

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: IT-01
		Edición: 02
		Fecha: 16/09/2026]
		Página: 1 de 6

Proceso	P-02 Gestión de la Calidad	Estado	ACTIVO
Responsable	Responsable de Calidad	Aprobación	Dirección
Elaborado por	Carlos	Fecha elaboración	[16/09/a2023]
Revisado por	Jesús, Eduardo	Fecha revisión	[19/09/2026]

1. Objeto

Definir la sistemática para identificar, registrar, analizar, tratar, realizar el seguimiento y cerrar las incidencias y no conformidades detectadas en los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de Fundación Juan Ciudad.

2. Alcance

La instrucción se aplica a todas las incidencias y no conformidades relacionadas con los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, independientemente de su origen. Podrán ser comunicadas por cualquier persona implicada en el funcionamiento de los procesos.

3. Registro oficial

Las incidencias y no conformidades se gestionarán mediante la aplicación online de Gestión de Incidencias de Fundación Juan Ciudad.

La información registrada en esta aplicación constituye el registro oficial de incidencias y no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

No será necesario mantener un registro paralelo en Excel u otro soporte. Los registros históricos anteriores a la implantación de la aplicación se conservarán únicamente como documentación histórica.

<https://calidadfjc.net/aplicacion/inicio.php>

4. Definiciones

Incidencia: Hecho, circunstancia, dificultad o desviación detectada durante el desarrollo de un proceso que requiere análisis, tratamiento o seguimiento. Una incidencia no implica necesariamente el incumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito aplicable. El requisito puede proceder de legislación, requisitos de financiadores o convocatorias, compromisos contractuales, procedimientos internos, instrucciones de trabajo u otros requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Corrección o acción inmediata: Actuación realizada para solucionar o contener de manera inmediata una situación detectada. La corrección resuelve el efecto observado, pero no necesariamente elimina su causa.

Acción correctiva: Actuación destinada a eliminar o reducir la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a producirse.

Acción de mejora: Actuación orientada a mejorar un proceso, herramienta o resultado sin que exista necesariamente un incumplimiento previo. Las propuestas de mejora que no respondan a una incidencia o incumplimiento se gestionarán mediante el módulo de Acciones de Mejora.

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: IT-01
		Edición: 02
		Fecha: 16/09/2026]
		Página: 2 de 6

5. Identificación de una incidencia

Las incidencias podrán proceder, entre otras fuentes, de:

- actividad ordinaria de los procesos;
- seguimiento de programas o proyectos;
- indicadores;
- auditorías;
- evaluaciones;
- revisión por la Dirección;
- quejas;
- utilización de las aplicaciones;
- proveedores;
- requisitos de financiadores;
- errores documentales;
- incumplimiento de plazos;
- observaciones del equipo;
- resultados de controles internos o externos.

La persona que detecte la incidencia deberá comunicarla o registrarla tan pronto como resulte razonablemente posible.

6. Alta de una incidencia en la aplicación

Para crear un nuevo registro se cumplimentarán, según la configuración vigente de la aplicación, los siguientes datos:

Año

Periodo al que corresponde la incidencia.

Fecha

Fecha en la que se detecta o comunica.

Proceso

Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad afectado. Cuando afecte a varios, se seleccionará aquel en el que se origine principalmente la situación.

Descripción de la incidencia

Descripción concreta de qué ha ocurrido, dónde se ha detectado y cuál es la situación observada.

Tipo

Categoría disponible en la aplicación. Las oportunidades de mejora sin desviación se registrarán preferentemente en el módulo específico de acciones de mejora.

Detectada o comunicada por

Persona, función o fuente que ha detectado la situación.

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: IT-01
		Edición: 02
		Fecha: 16/09/2026]
		Página: 3 de 6

7. Acción inmediata

Cuando sea posible adoptar una actuación inmediata para solucionar, contener o reducir el efecto de la incidencia, esta se registrará en el campo correspondiente. La acción inmediata no sustituye al análisis posterior cuando exista una no conformidad.

8. Determinación de no conformidad

El Responsable de Calidad, con la participación del responsable del proceso cuando resulte necesario, determinará si la incidencia constituye una no conformidad.

Se marcará “S” cuando pueda identificarse un requisito que no se haya cumplido. Se marcará “No” cuando la situación no suponga incumplimiento de requisito, sea una dificultad puntual tratable sin desviación respecto de un requisito establecido o constituya únicamente una sugerencia u oportunidad de mejora.

Cuando se determine que existe una no conformidad deberá identificarse de forma suficiente el requisito incumplido.

9. Análisis de causa

Las no conformidades serán objeto de análisis para determinar, en la medida necesaria, por qué se han producido. El análisis deberá orientarse a identificar la causa y no limitarse a describir nuevamente el problema.

Podrán considerarse, entre otros factores:

- organización del trabajo;
- planificación;
- información disponible;
- errores humanos;
- herramientas y aplicaciones;
- comunicación;
- responsabilidades;
- recursos;
- proveedores;
- cambios externos;
- requisitos no identificados;
- cargas de trabajo.

