

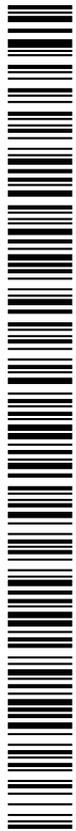


**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22/07/2011	Edición inicial.
2	15/01/2013	Actualizar contenidos. Eliminar indicadores 2, 3 y 4, y formato 2: su información viene recogida en otros documentos y es repetitiva.
3	10/02/2016	Cambio de codificación de PRC-8501 Acciones Correctivas y Preventivas a PRC-028. Añadir un punto nuevo (12 GESTIÓN DEL RIESGO).
4	15/03/2018	Cambio de responsables de elaboración, revisión y aprobación. Revisión y actualización, tras Preauditoría AUDIT INTERNACIONAL ANECA.
5	28/11/2023	Sustitución de SGIC por SAIC ("garantía" por "aseguramiento"). Simplificación y actualización del procedimiento para adaptarlo a la sistemática actual. Se incorporan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Leves correcciones de redacción para incorporar el lenguaje inclusivo. Eliminación de los apartados: "Actuaciones para garantizar la información pública" y "Documentos del procedimiento" para evitar duplicidades, "Flujograma" y "Gestión del riesgo", además del indicador 5 (IC-028-05). Incorporación del apartado Anexos del procedimiento para integrar los formatos de documentación del procedimiento.

ELABORADO POR: María Antonia Escar Roc Jefa de Negociado de Calidad	REVISADO POR: Natividad Miguel Salcedo Subdirectora con competencias en Calidad	APROBADO POR: Francisco Javier García Ramos Director de la EPS
---	---	--

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015*



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	28/11/2023 13:22:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 14:21:00	



**ÍNDICE**

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL
4. ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
6. DESARROLLO
7. CALENDARIO DE ACTUACIONES
8. INDICADORES
9. ACTUACIONES PARA LA MEJORA
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
11. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	28/11/2023 13:22:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 14:21:00	



## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir los criterios y describir las acciones a realizar para llevar a cabo la implantación de acciones correctivas y/o preventivas, proporcionales a la magnitud de los problemas detectados, para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales. Asimismo, cumple la función de implantar y registrar en los procedimientos documentados cualquier cambio que resulte como consecuencia de dichas acciones correctivas y/o preventivas.

De esta forma, se complementa y materializa el aseguramiento de la calidad y la mejora en todas las actuaciones que desarrolla el Centro, ya sean académicas, administrativas o de servicios, garantizando el compromiso de la EPS con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, concretamente con el ODS 4 Educación de Calidad.

Clasificación del procedimiento: Clave

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Acciones correctivas y/o preventivas iniciadas en la EPS relacionadas con el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

## 3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad principal corresponde a:

- Subdirector/a con competencias en Calidad

Los agentes del procedimiento son (por orden alfabético):

- Administrador/a del Centro
- Comité de Calidad
- Equipo de Dirección
- Negociado de Calidad

## 4. ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento necesita los siguientes documentos:

- Listado de documentos del SAIC de la EPS.
- Información del procedimiento PRC-026 Quejas y sugerencias.
- Información del procedimiento PRC-027 Análisis de datos.
- Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) y Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de cada titulación, del procedimiento PRE-004 Gestión de la Calidad de las titulaciones oficiales.

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ANTONIA ESCAR ROC

Jefa de Negociado de Calidad

28/11/2023 11:14:00

NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO

Subdirectora con competencias en Calidad

28/11/2023 13:22:00

FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS

Director de la Escuela Politécnica Superior

28/11/2023 14:21:00



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

- Información del procedimiento PRC-023 Satisfacción de los grupos de interés.
- Información del procedimiento PRC-024 Auditorías internas.
- Información del procedimiento PRC-029 Plan de orientación universitaria de la EPS.
- Información del procedimiento PRC-022 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados.
- Informes de auditorías internas y externas.

## 5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- RC-028-01 Acciones correctivas y preventivas (según formato FRC-028-01)

A su vez, este procedimiento es referencia para los siguientes:

- PRC-027 Análisis de datos.
- PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales.

## 6. DESARROLLO

En todo momento se tendrán en cuenta los procedimientos comunes para toda la UZ.

- Las **acciones correctivas** se aplican para tomar acciones que eliminen las causas de las no conformidades que ya han ocurrido y eviten que vuelvan a ocurrir.
- Las **acciones preventivas** se llevan a cabo para eliminar las causas de las no conformidades potenciales (podrían ocurrir en ciertas circunstancias, pero no han ocurrido).

Las acciones correctivas y preventivas son tomadas por el/la Subdirector/a con competencias en Calidad bajo la supervisión y acuerdo de la Dirección de la EPS.

