



IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Código: NCI.PC06.SPE.2019.1

FECHA: 23/01/2020

Código/nombre proceso/s: PC6.30. Retroalimentación de los grupos de interés

Procedencia:

Equipo de proceso

X

Nombre y puesto de la persona (si procede):

DESCRIPCIÓN

Inoperancia de la aplicación Limesurvey desde el 21 de enero impidiendo tanto el lanzamiento de encuestas como la obtención de la información según planificación establecida en los sistemas de gestión y de calidad. Igualmente, se ha producido la pérdida de las respuestas de los cuestionarios que estaban activos en la fecha indicada. En concreto, no se han podido lanzar 7 encuestas generales que estaban planificadas en el mes de febrero y 2 han interrumpido su activación que se produjo en enero. No se han podido obtener las respuestas de 15 encuestas post-servicio, dado que su periodo de activación, al ser de carácter continuado a lo largo del año natural, finaliza en diciembre y en enero. Asimismo, se ha perdido la información de la encuesta de opinión del alumnado sobre la actividad docente correspondientes al primer cuatrimestre puesto que el periodo de activación concluye el 30 de junio. Por último, se ha producido un retraso en el lanzamiento de 1 encuestas del Programa FoCo, cuya activación se realiza a demanda, por indicación del coordinador de cada curso.

CAUSA:

Incidencia técnica en los sistemas informáticos gestionados por el Servicio de Informática afectando al funcionamiento de gran parte de los servicios TIC ofrecidos a la comunidad universitaria, y en concreto a la plataforma de gestión de encuestas.

Procede acciones correctivas:

SÍ

X

NO

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

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Propuesta por: Jefe de Sección de Planificación y Organización

Autorizada por: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación

Código de las Acciones:

Responsable de implantación: Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación

Descripción genérica de la acción/es:

Establecer las medidas encaminadas a minimizar el impacto de la falta de resultados de retroalimentación con los grupos de interés en los procesos de decisión y aprendizaje asociados a los sistemas de gestión y de calidad, así como

de los resultados sobre la actividad docente en los procesos de evaluación y acreditación del profesorado de la Universidad de Jaén.

En concreto, se describen en las fichas de acciones correctivas siguientes:

Fecha prevista de la implantación definitiva de la acción/es correctivas: Condicionada a las actuaciones correctivas y de mejora determinadas por el Servicio de Informática.

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
1	ACCIÓN: Comunicar a los órganos decisorios, el alcance y efectos de la incidencia identificando la tipología de encuestas, grupos de interés y unidades afectadas, así como las posibilidades y acciones de solvencia que se adoptan y proponen, considerando la interrelación de este proceso con los procesos de seguridad y mantenimiento del Servicio de Informática.	RESPONSABLE: Jefe del SPE FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: 28/01/2020-07/02/2020

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
2	ACCIÓN: Proceder al lanzamiento de las 9 encuestas generales de forma que las Unidades puedan obtener resultados de satisfacción que posibiliten o bien el análisis en el ciclo de gestión 2019 o bien integrarlo al estudio de tendencias en posteriores ciclos. Igualmente, se reactivará el lanzamiento de la encuesta FoCo asegurando la obtención de los resultados correspondientes al primer cuatrimestre del curso académico.	RESPONSABLE: Jefe del SPE FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Condicionada a la operatividad del Limesurvey

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN

3	ACCIÓN: Remitir a las Unidades con encuestas post-servicio gestionadas por el SPE los nuevos enlaces que dan acceso a los cuestionarios a efectos de su activación en los canales establecidos para ello.	RESPONSABLE: Jefe del SPE
		FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Condicionada a la operatividad del Limesurvey

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
4	ACCIÓN: Reactivar las claves de la encuesta de actividad docente correspondiente al primer cuatrimestre posibilitando su cumplimentación y la obtención de resultados relativos al presente curso académico	RESPONSABLE: Jefe del SPE
		FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Condicionada a la operatividad del Limesurvey

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
Nº	ACCIÓN PROPUESTA	IMPLANTACIÓN
5	ACCIÓN: Reforzar la gestión de los riesgos del sistema de información de los grupos de interés en interrelación con las acciones que adopte el Servicio de Informática. Partiendo de estas, se adoptarán las medidas adicionales del proceso PC6.30. Retroalimentación de los grupos de interés.	RESPONSABLE: Jefe del SPE
		FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN: Condicionada al plan de mejoras que adopte el Servicio de Informática.

CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD/ ACCIONES CORRECTIVAS	
RESPONSABLE/S: (*)	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación

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 (**)	Procede

CONTROL DE AUTORIZACIONES (*)	
Código de la No conformidad:	
Código de la acción/es correctivas:	
FIRMA DEL VICERECTOR 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_PC06_SPE_2019.1
Código de la acción/es correctivas:	
Responsable de la verificación:	Fecha prevista de verificación:
Manuel Aranda Fontecha	12/04/2021
Método de verificación:	
Verificación de la ejecución de las acciones correctivas propuestas.	
Evidencias y registros constatados:	
<p>Se ha verificado según la información suministrada por el Servicio de Planificación la realización de las siguientes acciones correctivas:</p> <p>1ª.- Se verifica con lo indicado en el acta del Comité de Calidad de 07/02/2020.</p> <p>2ª.- La aplicación Lime Survey se recuperó el 05/03/2020, posteriormente se realizaron tareas de carga de las encuestas, no pudiendo lanzarse las que quedaron sin realizar o se perdieron los datos del ciclo 2019. Se verifica según la planificación se han lanzado todas las del ciclo siguiente 2020, y se estudiará la tendencia de las Encuestas Generales obviando, en aquellos casos, que no se disponga de la información del ciclo 2019. En cuanto al lanzamiento de la encuesta FoCo asegurando la obtención de los resultados correspondientes al primer cuatrimestre del curso académico, aun habiendo preparado el SPE se determina por parte del Director de Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria (correo electrónico 01/07/2020), la no idoneidad y utilidad del lanzamiento de estas encuestas, tras retomar este asunto en el mes de julio de 2020 tras la situación del estado de alarma y confinamiento.</p> <p>3ª.- Se verifica que con fecha 23/04/2020 se reanudan las encuestas post-servicio gestionadas por el SPE, enviando los enlaces nuevos. Se comprueba con el correo enviado en esa fecha a la Jefatura del Servicio de Gestión de la Investigación.</p> <p>4ª.- Se verifica que el SPE ha reactivado las claves de la encuesta de actividad docente correspondiente al primer cuatrimestre posibilitando su cumplimentación y la obtención de resultados relativos al presente curso académico, mediante el archivo de resultados de las encuestas y la comunicación realizada por correo electrónico a un PDI con fecha 10/03/2020 de las claves definitivas para las encuestas del 2º cuatrimestre, ya que en el 1er. cuatrimestre no pudieron realizarse finalmente.</p> <p>5ª.- Se verifica que el SPE ha establecido como medidas adicionales en encuestas de gran tamaño y continuas como las de la Actividad Docente y CEALM, la realización de copias de seguridad propias a partir del ciclo 2020, evidenciándose las realizadas el 15/01/21, 07/04/21 y otras dos previstas en el mes de mayo y junio de 2021. Estas medidas son independientes de las establecidas por el Servicio de Informática en sus NCI.PC04.SINF-2019.01 y NCI.PC04.SINF-2019.02, que a fecha de realización de esta verificación están cerradas.</p>	
Firma de responsable de verificación:	Fecha cierre de la verificación:
	15/04/2021
Observaciones:	