



IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

código: NCI.PC10.SAAE.2017.2

FECHA: 21 MARZO 2018

código/nombre proceso/s: PC 10.42 Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).

procedencia:

Otra

Equipo de proceso

X

Nombre y puesto de la persona (si procede):

DESCRIPCIÓN: Respecto al indicador I.[PC 10.42]-25. Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación, contestadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, en el plazo máximo de 5 días naturales, se comprueba el incumplimiento de la medición obtenida del mismo para el curso 2016-2017 (69,23%) 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.

Evidencia: Medición de indicadores 2018

CAUSA: De las trece consultas que se tomaron en consideración para medir el porcentaje de cumplimiento del indicador I. [PC 10.42]-25 9 fueron contestadas en menos de 5 días naturales, 2 en un plazo de 6 días naturales y otras 2 en un plazo de 7 días naturales. Sin que sirva de excusa hay que tener en cuenta que esas 4 consultas que excedieron el plazo de 5 días se realizaron entre el miércoles y el jueves de la misma semana de febrero de 2017 (1 y 2 de febrero, concretamente) y por lo tanto hubo un fin de semana por medio antes de proceder a la respuesta. Al agruparse esas 4 consultas en las mismas fechas todo da a entender que coincidió con un pico de trabajo (creo recordar que en esas fechas estábamos haciendo la auditoria de uno de los proyectos grandes de la AACID) y se pasarían los días antes de poder contestar.

Procede acciones correctivas:

SÍ

X

NO

Justificación, en su caso, de la no procedencia de acciones:

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Propuesta por: Técnico de Relaciones Internacionales

Autorizada por: Jefe de Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

 Código de las Acciones: PAC
 [AIA_2017_PC10_SAAE.2]

Responsable de implantación: David Peñafuerte

Descripción genérica de la acción/es:

Se implantará un mecanismo de aviso usando la aplicación del calendario de Outlook de forma que a los 3 días naturales de la recepción de la consulta, o el día hábil anterior si cayese en fin de semana o en día inhábil, salte un aviso en la pantalla del técnico encargado de gestionar la respuesta, evitando en la medida de lo posible dilaciones en respuesta o tramitación superiores a los 5 días naturales

Fecha prevista de la implantación definitiva de la acción/es correctivas: Ya implantada

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
	ACCIÓN: Uso del mecanismo de avisos usando el calendario de Outlook	RESPONSABLE: DAVID PEÑAFUERTE FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Ya implantada

CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD/ ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE/S: (*)	Fernando Valverde Peña
FIRMA DEL RESPONSABLE/S	

(*): 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 de la No conformidad:	
Código de la acción/es correctivas:	
FIRMA DEL GERENTE (**)	NO REQUIERE

CONTROL DE AUTORIZACIONES (*)	
Código de la No conformidad:	
Código de la acción/es correctivas:	
FIRMA DEL VICERRECTOR RESPONSABLE DE CALIDAD (***)	NO REQUIERE

(*) 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	
Código de la No conformidad:	NCI.PC10.SAAE.2017.2
Código de la acción/es correctivas:	PAC [AIA_2017_PC10_SAAE.2]
Responsable de la verificación: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Fecha prevista de verificación: Programa de auditoría interna
Método de verificación: 1.- Verificación de la eficacia del uso del mecanismo de avisos usando el calendario de Outlook y sus efectos en el seguimiento del indicador. 2.- Verificación del cumplimiento del indicador I.[PC 10.42]-02 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%	
Evidencias y registros constatados: 1.- Se verifica el mecanismo de avisos con antelación del cumplimiento de plazo, en el calendario Outlook y como consecuencia de ello la eficacia en los resultados del indicador 2.-Se ha verificado del cumplimiento del indicador I.[PC 10.42]-02 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%. Con un resultado del 100%	

Firma de responsable de verificación: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Fecha cierre de la verificación: 21/03/19
Observaciones: Se verifica el cierre de la no conformidad por la implantación del plan de mejora asociado.	