
 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Procediment</b>	Codi: PR10QLT-02
	Gestió d'incidències i/o no conformitats	Pàgina: 1 / 5

## Índex

1. Objecte	2
2. Abast	2
3. Referències	2
4. Definicions i abreviatures	2
5. Responsabilitats	3
6. Desenvolupament del procediment	3
7. Documents i registres derivats	4
8. Annexes	5

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
13	16/02/2022	Incorporació al programa de qualitat.

	Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
<b>Nom i cognoms:</b>	Claudia Padilla	Ruth Pueyo	Marta Hervás
<b>Signatura:</b>			
<b>Lloc de treball:</b>	Tècnica de Transparència i D.O.	Cap UI Serveis Generals i D.O.	Responsable de Qualitat
<b>Data:</b>	25/03/2022	25/03/2022	25/03/2022

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Procediment</b>	Codi: PR10QLT-02
	Gestió d'incidències i/o no conformitats	Pàgina: 2 / 5

## 1. Objecte

Establir un sistema per al tractament i control de les incidències i/o no conformitats amb la finalitat de reduir-les, eliminar-les i/o evitar en la mesura que sigui possible la seva aparició en la prestació dels serveis als usuaris interns i externs de l'Ajuntament de Castelldefels.

## 2. Abast


Totes les incidències i/o no conformitats detectades en els serveis compresos al sistema de gestió de la qualitat de l'Ajuntament de Castelldefels, es gestionaran seguint aquest procediment.

## 3. Referències

- MQ-00 Manual de la Qualitat de l'Ajuntament
- Norma UNE –EN ISO 13009:2016
- Norma UNE –EN ISO 9001:2015

## 4. Definicions i abreviatures

- **Incidències (I):** Qualsevol anomalia que afecti a la qualitat del servei. Poden ser derivades de la relació amb els proveïdors, de les gestions internes i de la relació amb la ciutadania i la seva resolució és immediata.
- **No conformitat (NC):** Incidència o reiteració d'incidències detectades als serveis municipals, que impliquen o poden implicar el no compliment d'alguns dels requisits del sistema de qualitat.
- **Anàlisi de causes:** Acció d'avaluació de les causes que produeixen la reiteració d'incidències i/o no conformitats del servei. És el pas previ necessari per tal de determinar l'acció correctora.
- **Acció correctora:** Acció presa per eliminar les causes que originen l'aparició d'incidències reiterades i/o no conformitats detectades o altra situació indesitjable, i impedir la seva repetició.
- **Gestió de les incidències:** Acció presa per eliminar una incidència on no és necessari estudiar la causa per la seva pròpia naturalesa i que es fa de manera immediata.
- **Eficàcia de l'acció correctora:** Acció de seguiment per verificar que l'acció correctora presa ha resolt la no conformitat i/o la reiteració d'incidències que es produeixen.

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Procediment</b>	Codi: PR10QLT-02
	Gestió d'incidències i/o no conformitats	Pàgina: 3 / 5

## 5. Responsabilitats

És responsabilitat de tot el personal de l'Ajuntament i concretament dels serveis inclosos al Sistema General de Qualitat identificar, registrar i notificar les Incidències i les No conformitats que siguin del seu coneixement, i sotmetre-les posteriorment al tractament previst en el present procediment.

Correspon als responsables dels serveis determinar les causes, les accions, el tancament i l'arxiu de les incidències i/o no conformitats al programa informàtic.

El/la Responsable de Qualitat de l'Ajuntament de Castelldefels supervisa el procés de tractament de les incidències i/o no conformitats, però és responsabilitat del Cap de cada Servei resoldre les no conformitats que es detectin en la seva àrea de treball, d'acord amb el procediment.

El Comitè de Qualitat avaluarà les incidències i no conformitats i la solució presa per establir les accions correctores necessàries i evitar la seva repetició.


## 6. Desenvolupament del procediment

### 6.1. Descripció del procediment

Qualsevol treballador/a de l'Ajuntament de Castelldefels o empresa concessionària pot detectar una incidència o no conformitat. Seran registrades a la Base de dades (BBDD) de no conformitats per al seu tractament i seguiment. Les incidències detectades als serveis seran registrades pel personal del servei per tal de solucionar-les el més aviat possible i fer-ne seguiment.

En el cas concret del Sistema de Gestió de la Qualitat de Platja, les incidències recollides pel personal dels diferents serveis, i en especial les incidències diàries recollides pel personal que realitza les inspeccions diàries, seran introduïdes com a "*incidències diàries*" a la BBDD de Disconformitats ciutadanes pel seu tractament i seguiment. Seran comunicades en el grup d'incidències (per whatsapp) per compartir-ho amb tot el personal de primera línia que dona informació a la ciutadania.

En el cas que aquestes incidències siguin repetitives o prou importants hauran de ser tractades i registrades com a no conformitats a l'aplicació informàtica per a la seva gestió.

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Procediment</b>	Codi: PR10QLT-02
	Gestió d'incidències i/o no conformitats	Pàgina: 4 / 5

La persona Responsable del Servei determinarà les causes, les accions, el tancament i l'arxiu de les incidències i/o no conformitats al programa informàtic. Així mateix, donarà un tractament estadístic a les dades i ho presentarà al Comitè de Qualitat per que l'estudiï i l'avaluï si s'escau.

#### **El tractament de no conformitats:**

1. **Anàlisi de la causa.** El/la responsable del servei haurà d'analitzar la causa que ha provocat la no conformitat.
2. **Acció correctora.** Un cop identificades les causes, es busca i proposa una acció correctora per eliminar-les i evitar l'aparició de problemes, s'obre la proposta d'*acció correctora*, i es deriva la mateixa a qui hagi de resoldre.
3. **Seguiment i comprovació de l'eficàcia de les accions correctores.** El/la responsable del servei haurà de fer el seguiment i el control necessari per assegurar l'execució de les accions correctores, i comprovar la seva eficàcia.

Un cop efectuades les accions el/la responsable del servei informará al Comitè de Qualitat de les accions realitzades. S'efectuarà el seu tancament i arxiu quan sigui procedent.


#### **El tractament de les incidències:**

1. **Gestió de les incidències.** Un cop identificat el problema o la incidència, es busca i proposa una solució immediata per resoldre-la i es deriva la mateixa a qui l'hagi de resoldre.
2. **Seguiment i comprovació de l'eficàcia de les accions.** El/la responsable del servei haurà de fer el seguiment i el control necessari per assegurar que les accions executades han estat eficaces. S'efectuarà el seu tancament i arxiu quan sigui procedent. A la base de dades es pot fer seguiment de les NC i els terminis per tancar-les o proposar noves accions correctores si s'escau.

## **7. Documents i registres derivats**

### **7.1. Documents**

- FM9QLT-13 Informe de Revisió del sistema
- IT10QLT-02 No conformitats

 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Procediment</b>	Codi: PR10QLT-02
	Gestió d'incidències i/o no conformitats	Pàgina: 5 / 5

## 7.2. Registres

- Base de dades de no conformitats

## 8. Annexes

### 8.1. Llista de distribució del present document

Aquest procediment restarà en suport informàtic ubicat a Intranet del servidor de l'Ajuntament i/o al programa de gestió documental de qualitat de l'Ajuntament, per a la seva consulta per part de tot el personal.

El/ La Responsable de Qualitat i/o el propi sistema informàtic notificarà mitjançant missatge de correu electrònic els canvis i noves versions que es puguin realitzar a tot el personal del departament implicat.