

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>IDeTIC</b> <sup>®</sup> Instituto para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones
	<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.....	5
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>7</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>8</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>9</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES.....	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>IDeTIC</b> <small>Instituto para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

<b>RESUMEN DE MODIFICACIONES – MSGC00</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
00	23/10/08	Edición inicial (Documento Marco del SGC de la ULPGC - revisión R9)
01	14/07/10	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Calidad del Instituto Universitario para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones
02	04/09/2014	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de las nuevas normativas y programas de calidad según circular 2012/01

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Implantado a partir de:</b>
<i>El Coordinador de Calidad</i>  <i>Fdo.</i>  <i>José A. Rabadán Borges</i>  Fecha:04/09/2014	<i>Comisión de Garantía            Calidad</i>  <i>El Coordinador de Calidad</i>  <i>Fdo.</i>  <i>José A. Rabadán Borges</i>  Fecha:16/10/2014	<i>Comisión Ejecutiva</i>  <i>El Director del IDeTIC</i>  <i>Fdo.</i>  <i>Rafael Pérez Jiménez</i>  Fecha: 15/12/2014	          Fecha: 01/09/2015

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>IDeTIC</b> <sup>®</sup> <small>Instituto para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones</small>
	<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 Universitario para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones (IDeTIC)** 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:

- 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 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.

 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>	

## 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. 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 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.

 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>	

### **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 Comisión Ejecutiva 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.

### **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 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 al control y seguimiento de este procedimiento, cada vez que se aplique, 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>IDeTIC</b> <sup>®</sup> <small>Instituto para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON  COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

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	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>IDeTIC</b> <sup>®</sup> Instituto para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones
	<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
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Instituto	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

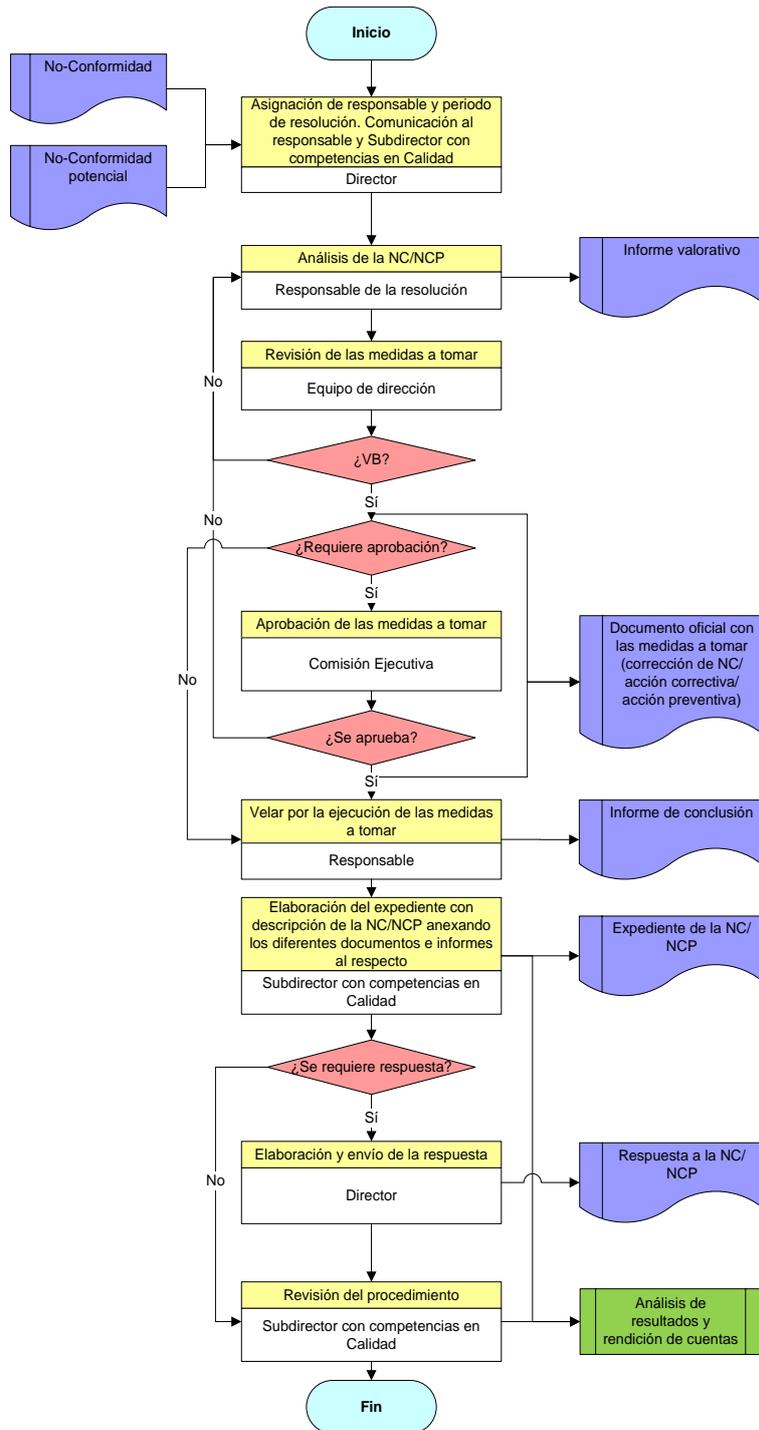
## 8. RESPONSABILIDADES

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

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión Ejecutiva	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Director	X			
Subdirector con competencias en 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>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>IDeTIC</b> <sup>®</sup> <small>Instituto para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 10. ANEXOS

### **10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en Calidad