

	INFORME DE NO CONFORMIDAD	
	PROCEDENTE DE: Auditoría de 2º seguimiento de certificación Nº: 01A/2019 Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03	R.[PD 04]-01 R.[PD 05]-01 Nº No Conformidad: 1 Fecha: 20/05/2019

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
PROCESO / S:	PC_06.23_APOYO A LA PRODUCCION CIENTIFICA
DESCRIPCIÓN:	
Respecto al requisito de seguimiento, medición, análisis y evaluación: No se muestra el origen de los datos evidenciados en los indicadores de procesos. Indicadores en BIBL: tiempos de atención a consultas sobre producción científica Categoría N.C. Menor	
CAUSA:	
El indicador referido como “tiempos de atención a consultas sobre producción científica”. Se aplica sobre la variable “número de consultas sobre producción científica”, esta variable se define como el número de cuestiones concretas (información puntual propias del servicio de referencia), las cuales pueden llegar llegar mediante tres posibles canales: <ul style="list-style-type: none"> a) consultas vía telefónica, b) consultas vía correo electrónico. c) consultas vía presencial. Sobre las únicas que puede aplicarse el indicador “tiempos de atención a consultas sobre producción científica” es la modalidad vía correo electrónico, ya que las dos restantes, sólo existen dos dimensiones “Si se contestan las consultas / NO se contestan las consultas”. el modo que tiene el servicio de poder cuantificar el tiempo en contestar las consultas vías correo es mediante un servicio de análisis de buzones de correos, en el caso de la sección de apoyo a la investigación utiliza la aplicación gratuita: Email Meter – Email Analytics & Statistics . Esta herramienta envía un informe mensual sobre las estadísticas de los tiempos de respuestas de los correos. Una vez recibido, se recopila la métrica y se acumula en la estadística general de las métricas que son enviadas a Dirección, no guardándose, hasta el momento, los históricos una vez acumulados. Esta puede ser la causa por la que no se mostraron el origen de los datos evidenciados ya que si se mostraron los datos enviados, aunque no el histórico en detalle.	
DETECTADA POR:	FIRMA RESPONSABLE PROCESO AUDITADO:
Informe de auditoría de certificación de fecha 24/04/2019 (Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03).	JARILLO CALVARRO SEBASTIAN CARLOS - 24223848H <small>Firmado digitalmente por JARILLO CALVARRO SEBASTIAN CARLOS - 24223848H Fecha: 2019.05.21 14:35:44 +02'00'</small>
Auditor Jefe:	Nombre
La firma procede en caso de no conformidades identificadas en auditorías o seguimientos realizados por auditores internos	
Observación:	

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS			
PROCEDE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS:		Sí	No
		X	
JUSTIFICACIÓN, EN SU CASO, DE LA NO PROCEDENCIA DE ACCIONES			
<p>DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA SOLUCIÓN O ACCIONES TOMADAS Para mostrar en cualquier momento el nivel de detalle y origen en la toma de datos para comprobar las métricas acumuladas mensuales en relación a los tiempos de respuestas de las consultas relativas a Producción Científica vía email. Se propone guardar los históricos acumulados del informe enviado por la herramienta Email Meter – Email Analytics & Statistics.</p>			

FICHA DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN/ES PROPUESTA/S:	IMPLANTACIÓN
	<p>ACCIÓN:</p> <p>Crear un espacio colaborativo (Drive de Google) con un documento tipo plantilla accesible por parte de Dirección así como por los responsable Auditores donde puedan acceder a tiempo real y ver los datos recabados tantos históricos como actuales relativos al indicador tiempos de atención a consultas sobre producción científica.</p> <p>De esta manera se mostrarán el origen de los datos evidenciados en los indicadores de procesos vinculados a esta sección.</p> <p>El espacio ya ha sido creado y se puede acceder haciendo click aquí: origen de los datos estadísticos proceso PC 6</p> <p>De manera concreta la información que se quiere poder evidenciar está en la hoja "Email" y la información que se ofrece es:</p> <p>Email address; Nº Messages; Best contact time; My response time; Mes-año</p> <p>Y será actualizada al término de cada mes</p>	<p>RESPONSABLE:</p> <p>Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación</p>
		<p>FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN:</p> <p>20/05/2019</p>
	<p>PROPUESTA POR: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación</p>	<p>FIRMA DEL RESPONSABLE:</p>  <p>J. Navarro 32099302</p>

