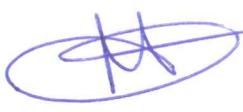
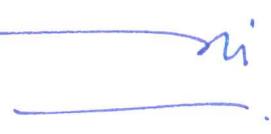


PG06
Procedimiento General

**Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y
 Preventivas**

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Fdo: Responsable de Calidad y Medio Ambiente	 Fdo: Dirección de Explotación	 Fdo: Dirección de Servicios Jurídicos y Contratación	 Fdo: Dirección de Puertos

INDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO	4
5.1. Gestión de No Conformidades	4
5.2. Gestión de Reclamaciones y Quejas	5
5.2.1. Recepción de Reclamaciones	7
5.2.2. Recepción de Quejas	7
5.2.3. Tratamiento de la Reclamación	7
5.2.4. Siniestros por Daños Propios	8
5.2.5. Seguimiento y cierre de la Reclamación	8
5.3. Gestión de un Siniestro	9
6. REGISTROS	10
7. HISTÓRICO DE EDICIONES	10

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los criterios y responsabilidades para evitar la prestación de servicios no conformes con los requisitos especificados y para iniciar, analizar, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir los efectos y prevenir las causas que produzcan o puedan producir deficiencias de calidad y medio ambiente.

2. ALCANCE

Es de aplicación a toda condición o circunstancia que represente una no conformidad, real o potencial, respecto a los requisitos, especificaciones, normas de referencia o procedimientos del Sistema de Gestión de la Agencia.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad y Medio Ambiente de la Agencia
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- ITC04 “Embarcaciones abandonadas, en depósito, embargadas e inmovilizadas”.

4. DEFINICIONES

Servicio No Conforme (SNC): Toda incidencia que incumple alguno de los requisitos para el servicio especificado (aunque es usual considerarlo como una NC del sistema, en determinados casos cabrá la posibilidad de que no sea así, como por ejemplo, una reclamación injustificada de un usuario).

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito especificado para el sistema, que afecta a la calidad de los servicios prestado por la Agencia y al medio ambiente (como por ejemplo, la reclamación justificada de un usuario).

Informe de No Conformidad (INC): Documento utilizado para registrar y tratar todo SNC (sólo en el caso de que el SNC sea una NC, será necesario programar acciones correctivas).

Acción Inmediata: Acción destinada a eliminar o minimizar las consecuencias de la NC detectada.

Acción Programada: Acción planificada en el tiempo que tiende a corregir las posibles causas que han provocado la NC, de manera que ésta no vuelva a ocurrir (puede ser CORRECTIVA o PREVENTIVA).

La persona que documenta la incidencia en un INC (F-PG06_01) recabará toda la información posible para que puedan ser analizadas las causas que han motivado la incidencia y, consiguientemente, se puedan adoptar las acciones programadas que minimicen o eliminen las mismas.

La persona que analiza el SNC podrá decidir si se trata o no de una NC real o potencial, identificando claramente este hecho en el INC. En el caso de que el SNC no sea considerado NC, no será necesario programar acciones correctivas.

En cualquier momento, el responsable de analizar las “causas y/o consecuencias” del SNC detectado puede solicitar ayuda a otras funciones de la Agencia, con objeto de que posteriormente se puedan adoptar las acciones correctivas o preventivas necesarias; si la NC afecta a distintas áreas de la Agencia, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente actuará como interlocutor y mediador entre las partes afectadas.

En cualquier caso, el responsable jerárquico superior a la persona que analiza la incidencia podrá intervenir en el planeamiento de acciones programadas y en la resolución de las mismas, dejando evidencia escrita en el INC; el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, por su cuenta, podrá establecer las pertinentes modificaciones a las acciones adoptadas, siempre que éstas puedan incumplir algún requisito específico de las normas ISO 9001:2008 y/o ISO 14001:2004.

5.2. Gestión de Reclamaciones y Quejas

El tratamiento de una reclamación de usuario debe ser considerado prioritario en su gestión, lo que motiva que la Agencia, en un plazo no superior a 15 días naturales, responda por escrito a las objeciones del usuario.

