


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL.....	3
5.2. RESOLUCIÓN .....	3
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN .....	4
5.4. RESPUESTA.....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>4</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>6</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>7</b>
10.1. FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	7

RESUMEN DE REVISIONES – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	20/06/2013	Edición inicial a partir del modelo proporcionado por el VCIE para la modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad según circular informativa 2012/01, que incluye la incorporación de este nuevo procedimiento y se le asigna la numeración PAC09 al quedar esta vacante por la reordenación de procedimientos (PAC09 de la edición anterior pasa al PAC05 actual)
01	3/10/2019	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.
02	24/01/2023	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad</i>	<i>Vicedecano de Calidad</i>	<i>Junta de Facultad</i>	<i>Decano de la Facultad</i>
<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana</i> <i>Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana</i> <i>Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Ángel Gutiérrez Padrón</i> <i>Fecha: 10/02/2023</i>	<i>Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario</i> <i>Fecha: 10/02/2023</i>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN  DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos a la Facultad, con el propósito de garantizar que la gestión de la FEET 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 FEET en general y, en particular, a las Titulaciones Oficiales de las que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente a la FEET algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC

[https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)



De la FEET

- [Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.](#)  
Capítulo 4 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del SGC de la FEET 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 FEET, 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 FEET 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN  DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

**No Conformidad potencial:** Detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo a la FEET 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 de la FEET, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al vicedecano con competencias en Calidad tanto el documento constitutivo de la NC/NCP 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. Este informe es presentado al Equipo Directivo y, si fuera necesario, a la Junta de Facultad para su aprobación. El documento aprobado se remite al vicedecano con competencias en 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 adoptadas, y una vez terminado el plazo, emite un informe de conclusión con las acciones realizadas y lo enviará al vicedecano con competencias en Calidad para su registro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN  DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

### **5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN**

Con la información remitida por el Decano, el vicedecano con competencias en 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, 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**

El vicedecano con competencias en Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplique, obteniéndose como evidencia un informe que detalla puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al vicedecano 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 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 FEET*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivo de evidencias**

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Informático	Secretario de Facultad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

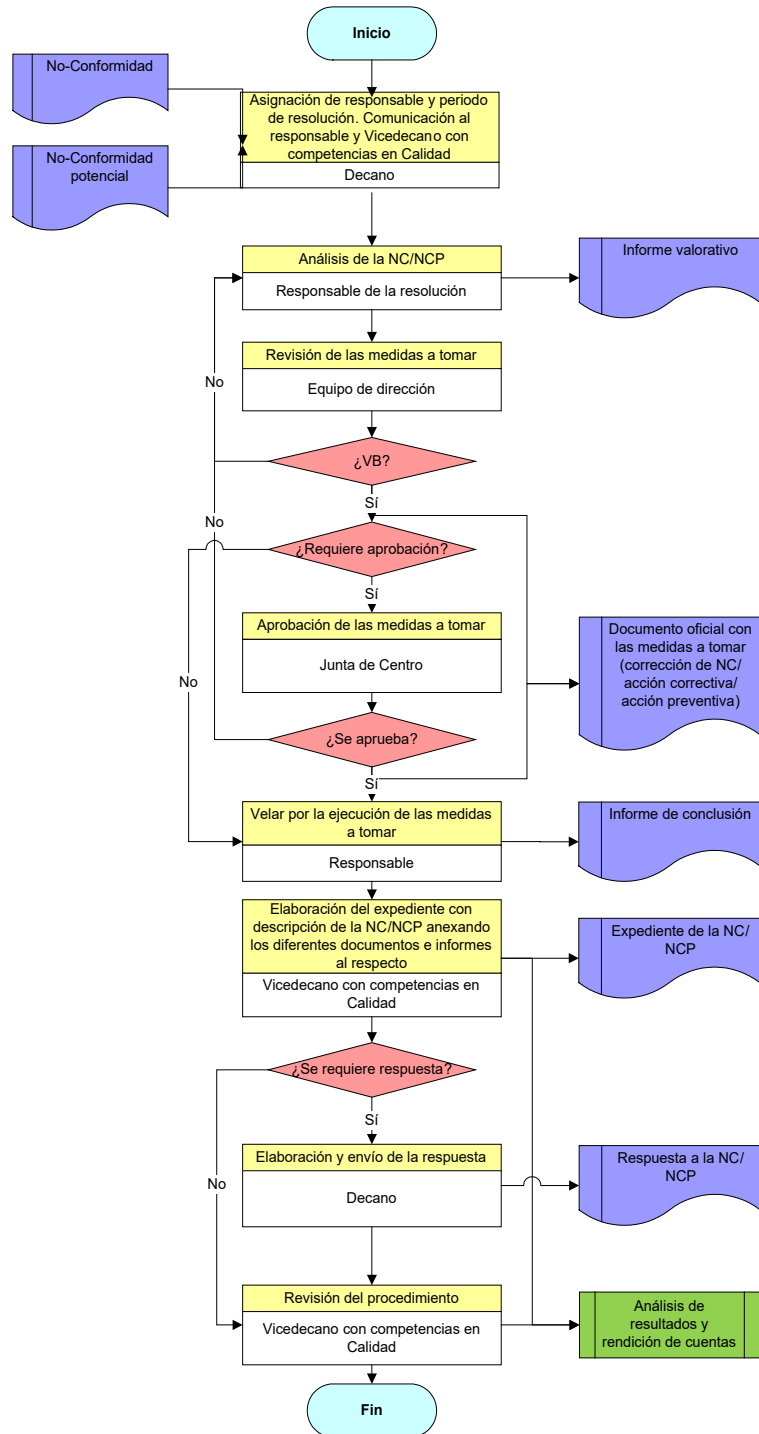
## 8. RESPONSABILIDADES



**Tabla 2. Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Facultad	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Decano	X			
Vicedecano con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X	X	

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN  DE NO CONFORMIDADES</b>	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN 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:

El vicedecano con competencias en Calidad