



IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

código: NCI.PC04.SINF-2019.02	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 servicio de gestión de encuestas.			
CAUSA: Los datos del sistema de encuestas de la Universidad se han perdido y no ha sido posible recuperarlos, pues no se dispone de copias de seguridad de ellos. Evidencia: El 21/1/20 se formatea por error el servidor que alberga el servicio de encuestas que incluía tanto el aplicativo como los datos.			
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 la configuración del servicio de encuestas y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos.</p> <p>Hito 1. Instalar servidor y aplicativo de gestión de encuestas</p> <p>Hito 2. Definir y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos</p>	<p>RESPONSABLE:</p> <p>Jefa de la Unidad de Sistemas de Gestión Universitaria</p> <p>FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN:</p> <p>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-2019.02
Código de la acción/es correctivas:	PAC [AIA_2019_PC04_SINF.02]
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 instalación del servidor y aplicativo de gestión de encuestas 2.- Verificación de la definición y activación de medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos.	
Evidencias y registros constatados: Se ha verificado según la información enviada por el Servicio de Informática la realización: Hito 1. Instalar servidor y aplicativo de gestión de encuestas. IMPLANTADO Se ha instalado un servidor virtual: Sistema operativo Centos 8 Php (versión 7.2.11) y los siguientes módulos php-mbstring (8.0.17), php-pdo, php-xml, php-mysqlnd, php-json, php-gd, php-pecl-zip.x86_64 Gestor de base de datos: Mariadb-server (version 15.1 Distrib 10.3.17) Software de encuestas: Limesurvey (versión 4.1.3+200213) Se diseñó la plantilla adaptada a los estilos de la UJA. Con fecha 26 de febrero queda el servidor con todo el software instalado a disposición de los usuarios gestores para que carguen las encuestas. A fecha 5 de marzo entra en funcionamiento el aplicativo de gestión de encuestas para todos los usuarios. Hito 2. Definir y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos. IMPLANTADO El 27 de febrero se hizo una copia (histórica) con todo el software configurado. Se han programado copias de seguridad semanales del servidor virtual. Para minimizar el riesgo se guardan las 2 últimas copias. Se ha implementado un script para realizar un export diario de los datos para minimizar la pérdida en caso de problemas con el servidor.	
Firma de responsable de verificación:	Fecha cierre de la verificación: 10/03/2021
Observaciones: No conformidad verificada y cerrada	