En el diagrama de flujo siguiente se grafía el proceso de gestión de una reclamación / queja de usuario.

5.2.1. Recepción de Reclamaciones

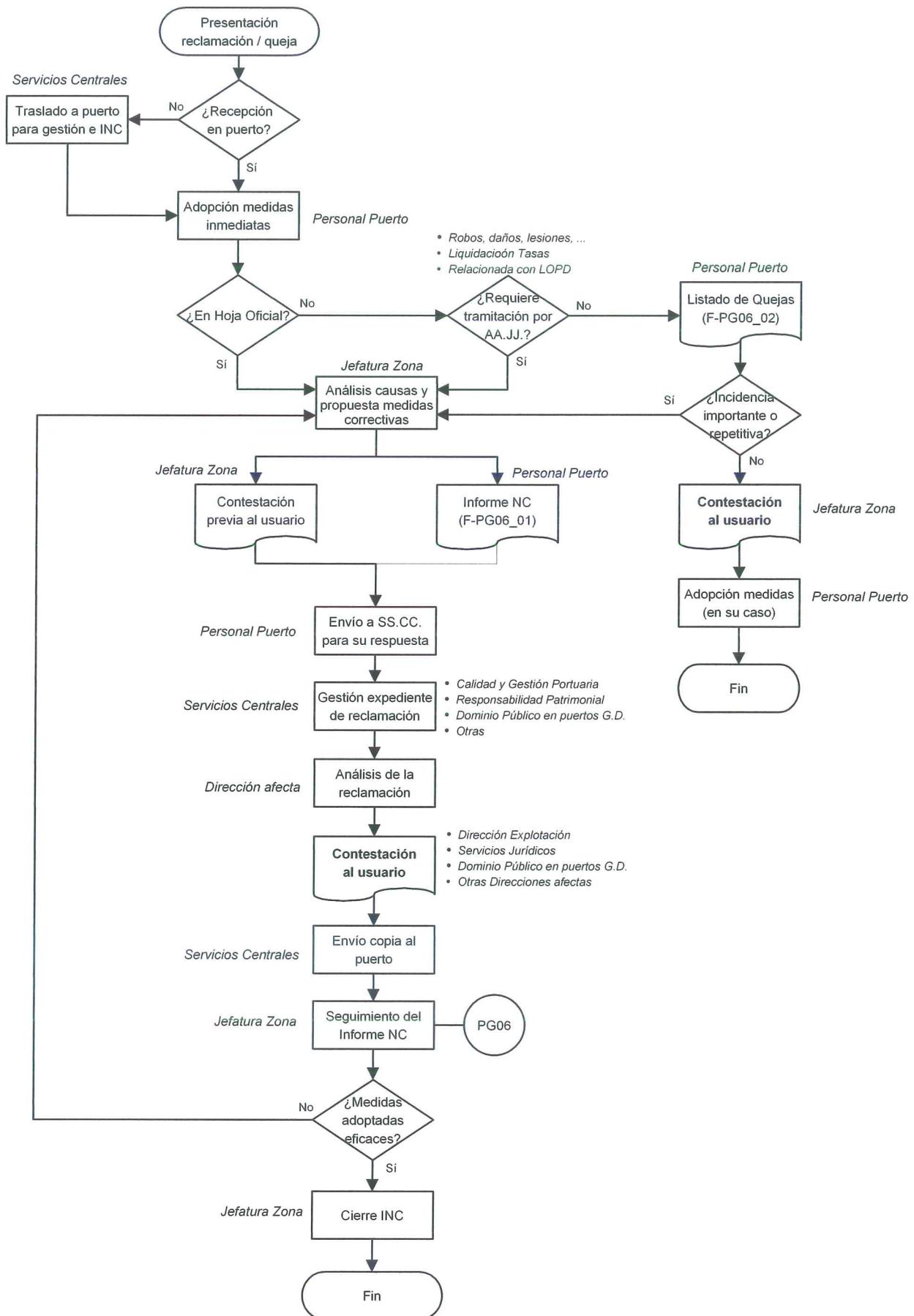
Toda reclamación de usuario (en modelo oficial de la Junta) conlleva la apertura de un INC, independientemente de que el usuario tenga razón o la reclamación sea injustificada. Una vez analizadas las causas del incidente, y si el usuario carece de motivos para la reclamación, se anotará dicha circunstancia en el INC y se procederá a su cierre.

Si el reclamante enviase directamente la reclamación escrita a Servicios Centrales, ésta se remite a la Jefatura de Zona, con el fin de que redacte el correspondiente INC.

5.2.2. Recepción de Quejas

Si se trata de quejas, tanto verbales como escritas, el Personal del Grupo de Gestión cumplimentará el “Listado de quejas de usuarios” (F-PG06_02), el cual será revisado por la Jefatura de Zona al objeto de exigir el levantamiento de un Informe de No Conformidad (F-PG06_01) por considerar que el incidente acaecido resulta repetitivo o, a su consideración, es relevante. En la columna “Informe de No Conformidad” del Listado se anotaría en este caso, el código del INC que se hubiese generado.

En el caso de recepcionar una reclamación verbal o escrita que pueda considerarse de responsabilidad patrimonial, se cumplimentará el correspondiente Informe de No Conformidad (INC), tramitándose como una reclamación escrita en modelo oficial de la Junta de Andalucía.



5.2.3. Tratamiento de la Reclamación

La Jefatura de Zona, tras recibir una reclamación deberá enviar al usuario una “Carta de contestación previa”, en la que en cualquier caso debe comunicarle que “su reclamación está siendo atendida en los Servicios Centrales de la Agencia”. Antes de 7 días naturales desde la recepción de la reclamación, enviará a servicios centrales

- Copia del INC debidamente cumplimentado, donde se razonen las posibles respuestas a la insatisfacción del usuario.
- Copia de la “Carta de contestación previa” que le haya remitido al usuario.
- Otra documentación (partes diarios de trabajo, informes del personal, fotografías, facturas pro forma, estudios/pruebas realizadas al efecto, etc.) que pueda ser necesaria para un correcto conocimiento de los hechos acaecidos.
- Original de la reclamación; en caso de presentarse en modelo Oficial de la Junta de Andalucía, ejemplar para “la dependencia afectada” y ejemplar para “la inspección de los servicios”.

Para aquellas reclamaciones que por su naturaleza o trascendencia se requiera una tramitación urgente por parte de servicios centrales, el puerto deberá remitir el correspondiente expediente de reclamación de manera inmediata al área correspondiente; incluso si es necesario, y en primera instancia, se permitirá un aviso verbal.

La Dirección de Explotación tiene la facultad de adoptar nuevas acciones programadas o ampliar las ya tomadas y, si es necesario, la apertura del correspondiente expediente administrativo, solicitando la información que precise a las personas que considere oportuno, pudiendo nombrar un delegado para la ejecución de las medidas y un plazo de resolución.

La Dirección de Explotación enviará un escrito al usuario en un plazo inferior a 7 días desde que se haya recibido la reclamación en servicios centrales (salvo el caso en que deba existir Resolución de la Dirección Gerencia o se trate de una reclamación de tipo económico-patrimonial o cuando se solicite visionar grabaciones de seguridad). En el escrito se expondrán las medidas que se hayan estimado oportunas para la resolución de su reclamación o si se ha incoado algún tipo de expediente administrativo.

Una copia del escrito de contestación al usuario se enviará al puerto, al objeto de que se adopten las medidas que hayan sido incluidas a última hora en el expediente de reclamación y se pueda realizar el seguimiento y cierre del INC.

Cualquier NC medioambiental debe llevar consigo un análisis de la potencial repercusión o impacto que dicha NC pudiera producir respecto al Medio Ambiente, el cual debe ser registrado en el INC (F-PG06_01) junto con la correspondiente comunicación a las partes interesadas, si procede. Este análisis será realizado por la persona responsable del análisis de la NC según lo establecido anteriormente.

5.2.4. Siniestros por Daños Propios

Cuando exista una reclamación de tipo patrimonial (por ejemplo, daños a bienes, lesiones a personas, robo,...) o de tipo económico (por ejemplo, resolución de un contrato), el área de la Agencia encargada de responder al usuario será el Departamento de Asuntos Jurídicos.

En estos casos, es preceptivo enviar a servicios centrales, además del INC y demás documentos que constituyen el expediente de reclamación, el Informe Técnico sobre las causas del Siniestro (F-PG06_03), haciendo especial hincapié en cualquier circunstancia o elemento que pudiera ser determinante para que los servicios jurídicos valoren la concurrencia o no de responsabilidades de la Agencia.

Así mismo, el personal del puerto deberá comunicar el siniestro al corredor de seguros de la compañía aseguradora de la Agencia, al objeto de agilizar la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en su vinculación con la póliza de Responsabilidad Patrimonial. Para ello, cumplimentará y remitirá, vía fax o correo electrónico, en el plazo de 7 días desde su conocimiento (art. 16 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro), el correspondiente Parte de Siniestro (F-PG06_04).

Si el usuario solicita el visionado de las grabaciones realizadas por los sistemas CCTV de los puertos, en primer lugar, se comprobará si las mismas aún no han sido destruidas, y seguidamente:

- Si las grabaciones ya han sido borradas, se le comunicará tal circunstancia al usuario, haciéndole saber que el plazo máximo de custodia es de 15 días, en concordancia con la Ley de Protección de Datos Personales y así establecido al efecto en nuestros procedimientos internos.
- Si las grabaciones aún no han sido destruidas, se le indicará que la petición debe ser tramitada a través de la Guardia Civil, de la Policía Nacional o del Juzgado y que las mismas serán custodiadas en puerto durante un plazo adicional de otros 15 días, transcurrido el cual, si no hay solicitud alguna por parte de los organismos antes mencionados, se procederá a la destrucción de las imágenes contenidas en las mismas.

5.2.5. Seguimiento y cierre de la Reclamación

Las acciones que se vayan adoptando deben ser comunicadas por parte del responsable designado a la Jefatura de Zona, de modo que éste pueda realizar un adecuado seguimiento de las reclamaciones. La Jefatura de Zona deberá comprobar la eficacia de las acciones tomadas y, en su caso, proceder al cierre del INC.

Si en el proceso de la gestión del SNC se ha generado alguna documentación adicional o ha sido detectado algún hecho destacable, el responsable de su seguimiento y cierre la relacionará y documentará en el INC.

Una vez transcurridos los plazos de ejecución establecidos en el INC y, en su caso, los descritos en los escritos de contestación a los usuarios, La Jefatura de Zona deberá comprobar que se han finalizado las acciones propuestas y que su nivel de eficacia ha sido el esperado. Independientemente de que se haya incoado o no un expediente administrativo, en el caso de que se demuestre la eficacia de las acciones adoptadas, se procederá al cierre del INC (anexar el escrito de contestación al usuario tramitado desde servicios centrales).

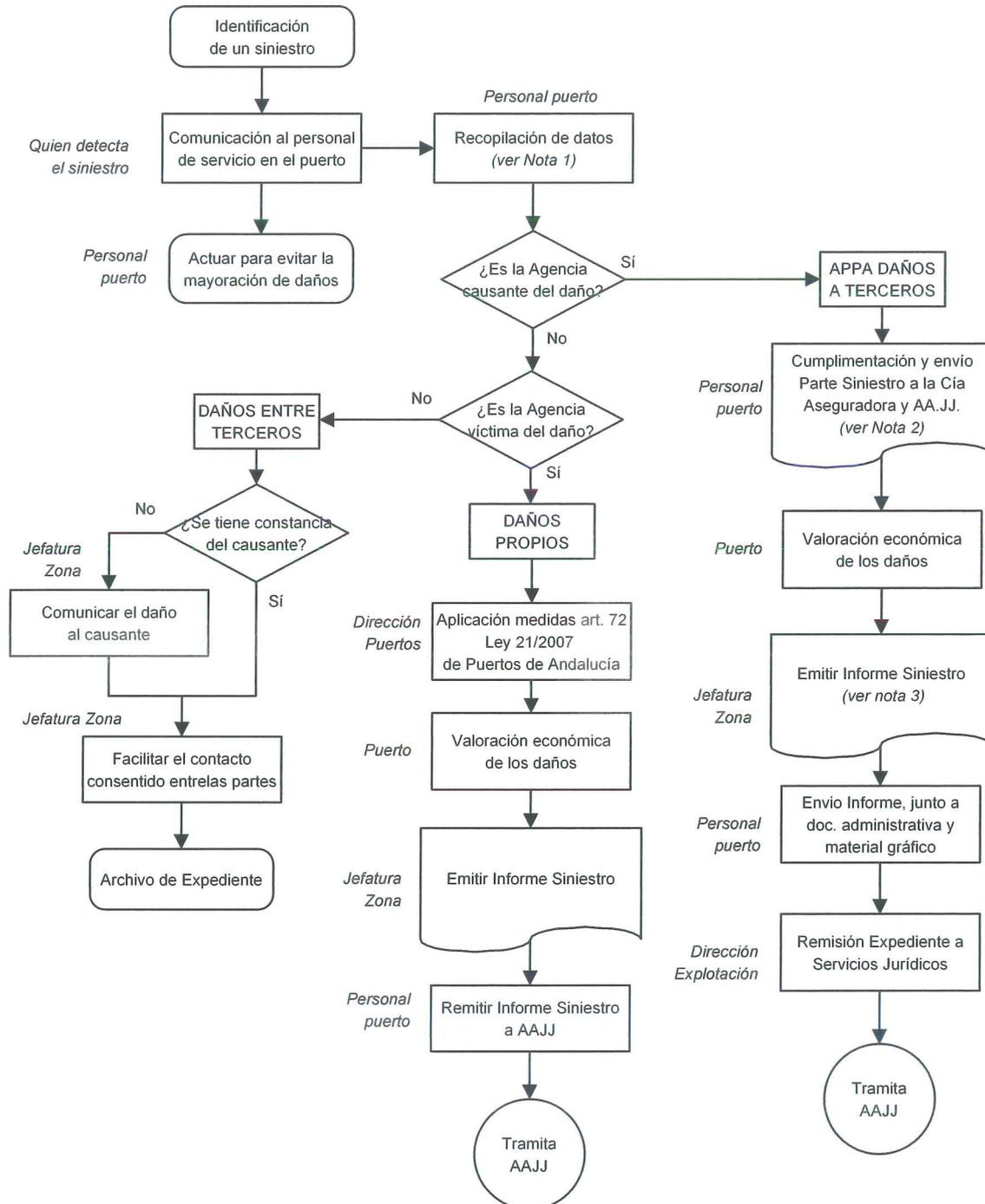
En el caso de que no hayan alcanzado el grado de eficacia esperado, se deberán analizar de nuevo las causas de las NC y adoptar nuevas acciones programadas, hasta la total resolución del incidente acaecido y asegurar que no volverá a ocurrir.

5.3. Gestión de un Siniestro

El proceso de gestión interna de un siniestro se detalla en el siguiente diagrama de flujo:

5.3. Gestión de un Siniestro

El proceso de gestión interna de un siniestro se detalla en el siguiente diagrama de flujo:



Nota 1: Identificar datos y documentación del usuario (incluido seguro), causante o víctima del siniestro, daños y causas, fotografías de los daños, ...

