



## 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. PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA.....	4
5.3. SEGUIMIENTO DE LA MEJORA.....	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>





### EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC09

Número	Fecha	Justificación
00	22-02-12	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	12-04-13	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
02	11-12-15	Ajuste del Procedimiento a la nueva denominación de la facultad. Actualización del logotipo de la Facultad. Redactar de forma genérica para aludir a los responsables.
03	18-12-17	Incorporar enlace a la normativa externa y de la ULPGC. Cambiar Centro por Facultad.
04	18-07-18	Se han simplificado la relación de documentos y evidencias del expediente de no conformidades, esto ha afectado a los apartados de desarrollo, archivo y flujograma.
05	18-12-19	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento, documentación de referencia, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos acorde con el Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Actualización del enlace a la documentación de referencias. Seguimiento, medición y mejora: modificación de la revisión del diseño del procedimiento. Archivo: Eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento. Flujograma: eliminación. Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por del de “Sistema de Gestión de la Calidad”.
06	26-07-22	Actualización del logotipo de la Facultad. Se añade el número de procedimiento en el encabezado. Actualización de formato. Solo se guardará en formato digital.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Miguel Sánchez García	01-03-2022
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Germán Gallardo Campos (presidente)	21-07-2022
Aprobado por:	Junta de Facultad	Germán Gallardo Campos (decano)	Fecha y firma a pie de página





## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Facultad corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos a la Facultad, con el **propósito** de garantizar que la gestión de la Facultad 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 Facultad en general y, en particular, al de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente a la Facultad 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)

De la Facultad

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



 <b>ULPGC</b> Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	<b>Facultad de          Ciencias de          la Educación</b> 	<b>PAC09</b> <b>PROCEDIMIENTO DE APOYO          PARA LA GESTIÓN DE NO          CONFORMIDADES</b>
		<b>RESPONSABLE: VICEDECANATO          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 agente evaluador externo a la Facultad 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 identifican No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Decanato de la Facultad, quien los remite al Vicedecanato 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.
- 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.
- Tendrá el visto bueno del equipo directivo en el caso de las mejoras que sean responsabilidad del Centro.



 <b>ULPGC</b> <b>Universidad de</b> <b>Las Palmas de</b> <b>Gran Canaria</b>	<b>Facultad de</b> <b>Ciencias de</b> <b>la Educación</b>		<b>PAC09</b> <b>PROCEDIMIENTO DE APOYO</b> <b>PARA LA GESTIÓN DE NO</b> <b>CONFORMIDADES</b>
			<b>RESPONSABLE: VICEDECANATO</b> <b>CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>

- Tendrá el visto bueno del vicerrectorado con competencias en calidad en el caso de las mejoras que sean responsabilidad de agentes externos al centro.

### **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.
- 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.
- Tendrá el visto bueno del equipo directivo en el caso de las mejoras que sea responsabilidad del centro.
- Tendrá el visto bueno del vicerrectorado con competencias en calidad en el caso de las mejoras que sea responsabilidad de agentes externos al centro.

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

La revisión del diseño del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 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 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*.

Las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.



 <b>ULPGC</b> <b>Universidad de</b> <b>Las Palmas de</b> <b>Gran Canaria</b>	<b>Facultad de</b> <b>Ciencias de</b> <b>la Educación</b>		<b>PAC09</b> <b>PROCEDIMIENTO DE APOYO</b> <b>PARA LA GESTIÓN DE NO</b> <b>CONFORMIDADES</b>
			<b>RESPONSABLE: VICEDECANATO</b> <b>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	Vicedecanato con competencias en Calidad	6 años
Planificación de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Papel / informático	Vicedecanato con competencias en Calidad	6 años
Seguimiento de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Papel / informático	Vicedecanato 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 Facultad	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Decanato	X			
Vicedecanato con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

