

 CENTRO SUPERIOR DE DISEÑO DE MODA DE MADRID UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	MEJORA		
	CODIGO: PS-04	EDICIÓN: 1	FECHA: 07/03/2022

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3. DATOS DEL PROCESO	2
4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA CON EL SISTEMA	2
5. DESARROLLO	2
6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
7. ANEXOS	4



CENTRO SUPERIOR DE DISEÑO DE MODA DE MADRID

MODIFICACIÓN RESPECTO EDICIÓN ANTERIOR	
1ª Edición.	
ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Dirección
Fecha: 07/03/22	Fecha: 07/03/22

 CENTRO SUPERIOR DE DISEÑO DE MADRID UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	MEJORA		
	CODIGO: PS-04	EDICIÓN: 1	FECHA: 07/03/2022

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto:

- ★ Establecer la forma de identificar cualquier actividad, servicio o documento no conforme del Centro Superior de Diseño de Moda de Madrid (CSDMM) con los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como reclamaciones del alumnado, de modo que sean estudiadas y subsanadas.
- ★ Establecer la forma del CSDMM para tomar acciones correctivas y/o de mejora necesarias ante la aparición, o riesgos de aparición, de un problema relativos a la calidad de los servicios ofrecidos; problemas relativos a quejas y reclamaciones del alumnado y/u otras partes interesadas, para evitar que éstos vuelvan a suceder o mejorar la situación actual.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento es de aplicación a todas las actividades y procesos implicados en el SGC del CSDMM, así como al personal que participa en los mismos.

3. DATOS DEL PROCESO

ENTRADA	Detección de no conformidad / oportunidad de mejora
SALIDA	Cierre de la no conformidad / acción correctiva / acción de mejora
PROPIETARIO/A	Responsable de Calidad
ÁREAS IMPLICADAS	Todas las áreas del CSDMM
INDICADORES	★ N.º de acciones correctivas ★ N.º de no conformidades totales

4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA CON EL SISTEMA

- ★ Tabla de no conformidades y oportunidades de mejora.

5. DESARROLLO

5.1. Gestión de las no conformidades

Una no conformidad supone la aparición de deficiencias en actividades o procesos que afecten al SGC o a la propia documentación del Sistema.

Uno de los objetivos cualitativos más importantes del SGC del CSDMM es tratar de detectar con la mayor rapidez posible las no conformidades a fin de aplicar el tratamiento adecuado, evitando que lleguen al alumnado o que vuelva a aparecer en el futuro.

Las no conformidades pueden ser detectadas durante la realización de las distintas actividades que conlleva la aplicación de la operativa descrita en la documentación del SGC, por reclamaciones/quejas del alumnado u otras partes interesadas, así como por incumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Con respecto a las reclamaciones, llegan al Responsable de Calidad a través principalmente de los cuestionarios de satisfacción del alumnado, y del correo electrónico destinado a recoger todas las sugerencias planteadas por el personal del CSDMM y por los alumnos. En función de su gravedad, se toman las medidas oportunas con, el apoyo

 CENTRO SUPERIOR DE DISEÑO DE MADRID UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	MEJORA		
	CODIGO: PS-04	EDICIÓN: 1	FECHA: 07/03/2022

de Dirección, cuando sea necesario. Las reclamaciones, en función de su importancia, pueden influir en la evaluación continuada de los docentes, tal y como se indica en el procedimiento PS-03 “Compras y evaluación de proveedores”. Las reclamaciones forman parte de la documentación del SGC, por lo que el Responsable de Calidad es el encargado de su archivo.

Cualquier trabajador del CSDMM que detecte una no conformidad, debe informar al Responsable de Calidad para que, si procede, ésta lo registre en la correspondiente tabla de “No conformidades y oportunidades de mejora”.

Tras la detección de una no conformidad, tal y como se define en el apartado anterior, se pone en marcha la aplicación de una solución inmediata que corregirá la no conformidad detectada para los requisitos establecidos por el CSDMM o las necesidades del alumnado. Esta primera etapa se llevará a cabo por la persona que detectó la no conformidad, o en su caso, por el Responsable de Área implicado. En el caso de que la persona que detecta la no conformidad no pueda llevar a cabo el tratamiento, el Responsable de Área correspondiente en colaboración con el Responsable de Calidad y/o Dirección, determinarán su solución.

