



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

CONTENIDO

1	Objeto.....	3
2	Alcance	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Definiciones.....	3
5	Desarrollo del Procedimiento	4
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
6	Seguimiento, Medición y Mejora	5
7	Archivo	6
8	Responsabilidades.....	6
9	Flujograma.....	7
10	Anexos	8
10.1	Formato para la elaboración del informe de revisión del procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades (F01-PAC09).....	8



Tabla 1 Resumen de modificaciones del procedimiento

Nº	Fecha	Justificación
00	14/10/2013	Adaptación del Modelo Marco para el diseño de SGC de los Centros de la ULPGC (2012-01)
01	30/01/2015	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe Definitivo de Seguimiento Institucional de 28 de julio de 2014.
02	16/12/2016	Incorporación de las propuestas del informe de revisión y mejora de 28 de noviembre de 2016
03	18/12/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Se contemplan las propuestas de mejora del informe de revisión y mejora de noviembre de 2018.
04	11/07/2022	Se modifica el enlace de normativa externa y de la ULPGC.
05	30/03/2023	Incluir un paso para determinar si la NC/NCP debe ser tratada por la EII u otra unidad de la ULPGC. Modificar flujograma para incluir la salida de documentación a otras unidades.
06	XX/XX/XXXX	<u>Se incorporan las propuestas de mejora del informe de revisión y mejora de noviembre de 2024, haciendo referencia en la sección 5.3 a los informes anuales de seguimiento.</u>

Tabla 2 Órganos, cargos o personas que intervienen en la última modificación

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Garantía de Calidad
Junta de Escuela





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 de la Escuela de Ingeniería Informática 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 Escuela de Ingeniería Informática 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

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/index.php%3Fopcion%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D153

De la Escuela de Ingeniería Informática:

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

Los documentos que informan de No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Director de la Escuela de Ingeniería Informática, quien remite copia al Subdirector con competencias en Calidad (SC).

5.2 RESOLUCIÓN

El equipo Directivo valora las NC/NCP evidenciadas por los documentos a los que se refiere el apartado anterior y determina las medidas a tomar para su resolución. Primeramente, se determina si la NC/NCP corresponde a otra unidad de la UPLGC para su remisión y seguimiento. En el caso de que alguna de las medidas propuestas requiera la aprobación de órganos colegiados, se remitirán a los mismos. En caso de que no se aprueben, el procedimiento volverá al Equipo Directivo.

El Director, o persona en quien delegue, velará por la ejecución de las medidas acordadas y remitirá las evidencias de su aplicación al SC.

5.3 REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con la información remitida por el Director, el SC elabora y archiva un expediente de NC/NCP en el que incluye el documento original y las evidencias de las actuaciones realizadas para su resolución. Se elaborará un único expediente por cada documento original, independientemente de que éste contenga una o varias NC/NCP. En dicho expediente se incluirán los informes de seguimiento anuales. En caso de que una NC/NCP deba ser resuelta por una instancia externa, se anotará en el expediente, y se realizará su seguimiento, para cerrarla cuando la solución se haya aplicado.

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 Director 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.

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 de la Escuela de Ingeniería Informática 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 de la Escuela de Ingeniería Informática*.





