



IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

código: NCI.PC09.SGA.2019.1

FECHA: 05/02/2020

código/nombre proceso/s:

PC 09.3-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula

procedencia:

Equipo de proceso

X

Nombre y puesto de la persona (si procede):

DESCRIPCIÓN

Los indicadores I-[PC09.3]-05 no han alcanzado el objetivo establecido, según se evidencia en la medición del ciclo de gestión 2019.

CAUSA:

Problemas, en ocasiones no necesariamente achacables al SGA, como los incidencias informáticas así como la necesidad de controlar el sistema de medición de las incidencias y la periodización del control de estas

Procede acciones correctivas:

SÍ

X

NO

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

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Propuesta por: Jefe del Servicio de Gestión Académica

Autorizada por: No requiere autorización

Código de las Acciones:

Responsable de implantación: Jefe del Servicio de Gestión Académica

Descripción genérica de la acción/es:

Según se describe en las fichas de acciones correctivas siguientes.

Fecha prevista de la implantación definitiva de la acción/es correctivas: Curso 2020-21

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
1	ACCIÓN: Revisión de incidencias de forma desglosada y controlando períodos de medición de estas	RESPONSABLE: Jefe del SGA FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Curso 2020-21

CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD/ ACCIONES CORRECTIVAS	
RESPONSABLE/S: (*)	Jefe de Servicio de Gestión Académica
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 procede

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

(*) 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.PC09.SGA.2019.1
Código de la acción/es correctivas:	PAC [AIA_2019_PC09_SGA]
Responsable de la verificación:	Fecha prevista de verificación:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno 	Plan de auditoría interna marzo
Método de verificación:	
<ol style="list-style-type: none"> 1- Revisión de incidencias de forma desglosada y controlando períodos de medición de estas 2- Medidas que adopta el Servicio para controlar el cumplimiento del indicador. 	
Evidencias y registros constatados:	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- El Servicio en el curso 2020-21 ha confirmado la percepción que tenía de que un porcentaje muy alto de las incidencias lo son de tipo técnico, como demuestra en informe desglosado por tipo de incidencia, en las que no se puede influir desde el SGA. 2.- Las medidas que han adoptado es establecer como valor objetivo del indicador un 10% 	
Firma de responsable de verificación:	Fecha cierre de la verificación:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. 	15/03/2021
Observaciones:	
No conformidad verificada y cerrada	