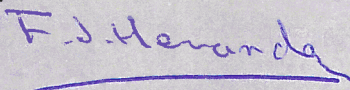
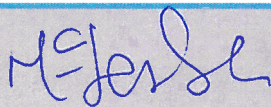


| | |
|---|------------------------|
| Procedimiento para el Control de No Conformidades Ambientales, Acciones Correctivas y Acciones de Mejora | PR/008 |
| | Pág. 1 de 7 |
| | Edición: 2 |
| | Fecha: 21/01/20 |

ÍNDICE DE MODIFICACIONES

| Edición | Fecha | Modificaciones | Páginas modificadas |
|----------------|--------------|--|----------------------------|
| 0 | 04/09/17 | Para Comentarios | |
| 1 | 31/01/19 | Revisión Anual Sistema Gestión Ambiental | 2,4,5,6 y 7 |
| 2 | 21/01/20 | Integración con el sistema de gestión energético | Todo el documento |
| | | | |

| | |
|--|---|
| Elabora: Vicegerencia AA EE | Aprueba: Vicerrectorado de Políticas de Responsabilidad Social |
| Firma:  | Firma:  |
| Fecha: 21/01/20 | Fecha: 21/01/20 |

**Procedimiento para el Control de No
Conformidades Ambientales, Acciones
Correctivas y Acciones de Mejora**

PR/008

Pág. 2 de 7

Edición: 2

Fecha: 21/01/20

Índice

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO Y ALCANCE..... | 3 |
| 2. DEFINICIONES | 3 |
| 3. MAPA DE PROCESOS..... | 3 |
| 4. PROCESO..... | 4 |
| 4.1 No Conformidades ambientales y energéticas | 4 |
| 4.2. Tratamiento de las Reclamaciones ambientales y energéticas..... | 5 |
| 4.3. Acciones Correctivas ambientales y energéticas..... | 5 |
| 4.4. Acciones de Mejora ambientales y energéticas | 6 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 7 |
| 6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA..... | 7 |

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este procedimiento es definir el sistema utilizado por **UNIVERSIDAD DE ALCALÁ** (en adelante **UAH**) para llevar a cabo tanto el control y tratamiento de las no conformidades ambientales y energéticas, incluyendo las Reclamaciones, así como el Control y Gestión de las Acciones Correctivas Ambientales y energéticas.

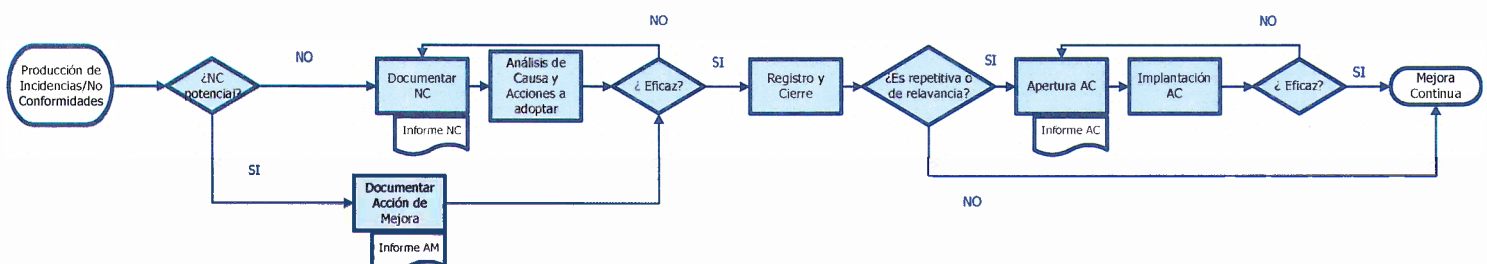
Este procedimiento es de aplicación a las no conformidades ambientales y energéticas que se detecten dentro de las actividades incluidas en el alcance del Sistema y a la gestión de reclamaciones recibidas de partes interesadas, así como el Control y Gestión de las Acciones Correctivas ambientales y energéticas planteadas en **UAH**.

2. DEFINICIONES

No Conformidad ambiental y energética: Aquel servicio que no cumple las especificaciones definidas y no puede mantenerse en el proceso mediante una operación sencilla y documentada.

Acción Correctiva ambiental y energética: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar su repetición.

3. MAPA DE PROCESOS



4. PROCESO

4.1 No Conformidades ambientales y energéticas

El objetivo más importante del Sistema de Gestión es mitigar los impactos ambientales y el uso ineficiente de los diferentes tipos de energía. En el caso de que se produzcan desviaciones, otro objetivo básico del sistema, es detectarlos con la mayor rapidez posible para aplicarles el tratamiento adecuado que asegure un correcto comportamiento ambiental y energético.