- 1 En el desarrollo de todas las actividades realizadas en el Centro (académicas, servicios, etc.), pueden producirse desviaciones o no conformidades, que vendrán recogidas en los correspondientes registros y documentos de los procedimientos que controlen y validen dichas actividades.

### Actividades académicas

En todo momento se cumplirán los procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza, en concreto el [Q231 Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título](#) (ver procedimiento del SAIC, PRC-026 Quejas y sugerencias).

### Actividades administrativas

En todo momento se cumplirán los procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza (ver procedimiento del SAIC, PRC-026 Quejas y sugerencias).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dce/153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	28/11/2023 13:22:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 14:21:00	



Actuaciones del Comité de Calidad de la EPS

El Comité de Calidad del Centro debe contar con información de la aplicación de los siguientes procedimientos:

- PRC-027 Análisis de datos.
- PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales.
- PRC-023 Satisfacción de los grupos de interés.
- PRC-024 Auditorías internas.
- PRC-026 Quejas y sugerencias.

**2** Las acciones correctivas y preventivas son aplicables a cualquiera de las áreas o secciones en las que se pueda dividir el Centro, por lo que todo tipo de incidencias presentadas serán objeto de estudio y análisis. Por descontado, se incluyen las que provengan de auditorías internas o externas realizadas en el Centro. Si hay nombres, se debe garantizar la confidencialidad.

**3** El análisis dará como resultado un conjunto de medidas que deben evitar las causas que han provocado las no conformidades, así como una serie de medidas preventivas que impidan la aparición de nuevas anomalías.

La determinación de realizar acciones correctivas y preventivas debe plasmarse en el registro RC-028-01 Acciones correctivas y preventivas. En él se especificarán, al menos, los siguientes campos:

- No conformidad producida, si es el caso, especificando cualquier dato relevante para su análisis.
- Valoración aproximada del efecto producido por la no conformidad.
- Acciones propuestas para su corrección.
- Valoración aproximada de dicha acción.
- Evolución de las medidas propuestas.
- Cierre de la acción.

Las valoraciones aproximadas servirán para determinar la importancia y la urgencia tanto de las no conformidades producidas como de las acciones correctivas o preventivas propuestas.

**4** Una vez implantadas éstas, la Dirección de la EPS contrastará los efectos de la acción correctiva/preventiva efectuada a través de la presencia o ausencia de no conformidades y de la satisfacción de los grupos de interés, recogidas en los registros correspondientes.

**5** Si se estima que la causa que produjo la no conformidad ha sido resuelta, se documentará todo el proceso –desde la aparición de la anomalía hasta su resolución– en el mismo registro RC-028-01 Acciones correctivas y preventivas.



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/dce/153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	28/11/2023 13:22:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 14:21:00	



## 7. CALENDARIO DE ACTUACIONES

La presentación de una acción correctiva o preventiva puede llevarse a cabo en cualquier momento.

## 8. INDICADORES

- IC-028-01: Número de acciones correctivas y preventivas analizadas por el Comité de Calidad (FIC-028-01)

## 9. ACTUACIONES PARA LA MEJORA

El estudio de los indicadores y de la información recogida conducirá a una mayor y mejor preparación de las herramientas disponibles en el Centro para facilitar el procedimiento. Del mismo modo, ayudará a la planificación de los recursos del Centro para el desarrollo de estas actuaciones.

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de procedimientos del SAIC
- Norma ISO 9001

## 11. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- Anexo I. Formato de registro FRC-028-01. Acciones correctivas y preventivas
- Anexo II. Formato de indicador FIC-028-01



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	28/11/2023 13:22:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 14:21:00	

DESVIACIÓN (táchese lo que NO proceda): CORRECTIVA – PREVENTIVA

SERVICIO	LUGAR	OTROS	Fecha
DESCRIPCIÓN:			VALORACIÓN
ANÁLISIS DE CAUSAS:			
<b>ACCIONES A DESARROLLAR</b>			
RESPONSABLE(S)	OBJETIVOS A ALCANZAR	PLAZOS	EVOLUCIÓN
CIERRE DE LA ACCIÓN:			
FIRMA RESPONSABLE(S):			FECHA:



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Subdirectora con competencias en Calidad Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 13:22:00 28/11/2023 14:21:00	

**Indicador IC-028-01**

Código	FIC-028-01
Indicador	Número de acciones correctivas y preventivas analizadas en el Comité de Calidad
Fórmula	Contabilizar
Periodo de cálculo	Anual
Sistema de seguimiento	Evolución
Formato	Hoja Excel integrada en libro indicadores del Procedimiento PRC-028
Responsable del indicador	Responsable principal del procedimiento
Fuente de datos	Documentación del SAIC



dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dce/153b496de1a649e9da6d52a96daaa>

CSV: dce153b496de1a649e9da6d52a96daaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa de Negociado de Calidad	28/11/2023 11:14:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	28/11/2023 13:22:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/11/2023 14:21:00	