



FICHA NO CONFORMIDADES / ACCIONES CORRECTIVAS. INTERNAS

INFORME DE NO CONFORMIDADES / ACCIONES CORRECTIVAS. INTERNA DE PROCESOS

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

CÓDIGO:	NCI.PC10.SAAE.2015.1	FECHA:	15-03-2016
CÓDIGO/NOMBRE PROCESO/S:	PC10.42. Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).		
PROCEDENCIA:	Otra	Equipo de proceso/participante	x
NOMBRE Y PUESTO DE LA PERSONA (SI PROCEDE):	DAVID PEÑAFUERTE RENDÓN, TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES		
DESCRIPCIÓN:	<p>Respecto al indicador I.[PC 10.42]-25. Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales, se comprueba el incumplimiento de la medición obtenida del mismo para el curso 2013-2014 (78,37%) respecto al objetivo que tiene establecido ($\geq 85\%$), por lo que se recomienda se analicen las causas que están en el origen de esta desviación y se formalice e identifique la correspondiente No conformidad y el plan de mejora como herramienta de mejora que proporciona el sistema de gestión de calidad. Se ha revisado la medición realizada encontrándose que por error se contabilizaron datos referidos a consultas realizadas en el transcurso del curso académico 2014-2015 cuando solamente se tendrían que haber contabilizado las consultas realizadas en el curso académico 2013-2014. Los datos correctos para el curso 2013-2014 son: 27 consultas realizadas, 23 en plazo igual o menor a 5 días naturales y 4 en plazo mayor a 5 días naturales, lo que supone una medición del 85,18% que cumple con el objetivo establecido. Se ha recalculado el indicador, cumplido en 2013/14.</p> <p>En el curso 2014/15 se ha incumplido con una desviación significativa (60%) respecto al objetivo que tiene establecido ($\geq 85\%$). Una de las consultas se ha respondido excepcionalmente tarde (88 días).</p>		
EVIDENCIA:	Medición de indicadores 2016		
CAUSA:	<p>El error de medición del indicador para el curso 2013-2014 está relacionado con la inclusión por error en la medición de consultas realizadas durante el curso anterior y, en última instancia, por las deficiencias en el sistema de contabilización de consultas causadas por la insuficiencia de tiempo del personal dedicado al programa para atender su seguimiento.</p> <p>El incumplimiento del objetivo para el curso 2014-2015 tiene que ver con el pequeño número de consultas realizadas (10) al estar en suspenso esta convocatoria y tratarse de</p>		



consultas relacionadas con convocatorias de cursos anteriores. De estas 10 consultas 4 fueron contestadas en plazo superior o igual a cinco días. Al igual que en el caso anterior ha influido en este resultado la imposibilidad del técnico que realiza el seguimiento para dedicar más tiempo al programa de cooperación internacional. Por otra parte una de las consultas se ha respondido excepcionalmente tarde debido a que se trasladó a los órganos de gobierno competentes y estos dilataron mucho la respuesta, lo que se unió al cierre de la Universidad durante el mes de agosto.

PROCEDE DE ACCIONES CORRECTIVAS:

SÍ NO

JUSTIFICACIÓN, EN SU CASO, DE LA NO PRECEDENCIA DE ACCIONES:

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

PROPUESTA POR:

Técnico de Relaciones Internacionales

AUTORIZADA POR:

Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

CÓDIGO DE LAS ACCIONES:

PAC.PC10.SAAE.2015.1

RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN:

David Peñafuerte

Se implanta un mecanismo de seguimiento pormenorizado de las consultas mediante una hoja excel donde se van anotando las consultas realizadas, la fecha de recepción, la fecha de respuesta, el medio de realización de la consulta y el curso y proyecto al que corresponden.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE LA ACCIÓN/ES:

Por otra parte el técnico responsable del seguimiento de la Convocatoria Propia de Cooperación puede dedicar tiempo suficiente a este programa al haber sido reasignado en exclusiva a labores de Cooperación Internacional.

Se propone una modificación de la formulación del indicador I. [PC 10.42]-25 que permita excluir de la medición del indicador desviaciones provocadas por la intervención de un tercero –órganos de gobierno- cuyos tiempos de gestión no están bajo nuestro control.

