.



fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53>

CSV: fe7b1355a5a0bc9d1a50e28c55ccae53	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ	TÉCNICO CALIDAD EUPT	23/02/2022 09:56:00	
MARIANO UBE SANJUAN	SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT	23/02/2022 10:00:00	
INMACULADA PLAZA GARCIA	DIRECTORA EUPT	23/02/2022 10:16:00	