

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS****PROCEDIMIENTO PARA LA  
GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

COPIA NO CONTROLADA

*Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.*

*En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.*

Aprobado por:

Nombre: Gerencia

Fecha: 12/Mar/2003

Fdo:

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS****1.- Objeto y Ámbito de aplicación**

En este documento se definen los distintos significados que tiene para la empresa el término *Indicencia*, así como el modo de gestionarla (detección, registro, elección de la corrección, etc).

**2.- Definiciones**

- ***Indicencia:*** El concepto de *Indicencia* es entendido en el sistema de gestión de calidad de la empresa, como todo aquel suceso que tiene relación directa o indirecta sobre la marcha normal de las actividades. Entre ellas se pueden encontrar las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con nuestros clientes, proveedores o personal; la detección de materiales no conformes tanto durante el control de recepción y almacenamiento, como en las labores de corte o tras la entrega, etc. Las incidencias pueden tener su origen en el incorrecto diseño de uno o varios procesos o en la incorrecta ejecución de los procesos establecidos e incluso en la falta de recursos necesarios.
- ***No Conformidad:*** Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el sistema de gestión de calidad de la empresa. Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad de uno o más elementos del sistema de gestión de calidad, ya sean materiales o procesos (actividades).
- ***Reclamación:*** Comunicación generalmente escrita de una falta de satisfacción en un servicio prestado (plazo de entrega, falta de documentación...) o un producto suministrado (material defectuoso...).
- ***Producto No Conforme:*** Material que incumple alguno de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad. Generalmente un producto no conforme provoca una no conformidad.
- ***Tratamiento de una No Conformidad:*** Acción que se realiza para tratar un elemento o proceso que presenta una no conformidad con el fin de resolver esta última. La acción puede tomar forma de, por ejemplo, corrección tal como reparación o reprocesado, de reclasificación, desecho, concesión o modificación, entre otros.
- ***Acción Correctora:*** Es aquella acción tomada para solucionar una no conformidad concreta ocurrida, sin tener en cuenta si puede o no volver a suceder y sin la finalidad de evitar esto último.

**3.- Modo de Actuar**

Las incidencias, tal y como son entendidas dentro de la organización (ver definición en apartado 2) pueden ser de distintos tipos:

COPIA NO CONTROLADA

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

COPIA NO CONTROLADA

- Quejas o Reclamaciones de la empresa hacia el cliente
- Quejas o Reclamaciones del cliente hacia la empresa
- Quejas o Reclamaciones de la empresa hacia el proveedor
- Quejas o Reclamaciones del proveedor hacia la empresa
- Sugerencias de clientes, proveedores o del personal de la empresa
- No conformidades detectadas en las auditorías internas y externas
- Incidencias detectadas por el personal durante el transcurso de sus actividades

La gestión de todos estos tipos de incidencias siguen un trámite similar durante su gestión, distinguiéndose los siguientes pasos:

### 3.1.- Detección de la Incidencia

La persona de la empresa que detecta cualquier incidencia, ya sea por observación directa o por que se lo comunique alguien externo a la empresa, debe registrarla según el formato **FORMATO-INCI-02** (ver **Anexo 2**). En el caso de ser detectada por los operarios de almacén o de transporte, estos comunicarán la incidencia a los responsables de Almacén o Gestión de Calidad, que se encargarán de tal registro.

Además, en el caso de que la incidencia tenga que ver con clientes o proveedores, estas deberán ser registradas en el software de gestión, siendo este registro responsabilidad de los departamentos Comercial y Compras respectivamente.

En caso de no disponer de dicho formato puede pedirse directamente al responsable de su departamento o área o al responsable de Gestión de Calidad o puede imprimirse desde el archivo "FORMATOS" dispuesto en intranet, dentro de la carpeta "GESTIÓN DE CALIDAD". En el escritorio de cada terminal existe un acceso directo a esta carpeta.

El mecanismo de cumplimentación del formato citado es el siguiente:

Cuando la persona que finalmente debe registrar la incidencia es informada de la misma, cumplimenta los apartados siguientes:

#### A) Origen:

Marca con una "X" el origen de la incidencia. Se pueden marcar varios para una sola incidencia (p.ej. Proveedor + Inspección).