FECHA PREVISTA PARA LA IMPLANTACIÓN DEFINITIVA DE LA ACCIÓN/ES CORRECTIVAS:

Las dos primeras acciones correctivas ya han sido implantadas. La tercera se implanta a partir del 17.03.2016



DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS			
Nº	Acción Propuesta	Responsable implantación	Fecha de implantación
1ª	Implantación herramienta anotación de consultas (hoja excell)	David Peñafuerte	Ya implantada
2ª	Dedicación exclusiva técnico seguimiento a labores de cooperación internacional	David Peñafuerte	Ya implantada
3ª	Se propone una nueva redacción del indicador I.[PC 10.42]-25 que quedaría redactado así: (Nº total de consultas contestadas, o remitidas al órgano de gobierno correspondiente en caso de ser necesario, en el plazo máximo de 5 días naturales)/(Nº total de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación)*100.	David Peñafuerte	17-03-2016

CONTROL NO CONFORMIDADES / ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE (*)	Fernando Valverde Peña
------------------------	------------------------

1. Jefe del Servicio o Coordinador de la Unidad, con responsabilidad básica en el proceso.
2. Representante del proceso en el Comité de Calidad, en el supuesto de afectar a varios procesos.

CONTROL DE AUTORIZACIONES (*)

AUTORIZACIÓN DEL GERENTE (**)	NO REQUIERE AUTORIZACIÓN
--------------------------------------	--------------------------

CONTROL DE AUTORIZACIONES (*)

FIRMA DEL VICERRECTOR RESPONSABLE DE CALIDAD (***)	NO REQUIERE AUTORIZACIÓN
---	--------------------------



Ver Notas sobre autorizaciones

(*) La autorización será necesaria en los siguientes supuestos:

1. Cuando las acciones correctivas impliquen la utilización de nuevos recursos que deban ser aprobados por la dirección.
2. Cuando las acciones correctivas afecten a la normativa o instrucciones de la dirección.
3. Cuando las acciones correctivas afecten a un ámbito competencial de los órganos de gobierno, representación y gestión de la Universidad.
4. Cuando las acciones correctivas afecten a la documentación en vigor de los procesos del SIGC-SUA.
5. Cuando las acciones correctivas afecten a aspectos sustanciales en la prestación del servicio o en las relaciones con los usuarios.
6. Cuando las acciones correctivas afecten a aspectos sustanciales de la estructura organizativa de la gestión.
7. Cuando las acciones correctivas afecten a distintos procesos o unidades y exija coordinación desde la Gerencia.

(**) Ámbito de los procesos claves.

(***) Ámbito de los procesos estratégicos y de soporte-procedimientos documentados del SIGC-SUA-.

FICHA DE VERIFICACIÓN	
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	FECHA PREVISTA DE VERIFICACIÓN: Enero-Febrero 2017
MÉTODO DE VERIFICACIÓN: Se verificará mediante auditoría interna de acuerdo con el plan de auditorías internas que apruebe el Comité de Calidad para el ciclo de gestión 2016. 1.-Verificación del seguimiento de las consultas realizadas en la hoja Excel y seguimiento de plazos. 2.-Ficha del indicador y sus modificaciones. 3.- Verificar los resultados del indicador: I.[PC 10.42]-25 Porcentaje de consultas realizadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales, y la consecución del objetivo establecido en el curso 2015/2016.	
EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS: 1.- Se verifica la hoja de Excel el seguimiento y control de plazos de las consultas realizadas. 2.-Se verifica en la documentación del proceso PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación, las modificaciones propuestas en la ficha del indicador indicado. 3.- Se verifica los resultados del indicador I.[PC 10.42]-25 Porcentaje de consultas realizadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales. Valor objetivo >=85%, valor obtenido en el ciclo de gestión 90,90%. Se verifica el cierre de la No conformidad interna.	
FIRMA DE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:	FECHA CIERRE DE LA VERIFICACIÓN: 08/02/17



Fdo.: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	
--	--

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--