



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.



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