7 ARCHIVO

Tabla 3 Archivos de evidencias

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

8 RESPONSABILIDADES

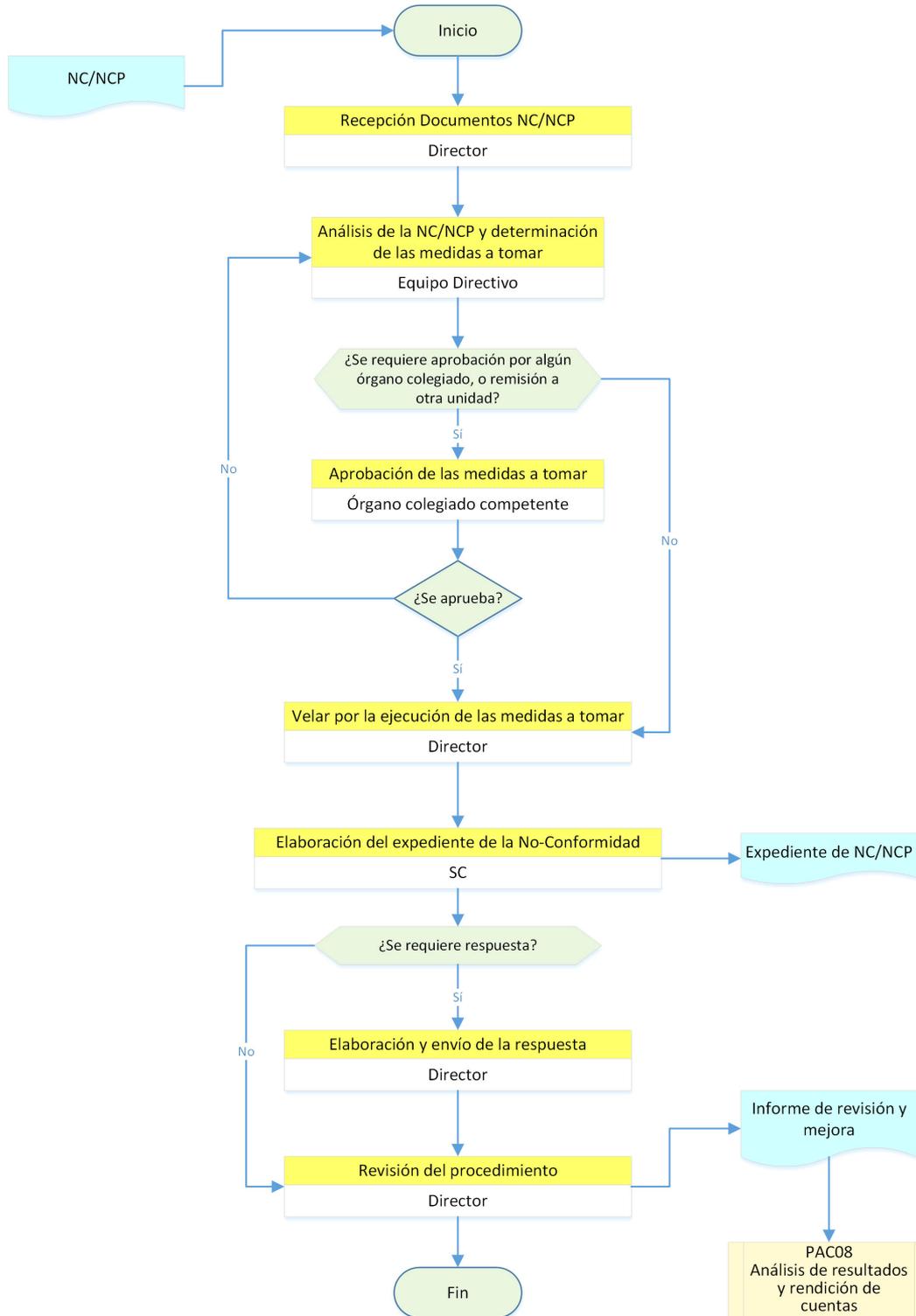
Tabla 4 Grupos de interés que participan en el procedimiento a través de los órganos o cargos responsables

Responsables	Grupos de Interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director	X			
Equipo Directivo	X			
Junta de Escuela	X	X	X	
Subdirector con competencias en Calidad	X			



9 FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo del Centro para la Gestión de No Conformidades (PAC09)





10 ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES (F01-PAC09)

El informe de revisión y mejora incluirá, al menos, los siguientes elementos:

1. Encabezado con el logotipo de la Escuela de Ingeniería Informática y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
2. Título
3. Puntos débiles del procedimiento
4. Puntos fuertes del procedimiento
5. Propuestas de mejora del procedimiento
6. Fecha y firma del Director.