



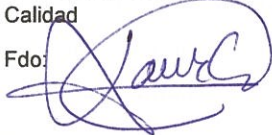


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN  DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO CON  COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 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>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	4
5.2. RESOLUCIÓN.....	4
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN .....	5
5.4. RESPUESTA .....	5
<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>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	22-02-12	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	04-02-2012	Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes.
02	07-11-2017	Revisión periódica del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Vicedecano de Calidad Fdo:  Fecha: 25-10-2017	Comisión de Garantía de Calidad Fdo:  Fecha: 30-10-2017	Junta de Facultad Fdo:  Fecha: 07-11-2017	 Fecha: 07-11-2017



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 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 comunique oficialmente al Centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Referencias y normativa externas y de la ULPGC (acceder a vínculo).



Referencias y normativa 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	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

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 CONFORMIDADES

Todos los documentos que constituyan no conformidades de cualquier tipo (NC) son notificados al Decano del Centro, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Vicedecano 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 y emite un informe sobre la valoración de esta, 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 se presenta al Equipo Directivo y se registra en el Vicedecanato de Calidad. Una vez acordadas 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 con competencias en Calidad para su registro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN  DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO CON  COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

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

Con la información remitida por el Decano, el Vicedecano con competencias en Calidad registra todos los documentos relativos a la NC



### **5.4. RESPUESTA**

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

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

El Vicedecano con competencias en Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento, cada vez que se aplique y propone acciones de mejora sobre la ejecución del procedimiento en caso de que se estimen necesarias. No obstante, se hará una revisión bienal del SGC y, de no haberse modificado el procedimiento en un periodo de dos años, será revisado para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia. Esta revisión se llevará a cabo siguiendo el formato que se incluye en el anexo, en el que se señalan los puntos débiles y fuertes del procedimiento y las propuestas de mejora.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la corrección de NC, 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	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de no conformidades y no conformidades potenciales	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

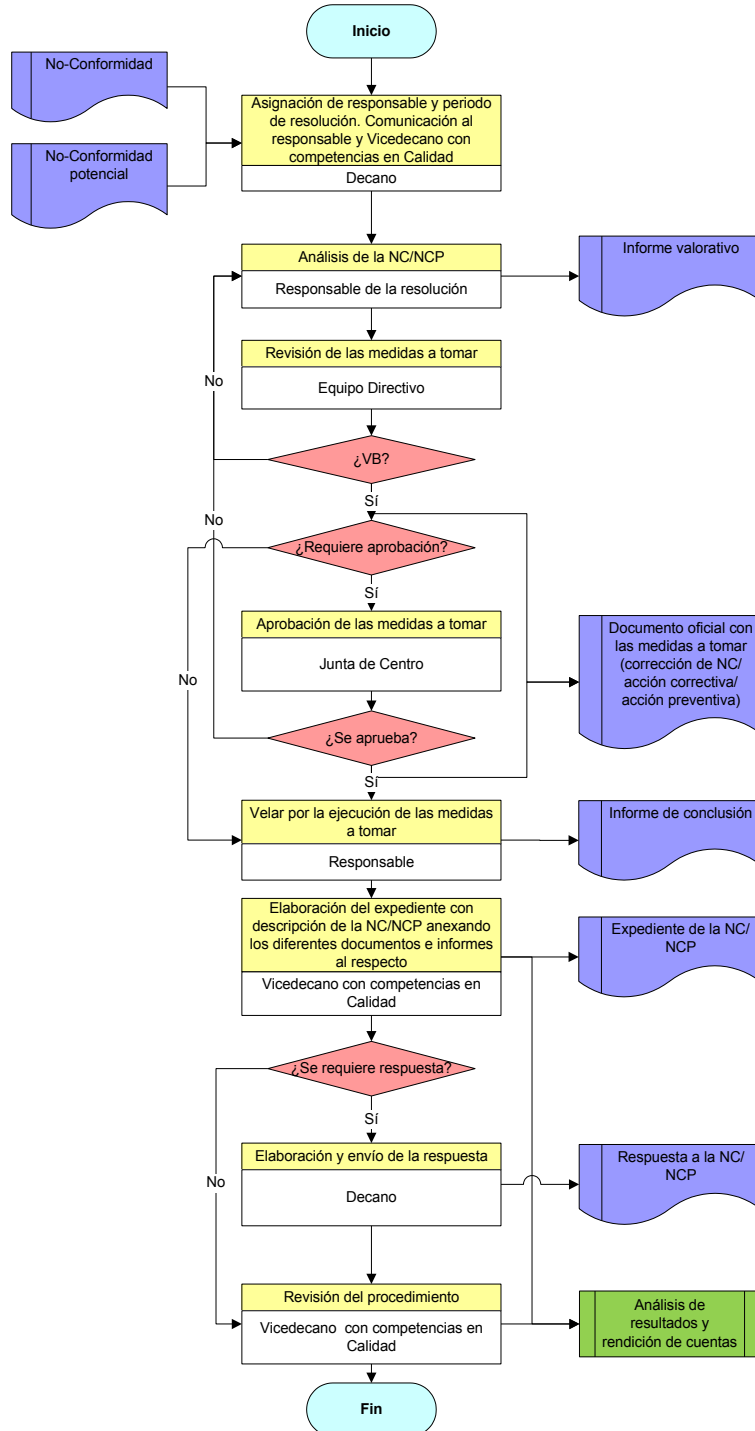
## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Junta de Centro</b>	X	X	X	
<b>Equipo Directivo</b>	X			
<b>Decano</b>	X			
<b>Vicedecano con competencias en Calidad</b>	X			
<b>Responsables de la resolución</b>	X	X		

## 9. FLUJOGRAMA

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



## 10. ANEXOS

### **10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma del Responsable del procedimiento: