



**Título: P.G.INCIDENCIAS – PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, DESVIACIONES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

Nº: .....

Fecha: octubre 2015

**ESCRITO POR:**

**APROBADO Y DISTRIBUIDO POR:**

Javier Moya

Dirección General / Dtor de Calidad

**ÍNDICE:**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. METODOLOGÍA**
- 5. ANEXOS**

**PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, DESVIACIONES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**



## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática para asegurar la correcta gestión de:

- Quejas (No tramitadas como Reclamación – ver P.G.RECLAMACIONES) o Sugerencias de cualquiera de las partes interesadas
- Planes de acciones derivados del análisis de causas realizado sobre situaciones reales que provocan la aparición/ocurrencia de Incidentes, accidentes, desviaciones, observaciones, ....
- Incidencias internas detectadas en proceso de certificación
- Siniestros acaecidos que hayan afectado personas o bienes propiedad de OCA CERT
- Incidentes/Accidentes del tipo que sean: laborales, medioambientales, ...
- Infracciones del código deontológico, principios y compromisos asumidos
- Incidentes con equipo e infraestructura que pueda tener alguna repercusión sobre el proceso de certificación
- Actuaciones (a modo de acción correctiva o de **oportunidades** mejora) derivadas de decisiones acordadas en transcurso de revisiones por la Dirección, y de las que se quiera hacer seguimiento y evaluar su eficacia

que puedan detectarse en desarrollo de actividad de OCA CERT.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a la gestión de cualquiera de éstas, independientemente de su procedencia.

Cualquier persona que trabaje o colabore con OCA CERT en el desarrollo de actividades de certificación, tiene la obligación (por las vías que considere: teléfono, mail, fax, ..) de poner en conocimiento de:

- Dirección de Programación y Seguimiento
- Director Comercial
- Director de Calidad
- Director de Zona de Explotación
- Responsable de Unidad Técnica
- Responsable Técnico de Zona

la detección de cualquiera de estas circunstancias, para poder posibilitar un tratamiento apropiado.

El registro de tales comunicaciones, estará a cargo de éstos mismos responsables.

El tratamiento estará al cargo del responsable del área o función en la que se haya detectado tal incidencia. En cualquier caso, el Director de Calidad, velará por hacer seguimiento de que todas las incidencias registradas sean tratadas por el responsable adecuado. Así, en caso de duda, asignará tal responsabilidad al responsable que crea apropiado.

Periódicamente, y para el desarrollo de las evaluaciones del desempeño y la revisión por la dirección, el Director de Calidad valorará los resultados de esta gestión.



### 3. DEFINICIONES

---

### 4. METODOLOGÍA

#### 4.1. Gestión de las Incidencias y su tratamiento

En los casos en los indicados el responsable al que se le ha comunicado la misma, deberá registrarla convenientemente en el formato de Registro y tratamiento de Incidencias y Reclamaciones:

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR NORMA

Fecha	TIPO	TRAZABILIDAD ORIGEN	Norma	Codificación Trazable	DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS	ACCIÓN PREVISTA	RESPONSABLE	PLAZO	RESULTADO EVIDENCIA	EFECTIVIDAD EVIDENCIA	SECTOR VALUACIÓN EVIDENCIA	RESPONSABLE VALUACIÓN EVIDENCIA	PLAZO VALUACIÓN EVIDENCIA	RESULTADO VALUACIÓN EVIDENCIA	EFECTIVIDAD VALUACIÓN EVIDENCIA	Observaciones
10/06/2011	NO CONFORMIDAD AUDITORIA INTERNA	MAC	ISO 9001	NC1	El informe de auditoría realizada en los departamentos de registro contable, de control y de la auditoría realizada para verificar el estado de desarrollo del sistema.	Se sugiere caso de control de la infraestructura en general de los computadores en el nivel de gestión de la empresa. Modificar el procedimiento P. 7.4.1.01. de modo que se incluya, además del personal de soporte técnico, al personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad. Se sugiere que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Modificar el procedimiento P. 7.4.1.01. de modo que se incluya, además del personal de soporte técnico, al personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad. Se sugiere que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Juan Miguel Palacios / Juan Miguel Palacios	06/06/2011	Realizado el 04/06/2011	SI	Analizar el incidente de conformidad para determinar el cumplimiento de los requisitos.	Juan Miguel Palacios	06/06/2011			
10/06/2011	NO CONFORMIDAD AUDITORIA INTERNA	MAC	ISO 9001	NC1	El informe de auditoría realizada en los departamentos de registro contable, de control y de la auditoría realizada para verificar el estado de desarrollo del sistema.	Se sugiere caso de control de la infraestructura en general de los computadores en el nivel de gestión de la empresa. Modificar el procedimiento P. 7.4.1.01. de modo que se incluya, además del personal de soporte técnico, al personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad. Se sugiere que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Modificar el procedimiento de desarrollo de software para que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Juan Miguel Palacios / Juan Miguel Palacios	06/06/2011	Realizado el 04/06/2011	SI	Analizar el incidente de conformidad para determinar el cumplimiento de los requisitos.	Juan Miguel Palacios	06/06/2011			
10/06/2011	NO CONFORMIDAD AUDITORIA INTERNA	MAC	ISO 9001	NC1	El informe de auditoría realizada en los departamentos de registro contable, de control y de la auditoría realizada para verificar el estado de desarrollo del sistema.	Se sugiere caso de control de la infraestructura en general de los computadores en el nivel de gestión de la empresa. Modificar el procedimiento P. 7.4.1.01. de modo que se incluya, además del personal de soporte técnico, al personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad. Se sugiere que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Comunicar a los auditados y al personal de desarrollo de software para que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Juan Miguel Palacios	06/06/2011	Realizado el 04/06/2011	SI	Analizar el incidente de conformidad para determinar el cumplimiento de los requisitos.	Juan Miguel Palacios	06/06/2011			
10/06/2011	NO CONFORMIDAD AUDITORIA INTERNA	MAC	ISO 9001	NC1	El informe de auditoría realizada en los departamentos de registro contable, de control y de la auditoría realizada para verificar el estado de desarrollo del sistema.	Se sugiere caso de control de la infraestructura en general de los computadores en el nivel de gestión de la empresa. Modificar el procedimiento P. 7.4.1.01. de modo que se incluya, además del personal de soporte técnico, al personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad. Se sugiere que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Trabaja los auditados en el proceso de desarrollo de software. El Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados de la auditoría para que se incluya el personal de desarrollo de software y al personal de control de calidad en el grupo de acción que el Auditor debe tener en cuenta al evaluar los resultados.	Juan Miguel Palacios / Juan Miguel Palacios	06/06/2011	Realizado el 04/06/2011	SI	Analizar el incidente de conformidad para determinar el cumplimiento de los requisitos.	Juan Miguel Palacios	06/06/2011			

