



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

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.....	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 Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES (F01-PAC09).....	8



PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	22-02-12	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	08/11/2012	Revisión por la Vicedecana de Calidad
02	15/12/2015	Actualización del procedimiento e informe de revisión al menos cada dos años.
03	31/01/2018	Revisión del procedimiento tras informe de revisión y mejora.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía Calidad</i>	<i>Vicedecana de Calidad</i>	<i>Equipo Decanal y Junta de Facultad</i>	
<i>Fdo. María del Carmen Muñoz Ojeda</i>	<i>Fdo. María del Carmen Muñoz Ojeda</i>	<i>Fdo. Juan Alberto Corbera Sánchez</i>	
Fecha: 29/11/2017	Fecha: 29/11/2017	Fecha: 31/01/2018	Fecha: 31/01/2018

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Facultad de Veterinaria corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al Centro, 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 del Centro 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 Centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

En la Web de la ULPGC se ha publicado una página que recoge toda la normativa actualizada a nivel internacional, nacional e institucional; y aplicable a los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros y que podrá encontrar en el siguiente enlace:


http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153



Las referencias/normativas del centro aplicables a este procedimiento son las siguientes:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro 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

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

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 Decano, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite a la vicedecana 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

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

previsto. Este informe es presentado al Equipo Directivo y, si fuera necesario, a la Junta de Centro para su aprobación. El documento aprobado se remite a la vicedecana 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 a la vicedecana de Calidad para su registro.

5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con la información remitida por el Decano, la vicedecana 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 Decano, 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

La Vicedecana de Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento, al menos cada dos años, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado a la vicedecana 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*.

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

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	Vicedecana de Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecana de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

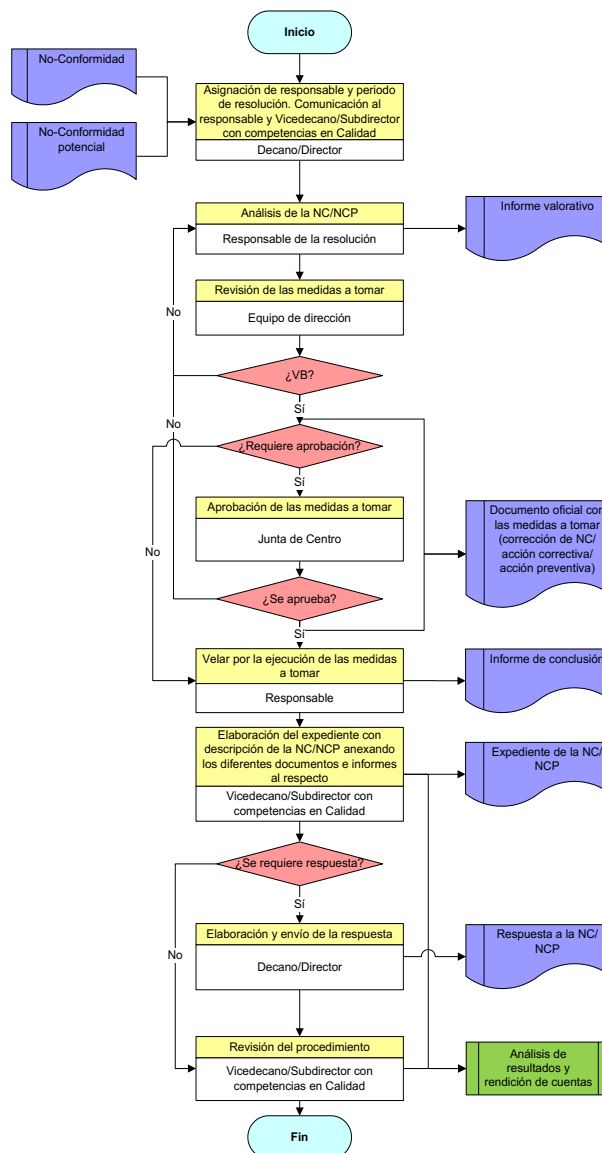
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés


Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Decano	X			
Vicedecana de Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		



PÁGINA 6 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$			
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA		
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy		
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades



PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

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:

Vicedecana de Calidad

PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyrTKJDMGKAX3g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzYy	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgx	