

PROCEDIMIENTO	Mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los Centros de Asistencia a la Investigación (CAI)	CÓDIGO:	
----------------------	--	----------------	--

DATOS GENERALES

Area Funcional:	Apoyo a la docencia y la investigación
Órgano/s Competente/s UCM:	Vicerrectorado de Calidad
Órgano Competente (Otras Administraciones y OO):	
Unidad Responsable:	Oficina para la Calidad
Otras Unidades/ Servicios Implicados:	
Otras Administraciones/ Organismos Implicados:	
Destinatarios (N):	Otro: CAI
Objeto:	Mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los Centros de Asistencia a la Investigación con la Norma ISO 9001
Modalidades:	
Procedimiento Precedente:	
Procedimiento/s Intermedio/s:	
Procedimiento Consecuente:	

DATOS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Formas de Inicio:	Otra/Primera Actividad: Seguimiento interno y externo anual
Solicitante:	Otro:
Formularios:	Código y Denominación:
Documentación:	Especificar:
Lugar y Forma de Presentación:	Lugar: Forma:
Plazo de Presentación:	Días: Meses:
Formas de Terminación:	
Órgano/s de Resolución:	
Plazo de Resolución:	Días: Meses:
Plazo Medio Resolución/Ejecución:	Días:
Exigencia de Notificación:	
Efectos Silencio Administrativo:	
Recursos:	Otro: Plazo (meses): Plazo:
Normativa Básica:	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid. Norma ISO 9001
Normativa de Tramitación:	

DATOS PARA TRAMITACION ELECTRONICA

Sistema de Identificación:	Usuario y contraseña
Nivel Actual Automatización	
Sistemas o Aplicaciones Informáticas Utilizadas:	Plataforma de gestión de los CAI (PCAI) Otro:
Nivel de Interactividad:	

DATOS CUANTITATIVOS

Periodicidad (Normativa):	
Períodos Mayor Carga Trabajo:	Períodos Menor Carga Trabajo:

FASES O TRÁMITES DEL PROCEDIMIENTO

1	AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO
2	AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO
3	JORNADA DE DIFUSIÓN DE LOS CAI
4	IMPLANTACIÓN DEL sgc PARA NUEVOS CAI

