



PR2	FELICITACIONES/NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Versión: 1 Pagina : 1	
<i>Fecha elaboración:</i> 01/08/2016	<i>Elaborado por:</i> Responsable calidad	<i>Fecha aprobación:</i> 01/08/2016	<i>Aprobado por:</i> Dirección

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El objeto de este procedimiento es asegurar que la **ESCUELA DE TURISMO DEL CONSELL INSULAR DE IBIZA**, en adelante **LA ESCUELA**, tiene un sistema para garantizar la identificación y solución de las no conformidades, además de proporcionar la adecuada acción correctiva y medidas preventivas para evitar futuras no conformidades, en todo lo relacionado con los servicios que presta y los productos que sirve con el objetivo de la mejora continua del sistema de calidad.

2. ALCANCE.

El siguiente procedimiento es de aplicación a todos los departamentos de **LA ESCUELA**.

3. REFERENCIAS.

- Manual de calidad.
- Norma ISO 9001:2008.
- RD 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

4. DEFINICIONES

RECLAMACIÓN: Las reclamaciones de los alumnos y grupos de interés son tratadas como no conformidades, atendiendo a las siguientes particularidades: en el informe de no conformidad, o de acción correctora si se precisa, se reflejan los datos suficientes para la identificación del alumno, la comunicación al alumno de las acciones tomadas y la satisfacción final del alumno con la solución adoptada. Esta no conformidad se guarda en el **“Formulario de quejas y sugerencias (R2.1)”**.

INCIDENCIA/NO CONFORMIDAD (NC): Es la situación en la que los componentes esenciales del Sistema de Gestión de Calidad están ausentes o funcionan incorrectamente, o cuando un control insuficiente de las actividades, productos y servicios puedan generar deficiencias que comprometan la funcionalidad del propio sistema. Estas incidencias o no conformidades se graban en el **“Formulario de quejas y sugerencias (R2.1)”**.

ACCIÓN CORRECTIVA (AACC): Es la acción llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad detectada debido a sus sucesivas repeticiones. Las acciones correctivas no tienen porque ir siempre asociadas a no conformidades, se pueden abrir cuando se considere necesario en función de la gravedad de la misma. Además también se abren acciones correctivas en los siguientes casos:

PR2	FELICITACIONES/NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Versión: 1 Pagina : 2
<i>Fecha elaboración:</i> 01/08/2016	<i>Fecha aprobación:</i> 01/08/2016	
<i>Elaborado por:</i> Responsable calidad	<i>Aprobado por:</i> Dirección	

- En caso de **incumplimientos reales o potenciales** para cumplir con los **objetivos** marcados en el tiempo estimado.

ACCIÓN PREVENTIVA(AAPP): Es la acción de asegurar que no se produzca la no conformidad potencial. Requiere comprender que es lo que podría provocar la no conformidad (causa) y así controlarla para evitar que ocurra dicha no conformidad.

SUGERENCIA. Posibilidad de mejora detectada por un grupo de interés.

5. PROCEDIMIENTO ANTE QUEJAS/SUGERENCIAS.

- PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA.** Existe a disposición de los alumnos y grupos de interés un formulario de quejas y sugerencias “**Formulario de quejas y sugerencias (R2.1)**” El formulari está disponible en la web de la Escuela y podrán ser enviados a través de los correos de secretaria (secretaria@escuelaturismo.org), del responsable de calidad de la Escuela (calidad@escuelaturismo.org) o podrán presentarse por escrito en la propia secretaría.
- PLAN DE ACTUACIÓN.** Todas las quejas y sugerencias serán entregadas al responsable de calidad para su análisis y archivo y a la Dirección de la Escuela para la resolución de la misma. Una vez analizadas, si se conidera que puede afectar al sistema de calidad, se abrirá una acción correctiva o preventiva en su caso y, se asignará un responsable de resolución y una fecha estimada de la misma. En cualquier caso se guardará la resolución ed la misma en el formulario de “**Acción correctiva/Preventiva (R2.3)**”. La persona que envíe la queja/sugerencia recibirá contestación a la misma, preferentemente en el formato indicado para la recepción de la misma indicado en el formulario, indicando las acciones tomadas o la desestimación de la queja/sugerencia y razón de la misma. Las quejas y sugerencias anónimas, si bien serán admitidas, no recibirán contestación y será el responsable de calidad el encargado de decidir su inclusión en el informe anual de quejas y sugerencias.
- SEGUIMIENTO ANUAL.** Anualmente , el responsable de Calidad elevará a Dirección un “**Informe anual de quejas y sugerencias (R2.2)**”. Se trata de un informe estadístico comparativo con el año anterior del número de quejas y sugerencias recibidos que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Causas de las quejas y sugerencias.
 - Órganos o servicios afectados
 - Distribución temporal de las quejas y sugerencias.

PR2	FELICITACIONES/NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Versión: 1 Pagina : 3
<i>Fecha elaboración:</i>	<i>01/08/2016</i>	<i>Fecha aprobación:</i>
<i>Elaborado por:</i>	<i>Responsable calidad</i>	<i>Aprobado por:</i>
		<i>01/08/2016</i> <i>Dirección</i>

- Cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Si bien se realizará el mismo estudio con las quejas y sugerencias anónimas, en todo caso éstas se separarán del resto en el informe.

6. PROCEDIMIENTO ANTE FELICITACIONES.

Las felicitaciones serán archivadas por el responsable de calidad en un **“Informe anual de felicitaciones (R2.4)”** que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Causas de las felicitaciones.
- Órganos o servicios afectados
- Distribución temporal de las felicitaciones.

7. REGISTROS

REGISTRO 1. “Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones” (R2.1)

REGISTRO 2. “Informe anual de quejas y sugerencias” (R2.2).

REGISTRO 3. “Acción correctiva/Preventiva” (R2.3).

REGISTRO 4. “Informe anual de felicitaciones” (R2.4).

1 CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Modificaciones
1	01/08/2016	Versión Inicial