El nivel de profundidad del análisis deberá ser proporcional a la importancia, recurrencia y efectos de la no conformidad.

10. Plan de actuación

Cuando la situación requiera actuaciones posteriores se establecerá un plan de actuación. El plan deberá indicar de forma suficientemente concreta qué se va a realizar para solucionar la situación y, en las no conformidades, evitar o reducir su repetición. Cuando proceda se podrán generar una o varias acciones correctivas.

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: IT-01
		Edición: 02
		Fecha: 16/09/2026]
		Página: 4 de 6

11. Responsable

Cada plan o acción deberá tener asignado un responsable de su ejecución. El Responsable de Calidad realizará el seguimiento general del registro, pero la responsabilidad de ejecutar una acción podrá corresponder al responsable del proceso o a otra persona designada.

12. Plazo y seguimiento

Las acciones deberán disponer de un plazo de realización acorde con la gravedad de la situación, riesgo asociado, requisitos aplicables, recursos necesarios y complejidad de la actuación.

Las incidencias y no conformidades permanecerán abiertas mientras existan actuaciones pendientes. El Responsable de Calidad realizará el seguimiento de los registros abiertos y solicitará información cuando los plazos establecidos hayan vencido o no exista evidencia suficiente de avance.

13. Evaluación de la solución y eficacia

Antes del cierre deberá evaluarse el resultado de las actuaciones realizadas. En las incidencias podrá ser suficiente comprobar que la situación ha quedado resuelta.

En las no conformidades deberá valorarse además, cuando resulte posible y proporcionado, la eficacia de la acción correctiva, comprobando que la causa ha sido tratada y que el problema no se mantiene o reproduce. La evaluación deberá quedar registrada.

14. Cierre

El registro podrá cerrarse cuando se hayan realizado las acciones previstas, exista evidencia suficiente de su ejecución, se haya evaluado el resultado y no existan actuaciones pendientes necesarias para resolver la situación.

La fecha de cierre deberá quedar registrada en la aplicación. El cierre no implica eliminar el registro, que permanecerá disponible como evidencia histórica del Sistema de Gestión de la Calidad.

15. Incidencias procedentes de auditorías

Las no conformidades identificadas mediante auditoría interna o externa se registrarán en la aplicación. En el registro deberá identificarse, al menos, su origen y el requisito o aspecto incumplido. Cuando el informe de auditoría establezca una clasificación de la no conformidad, esta información deberá conservarse asociada al registro.

16. Incidencias que generan modificaciones documentales

Cuando el tratamiento de una incidencia o no conformidad requiera modificar un procedimiento, instrucción, metodología, formulario o herramienta del sistema, la modificación se realizará conforme a la sistemática de control documental vigente. El registro deberá permitir identificar la modificación realizada cuando esta constituya parte de la solución.

17. Acciones de mejora

Las acciones destinadas exclusivamente a mejorar el funcionamiento del sistema, sin existir incumplimiento de un requisito, se registrarán mediante el módulo específico de Acciones de Mejora. No será necesario abrir una incidencia para registrar una propuesta de mejora.

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: IT-01
			Edición: 02
			Fecha: 16/09/2026]
			Página: 5 de 6

Cuando una incidencia o no conformidad origine además una mejora de alcance más amplio, podrá generarse una acción de mejora vinculada a la misma.

18. Responsabilidades

18.1. Personal de FJC

- Comunicar las incidencias detectadas.
- Aportar la información necesaria.
- Ejecutar las acciones que le sean asignadas.

18.2. Responsables de proceso

- Participar en el análisis de las incidencias que afecten a su proceso.
- Colaborar en la determinación de causas.
- Ejecutar o coordinar las acciones asignadas.
- Aportar evidencias para su cierre.

18.3. Responsable de Calidad

- Supervisar los registros.
- Determinar, con los responsables implicados cuando sea necesario, la existencia de no conformidad.
- Asegurar que las no conformidades disponen de análisis y tratamiento adecuados.
- Realizar seguimiento de las acciones.
- Comprobar el cierre y la evaluación.
- Analizar tendencias y recurrencias.
- Incorporar los resultados al seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

19. Información mínima del registro electrónico

La aplicación deberá conservar como mínimo la información relativa a:

- identificación del registro;
- año;
- fecha;
- proceso;
- descripción;
- tipo;
- origen o persona que la detecta;
- acción inmediata;
- determinación de no conformidad;
- causa;
- plan de actuación;
- responsable;
- fecha de cierre;
- evaluación del resultado.

La información permanecerá disponible para su consulta y para el análisis histórico del Sistema de Gestión de la Calidad.

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: IT-01
			Edición: 02
			Fecha: 16/09/2026]
			Página: 6 de 6

20. Documentación relacionada

- P-02 Gestión de la Calidad.
- Aplicación online de Gestión de Incidencias.
- Registro electrónico de Acciones de Mejora.

Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	[dd/mm/aaaa]	Creación de la instrucción. Formalización de la aplicación online como registro oficial y definición del ciclo de tratamiento de incidencias y no conformidades.	[Dirección]