



Castilla-La Mancha

Consejería de Economía, Empresas y Empleo

Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Última actualización: 12 de junio de 2018



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3. DEFINICIONES.....	3
4. ESTRUCTURA DE LAS NO CONFORMIDADES.....	4
5. AGENTES IMPLICADOS	4
6. TIPOS DE NOTIFICACIONES / INFORMES	4
7. ACTUACIÓN	5
8. SEGUIMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD	5
9. PRESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.....	6



1. OBJETO

El **objetivo de este procedimiento** es definir las actividades a realizar para la identificación, tratamiento y solución de No Conformidades y para el establecimiento de las acciones correctivas que de ellas se deriven con el fin de prevenir, corregir y eliminar las causas potenciales de la No Conformidad y/o de acontecimientos no deseados que puedan afectar a la calidad de la formación.

El procedimiento de No Conformidades es un pilar fundamental dentro del Sistema de Calidad de Castilla- La Mancha (QCLM) ya que favorece la mejora continua de las entidades de formación, agiliza la gestión en el desarrollo de las acciones formativas y facilita las labores de control de las mismas.

El proceso de No Conformidades **es transversal** a todo el seguimiento y la evaluación en Formación Profesional para el Empleo que se gestiona desde la Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral (en adelante **DGTFSL**) por lo que aplica a todos los servicios o actividades en cualquiera de sus fases donde se genere una incidencia como infracción de la normativa vigente.

Todas las No Conformidades están catalogadas y localizadas en la aplicación FOCO en el CATÁLOGO DE NO CONFORMIDADES. Dicho catálogo está en permanente actualización.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplica al desarrollo de la Formación Profesional para el Empleo en materia de formación de oferta en el ámbito territorial de Castilla La-Mancha.



3. DEFINICIONES

Incidencia: Hecho detectado durante el proceso de ejecución/gestión de la oferta formativa que repercuta negativamente en algún aspecto de su desarrollo. Obedece a un incumplimiento de la normativa vigente y de las directrices establecidas por la DGTFSL a este respecto.

No Conformidad: Tipificación de la incidencia detectada en cualquier proceso de Formación Profesional para el Empleo. Las no conformidades tienen repercusión directa en la evaluación de la calidad de la entidad pudiendo interrumpir la misma. Estas pueden ser:

- No Conformidades Menores: no tienen repercusión significativa en la gestión y desarrollo de la acción formativa, ni consecuencias graves para los agentes implicados en el proceso (alumnos/formadores). Este tipo de no conformidades no paralizará la evaluación de la entidad, aunque puede tener repercusión en la valoración de la solicitud de las acciones formativas.

Pueden generar una No Conformidad Mayor cuando se detecte tres o más veces el mismo tipo de incumplimiento de la norma por la entidad de formación y durante el desarrollo de la programación vigente.

- No Conformidad Mayores: tienen repercusión significativa en la gestión, desarrollo y seguimiento de la acción formativa, afectan al sistema de calidad y/o crean perjuicio grave a los agentes implicados en el proceso (alumnos/formadores). Este tipo de no conformidades paralizará la evaluación de la entidad y tendrán repercusión en la valoración de la solicitud de las acciones formativas.
- No Conformidades Críticas: por su gravedad impiden la normal gestión, desarrollo y seguimiento de la acción formativa y/o crean perjuicio muy grave a los agentes implicados en la misma. Este tipo de no conformidades paralizará la evaluación de entidad y tendrán repercusión en la valoración de la solicitud de las acciones formativas. Estas podrán informadas a la Unidad Especial de Inspección en materia de formación profesional para el empleo que depende de la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Acción correctora: Cada no conformidad lleva unas acciones correctoras que son las medidas adoptadas por la DGTFSL para minimizar y subsanar el impacto producido por una incidencia detectada, así como eliminar las causas que han generado la misma. Cuando se incumplen las condiciones de la subvención aprobada se podrán tomar medidas de revocación de la subvención o pérdida del derecho al cobro.

Estas acciones correctoras irán acordes al grado de la No Conformidad detectada.



Catálogo de No Conformidades:

Relación ordenada de incidencias tipificadas y conjunto de acciones correctoras asociadas.

Gestores de Formación: Técnicos de Formación y Técnicos de Evaluación que realizan el seguimiento, evaluación y control de la Formación Profesional para el Empleo a través de procedimientos específicos aprobados por la DGTFSL.

4. ESTRUCTURA DE LAS NO CONFORMIDADES.

Las No Conformidades se estructuran en las siguientes partes:

1. Descripción de la No Conformidad.
2. Normativa de referencia asociada a la No Conformidad.
3. Acciones correctoras asociadas a la No Conformidad.