El Responsable de Calidad verifica que el tratamiento se ha llevado a cabo en el tiempo estipulado y cumplimenta, en cada caso, el apartado correspondiente de la tabla de “No conformidades y oportunidades de mejora”, indicando el momento de cierre de la misma y la verificación de la eficacia de las acciones realizadas. En caso de que la no conformidad de lugar a una acción correctiva, se actuará según el apartado 5.3. del presente documento.

La tabla de “No conformidades y oportunidades de mejora” es analizada en la revisión del Sistema por la Dirección según el procedimiento PE-01 “Revisión por la Dirección”.

5.2. Gestión de oportunidades de mejora

Se considera como oportunidad de mejora a la identificación de la posibilidad de mejorar el desempeño en un Área, proceso o servicio del CSDMM. Las oportunidades de mejora se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- ★ Propuesta de mejora de algún/os aspecto/s del Sistema que puede ser realizada por cualquier persona del CSDMM.
- ★ Detección de falta de satisfacción del alumnado, aunque no se haya recibido ninguna reclamación.
- ★ Detección por parte de alguna persona del CSDMM de un problema potencial.
- ★ Como consecuencia de los resultados de las auditorías del Sistema, ya sean internas o externas.

Además, pueden surgir oportunidades de mejora a través del análisis DAFO descrito en el procedimiento PE-02 “Análisis del Contexto y partes interesadas” y PE-03 “Gestión de riesgos y oportunidades”.

5.3. Acciones correctivas y de mejora

Origen de las acciones

Las acciones correctivas se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- ★ Las no conformidades internas del SGC detectadas.
- ★ Los resultados de las auditorías del SGC, ya sean internas o externas.
- ★ Por reclamaciones del alumnado, especialmente relevantes o repetitivas.

Las acciones de mejora derivan del estudio y la relevancia de las oportunidades de mejora identificadas, de forma que sólo se registrarán aquellas que se consideren viables y abordables por del CSDMM.

 CENTRO SUPERIOR DE DISEÑO DE MADRID UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	MEJORA		
	CODIGO: PS-04	EDICIÓN: 1	FECHA: 07/03/2022

Definición de las acciones

Para la definición de las acciones, el Responsable de Calidad, en colaboración del Responsable de Área y/o Dirección si procede, estudia el problema / oportunidad de mejora y la repercusión que puede tener el establecimiento de las acciones, en otros ámbitos del SGC, del CSDMM o la satisfacción del alumnado, entre otros.

El Responsable de Calidad registra tanto las no conformidades/oportunidades, como las acciones correctivas/de mejora, en la tabla de “No conformidades y oportunidades de mejora”. Las acciones son aprobadas por Dirección o por el propia Responsable de Calidad, según cada caso.

Implantación de las acciones

El Responsable de Calidad o Responsable de Área comunica las acciones a ejecutar al responsable de la implantación, quien procede a su aplicación con el fin de tenerla totalmente implantada en el plazo acordado, con evidencias objetivas que lo demuestren, de forma que se pueda verificar la eliminación de las causas de las anomalías o las mejoras de calidad que se pretendan.

Seguimiento y cierre de las acciones

El Responsable de Calidad realiza el seguimiento de las acciones correctivas o de mejora para verificar que se llevan a cabo y que son eficaces, cumplimentando en la tabla de “No conformidades y oportunidades de mejora”:

- ★ La descripción de las acciones.
- ★ Fecha de cierre de la no conformidad / oportunidad de mejora.
- ★ Razones de la eficacia de las acciones realizadas.

Si en el transcurso de la implantación se detecta que la acción correctiva o de mejora no es la más apropiada, se cierra ésta primera y se procede a la apertura de otra acción. Esta segunda acción se gestiona de igual forma que la original.

6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ★ Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.
- ★ PS-03 “Compras y evaluación de proveedores”.
- ★ PE-01 “Revisión por la Dirección”.
- ★ PE-02 “Análisis del Contexto y partes interesadas”.
- ★ PE-03 “Gestión de riesgos y oportunidades”.

7. ANEXOS

- ★ No aplica.