En dicho formato se registrará:

- Fecha
- Tipo (se identifica si es NC, Reclamación,...)
- Trazabilidad del origen de la no conformidad (Cliente, Auditoría de ENAC, Global GAP, ...)
- Norma
- Codificación trazable (p.e.- identifica el número de la NC del informe)
- Descripción
- las posibles causas que la han originado
- las acciones necesarias tanto para solucionar el problema detectado (cuando sea viable) como para evitar su reaparición (cuando se estime necesario).
- la planificación de la ejecución de dichas acciones (responsables y plazos)
- resultado de la ejecución y si se ha ejecutado correctamente
- método y plazo y resultado de valoración de la eficacia, con el seguimiento de la ejecución de las acciones (mediante el registro resultante de la acción) y su resultado

En el transcurso de las auditorías internas que desarrolle OCA CERT, se llevará a cabo la revisión de las acciones así como dar conformidad a la eficacia de las mismas.

#### 4.2. Gestión de Acciones de mejora

Se define acción de mejora como la que puede aportar mejores o nuevos aspectos a las actividades desarrolladas y que supone un beneficio en productividad, eficacia o bienestar o la que puede dar lugar a nuevas actividades o procesos que mejoran o aumentan la efectividad de los procesos y actividades actuales, o la que va dirigida a evitar la nueva aparición de éstas.

Siempre que cualquiera de los miembros de **OCA CERT**, detecte o reciba una propuesta de mejora y considere que resulta de interés su análisis y estudio, la transmite a alguno de los



responsables identificados (según el ámbito, área o función en la que se haya identificado), o en su defecto, al director de calidad, quien la documenta en formato diseñado en módulo de gestión de incidencias.

El registro deberá incluir una exposición lo suficientemente clarificadora como para poder proceder con el análisis de los recursos requeridos para su tratamiento.

Tanto en el análisis, como en el tratamiento correspondiente, se tendrá en cuenta que sean decididos por personal con autoridad para ello. En caso de duda, se contactará con el Director de Calidad para que decida la responsabilidad de quien debe gestionar la incidencia y su tratamiento.

Si se concluye que es necesaria la puesta en marcha de acción correctiva o de mejora, deberán añadirse:

- los responsables afectados,
- breve descripción del proceso fechas de implantación y método,
- baremos y/o indicadores de control de la acción.
- Plazo para llevar a cabo la implementación de cambios

Cuando las actuaciones correspondientes al tratamiento establecido se han finalizado, el Director de Calidad observará que la gestión se ha realizado de acuerdo a lo previsto.

La verificación de la eficacia de las acciones (comprobando que no se reproduce la misma no conformidad eliminado las causas que la motivaron) se llevará a cabo en el transcurso de las auditorías internas que desarrolle OCA CERT.

#### **Otras situaciones que puedan generar apertura de acciones correctivas**

En el caso de la certificación de proyectos de I+D+i que hayan sido utilizados para la solicitud de informe motivado, en el P.T.AUD.IDI, en el punto 5.3.5 Aspectos comunes: no conformidades y acciones correctivas, se describen acciones específicas a realizar cuando se detecten No Conformidades.

#### **5. ANEXO**

- Formato de Registro y tratamiento de Incidencias y Reclamaciones