
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	


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.....	5
5.4. RESPUESTA	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	

RESUMEN DE EDICIONES – PAC08		
Número	Fecha	Justificación
01	30/10/2015	Edición Inicial. Adaptación del Manual del Sistema de Calidad (MSGC) de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria a la Escuela de Doctorado EDULPGC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Coordinador de Calidad de la EDULPGC</i> Fdo: Pablo Dorta González Fecha: 16/10/2015	<i>Comisión de Garantía de Calidad de la EDULPGC</i> Fdo: Pablo Dorta González Fecha: 30/10/2015	<i>Comisión de Gestión Ordinaria de la EDULPGC</i> Fdo: José Miguel Doña Rodríguez Fecha: / /	Director de la EDULPGC Fdo: José Miguel Doña Rodríguez Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la EDULPGC corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos a la Escuela, con el **propósito** de garantizar que la gestión de la misma 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 de la EDULPGC en general y, en particular, al de los programas formativos oficiales de los que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente a la Escuela algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA


Externa:

- 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, modificado el 5 de diciembre de 2014. Reglamento de Estudios de Doctorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 17 de diciembre de 2012 (BOULPGC 9 de enero de 2013).

De la EDULPGC:

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 17 de diciembre de 2012 (BOULPGC 9 de enero de 2013).
- Código de Buenas Prácticas de la EDULPGC de 17 de diciembre de 2012 (BOULPGC 9 de enero de 2013).
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la EDULPGC relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la EDULPGC 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 de la EDULPGC 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 a la EDULPGC 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	

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 de la EDULPGC, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Coordinador de 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. Si fuera necesario, este informe es presentado al Comité de Dirección de la EDULPGC para su aprobación. El documento aprobado se remite al Coordinador de 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 Coordinador de Calidad para su registro.

5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con la información remitida por el Director, el Coordinador de 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Coordinador de 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 las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Coordinador de 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*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

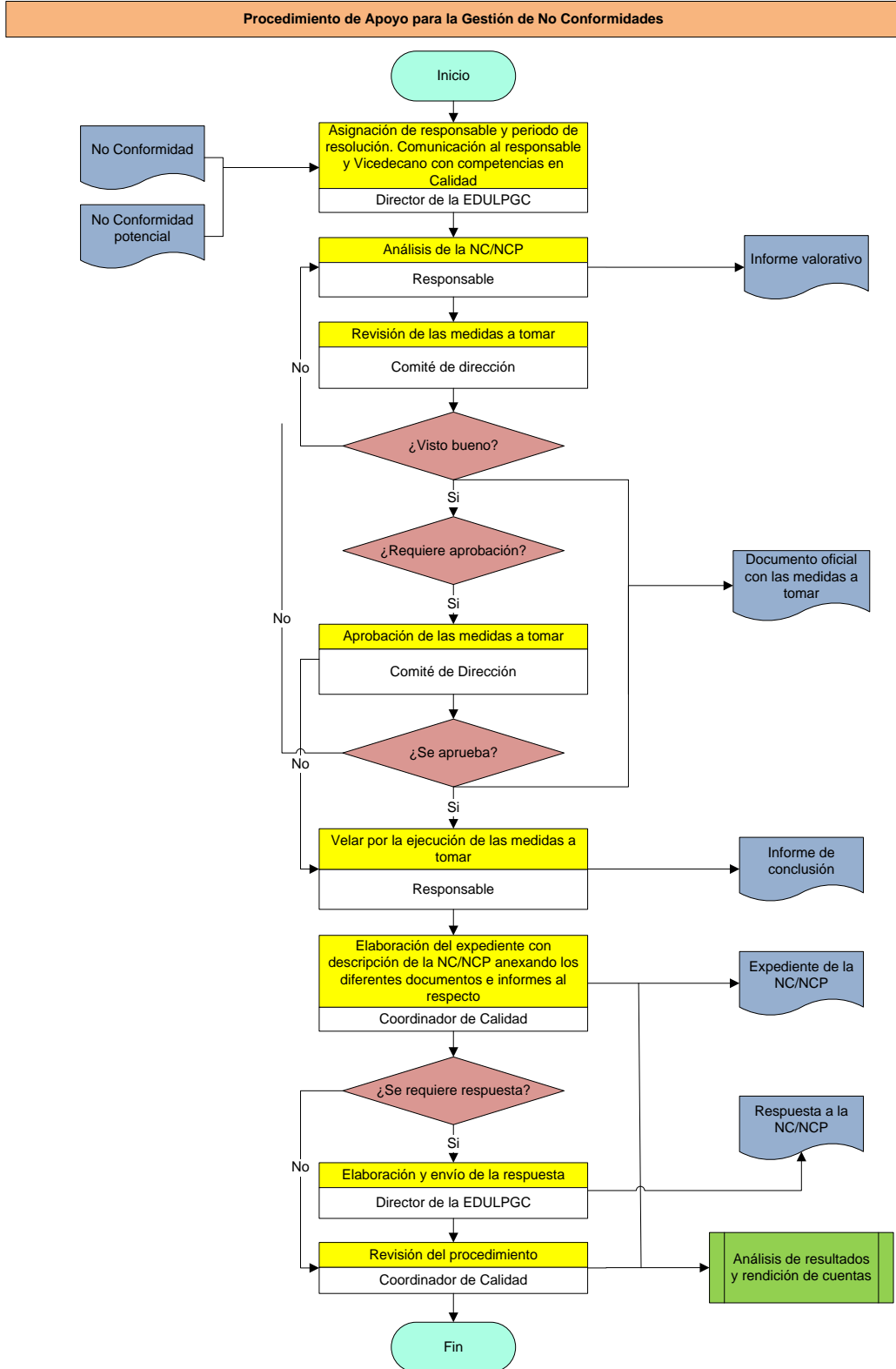
Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Coordinador de Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Coordinador de Calidad	6 años


8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comité de Dirección de la EDULPGC	X			X
Comisión de Gestión Ordinaria de la EDULPGC	X	X	X	
Director de la EDULPGC	X			
Coordinador de Calidad de la EDULPGC	X			
Responsables de la resolución	X	X		

9. FLUJOGRAMA



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES	EDULPGC
	RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD DE LA EDULPGC	

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:

Coordinador de Calidad de la EDULPGC