

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANA/O DE CALIDAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL.....	4
5.2. RESOLUCIÓN.....	5
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	5
5.4. RESPUESTA	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	8

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 8	ID. Documento jcD0Wrk0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:29:18	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANA/O DE CALIDAD	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC08		
Número	Fecha	Justificación
00	21-02-14	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	10-11-17	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas, programas de calidad, nacionales, autonómicos y normativas de la ULPGC.
02	27-09-19	Actualización de cuadro de firmas acorde con la actualización del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Mejora en la redacción, actualización y corrección de errores de los apartados: normativa, desarrollo del procedimiento, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecana de Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna	18-07-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna	27-09-2019
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero	(Fecha y firma) 27-09-2019

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 8	ID. Documento jcD0Wrk0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:29:18	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANA/O DE CALIDAD	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que el Centro corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al Centro, con el **propósito** de garantizar que la gestión del Centro y sus titulaciones mejoran atendiendo a los estándares de calidad determinados por las normativas europeas de Educación Superior.

2. ALCANCE

La subsanación de no conformidades afecta a la gestión del Centro en general y, en particular, al de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente al Centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e Institucional:

http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Requisito: Requerimiento determinado en los documentos normativos a nivel europeo, nacional, autonómico y propio de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que rige la Educación Superior, así como los especificados en programas de gestión y de calidad en los que participe el centro, o unidad de gestión, para su evaluación y mejora.

No Conformidad: Especificación documentada y argumentada del incumplimiento de un requisito por parte de un evaluador externo competente en la gestión del Centro en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 8	ID. Documento jcD0Wrk0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:29:18	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANO/O DE CALIDAD	

esta definición, las *enmiendas* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

No Conformidad potencial: Se entiende como tal, la detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo al Centro como de cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se incluyen, en esta definición, las *propuestas de mejora* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

Corrección de una no conformidad: Acción encaminada a eliminar una no conformidad.

Acción correctiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad.

Acción preventiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad potencial.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Todos los documentos que identifican No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al/la Decano/a de la Facultad, quien los remite al/la Vicedecano/a con competencias en calidad para la planificación y seguimiento de las mejoras.

5.2. PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA

Las mejoras derivadas de las NC o NCP serán planificadas desde el/la Vicedecano/a con competencias en calidad que, atendiendo a la naturaleza de la NC/NCP, se coordinará con los responsables que puedan llevar a cabo su resolución y mejora.

La planificación de las mejoras estará constituida, como mínimo, por las acciones que se realizarán, el periodo de su resolución y su responsable.

La planificación de las mejoras podrá ser evidenciada a través del documento en el que se recogen los objetivos del centro o de un plan de mejoras específico o del acta de la comisión responsable de dicha mejora u otro documento oficial.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:29:18	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANA/O DE CALIDAD	

La planificación de las mejoras que sean realizadas por el centro debe tener el visto bueno del Equipo directivo. La planificación de las mejoras que sean realizadas por agentes externos al centro debe tener el visto bueno del Vicerrectorado con competencias en calidad.

5.3. SEGUIMIENTO DE LA MEJORA

La planificación de las mejoras derivadas de las NC/NCP tiene un seguimiento, como mínimo, anual, en el que se analiza en qué medida se han llevado a cabo las acciones.

El seguimiento de las mejoras derivadas de NC/NCP estará constituido, como mínimo, por las acciones que se han realizado.

El seguimiento de las mejoras derivadas de NC/NCP podrá ser evidenciado a través del informe anual del centro o de un informe específico de seguimiento o de un acta de una comisión responsable, así como de cualquier otro documento oficial.

El seguimiento de las mejoras realizadas por el centro debe tener el visto bueno del Equipo directivo. El seguimiento de las mejoras realizadas por agentes externos al centro debe tener el visto bueno del Vicerrectorado con competencias en calidad.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La/El Vicedecana/o con competencias en calidad procederá, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un documento donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Vicedecano/a con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la corrección de NC y NCP, acciones correctivas y preventivas, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:29:18	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANO/O DE CALIDAD	

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos que identifican las NC/NCP	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad	6 años
Planificación de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad	6 años
Seguimiento de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Papel / informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad	6 años
Revisión del procedimiento	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

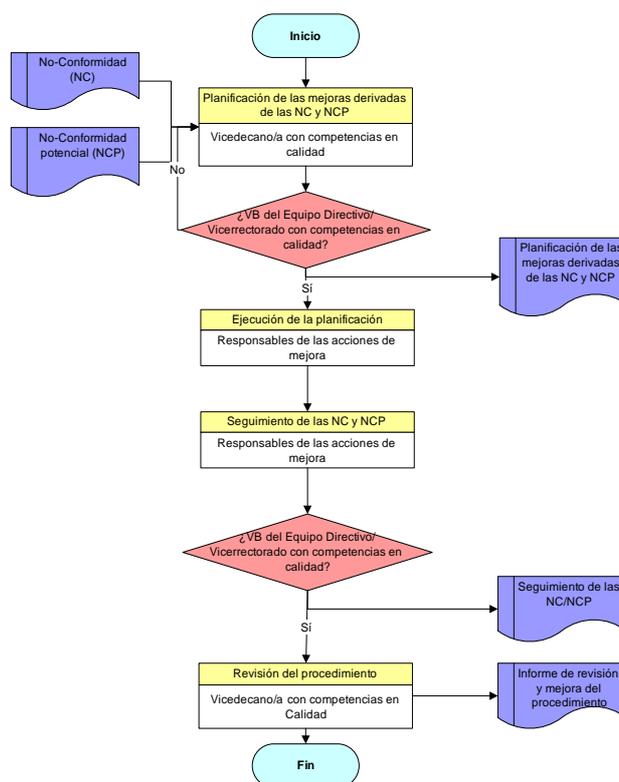
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Equipo Directivo	X			
Decano/a	X			
Vicedecano/a con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		
Vicerrectorado con competencias en calidad	X	X		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:29:18	

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de No -Conformidades



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 8	ID. Documento jcD0Wrk0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:29:18	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: VICEDECANO/O DE CALIDAD	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA ELABORAR LA REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Vicedecano/a de Calidad

PAC08

M02 de 27/09/2019

Página 8 de 8

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Tv.03.MMIYiQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:29:18	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>