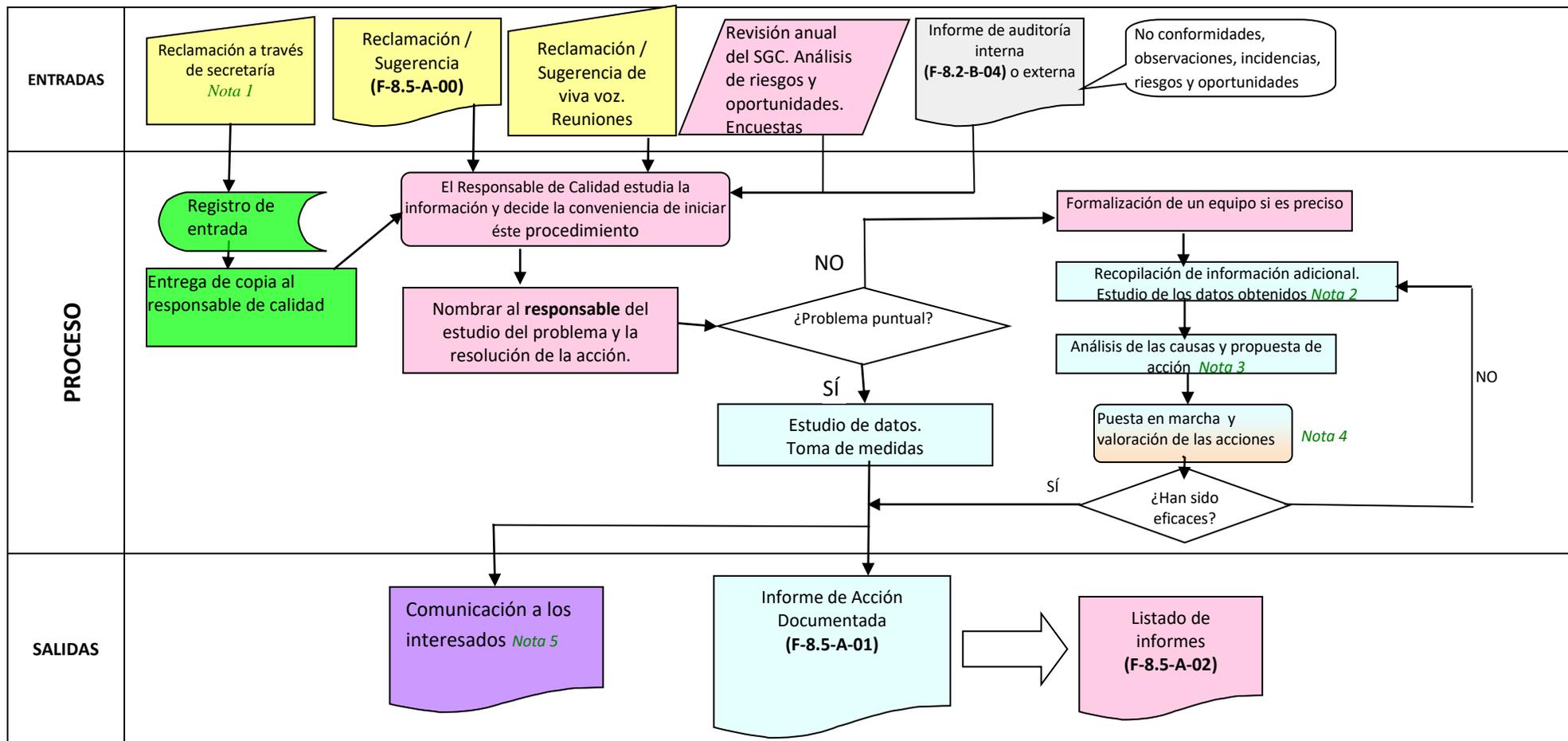


|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>OBJETO:</b>      | Estudio y puesta en marcha de acciones para abordar riesgos y oportunidades, así como para resolver no conformidades, y dar solución a las quejas y sugerencias de clientes externos e internos. |
| <b>RESPONSABLE:</b> | Responsable de calidad   |
| <b>Indicadores</b>  | 1.1.3  |

**Modificaciones respecto a la edición anterior:**  
 Cambia el nombre del procedimiento. En las entradas se añaden "riesgos y oportunidades", encuestas y Reuniones. Se modifica el cuadro "nombrar al responsable..." Antes de nota 3 se elimina "correctiva". Se añade "valoración de las acciones". El nombre del formato F-8.5-A-01 se simplifica. Cambian nombre y código de proceso.



|   |         |                              |               |
|---|---------|------------------------------|---------------|
|  <b>cpifp</b><br><b>Bajo Aragón</b> | P-8.5-A | <b>Acciones Documentadas</b> | Edición 6     |
|   |         | <b>NOTAS</b>                 | Página 2 de 2 |

## Indicadores:

### 1.1.3 Acciones correctivas - Preventivas

#### Notas:

- (1) Se podrán exceptuar de este procedimiento las reclamaciones a los actos administrativos y académicos regulados por la Normativa Legal de aplicación.
- (2) Si el problema afecta gravemente a la prestación del servicio al cliente, se tomarán acciones inmediatas provisionales hasta que se solucione el problema. Las actuaciones realizadas se irán registrando en el Informe de Acción F-8.5-A-01
- (3) Las acciones a tomar serán consensuadas con los responsables de su implantación.
- (4) Una vez implantadas, se valorará la eficacia de las acciones. Si se considera que han sido eficaces se cerrará la acción. Si no lo han sido se volverá a analizar los resultados para proponer nuevas acciones. A la finalización del curso se valorará la eficacia de las acciones que hayan quedado abiertas.
- (5) Cuando la acción tenga su origen en una reclamación se hará llegar contestación a los interesados por las siguientes vías:
  - En caso de reclamaciones a actos administrativos y académicos regulados por normativa superior, la contestación se realizará por el medio que se establezca en dicha normativa.
  - Se entenderá comunicada la resolución de reclamaciones a procesos de admisión y convocatorias similares cuando, como consecuencia de tales reclamaciones, se sustituyan las listas provisionales publicadas en la web o en el tablón de anuncios por listas definitivas que modifiquen las anteriores; sin perjuicio de lo citado en el párrafo anterior particularmente si la resolución no ha sido favorable.
  - Otras reclamaciones presentadas a través de secretaría serán contestadas por carta con registro de salida de secretaría.
  - Las reclamaciones presentadas directamente en el departamento de calidad podrán ser contestadas tanto por carta como por correo electrónico, guardándose copia de la contestación en el departamento de calidad.