PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

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 ..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
5.4. RESPUESTA ..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA **5**
7. ARCHIVO **6**
8. RESPONSABILIDADES **6**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 1 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCo8q8450cUig$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:22:59

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

TABLA DE MODIFICACIONES – PAC09		
Número	**Fecha**	**Modificación**
00	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
01	15-06-20	Incorporación de lenguaje inclusivo. Actualización de los apartados de: encabezado, modificaciones del documento, normativa y referencias, desarrollo, 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 de logotipos. Modificaciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Normativa y referencias: Vinculación a URL's. Desarrollo: simplificación de la redacción y concreción de documentos y evidencias. Seguimiento, medición y mejora: Modificación de la revisión del diseño del procedimiento. Archivo: concreción de evidencias y eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento. Flujograma: Eliminación. Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector/a de Calidad y Comunicación	Asunción Morales Santana	29-05-2020
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Iván A. Pérez Álvarez	29-05-2020
Aprobado por:	Junta de Escuela	Iván A. Pérez Álvarez	Fecha y firma a pie de página

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 2 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCo8q8450cUig$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:22:59

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

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación (EITE) corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos a la EITE, con el **propósito** de garantizar que la gestión del Centro 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 EITE 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 EITE algún tipo de "no conformidad" o "no conformidad potencial".

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace:

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este procedimiento

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa

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 EITE, 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 EITE en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en esta

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 3 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCo8q8450cUig$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:22:59

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

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 EITE 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/a de la EITE, quien los remite al Subdirector/a 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 la subdirección 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 4 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCo8q8450cUig$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:22:59

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

- Tendrá el visto bueno del equipo directivo en el caso de las mejoras que sean responsabilidad del Centro.
- 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 de la EITE 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 de la EITE*.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 5 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCo8q8450cUig$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:22:59

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

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	Informático	Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Planificación de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Seguimiento de las mejoras derivadas de las NC/NCP	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Escuela	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Director/a	X			
Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	X			
Responsables de la resolución	X	X		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 6 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCo8q8450cUig$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:22:59

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