

Versió: 12	Codi: SGI-P003	Elaborat per:	Qualitat		
		Revisat per:	Qualitat	Data:	
		Aprobat per:	Comitè executiu	Data:	

OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir el sistema per a la detecció, registre, documentació, notificació, avaluació i tractament de les incidències i no conformitats, de les propostes de millora, les accions correctives i les accions preventives.

ABAST

Aquest procediment és d'aplicació a totes les incidències i no conformitats detectades, ja siguin internament o pels clients, proveïdors o personal de servei i a totes les accions de millora proposades, ja siguin de qualitat o medi ambient que afectin al sistema, així com les accions correctives i preventives que es puguin produir a qualsevol dels serveis.

Associat a aquest procediment s'incorpora un **annex** que fa referència al sistema emprat per tal d'enregistrar les **incidències a les Cases de Colònies i Autocars de la Fundació Catalana de l'Esplai**.

REFERÈNCIES

- Procés SGI-PR08 Gestionar el canvi i la millora
- Norma ISO 9001
- Norma ISO 14001
- Reglament (UE) 2017/1505

RESPONSABLE

Responsable de Sistema de Gestió Integrat de Fundesplai, és responsable del manteniment del descrit en aquest procediment. Cada Cap de departament es responsabilitza de la resolució de les NC/PM/AC/AP o incidències detectades.

ARXIU DE REGISTRES

Nom registre	Responsable arxiu	Temps d'arxiu	Arxiu físic	Arxiu infor.
Registre de NC/PM/AC/AP	Tècnic del SGI	3 anys		Portal del SGI
Registre de gestió d'incidències	Cap departament	3 anys		

QUADRE DE VERSIONS

Núm. versió	Data aprovació	Descripció del canvi
1	01/04/2003	
2	12/01/2004	
3	26/01/2004	
4	12/09/2007	Canvi procediment i format full No conformitat
5	18/05/2009	Revisat segons norma ISO 9001:2008 i afegit ISO 14001:2004
6,7	16/03/2011	Comissió delegada del patronat
8	13/01/2014	Incorporació de l'aplicatiu de incidències
9	10/12/2014	Canvis formals logo, denominació
10	30/03/2016	Incorporació gestió cases de colònies i autocars
11	25/05/2016	Actualització per millorar el control de les incidències greus, o repetitives, i per sistematitzar
12		Adaptació a la nova estructura organitzativa

Versió: 12	Codi: SGI-P003	Elaborat per:	Qualitat		
		Revisat per:	Qualitat	Data:	
		Aprobat per:	Comitè executiu	Data:	

REGISTRE I GESTIÓ D'INCIDENCIES PER A TOTS ELS SERVEIS DE FUNDESPLAI I FUNDACION ESPLAI

S'entén per incidència: les anomalies, les dificultats en el servei, els incompliments dels procediments i les reclamacions d'usuaris o clients, proveïdors o del personal del servei.

Per gestionar les incidències cal registrar els següents ítems:

- Entitat
- Departament
- Data de recepció de la incidència
- Centre, entitat, servei, instal·lació
- Client / Proveïdor
- Tipus: Classificarem les incidències d'acord amb els següents tipus:
 - GESTIÓ RRHH / LABORAL
 - GESTIÓ REBUTS
 - GESTIÓ FACTURACIÓ
 - INFORMACIÓ / DIFUSIÓ
 - PROGRAMA EDUCATIU
 - RELACIÓ
 - PROBLEMA INFORMÀTIC
 - INSTAL·LACIONS/EQUIPAMENT
 - ACTIVITAT
- Nivell de gravetat: LLEU / GREU
- S'ha tramitat NC: Sí, No, No pertoca
- Descripció
- Anàlisi de les causes:
- Accions a implantar i resolució:
- Persona que la registra:
- Data límit orientativa resolució:
- Data tancament incidència:

El seguiment de les incidències es realitzarà des dels mateixos departaments mitjançant els seus equips de direcció o de coordinació.

Una incidència podrà esdevenir una no conformitat quan així ho determinin els responsables del sistema, per la seva gravetat, o per ser una queixa o reclamació greu. D'altra banda, la repetició o reiteració d'una mateixa incidència pot donar lloc també a una no conformitat. També es tracten com no conformitats les que es puguin derivar de les auditories internes o externes.

El seguiment de les No Conformitats es farà en el Comitè Executiu de Fundesplai.

El circuit que preveu el sistema per a la gestió de les incidències és:

CIRCUIT DE REGISTRE I GESTIÓ D'INCIDENCIES PER TOTS ELS SERVEIS DE FUNDESPLAI I FUNDACION ESPLAI.

Versió: 12	Codi: SGI-P003	Elaborat per:	Qualitat		
		Revisat per	Qualitat	Data:	
		Aprobat per:	Comitè executiu	Data:	

ANNEX

REGISTRE I GESTIÓ D'INCIDENCIES A LES CASES DE COLONIES I AUTOCARS DE FUNDESPLAI

S'entén per incidència: les anomalies, les dificultats en el servei, els incompliments dels procediments i les reclamacions d'usuaris o clients, proveïdors o del personal del servei.

L'aplicatiu de la gestió, anomenada **Registre i Gestió d'Incidències** preveu registrar els següents ítems:

- Entitat. Fundació Catalana de l'Esplai
- Àrea. Serveis Escolars i Cases de Colònies
- Departament. Cases de Colònies
- Data d'incidència. Quan es produeix.
- Data de registre. Quan queda enregistrada i entra al circuit.
- Núm. de contracte: Específic per queixa o reclamació del client.
- Nom del client: Específic per queixa o reclamació del client/ queixa proveïdor/personal de servei.
- Equipament o Servei: Per relacionar la incidència amb l'equipament corresponent.
- Tipificació de la incidència: Classificarem les incidències d'acord amb els següents tipus:
 - Queixa o reclamació client.
 - Queixa o reclamació de proveïdor.
 - Queixa o reclamació de personal de servei.
 - Incidència en el servei.
 - Incidència en el funcionament d'equips o programes informàtics.
 - Incidències de manteniment o infraestructures.
 - Proposta de millora.
 - Accidents/ riscos laborals.
- Descripció breu.
- Qui transmet la incidència. Personal que rep incidència/proposta de millora
- Responsable de la resolució incidència (*). La persona que rep la incidència/proposta de millora assigna la resolució de la incidència/proposta de millora a la persona responsable de l'àrea implicada.
- Anàlisis de les causes: Amb la informació obtinguda es realitza l'anàlisi de les causes que han general la incidència.
- Accions a implementar. Una vegada analitzada la causa de la incidència, es planteja el conjunt de mesures necessàries perquè no torni a ocórrer.
- Resolució. Es determina la solució del problema
- La incidència quedarà tancada **clikant la casella de verificació** que apareix a la dreta. I de manera automàtica queda actualitzada la taula d'incidències, amb la data de finalització i l'estat de la incidència que apareixerà com **FINALITZADA**

Versió: 12	Codi: SGI-P003	Elaborat per:	Qualitat		
		Revisat per	Qualitat	Data:	
		Aprobat per:	Comitè executiu	Data:	

Aquesta part de l'aplicatiu anomenada **Registre i Seguiment d'Incidències** es entra per la persona d'estructura que rep la incidència o proposta de millora i **finalitza** quan assigna a la persona Responsable de la resolució (*) Posteriorment es comunica via correu electrònic al Responsable de la resolució que hi ha pendent una incidència/proposta de millora que depèn directament d'aquest.

Amb aquesta informació general es produeix un Registre Incidències Cases de Colònies i Autocars específic per cadascun dels registres entrats. Aquesta part **només** pot ésser emplenat pel **Responsable de la resolució de la incidència**, es a dir, pel Cap comercial, Cap d'equipaments, Responsable d'activitats, Responsable de control econòmic i Cap de departament.

El Registre i Gestió d'incidències es pot visionar directament per qualsevol persona d'estructura per tal de poder fer la revisió de les incidències/propostes de millora que han estat obertes per aquesta persona i poder fer el seguiment oportú.

El seguiment de les incidències i de les no conformitats es realitzarà des dels mateixos departaments.

Una incidència pot esdevenir una no conformitat quan així ho determinen els responsables del sistema, per la seva gravetat, o per ser una queixa o reclamació greu. D'altra banda, la repetició o reiteració d'una mateixa incidència podria donar lloc també a una no conformitat. També hi pot haver no conformitats derivades de les auditories internes o externes.

El circuit que preveu el sistema per a la gestió de les incidències és: **REGISTRE I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES A LES CASES DE COLONIES I AUTOCARS DE LA FUNDACIÓ CATALANA DE L'ESPLAI.**

 INCIDENCIES, NO CONFORMITATS, PROPOSTA DE MILLORA, ACCIÓ CORRECTIVA I ACCIÓ PREVENTIVA					
Versió: 12	Codi: SGI-P003	Elaborat per:	Qualitat		
		Revisat per:	Qualitat	Data:	
		Aprobat per:	Comitè executiu	Data:	

CIRCUIT DE REGISTRE I GESTIÓ D'INCIDENCIES PER TOTS ELS SERVEIS DE FUNDESPLAI I ENTITATS.

DIAGRAMA DE FLUX	QUI HO FA	DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA	OBSERVACIONS
Inici			
Detecció de la incidència o proposta de millora	Qualsevol persona: client, usuari, proveïdor, personal de servei, personal d'estructura	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ Qualsevol persona vinculada a les nostres activitats o serveis pot detectar una incidència o proposta de millora. N'ha d'informar a la persona d'estructura vinculada o amb qui es relaciona que és qui iniciarà el procés de registre de la incidència. Els diferents serveis disposaran de mecanismes per a la seva detecció (fulls de valoració, fulls d'incidència, fulls de reclamació, ...)
Registre	Personal d'estructura	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ La persona d'estructura a qui arriba la incidència o proposta de millora serà qui ha de registrar-la omplint el següents ítems: Entitat, Departament, Àmbit o servei, Tipus, Assumpte i Descripció. Si cal també pot adjuntar documentació. ➤ Si té algun dubte pot consultar amb el seu responsable.
Assignació dels responsable de resolució	Automàtic	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ S'assigna com a responsable de la incidència a la persona que figura en el sistema com a cap del departament. ➤ L'estat de la incidència consta coma "Pendent"
Anàlisi de la incidència , les seves causes i accions a implantar	Responsable de la incidència	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ El responsable de la incidència l'analitzarà i identificarà les seves causes. Ho anotarà al registre ➤ Si cal podrà complementar la descripció de la incidència o afegir-hi informació. ➤ També podrà valorar si cal assignar la resolució de la incidència a un altre persona. Ho indicarà al registre i enviarà un correu al nou responsable. Aquest procés es pot anar repetint successivament.
Establir actuacions	Responsable de la incidència	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ El responsable de la incidència establirà les accions que cal fer per resoldre la incidència. Ho anotarà al registre. ➤ Canvia l'estat de la incidència de "Pendent" a "En procés".
Executar accions i comunicar la resolució	Responsable de la incidència	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ El responsable de la incidència vetllarà per tal que es dugui a terme les accions de resolució previstes. ➤ Anotarà la resolució al registre ➤ S'ocuparà d'informar d'aquesta resolució al cap del departament afectat i si es tracta d'una queixa procurarà de que s'informi a la/les persona/es afectades.
Tancament	Responsable de la incidència	Registre de gestió d'incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	➤ Un cop tancada la incidència canvia l'estat de la incidència de "En Procés" a "Finalitzada".
Fi			

CIRCUIT DE REGISTRE I GESTIÓ D'INCIDENCIES A LES CASES DE COLONIES I AUTOCARS DE LA FUNDACIÓ CATALANA DE L'ESPLAI.

DIAGRAMA DE FLUX	QUI HO FA	DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA	OBSERVACIONS
Inici	Qualsevol persona: client, usuari, proveïdor, personal de servei, personal d'estructura	Registre i Gestió d'Incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha).	Qualsevol persona vinculada a les nostres activitats o serveis pot fer arribar una incidència o proposta de millora. N'ha d'informar a la persona d'estructura vinculada o amb qui es relaciona, i s'iniciarà el procés de registre de la incidència. Els diferents serveis disposaran de mecanismes per a la seva detecció (fulls de valoració, fulls d'incidència...)
Omplir aplicatiu Registre i Gestió d'Incidències	Personal d'estructura	Registre i Gestió d'Incidències Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha)	La persona d'estructura a qui arriba la incidència o proposta de millora serà qui ha de registrar-la omplint el següents ítems: Data d'incidència, data de registre, numero de contracte (si cal), equipament o servei, tipificació de la incidència, descripció de la incidència i finalment a qui transmet la incidència (Responsable incidència). Notifica per correu electrònic a la persona Responsable Resolució de la incidència/proposta de millora
Continuació de l'aplicatiu Només es pot omplir pel Responsable de la resolució	Responsable resolució de la incidència; Responsable àrea comercial, equipaments, d'activitats, control econòmic , Cap departament	A partir de Registre i Gestió d'Incidències més general s'omple Registre Específic per cada una d'elles. Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha).	La persona d'estructura que ha generat el registre assigna la resolució de la incidència/proposta de millora a la persona Responsable de l'àrea implicada.
Anàlisi de les causes	Responsable resolució de la incidència; Responsable àrea comercial, equipaments, d'activitats, control econòmic, Cap departament	A partir de Registre i Gestió d'Incidències mes general s'omple Registre Específic per cada una d'elles. Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha).	La persona responsable de la incidència analitzarà la incidència i identificarà les seves causes. Ho anotarà al registre. Si cal podrà complementar la descripció de la incidència o afegir-hi informació.
Accions a implantar	Responsable resolució de la incidència; Responsable àrea comercial, equipaments, d'activitats, control econòmic , Cap departament	A partir de Registre i Gestió d'Incidències mes general s'omple Registre Específic per cada una d'elles. Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha).	La persona responsable de la incidència establirà les accions que cal fer per resoldre la incidència. Les accions a implantar les anotarà al registre.
Resolució	Responsable resolució de la incidència; Responsable àrea comercial, equipaments, d'activitats, control econòmic, Cap departament	A partir de Registre i Gestió d'Incidències mes general s'omple Registre Específic per cada una d'elles. Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha).	La persona responsable de la incidència vetllarà per tal que es dugui a terme les accions de resolució previstes. Anotarà la resolució al registre
Executar accions i comunicació resolució. FINALITZADA	Responsable resolució de la incidència; Responsable àrea comercial, equipaments, d'activitats, control econòmic, Cap departament	A partir de Registre i Gestió d'Incidències mes general s'omple Registre Específic per cada una d'elles. Documentació relacionada amb la incidència (si n'hi ha).	Es clicarà la casella de verificació, i així quedarà reflectit posteriorment en la tabla d'incidències /propostes de millora. Apareixerà la data de finalització i l'estat de la incidència/millora que apareixerà com FINALITZADA. Seguidament la persona Responsable de la resolució incidència/millora comunicarà via correu electrònic la finalització a la persona que ha generat el registre.
Fi			