



ica

 	FICHA NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS. INTERNAS.	
	INFORME DE NO CONFORMIDADES / ACCIONES CORRECTIVAS. INTERNA DE PROCESOS	

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
código:	NCI.PC04.SINF-2019.01	FECHA:	18/2/2020
código/nombre proceso/s:	PC 04. Gestión del mantenimiento		
procedencia:	Observación directa		<i>Equipo de proceso</i> X
Nombre y puesto de la persona (si procede):	Grupo de calidad del Servicio de Informática		
DESCRIPCIÓN:	Se identifican riesgos en la configuración del entorno de virtualización de servidores que amenazan la continuidad de los servicios.		
CAUSA:	No se aplican suficientes medidas de control preventivas en el proceso de gestión del entorno de virtualización de servidores (VMware)		
	Evidencia: El 21/01/20 se realizan actuaciones en uno de los servidores físicos que conforman el entorno de virtualización USIG, sin desacoplar los volúmenes de datos. El formateo de dicho servidor provoca la pérdida de todas las máquinas virtuales del entorno.		
Procede acciones correctivas:	SÍ	X	NO
Justificación, en su caso, de la no procedencia de acciones:			

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS	
Propuesta por:	JEFA DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA
Autorizada por:	NO REQUIERE AUTORIZACIÓN
Código de las Acciones:	Responsable de implantación: Jefa del servicio de informática
Descripción genérica de la acción/es: Según se describe a continuación	
Fecha prevista de la implantación definitiva de la acción/es correctivas:	30/6/2020

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
1	<p>ACCIÓN: Revisar el programa de mantenimiento preventivo de los servicios críticos e incluir medidas preventivas específicas para los entornos de virtualización de servidores</p> <p>Hito 1. Revisar el plan de acciones preventivas</p> <p>Hito 2. Elaborar y distribuir manual de operaciones para el entorno de virtualización VMWARE</p>	<p>RESPONSABLE: Jefa del Servicio de Informática</p> <p>FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: 30/6/2020</p>

CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD/ ACCIONES CORRECTIVAS	
RESPONSABLE/S: (*)	Jefe del Servicio de Informática
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.PC04.SINF-2019.01
Código de la acción/es correctivas:	PAC [AIA_2019_PC04_SINF.01]
Responsable de la verificación: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Fecha prevista de verificación: Plan de auditoría interna Marzo.
Método de verificación: 1.- Verificación de la modificación del plan de acciones preventivas y la inclusión de medidas preventivas específicas para los entornos de visualización de servidores. 2.- Verificación de la creación y distribución del manual de operaciones para el entorno de virtualización VMWRE	
Evidencias y registros constatados: Se verifica la realización: Hito1. Revisar el plan de acciones preventivas. IMPLANTADO <ul style="list-style-type: none"> - Final de junio 2020. Se revisa el plan de acciones preventivas y se incluye un apartado para los entornos de virtualización de servidores. - 09/07/2020 envío de correo a Aida con las modificaciones. - Evidencia: plan de mantenimiento preventivo 2020 Hito 2. Elaborar y distribuir manual de operaciones para el entorno de virtualización VMWARE. IMPLANTADO <ul style="list-style-type: none"> - 29/06/2020. Se elabora un manual de operaciones. - 16/07/2020 Se comunica a la Jefa de Servicio y Jefes de Unidad el enlace para poder consultarlo. - Evidencia: Manual de operaciones de Entornos Virtualización. 	
Firma de responsable de verificación:	Fecha cierre de la verificación: 10/03/2021
Observaciones: No conformidad verificada y cerrada.	