

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

**PAC09  
PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	28-07-14	Edición Inicial del procedimiento del centro. Basado en Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC de 2012. CI 2012/01
01	27-07-15	Incorporación de modificaciones del centro tras revisión de procedimientos por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Vicedecano de Calidad</i> <i>Fdo:</i>  Enrique Castro López-Tarruella Fecha: 19/12/2014	<i>Com. de Garantía de</i> <i>Calidad</i>  Fecha: 27/07/2015	<i>Junta de Facultad</i> <i>Fdo:</i>  M <sup>a</sup> Pino Santana Delgado, Decana Fecha:	Fecha: 31/08/2015

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Facultad corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al Centro, con el **propósito** de garantizar que la gestión de la Facultad 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:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- UNE EN ISO 9000-2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE EN ISO 9001-2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

### De la ULPGC:

- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 22 de febrero de 2012.

### Del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno de la FCCS.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

## 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 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. 5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Todos los documentos que constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Decano de la Facultad, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Vicedecano de Calidad tanto el documento constitutivo de la NC como el nombre del responsable y periodo de la resolución, para su registro.

### 5.2. 5.2. RESOLUCIÓN

El responsable asignado analiza la NC/NCP y emite un informe sobre la valoración de la misma, en el que se incluyen las medidas que se estima oportuno adoptar (corrección de la no conformidad, acción correctiva o acción preventiva) y el plazo previsto. Este informe es presentado al Equipo Directivo y, si fuera necesario, a la Junta de Centro para su aprobación. El documento aprobado se remite al Vicedecano de Calidad para su registro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

Una vez aprobadas las medidas, a lo largo del plazo previsto, el responsable asignado, vela por el cumplimiento de las medidas y una vez terminado el plazo, emite un informe de conclusión con las acciones realizadas y lo enviará al Vicedecano de Calidad para su registro.

### **5.3. 5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN**

Con la información remitida por el Decano, el Vicedecano de Calidad elabora un expediente de NC/NCP en el que incluye una descripción de la misma (autor de la NC/NCP, resumen de la NC/NCP, responsable de la resolución y el plazo previsto), anexa a este expediente el documento original y, a medida que se vayan elaborando, el informe valorativo de la NC/NCP aprobado y el informe de conclusión de la NC/NCP.

### **5.4. RESPUESTA**

A través de los mecanismos dispuestos para ello por el evaluador externo, el Decano, o persona en quien delegue, contesta la NC/NCP utilizando la información disponible en el expediente de la NC/NCP.

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**

El Vicedecano de Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento, cada vez que se aplique, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es conservado por el Vicedecano de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, 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 son aplicadas según se determine en el *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

## 7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años

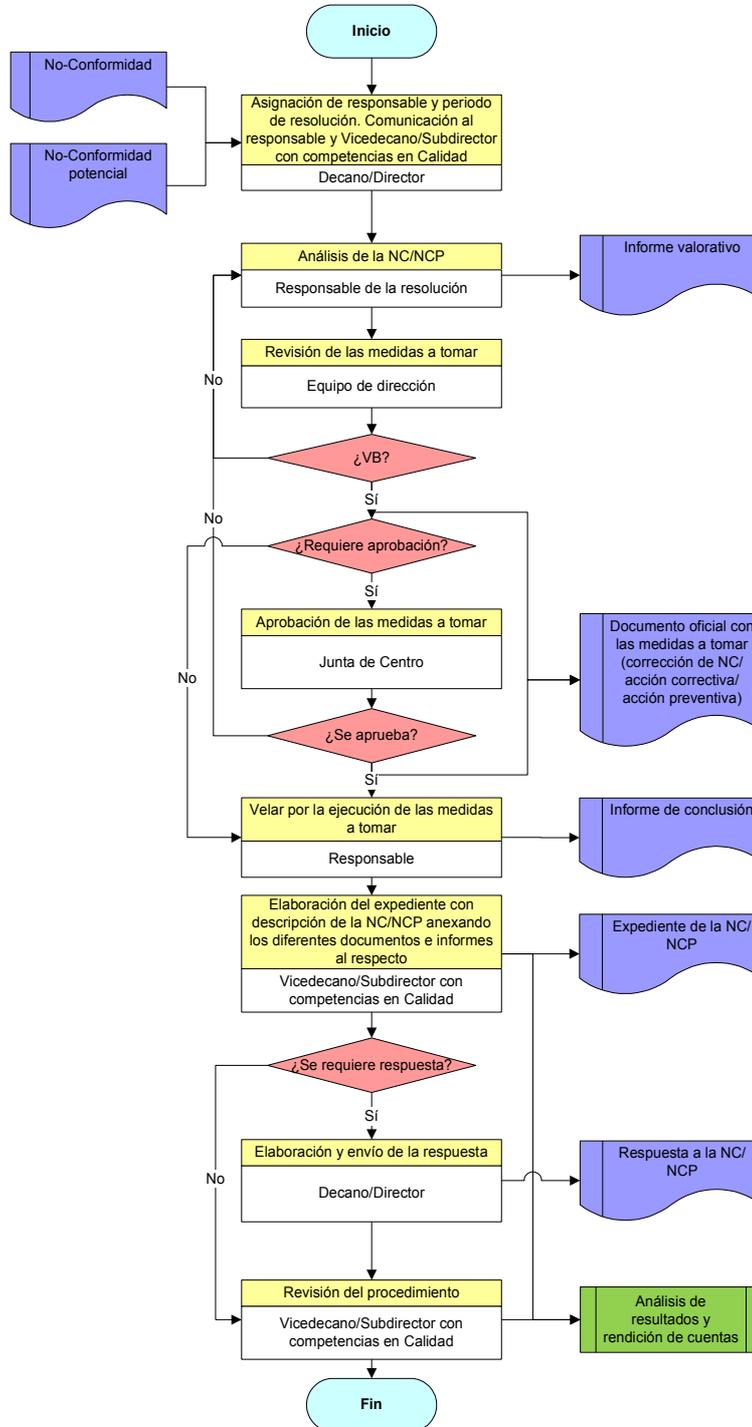
## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Vicedecano de Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

## 9. FLUJOGRAMA

**Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades**



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC09 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

## 10. ANEXOS

### 10.1. *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO*

- Puntos débiles del procedimiento

- Puntos fuertes del procedimiento

- Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Vicedecano de Calidad.