



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

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

COPIA NO CONTROLADA

PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDKes2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	07-11-14	Adaptación del modelo marco de la ULPGC a la EIIC


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad y Asuntos Económicos de la EIIC Fdo:	Comisión de Calidad de la EIIC	Junta de Escuela de la EIIC	
Fecha: 11/06/2014	Fecha: 24/07/2014	Fecha: 07/11/2014	Fecha: 01/04/2015



COPIA NO CONTROLADA

PAC09

M00 de XX/XX/2014

Página 2 de 8

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDKes2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

NOMENCLATURA

ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
CGC	Comisión de Garantía de Calidad
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
EIIC	Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
GEI	Gabinete de Evaluación Institucional
NC	No conformidades
NCP	No conformidades potenciales
SGC	Sistema de Garantía de Calidad
ULPGC	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

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:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU)

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDKes2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

- 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 del Centro.
- Capítulo 5 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 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

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDkEs2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

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 constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Director del Centro, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Subdirector con competencias en Calidad tanto el documento constitutivo de la NC como el nombre del responsable y periodo de la resolución, para su registro.

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 Subdirector con competencias en Calidad para su registro. 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 Subdirector con competencias en Calidad para su registro.

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDKes2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con la información remitida por el Director, el Subdirector con competencias en 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/Director, 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 Subdirector con competencias en calidad procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector 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*.

PÁGINA 6 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDKes2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

7. ARCHIVO


Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento (F07-PAC01)	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

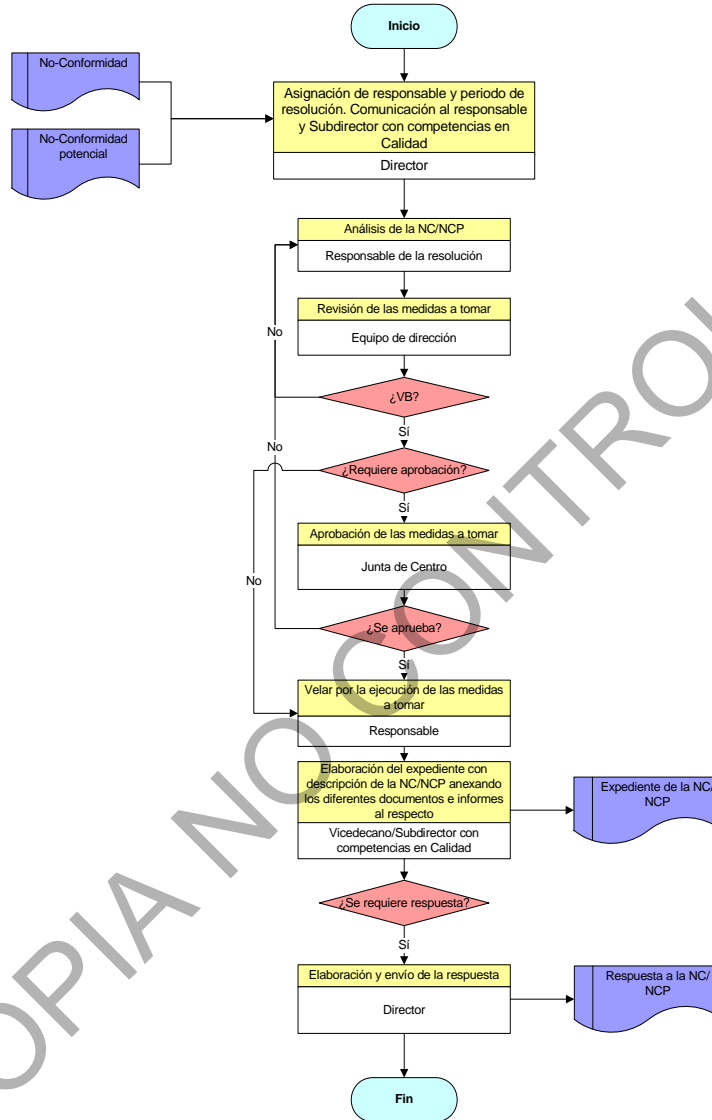
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés


Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Director	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDkEs2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades



PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%W0oZpDkEs2g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzM=	