El control de servicios no conformes consta de las siguientes etapas:

- **Detección**
- **Segregación e identificación**
- **Registro:** Si Vicegerencia de Asuntos Económicos lo considera necesario se abrirá una no conformidad en el "Listado de No Conformidades".
- **Tratamiento:** La decisión sobre una incidencia o No Conformidad la toma el Departamento responsable.

Las posibles decisiones a tomar sobre los servicios No Conformes serán:

- a) Desechar servicio
- b) Reparar servicio
- c) Aceptar como está

Una vez tomada la decisión el Departamento correspondiente se la indicará a Vicegerencia de Asuntos Económicos para que la registre en el "Listado de No Conformidades".

Procedimiento para el Control de No Conformidades Ambientales, Acciones Correctivas y Acciones de Mejora

PR/008

Pág. 5 de 7

Edición: 2

Fecha: 21/01/20

- **Seguimiento:** Cuando la No Conformidad es cerrada se indicará a Vicegerencia de Asuntos Económicos para que lo registre en el "Listado de No Conformidades". Cualquiera que sea la decisión que se tome, Vicegerencia de Asuntos Económicos verifica que se lleva a cabo.

Los informes podrán ser utilizados por Vicegerencia de Asuntos Económicos para decidir abrir acciones Correctivas para eliminar las causas si se considerase necesario.

4.2. Tratamiento de las Reclamaciones ambientales y energéticas

Las reclamaciones deben ser registradas y tratadas como No Conformidad por la persona que reciba la reclamación (ver punto 4.1.) correspondiendo su resolución a Vicegerencia de Asuntos Económicos, que será apoyado por el resto de Departamentos cuando sea necesario.

4.3. Acciones Correctivas ambientales y energéticas

Se tomarán acciones correctivas cuando se detecten desviaciones con motivo de auditoría interna o externa, no conformidades repetitivas, o incidencias cuyas causas deban ser corregidas inmediatamente después de su detección. Se informará a Vicegerencia de Asuntos Económicos para que éste abra, en colaboración con el responsable del Departamento afectado, el "Informe de Acción Correctiva".

Los encargados de la implantación de la acción correctiva deberán proceder a su aplicación una vez aprobada, planificando las diversas actividades que la acción suponga con el fin de tenerla implantada en el plazo acordado, anexando evidencias objetivas que lo demuestren, de forma que se pueda verificar la eliminación de las causas de las anomalías.

Procedimiento para el Control de No Conformidades Ambientales, Acciones Correctivas y Acciones de Mejora

PR/008

Pág. 6 de 7

Edición: 2

Fecha: 21/01/20

Vicegerencia de Asuntos Económicos, realizará el seguimiento continuado de las acciones correctivas, para verificar que se llevan a cabo y son eficaces, registrando los resultados en el apartado de seguimiento del “Informe de Acción Correctiva”.

Al término de la acción correctiva, y una vez verificada su efectividad, Vicegerencia de Asuntos Económicos procede al cierre de la misma, mediante la firma y archivo del informe.

4.4. Acciones de Mejora ambientales y energéticas

Cualquier miembro de **UAH** podrá realizar una propuesta sobre potenciales no conformidades ambientales y energéticas, remitiendo la misma a Vicegerencia de Asuntos Económicos para que decida abrir o no “Acción Correctiva/Acción de Mejora” identificando que se trata de una Acción de Mejora.

Si tras este estudio, la decisión fuese positiva, se procederá a la aprobación siguiendo el mismo proceso con el descrito en el punto 4.3 de Acciones Correctivas, exceptuándose el siguiente punto:

.- Identificación: Se indica con una X que corresponde a Acción de Mejora.

La posterior aplicación, modificaciones, seguimiento y cierre seguirán el mismo proceso que en el caso de las acciones Correctivas.

Procedimiento para el Control de No Conformidades Ambientales, Acciones Correctivas y Acciones de Mejora

PR/008

Pág. 7 de 7

Edición: 2

Fecha: 21/01/20

5. RESPONSABILIDADES

Todo el personal, será responsable de detectar incidencias, no conformidades, acciones correctivas o acciones de mejora ambiental y energéticas.

Es responsabilidad de Vicegerencia de Asuntos Económicos, el decidir sobre el tratamiento que ha de darse a la incidencia y/o No Conformidad, así como de su registro.

En caso de ser necesaria una Acción correctiva o Acción de Mejora Ambiental y/o Energética, el Responsable de Dpto. firmará como evidencia de su conformidad y será responsable de la implantación de la Acción Propuesta.

Vicegerencia de Asuntos Económicos, verificará la correcta interpretación de este procedimiento.

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Listado de No Conformidades
- Informe de Acción Correctiva/Acción de Mejora