



Sistema Integrado de Gestión
de la Calidad de los Servicios
y Unidades Administrativas
(SIGC-SUA)

**FICHA NO CONFORMIDADES / ACCIONES
CORRECTIVAS. INTERNAS**

**INFORME DE NO CONFORMIDADES / ACCIONES
CORRECTIVAS. INTERNA DE PROCESOS**

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

CÓDIGO:	NCI.PC 04.SOMVI.2015.1	FECHA:	07/03/2016
CÓDIGO/NOMBRE PROCESO/S:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
PROCEDENCIA:	Resultados de indicador del proceso	Equipo de proceso/participante	X
NOMBRE Y PUESTO DE LA PERSONA (SI PROCEDE):			
DESCRIPCIÓN:	El indicador I.PC04.13.17 No ha alcanzado su objetivo		
EVIDENCIA:	Medición del ejercicio 2015		
CAUSA:	Diversas según se describe en informe adjunto		
PROCEDE DE ACCIONES CORRECTIVAS:	Sí		
JUSTIFICACIÓN, EN SU CASO, DE LA NO PRECEDENCIA DE ACCIONES:			

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

PROPUESTA POR:	JEFE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES		
AUTORIZADA POR:	NO REQUIERE AUTORIZACIÓN		
CÓDIGO DE LAS ACCIONES:	PAC.PC 04.SOMVI.2015.1	RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN:	Jefe del servicio de mantenimiento y vigilancia de las instalaciones
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE LA ACCIÓN/ES:	Según se describe en informe adjunto		
FECHA PREVISTA PARA LA IMPLANTACIÓN DEFINITIVA DE LA ACCIÓN/ES CORRECTIVAS:	31/07/2016		

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS			
Nº	Acción Propuesta	Responsable implantación	Fecha de implantación
1 ^a	Reunión/comunicación a proveedores, explicitando los tiempos de ejecución de los que disponen y el cumplimiento de los mismos.	Jefe Del Servicio De Mantenimiento Y Vigilancia De Las Instalaciones	30/04/2016
2 ^a	Reunión con los encargados de equipos, para aclarar la situación y control de los partes: Tiempos de ejecución, fechas de cierre, etc.	Jefe Del Servicio De Mantenimiento Y Vigilancia De Las Instalaciones	30/04/2016
3 ^a	Redactar IT para el proceso de ejecución del mantenimiento, estableciendo procedimientos de actuación en el seguimiento, control, registro y cierre en BD de los trabajos, tanto realizados con recursos propios como por empresas.	Responsable de Gestión	31/07/2016
4 ^a	Análisis trimestral de los indicadores y resultados, conjuntamente Unidad Técnica con encargados de equipo, para hacer un seguimiento de las desviaciones si las hubiera. Se establece la próxima para el 15 de Abril de 2016.	Jefe Del Servicio De Mantenimiento Y Vigilancia De Las Instalaciones	30/04/2016

CONTROL NO CONFORMIDADES / ACCIONES CORRECTIVAS	
RESPONSABLE (*)	Jefe Del Servicio De Mantenimiento Y Vigilancia De Las Instalaciones

(*): Ver Opciones.

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 (*)	
CÓDIGO NO CONFORMIDAD	NCI.PC 04.SOMVI.2015.1
CÓDIGO ACCIÓN CORRECTIVA	PAC.PC 04.SOMVI.2015.1
AUTORIZACIÓN DEL GERENTE (**)	NO REQUIERE AUTORIZACIÓN

CONTROL DE AUTORIZACIONES	
CÓDIGO NO CONFORMIDAD	NCI.PC 04.SOMVI.2015.1
CÓDIGO ACCIÓN CORRECTIVA	PAC.PC 04.SOMVI.2015.1
AUTORIZACIÓN DEL VICERRECTOR RESPONSABLE DE CALIDAD (***)	NO REQUIERE AUTORIZACIÓN

Ver Notas sobre autorizaciones

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

Cuando las acciones correctivas impliquen la utilización de nuevos recursos que deban ser aprobados por la dirección.

Cuando las acciones correctivas afecten a la normativa o instrucciones de la dirección.

Cuando las acciones correctivas afecten a un ámbito competencial de los órganos de gobierno, representación y gestión de la Universidad.

Cuando las acciones correctivas afecten a la documentación en vigor de los procesos del SIGC-SUA.


Cuando las acciones correctivas afecten a aspectos sustanciales en la prestación del servicio o en las relaciones con los usuarios.

Cuando las acciones correctivas afecten a aspectos sustanciales de la estructura organizativa de la gestión.

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			
CÓDIGO NO CONFORMIDAD	NCI.PC 04.SOMVI.2015.1		
CÓDIGO ACCIÓN CORRECTIVA	PAC.PC 04.SOMVI.2015.1		
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	Antonio Martínez Olea (Auditor jefe interno, Coordinación Técnica).	FECHA PREVISTA DE VERIFICACIÓN	Programa de Auditoría Interna anual. 03-03-2017
MÉTODO DE VERIFICACIÓN	Verificación de las acciones de mejora indicadas en la ficha de la no conformidad.		
EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS	<p>EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS: Con fecha de 03/03/2017 se procede en visita de auditoría a reunión con el responsable de la Unidad, realizando, inicialmente una valoración global de la aplicación de las acciones correctivas planificadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> Se verifica Reunión/comunicación a proveedores, explicitando los tiempos de ejecución de los que disponen y el cumplimiento de los mismos. Correo 18-05-2016. Se verifica reunión interna sobre la situación y control de los partes: Tiempos de ejecución, fechas de cierre, etc. Convocatorias: 15-04-2016, 16-11-2016. Descripción de temas tratados. Se verifica la elaboración de una nueva instrucción técnica. IT-SOMVI-031 Criterios para el cierre de partes de trabajo de mantenimiento realizados por la Unidad Técnica, correctivos y preventivos. Se verifica reuniones de análisis periódicos para seguimiento de indicadores. Documento: informe sobre los resultados de los indicadores de procesos. Análisis en convocatorias: 15-04-2016. <ul style="list-style-type: none"> Se ha analizado los efectos de las mejoras aplicadas que se identificaron en la no conformidad por el incumplimiento de los objetivos del indicador I.[PC 04.13]-17.2 por el que se establece los porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en la escala de plazos establecidos por la Unidad como factores de calidad en la prestación de servicios, concluyendo que se han mejorado sustancialmente en tres de las escalas, en la primera (2 días) la desviación es de un 3% pero un 12% mejorado respecto al ciclo anterior. Además en el siguiente intervalo (5 días) el porcentaje excede en 5% al objetivo. 		
FIRMA DEL RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	 Fdo.: Antonio Martínez Olea.	FECHA DE CIERRE DE LA VERIFICACIÓN	03/03/2017

OBSERVACIONES

OBSERVACIONES:

El auditor concluye como resultado de la auditoría, que se proceda, tras su adecuada verificación, al cierre de la **no conformidad en el actual ciclo de gestión del SIGC-SUA**.

No conformidad cerrada.