5. AGENTES IMPLICADOS

- Gestores/as de los Servicios de Formación de la Dirección Provincial (Técnicos de formación y evaluación).
- Jefe/a de Servicio de Formación de la Dirección Provincial.
- Entidades de Formación.

6. TIPOS DE NOTIFICACIONES / INFORMES

- **Anexo VI.** Notificación de No Conformidad de una acción formativa en desarrollo.
- **Anexo VI-BIS.** Notificación de No Conformidad de acción formativa finalizada (tras la certificación fin de grupo).
- **Anexo IX.** Informe Final de Acción Formativa. Recoge los resultados de la evaluación realizada al alumnado y a los formadores, prácticas profesionales en centros de trabajo y el estado de las No Conformidades de la acción formativa.
- **Informe de Entidad.** Arroja los resultados de la evaluación inicial y seguimiento de la calidad de la entidad, así como las No Conformidades de sus acciones formativas.



7. ACTUACIÓN

Los Gestores de Formación de las Direcciones Provinciales serán los encargados del seguimiento de las No Conformidades detectadas. Procederán de la siguiente manera:

- Estudiarán el problema que ha generado la No Conformidad.
- Localizarán la No Conformidad adecuada en el Catálogo de No Conformidades.
- Revisarán que la normativa esté vigente. Si esta no se encontrara actualizada, se procedería a informar al Servicio de Formación de los Servicios Centrales informando de la normativa a la que debe ir asociada.
- Se selecciona la Acción Correctora adecuada.
- Se emitirá un informe de No Conformidad (Anexo VI o VI BIS) que se enviará al Jefe/a de Servicio:
 - En caso de detectar la incidencia antes de la finalización de la acción formativa se creará el Anexo VI.
 - En caso de detectar la incidencia después de la finalización de la acción formativa se creará el Anexo VI-Bis.
- Cuando el/la Jefe/a de Servicio reciba la no conformidad seleccionará, con su equipo de técnicos, la acción correctora que sea más adecuada para la subsanación de la no conformidad, la cual firmará o rechazará.
- El Gestor de Formación enviará la no conformidad a través de FOCO a la entidad de formación.

En caso de no encontrar la No Conformidad en el Catálogo de No Conformidades, los Gestores de Formación procederán a proponer la redacción de una nueva, **detallando con exactitud** la incidencia detectada, tras consensuarlo con los/as Jefes/as de Servicio de Formación de las Direcciones Provinciales. La inclusión de las No Conformidades en dicho Catálogo se realizará desde los Servicios Centrales de Formación.

8. SEGUIMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

Las No Conformidades se gestionan a través de FOCO por lo que el seguimiento de las mismas se realizará a través de la aplicación.

Los Gestores de Formación serán los encargados de llevar el seguimiento de las No Conformidades y resolverlas positiva o negativamente a la mayor brevedad posible, previo consenso con el/la Jefa de Servicio.



La Entidad de Formación deberá responder a la No Conformidad en un plazo de **10 días hábiles**, contestando las medidas a adoptar para que la incidencia no vuelva a producirse y/o aportando inmediatamente evidencias de que ha resuelto la incidencia detectada.

Debemos tener presente que las No Conformidades repercuten directamente en la ejecución/gestión de las acciones formativas y en la evaluación de la calidad de las entidades de formación, por lo que cobra especial importancia la subsanación de las mismas. La entidad de formación debe llevar un seguimiento de sus No Conformidades y conocer exactamente en qué situación se encuentran.

- ✓ Caducidad de una No Conformidad no subsanada.

El plazo para que una No Conformidad no subsanada quede caducada será de 12 meses desde su envío a la entidad (aplicación FOCO).

Las No Conformidades no subsanadas que no hayan caducado, se tendrán en cuenta en las valoraciones de las solicitudes de subvenciones para impartir acciones formativas de formación para el empleo.

9. PRESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Con carácter general todas las No Conformidades deben gestionarse desde los servicios de formación, **inmediatamente en el momento en que se detecten**, teniendo presente las siguientes orientaciones:

- **No Conformidades Menores**: Si han transcurrido 3 meses o más desde que finalizó la acción formativa (F-40 Notificación fin de grupo) no podrá ponerse ninguna no conformidad.
- **No Conformidades Mayores**: Si han transcurrido 3 meses o más desde que finalizó la acción formativa (F-40 Notificación fin de grupo) no podrá ponerse ninguna no conformidad. Las incidencias de entidad, catalogadas como no conformidades mayores, podrán ponerse en cualquier momento en el que se detecten.
- **No Conformidades Críticas**: Podrá incidentarse la acción formativa en cualquier momento en el que se detecte sin límite de tiempo.