FICHA DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN/ES PROPUESTA/S:	IMPLANTACIÓN
	<p>ACCIÓN:</p>	<p>RESPONSABLE:</p>
		<p>FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN:</p>
	<p>PROPUESTA POR:</p>	<p>FIRMA DEL RESPONSABLE:</p>

CONTROL DE AUTORIZACIONES

FIRMA DEL GERENTE, O FIRMA DEL RESPONSABLE DE CALIDAD	
--	--

FICHA DE VERIFICACIÓN

RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	FECHA PREVISTA DE VERIFICACIÓN: Programa auditoria interna
--	--

MÉTODO DE VERIFICACIÓN:

1. Verificación de la aplicación informática para el control del indicador y origen de los datos.
- 2.- Verificación el sistemática de medición del indicador de tiempos de atención a consultas sobre producción científica, el cómputo de las consultas sólo por vía correo electrónico e integridad de los datos.

EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS:

Respecto a los indicadores de proceso PC 06.23. Apoyo a la producción científica que tiene establecida una No Conformidad de Auditoría Externa del ciclo 2018, se informa que no es posible cerrarla al no poderse verificar la integridad de los datos.

Se informa que se ha solicitado al Servicio de Informática una aplicación “helpdesk”, que permita la sistematización y control de la gestión del proceso.

No obstante hasta que se implante la aplicación solicitada, se recomienda para permitir el cierre de la No conformidad en este ciclo de gestión, adoptar las medidas de corrección inmediatas para asegurar la integridad de los datos, ya que la aplicación actualmente utilizada no es fiable, sistematizar las consultas por ejemplo por expedientes en la aplicación Gmail, para verificar la trazabilidad del proceso y las fechas definitivas de resolución, revisar los tiempos de respuesta etc...

Por otra parte también se podría respecto al indicador de tiempos de respuesta a consultas, establecer una segmentación, por ejemplo según complejidad de las consultas realizadas.

También respecto a los criterios de medición, vía telefónica, correo electrónico y vía presencial, se recomienda que los criterios de medición deberían ser comunes a todos los indicadores del proceso, siguiendo las indicaciones establecidas por el propio Servicio en la No conformidad Externa, que permitan verificar su integridad.

Auditoria fecha 17/03/2021

- 1.- Se verifica la sistemática de seguimiento de las solicitudes de apoyo a la investigación, se ha establecido una sistema de etiquetado en Gmail según temática, se ha establecido una plantilla donde se clasifican las consultas según la vía de entrada, computándose en el indicador las consultas vía e-mail. Esta solución se ha establecido pendiente de la implantación de una solución informática “Helpdesk”.
- 2.- Se verifica la integridad de los datos en la plantilla de control, a través de dos consultas de apoyo a la investigación:
 - a) Solicitud de temática sobre repositorios de la persona identificada con las siglas SEU, solicitud de fecha

02/01/2021 fecha de contestación 07/01/2021, se verifica a través del enlace de la plantilla la trazabilidad de la solicitud y las fechas indicadas.

b) Solicitud de temática sobre índices de calidad de publicaciones de la persona identificada con las siglas MAM, solicitud de fecha 11/01/ 2021, fecha contestación el mismo día, se verifica a través del enlace de la plantilla la trazabilidad de la solicitud y las fechas indicadas.

FIRMA DEL RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:

Luis Espinosa de los Monteros Moreno

FECHA CIERRE DE LA VERIFICACIÓN:

17/03/2021

OBSERVACIONES:

No conformidad verificada y cerrada en el ciclo 2020

30/10/2019 No conformidad abierta para el próximo ciclo 2020