OBSERVACIONES

--

PROCEDIMIENTO		Mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los Centros de Asistencia a la Investigación (CAI)								CÓDIGO		
Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD (Sección) TRAMITADORA	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO.	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFFECTOS	TIEMPO MÍNIMO	TIEMPO MÁXIMO	INDICADOR
1	AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO											
1.1	Preparación de la auditoría	Preparación de la documentación a revisar y de los cronogramas para las visitas.		Oficina para la Calidad		Informáticos				20:00:00	30:00:00	Nº auditorías internas CAI
1.2	Encuesta satisfacción clientes y usuarios	Elaboración, tratamiento y envío de las encuestas de satisfacción a los clientes.		Oficina para la Calidad		Informáticos	Correo electrónico			15:00:00	20:00:00	Nº auditorías internas CAI
1.3	Plan de auditoría	Previsión de los procedimientos a auditar en la visita.		Oficina para la Calidad		Informáticos				5:00:00	6:00:00	Nº auditorías internas CAI
1.4	Revisión documentos comunes SIGCAL	Análisis de los procesos operativos, seguimiento de indicadores, revisión de procedimientos generales y actualización de la documentación.		Oficina para la Calidad		Informáticos				25:00:00	30:00:00	Nº revisiones SIGCAL
1.5	Visita CAI	Realización de la auditoría interna conforme a la Norma ISO 9001.		Oficina para la Calidad		Presencial				4:00:00	5:00:00	Nº auditorías internas CAI
1.6	Informe Auditoría Interna de Seguimiento	Análisis de la información obtenida y elaboración de informe, incluyendo las no conformidades detectadas, recomendaciones de mejora u otras observaciones.		Oficina para la Calidad		Informáticos		Informe auditoría		15:00:00	20:00:00	Nº informes auditoría interna CAI
1.7	Remisión del Informe Auditoría Interna	Remisión del Informe de Auditoría a cada CAI y resolución de consultas planteadas		Oficina para la Calidad		Informáticos	Correo electrónico			2:00:00	4:00:00	Nº auditorías internas CAI
1.8	Ejecución de acciones correctivas	Comprobación de la ejecución de las acciones correctivas en función de la propuesta realizada en el Informe, sobre las no conformidades detectadas.		Oficina para la Calidad	Responsable de calidad CAI					4:00:00	5:00:00	Nº comprobaciones acciones correctivas CAI
1.9	Memoria Actividad	Elaboración de la Memoria de actividad conjunta de todos los CAI.		Oficina para la Calidad		Informáticos		Memoria actividad		25:00:00	35:00:00	Nº Memorias actividad CAI
1.10	Informe encuesta satisfacción clientes y usuarios	Análisis de los datos resultantes de las encuestas y elaboración de los informes de cada Centro.		Oficina para la Calidad		Informáticos		Informe resultados encuestas CAI		2:00:00	3:00:00	Nº auditorías internas CAI
2	AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO											
2.1	Preparación de la auditoría	Coordinación de las visitas con la empresa auditora y los CAI.		Oficina para la Calidad						8:00:00	16:00:00	Nº auditorías externas CAI
2.2	Plan de auditoría	Recepción del plan de auditoría elaborado por una empresa auditora, y remisión del mismo a los CAI auditados.		Oficina para la Calidad	Empresa Auditora	Informáticos	Correo electrónico			2:00:00	4:00:00	Nº auditorías externas CAI
2.3	Revisión documentos comunes SIGCAL (Coordinación de Calidad)	Auditoría de la parte común (análisis de los procesos operativos, seguimiento de indicadores, revisión de procedimientos generales, etc.).		Oficina para la Calidad		Informáticos				4:00:00	5:00:00	Nº revisiones documentos comunes SIGCAL
2.4	Visita CAI (muestreo)	Realización de la auditoría externa conforme a la Norma ISO 9001 y asistencia a la empresa auditora.		Oficina para la Calidad	Empresa Auditora					12:00:00	16:00:00	Nº auditorías externas CAI
2.5	Informe auditoría externa de Seguimiento	Recepción del informe y remisión del mismo a los CAI		Oficina para la Calidad	Empresa Auditora	Informáticos		Informe de Auditoría Externa		1:00:00	2:00:00	Nº informes auditoría externa CAI
2.6	Comprobación de ejecución de acciones correctivas	Comprobación de la ejecución de las acciones correctivas en función de la propuesta sobre las no conformidades detectadas.		Oficina para la Calidad	Responsable de calidad CAI					0:30:00	1:00:00	Nº auditorías externas CAI

PROCEDIMIENTO	Mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los Centros de Asistencia a la Investigación (CAI)									CÓDIGO	
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------	--

Nº	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	UNIDAD (Sección) TRAMITADORA	OTRAS UNIDADES (Servicios UCM) / ADMONES. Y OO.	MEDIOS	SISTEMAS	DOCUMENTOS	EFFECTOS	TIEMPO MÍNIMO	TIEMPO MÁXIMO	INDICADOR
2.7	Emisión Certificados Calidad ISO 9001:2008	Recepción de los certificados y remisión de los mismos a los Centros.		Oficina para la Calidad	Empresa Auditora			Certificados Calidad		1:00:00	2:00:00	Nº auditorías externas CAI
3	JORNADA DE DIFUSIÓN DE LOS CAI											
3.1	Preparación y organización de la jornada	Elaboración de documentación, invitaciones, ponencias, reserva y preparación espacios.		Oficina para la Calidad		Informáticos				20:00:00	40:00:00	Nº jornadas difusión CAI
3.2	Asistencia a la jornada	Asistencia a las jornadas								8:00:00	10:00:00	Nº jornadas difusión CAI
4	IMPLANTACIÓN DEL sgc PARA NUEVOS CAI											
4.1	Preparación implantación sistema calidad	Apoyo al CAI para la implantación del SGC: preparación de documentación, apoyo en la definición de los procesos, instrucciones técnicas, bases de datos, revisión de procedimientos y realización de una auditoría interna previa y revisión de no conformidades		Oficina para la Calidad		Informáticos				70:00:00	100:00:00	Nº preparaciones implantación sistema calidad