


  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
	RESPONSABLE: VICEDECANO 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.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDADES.....	4
5.2. RESOLUCIÓN.....	4
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN	5
5.4. RESPUESTA	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA.....	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOPf6tzfzLbPDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:16:38	

 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Traducción e Interpretación		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
			RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	22/02/12	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	04/02/12	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	07/11/17	Actualización de la normativa aplicable (apartado 3), eliminación de los términos «no conformidad mayor» y «no conformidad menor o potencial» (en favor de, respectivamente, «no conformidad» y «no conformidad potencial», a lo largo del procedimiento), y modificación de la tabla 1.
03	29/07/20	Modificaciones tras las aportaciones del Informe final de auditoría interna del GEI (11 septiembre 2018), explicitación del contenido del expediente de gestión de NC en el apartado 5.4, eliminación del flujograma (anterior apartado 9), y actualización del logotipo del Centro, del enlace a la normativa aplicable y de la tabla 1. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Modificación del apartado de seguimiento, medición y mejora, en el que se remite la revisión del diseño de este procedimiento al apartado 5.1.2. del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. En consecuencia de esto último, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1. Explicitación del contenido de los expedientes de NC en el desarrollo del procedimiento.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Víctor González Ruiz	05/12/19
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Laura Cruz García (Presidente)	18/12/19
Aprobado por:	Junta de Facultad	Laura Cruz García (Decana)	29/07/20

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOPf6tzfzLbPDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:16:38	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN 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 comunique oficialmente al Centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

[Normativa externa y de la ULPGC](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa).


Referencias y normativa del Centro:

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOPf6tzfzLbPDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:16:38	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

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. A los efectos de redacción de este procedimiento, y por economía lingüística, se entenderá que las referencias en él al término *no conformidad (NC)* engloban tanto las no conformidades como las no conformidades potenciales.

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 envía al Vicedecano con competencias en Calidad para su registro.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOPf6tzfzLbPDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:16:38	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

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, que se conforma de la siguiente información: fuente y descripción de la NC, y del plan previsto para su resolución; valoración de las medidas previstas para resolver la NC; evidencias de la aprobación por el Equipo Directivo o la Junta del Centro de las medidas previstas para resolver la NC; y conclusiones sobre las acciones realizadas para resolver la NC.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño de este procedimiento se lleva a cabo según lo establecido en el apartado 5.1.2 del *procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC*.

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		
Página 5 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOPf6tzfzLbPDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:16:38	

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
	RESPONSABLE: VICEDECANO 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 no conformidades	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
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Decano	X			
Vicedecano con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOPf6tzfzLbPDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:16:38	