



IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

código: NCI.PC06.BIBL.2018.2	FECHA: 22-03-2019		
código/nombre proceso/s: PC06.23. APOYO A LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA			
procedencia:		Equipo de proceso	X
Nombre y puesto de la persona (si procede):			
DESCRIPCIÓN El indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles" registra tendencias negativas			
CAUSA: De las 360 consultas, 22 de ellas que corresponde a preguntas vía correo electrónico, llegaron como "Spam" y por ello se atendieron con retraso, ya que se tardó tiempo en detectar que estos correos llegaron			
Procede acciones correctivas:	SÍ	X	NO
Justificación, en su caso, de la no procedencia de acciones:			


IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Propuesta por:	Junta Técnica de Biblioteca a instancias de la Auditoría Interna		
Autorizada por:	No requiere autorización		
Código de las Acciones:	Responsable de implantación:	Director de la Biblioteca	
Descripción genérica de la acción/es: según se describe a continuación			
Fecha prevista de la implantación definitiva de la acción/es correctivas: 30-06-2019			

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
1	ACCIÓN: Establecer un mecanismo en el correo electrónico para evitar correo "Spam" en la cuenta donde se reciben las consultas dirigidas a la Sección de Apoyo a la Investigación, o cualquier otra medida que evite en lo sucesivo este problema, presentando informe a la Dirección de la Biblioteca.	RESPONSABLE: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: 30-06-2019

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
2	ACCIÓN: Solicitar al Servicio de Informática la compra de un software o la adaptación de alguno existente en la UJA para Helpdesk del servicio de Apoyo a la Investigación	RESPONSABLE: Director de la Biblioteca FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: 30-06-2019

CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD/ ACCIONES CORRECTIVAS	
RESPONSABLE/S: (*)	Director de la Biblioteca
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 (**)	

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

(*) 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.PC06.BIBL.2018.2
Código de la acción/es correctivas:	PAC [AIA_2018_PC06_BIBL.2]
Responsable de la verificación: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Fecha prevista de verificación: Auditoría interna, fase de enero
Método de verificación:	
<p>1.- Verificación de un mecanismo en el correo electrónico para evitar correo "Spam" en la cuenta donde se reciben las consultas dirigidas a la Sección de Apoyo a la Investigación, o cualquier otra medida que evite en lo sucesivo este problema, presentando informe a la Dirección de la Biblioteca.</p> <p>2.- Solicitar al Servicio de Informática la compra de un software o la adaptación de alguno existente en la UJA para Helpdesk del servicio de Apoyo a la Investigación.</p> <p>3.- Verificación del cumplimiento del indicador en el ciclo 2019</p>	
Evidencias y registros constatados:	
<p>1.- Se verifica el mecanismo en el correo electrónico para evitar correo "Spam" en la cuenta donde se reciben las consultas dirigidas a la Sección de Apoyo a la Investigación, o cualquier otra medida que evite en lo sucesivo este problema, presentando informe a la Dirección de la Biblioteca. Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 30/01/2020.</p> <p>2.-Verificación de la solicitud al Servicio de Informática la compra de un software o la adaptación de alguno existente en la UJA para Helpdesk del servicio de Apoyo a la Investigación, y la respuesta del Servicio de Informática con fecha 06/03/19.</p> <p>3.- Se verifica el cumplimiento del indicador en el ciclo 2019, alcanza el resultado del 100%.</p>	
Firma de responsable de verificación: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020
Observaciones: No conformidad verificada y cerrada	