

## Objetivos del módulo

El objetivo de este módulo es establecer una metodología para realizar y gestionar las incidencias o incumplimiento de algún requisito en la Organización.

## Incidencias

Las incidencias introducidas se mostrarán en la tabla de incidencias, en la parte izquierda de la ventana del módulo. Los datos de ficha correspondiente a cada incidencia se mostrarán en la parte derecha.

En la tabla de incidencias se pueden establecer filtros de fecha, reclamaciones, causas, clases, tipos, grupos, categorías, orígenes, áreas y procesos. También es posible mostrar las normas agrupadas y, por defecto, se ocultarán las bajas.

### Creación de incidencias

Para dar de alta una nueva incidencia nos situaremos en la tabla de incidencias, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Nuevo”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Añadir”

Se abre una Ficha de Incidencia, introducimos la Fecha de detección de la incidencia, la Persona que la detecta y se indica si es o no una Reclamación.

Especificaremos el Asunto de la incidencia (un resumen de la incidencia, por ejemplo "Reclamación de cliente Z") y se le asigna en la lista de procesos el Proceso donde se produjo. También se le puede asignar una clase, tipo, grupo y/o categoría.

Se redacta la Descripción objetiva de la incidencia. Se asigna la Causa que motivó la incidencia, y la persona Responsable de Solución. También se le puede asignar el coste asociado a la incidencia.



Se pueden establecer las causas tipo de las incidencias pulsando el botón existente junto al desplegable.

Se introduce la Solución o corrección a la incidencia dándole en “Fecha cierre” o fecha fin de la incidencia, una fecha aproximada de solución.

### **Modificación de incidencias**

Para modificar una incidencia existente nos situaremos sobre ella en la tabla de incidencias, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre ella
- Pinchar en cualquiera de los campos activos de la ficha de la incidencia
- Pulsar la tecla “Intro”

### **Borrado de incidencias**

Para borrar una incidencia nos situaremos sobre ella en la tabla de incidencias, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Eliminar”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Eliminar”
- Pulsar la tecla “Supr”

### **Cierre de incidencias**

Una vez solucionada la incidencia se cierra con el botón “Cerrar”.

Se puede asignar a la incidencia una acción de mejora haciendo clic sobre el icono añadir acción de mejora en el margen inferior derecho de la ventana.

Si la incidencia ya tiene una acción de mejora asociada se mostrará el icono ver acción de mejora, pudiendo ver y/o modificar la acción si pinchamos sobre él.

### **Búsqueda de incidencias**



Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de incidencias, a fin de poder localizar una en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la tabla de incidencias y pinchar en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas. Se escribe la palabra clave y se le da a “Buscar”. Si queremos seguir buscando en la misma lista con la misma palabra clave pinchamos en “Buscar siguiente”.
- También se puede hacer pinchando en “Herramientas / Buscar o buscar siguiente”.

### Búsquedas en listas de personas

Desde el módulo de incidencias se pueden realizar búsquedas de personas en la lista de persona que detecta la incidencia y la responsable de la solución, a fin de poder localizar a una persona en concreto de forma fácil y rápida.

La búsqueda de personas se puede realizar:

- Desplegando el listado de personas y pinchamos sobre "<buscar...>".
- Posicionándonos sobre la lista de personas y pinchando en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas.
- Posicionándonos sobre la lista de personas y pinchando en "Herramientas / Buscar".

Se nos abrirá una ficha donde podemos buscar directamente a la persona mediante un buscador o por su función y/o grupos.

### Archivos asociados

Mediante esta opción es posible asociar documentos a cada incidencia que hayamos dado de alta. Así, por ejemplo, podemos añadir imágenes, informes o cualquier otro archivo que tenga relación con la incidencia en cuestión.



Para asociar documentos a una incidencia nos situaremos sobre ella en la tabla de incidencias, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Herramientas / Archivos asociados”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Archivos”
- Pinchar sobre el botón de “Archivos” situado en la esquina superior derecha de la ficha de la incidencia.

## Origen de incidencias

Una incidencia puede iniciarse a partir de:

- Auditoria
- Elemento de mantenimiento
- Proveedor

En el listado de incidencias aparecerá el origen de las incidencias mediante el icono del módulo de origen, así como el registro de origen de la incidencia.

## Envío por correo electrónico

Es posible enviar por correo electrónico los informes generados en este módulo a los diferentes puestos de la Organización, adjuntar cualquier archivo externo a los informes y consultar el registro de envío.

- Para enviar una incidencia, se selecciona en la tabla de incidencias y se pincha en el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando en el menú Herramientas/Envío a responsables.
- Desde esta misma pantalla se pueden enviar informes por puestos, mediante Herramientas/Envío de informes por puestos, y consultar los registros de envío mediante la opción Herramientas/Registros de envío.
- Si se tiene configurado el envío automático al dar de alta una incidencia o una acción de mejora relacionada, se podrán enviar por correo automáticamente.



## Informes

En este módulo se pueden obtener los siguientes informes:

- Listado de incidencias: en él se genera un listado de las incidencias donde se especifican la fecha, el asunto / Origen, el proceso, las causas/coste, estado y fecha de cierre.
- Resumen de incidencias: en él se especifican el número de incidencia, la fecha, el asunto/origen o resumen de dicha incidencia, el estado/coste (Abierta, Pendiente o Cerrada) y la fecha en la que se cerró.
- Análisis de incidencias: en este documento se muestra un análisis gráfico de las incidencias, siendo los siguientes: estado de incidencias, incidencias por mes, causas de incidencias, incidencias por proceso, índice de reclamaciones, incidencias por clase, incidencias por tipo, incidencias por grupo, incidencias por categoría, coste de incidencia por causa, coste de incidencias por proceso, coste de reclamaciones, incidencias por proveedor y coste por proveedor.
- Ficha de incidencia: Se genera un documento donde se especifican los datos de la incidencia seleccionada: origen, fecha, responsable, proceso, descripción, coste, etc.