Nota 2: El envío del correspondiente Parte de Siniestro (F-PG06_04) a la Cía. Aseguradora de la Agencia y al Dpto. de Asuntos Jurídicos se realizará por fax o correo electrónico en el plazo de 7 días desde el conocimiento del siniestro.

Nota 3: No es necesario levantar un Informe de No Conformidad (INC), ya que en el Informe de Siniestro se deben analizar las causas que han provocado el siniestro y, en su caso, proponer acciones al respecto.

Nota 4: Daños propios hace referencia a robo y / o daños causados por terceros en las instalaciones portuarias y otros motivos como tempestad, cortocircuitos eléctricos, inundaciones, incendios, ...

6. REGISTROS

DENOMINACIÓN	CODIFICACIÓN	CUSTODIA	ARCHIVO
Informes de No Conformidad	F-PG06_01	Dpto. Afectado	3 años
Listado de quejas de usuarios	F-PG06_02	Personal de Gestión	3 años
Informe de siniestro	F-PG06_03	Dirección Jurídica	3 años
Parte de siniestro	F-PG06_04	Dirección Jurídica	3 años
Expediente sancionador	-	Dirección Jurídica	3 años
Servicio de Policía	-	Dirección Jurídica	3 años

7. HISTÓRICO DE EDICIONES

HISTÓRICO DE REVISIONES DEL DOCUMENTO			
Edición	Revisión	Fecha	Referencia a los cambios respecto a la edición anterior
0	0	13-06-03	Edición Inicial (<i>unifica y modifica PAC 04, PO 10 y PO 11</i>).
1	0	28-07-09	Actualización generalizada del Sistema de Gestión de Calidad e Integración del Sistema de Gestión Ambiental (<i>anteriormente PGC 830</i>).
1	1	30-04-10	Se incluye un nuevo párrafo en la tramitación de reclamaciones que requieran de comunicado inmediato a servicios centrales
1	2	09-10-13	Nuevo organigrama, reestructuración de funciones de la Agencia. Revisión general e inclusión de comunicación a Cía. Aseguradora



INFORME DE NO CONFORMIDAD

(Utilícese también para registro de sugerencias y comunicaciones externas medioambientales)

<input type="checkbox"/> En puerto	<input type="checkbox"/> Preventiva / Sug. Personal	<input type="checkbox"/> Queja / reclamación		
<input type="checkbox"/> Servicios centrales	<input type="checkbox"/> Auditoría nº	<input type="checkbox"/> Cuestionario satisfacción		
Persona o entidad comunicante: (sólo para comunicaciones externas MA)	<input type="checkbox"/> Verbal	<input type="checkbox"/> Directa	<input type="checkbox"/> Oficial	<input type="checkbox"/> Queja
	<input type="checkbox"/> Escrita	<input type="checkbox"/> Indirecta	<input type="checkbox"/> No oficial	<input type="checkbox"/> Petición información
Descripción de la incidencia:				
Causas que la han provocado:				
Acciones de emergencia (inmediatas):				
Acciones programadas (correctivas / preventivas):			Fecha Prevista	Fecha Real
Observaciones:				

	Apertura	Analiza	Cierra
Cargo			
Fecha			
Firma			



INFORME DE SINIESTRO

PUERTO:

ASUNTO:

INFORME:

Emite Informe¹	Aprueba Informe²
Nombre: Fecha: Firma:	Nombre: Fecha: Firma:

¹ Jefatura de Zona o, en su caso, Técnico de Zona.

² Dirección de Explotación.

PARTE DE SINIESTRO

PARTE DE RECLAMACIÓN DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

FECHA DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO	
FECHA DE RECLAMACIÓN	
LUGAR DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO	

DATOS PERSONALES DEL PERJUDICADO		
Nombre y apellidos	Dirección	Tfno
DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE		
Nombre y apellidos	Dirección	Tfno

CIRCUNSTANCIAS DEL SINIESTRO (Resumen descriptivo)

OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">- Se adjunta: parte e informe de la Jefatura de Zona. Fotografías de la zona.- En su caso, adjuntar presupuesto.