#### B) Descripción de la Incidencia (ocurrida o potencial)

Incluir todo aquello que pueda ser de ayuda a la hora de estudiar la incidencia, descripción de la misma, número de albarán o factura

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS****COPIA NO CONTROLADA**

relacionadas, nombre o código del cliente o proveedor, material involucrado, etc. La persona que detecta o recibe la incidencia fecha y firma en esta casilla.

**C) Acción Correctora Aprobada**

La persona que decide cuál será la acción correctora a aplicar debe describir dicha acción en este apartado, además de indicar la persona responsable de ejecutarla. Tras esto fecha y firma la casilla correspondiente.

Estas personas con autoridad para aprobar las acciones correctoras son las siguientes:

- Gerencia
- Resp. Administración
- Resp. Almacén
- Resp. Compras
- Resp. Gestión de Calidad

Una misma incidencia puede generar varias acciones correctoras, por ejemplo, si un proveedor envía un material en mal estado las acciones correctoras podrían ser identificar el material como no conforme, segregarlo del resto y hacer la reclamación correspondiente al proveedor.

Pueden surgir algunas incidencias para las que no se puede aplicar una acción correctora. A pesar de ello la incidencia debe ser registrada, indicando en el apartado de Acciones Correctoras Aprobadas que no se han encontrado Acciones Correctoras para la incidencia. La persona que decida esto debe fechar y firmar este apartado.

**D) Acción Correctora Aplicada**

Este último apartado es cumplimentado por la persona que aplica la acción correctora aprobada anteriormente. Con la fecha y firma confirma que las acciones correctoras aprobadas han sido aplicadas.

Si la acción correctora no ha podido aplicarse, o si han surgido problemas durante su ejecución, se podrá abrir una nueva incidencia para que quede constancia de las dificultades encontradas que serán estudiadas posteriormente para buscar una solución adecuada.

**3.2.- Transmisión de la incidencia**

Una vez cumplimentado el apartado Descripción de la Incidencia, el formato ha de entregarse a la persona encargada de aprobar la acción correctora correspondiente.

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

COPIA NO CONTROLADA

Tras esto, el formato será entregado al responsable de ejecutar la acción correctora. En caso de que sean varias acciones correctoras o que sean varios los participantes en su resolución, el formato irá pasando de uno a otro hasta que finalmente las acciones correctoras se hayan aplicado.

**3.3.- Registro de Incidencias**

Una vez solucionada la incidencia y cumplimentado el apartado “Acción Correctora Aplicada”, el formato es entregado al responsable de Gestión de Calidad para su archivo.

Las incidencias registradas y archivadas son estudiadas periódicamente para determinar las acciones correctivas, preventivas y de mejora más adecuadas según se establece en el **MDP-Acciones de Mejora**.

**4.- No Conformidades de este Proceso**

Se consideran como No Conformidades de este proceso la pérdida de un formato cumplimentado, la falta de registro de cualquier incidencia, el incumplimiento no justificado de los plazos acordados para solventar la incidencia, etc. Estas no conformidades se gestionan tal y como se detalla en este procedimiento, es decir, abriendo la incidencia correspondiente.

**5.- Situaciones Excepcionales**

No se han determinado.

**6.- Responsabilidades**

- **Responsables del Departamento de Compras:** Han de registrar todas las incidencias relacionadas con los proveedores, además de llevar su seguimiento y cerrarlas cuando proceda. Esto incluye las incidencias detectadas durante el Control de Recepción anotadas en los albaranes de los proveedores. Este registro se realiza en el formato indicado y además, en la base de datos del software de gestión, a fin de que las personas responsables de continuar solucionando la incidencia tengan información al respecto.
- **Responsables del Departamento Comercial:** Han de registrar todas las incidencias relacionadas con los clientes, además de llevar su seguimiento y cerrarlas cuando proceda. Este registro se realiza en el formato indicado y además, en la base de datos del software de gestión, a fin de que las personas responsables de continuar solucionando la incidencia tengan información al respecto. Cuando los responsables de este departamento reciban alguna incidencia de los clientes relacionada con la calidad del material, estos deben

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

COPIA NO CONTROLADA

comunicarlo al Departamento de Compras para que registren la incidencia relativa al proveedor correspondiente si es el caso.

