



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR 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 CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL.....	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 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 / 7	ID. Documento dIIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:50	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	


RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAI09		
Número	Fecha	Justificación
00	11-09-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R9)
01	08-12-08	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI
02	26-08-09	Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2009-01, publicada en el BOULPGC del 5 de Mayo de 2009
03	11-10-13	Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012.
04	24-10-17	Adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).
05	23-05-19	Modificación del apartado 6 sobre seguimiento, medición y mejora, sistema de firma del procedimiento. Simplificación de la relación de documentos y evidencias del expediente de no conformidades y mejora de la cohesión entre el apartado de desarrollo, archivo y flujograma.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector de Calidad SIANI	Ricardo Aguasca Colomo	23-05-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Ricardo Aguasca Colomo	23-05-2019
Aprobado por:	Comisión Ejecutiva	Antonio Falcón Martel	(Fecha y firma) 28-06-2019



PAI09

M05 de 28/06/2019

Página 2 de 7

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 7	ID. Documento dIIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:50	

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>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que el Instituto corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al Instituto, con el **propósito** de garantizar que la gestión del Instituto 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 Instituto 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 Instituto algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)


Del Instituto



- Reglamento de Régimen Interno del Instituto.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto 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 Instituto, 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 Instituto en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 7	ID. Documento dIIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:50	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR 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 Instituto 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 constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Director del Instituto, quien los remite al Subdirector 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 Vicedecanato 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 / 7	ID. Documento dIIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:50	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

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

El Subdirector con competencias en calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia como se establece en el Procedimiento de Apoyo del Instituto para la gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad.

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 Instituto 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 Instituto*.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 7	ID. Documento dIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:50	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 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 / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Planificación de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Instituto	6 años
Seguimiento de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

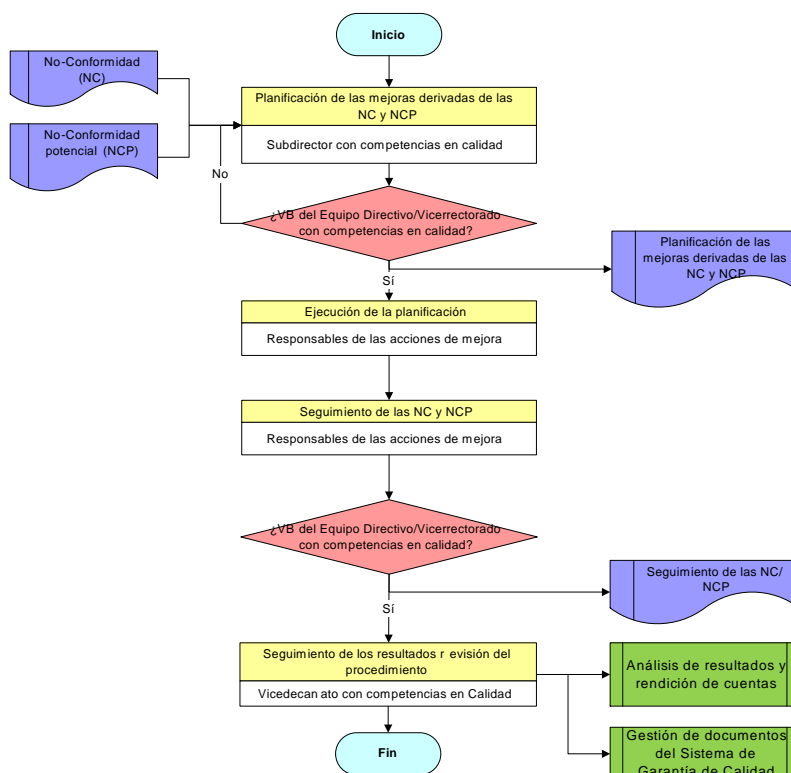
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés


Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo del Instituto	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Director	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsables de la acción de mejora	X	X		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 7	ID. Documento dIIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:50	

## 9. FLUJOGRAMA

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



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 7	ID. Documento dIIIMBKlJbPw3soa9nu8Tw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:50	