

  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	INFORME DE NO CONFORMIDAD	
	PROCEDENTE DE: Auditoría de 2º seguimiento de certificación Nº: 01D/2019 Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03	R.[PD 04]-01 R.[PD 05]-01
		Nº No Conformidad: 1 Fecha: 16/05/19

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
PROCESO / S:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
DESCRIPCIÓN: No se está evaluando el grado de satisfacción de los asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por el SACU, siendo un requisito de calidad derivado de las necesidades y expectativas de los grupos de interés establecido en el Anexo VI del PC 11.	
Categoría N.C. Menor	
CAUSA: No se ha sistematizado la gestión de todas las encuestas de las actividades que realiza el Servicio de actividades culturales. Así como las necesidades de la Universidad sobre el sistema de control de asistencia, por lo que estas se realizan fundamentalmente en la programación de los cursos de mayores y otras con efectos académicos (reconocimientos de créditos).	
DETECTADA POR:	FIRMA RESPONSABLE PROCESO AUDITADO:
Informe de auditoría de certificación de fecha 24/04/2019 (Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03).	
Auditor Jefe:	Nombre
La firma procede en caso de no conformidades identificadas en auditorías o seguimientos realizados por auditores internos	Manuel Correa Vilches
Observación:	

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS						
PROCEDE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS:			<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>X</td> <td>No</td> </tr> </table>	Sí	X	No
Sí	X	No				
JUSTIFICACIÓN, EN SU CASO, DE LA NO PROCEDENCIA DE ACCIONES						
DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA SOLUCIÓN O ACCIONES TOMADAS Identificaremos el mapa de necesidades de realización de encuestas y de control de actividades de las funciones que se integran en la cultura universitaria, para proceder a la revisión y diseños necesarios que refuerce el actual sistema implantado. La sistematización de la ejecución se realizará mediante la elaboración de una instrucción técnica que se incorporará a la documentación del proceso.						

FICHA DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN/ES PROPUESTA/S:	IMPLANTACIÓN
	ACCIÓN: Hemos programado una serie de reuniones del Servicio de Actividades Culturales en las que está previsto acometer las acciones de mejora. Se incluirá un mapa de necesidades de encuestas de satisfacción (siguiendo la recomendación general del Informe de Auditoría), así como la identificación, según instrucciones de dirección, de control sobre aquellas actividades de cultura universitaria. Una vez disponible, se preparará una instrucción técnica y se revisará y diseñarán las encuestas de satisfacción para los asistentes a las actividades programadas, así como el control de asistencia de las actividades gestionadas por el SACU, según el mapa de necesidades.	RESPONSABLE: Manuel Correa Vilches FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Julio de 2019 FIRMA DEL RESPONSABLE:
	PROPUESTA POR:	

FICHA DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN/ES PROPUESTA/S:	IMPLANTACIÓN
	ACCIÓN: Con el mapa de necesidades realizado, procederemos a valorar la necesidad de revisión de la identificación de necesidades, expectativas y factores de calidad de nuestros clientes, que servirá de entrada para la revisión y diseño de encuestas y contrastar los resultados obtenidos.	RESPONSABLE: Manuel Correa Vilches FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Julio de 2019

		FIRMA DEL RESPONSABLE:
	PROPUESTA POR:	

CONTROL DE AUTORIZACIONES	
FIRMA DEL GERENTE, O FIRMA DEL RESPONSABLE DE CALIDAD	

FICHA DE VERIFICACIÓN	
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN:	FECHA PREVISTA DE VERIFICACIÓN:
MÉTODO DE VERIFICACIÓN:	
EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS:	
FIRMA DE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:	FECHA CIERRE DE LA VERIFICACIÓN:
OBSERVACIONES:	