- **Responsable de Control de Calidad:** Registra las incidencias relacionadas con el material detectadas durante el control exhaustivo de los materiales recepcionados y/o durante las inspecciones de los mismos.
- **Responsables de Almacén:** Registran las incidencias relacionadas con el material detectadas durante la recepción de materiales, el almacenamiento y/o el corte del mismo, incluidas además las devoluciones de los clientes. En el caso de incidencias relativas al material adquirido, estas son indicadas además en el albarán de entrega del proveedor. Además se encargan del registro de aquellas incidencias detectadas por el personal a su cargo (almacén y transporte).
- **Responsable de Gestión de Calidad:** Registra las incidencias relacionadas con deficiencias o desviaciones en los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, así como las detectadas durante las auditorías internas (planificadas o extraordinarias) y externas. Además, informa del estado de las incidencias gestionadas durante el periodo en curso para la revisión anual del sistema de calidad. Además se encargan del registro de aquellas incidencias detectadas por el personal de Transporte y Almacén.
- **Responsables de Administración:** Registra cualquier incidencia relacionada con clientes y proveedores respecto a facturación y cobros.
- **Operarios de almacén y personal de Transporte:** Deben comunicar a los responsables de Almacén o de Gestión de Calidad cualquier incidencia detectada.
- **Todo el personal:** Cuando se les asigne la aplicación de una acción correctora han de ejecutarla dentro de los plazos establecidos, comunicando cualquier dificultad al responsable de su área o al responsable de Gestión de Calidad.

**7.- Archivos y registros generados**

Archivo/Registro	Propietario	Tiempo Retención
Archivo de Incidencias	Gestión Calidad	> 3 años
Listado de Incidencias	Gestión Calidad	> 3 años
Registro Informático de Incidencias de Clientes	Software de Gestión	> 3 años
Registro Informático de Incidencias Proveedores	Software de Gestión	> 3 años

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS****8.- Documentos Asociados****MDP-Acciones de Mejora****9.- Anexos**

- **Anexo 1: Formato Listado de Incidencias FORMATO-INCI-01**
- **Anexo 2: Formato de Incidencias FORMATO-INCI-02**
- **Anexo 3: Organigrama del proceso**

**COPIA NO CONTROLADA**



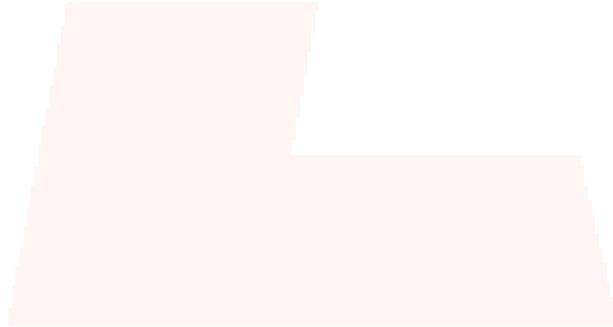
**GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

• **Anexo 2: Formato de Incidencias FORMATO-INCI-02**

MDP-GESTIÓN DE INCIDENCIAS		REGISTRO-INCI-02-	PAG.	DE
<b>REGISTRO DE INCIDENCIAS</b>				
Origen	? Personal	? Clientes	? Proveedores	? Inspección
	? Auditoría Int.	? Auditoría Ext.	? Rev.del Sist.	? Sugerencia
	? Otros			
Descripción de la Incidencia			Fecha Detección	
			Por (Nombre/Firma)	
Acción Correctora Aprobada			Fecha Aprobación	
			Por (Nombre/Firma)	
Acción Correctora Aplicada			Fecha Aplicación	
			Por (Nombre/Firma)	

FORMATO-INCI-02

COPIA NO CONTROLADA



**GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

• **Anexo 3: Organigrama del proceso**

COPIA NO CONTROLADA

