

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION FORESTAL SOSTENIBLE “Incidencias, acciones correctivas y preventivas”	Procedimiento CR-SIGFS-PR-01
---	---	---

ESTADO DE REVISIONES		
Revisión	Fecha	Descripción
0	11.10.21	Revisión 0 para comentarios
1	17.12.21	Revisión 1 para comentarios
2	03.03.22	Revisión 2 para ampliación del punto 4.1.4 (Solución aportada)
3	04/12/2023	Revisión 3 para comentarios

Redacción (Autor)	Revisión (Coordinador de GFS)	Aprobación (Jefe de Servicio)
Fdo: José Antonio Pizarro Mansilla	Fdo: María del Mar Martínez Rodríguez	Fdo: Victor Diez Urbano
Fecha: 04/12/2023	Fecha: 04/12/2023	Fecha: 04/12/2023

CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	
Copia Controlada	Documento digital
Copia No Controlada	Documento impreso

Fecha: 04/12/2023 Rev. 3.	CR-SIGFS-PR-01 “Incidencias, acciones correctivas y preventivas”	Página 1 de 7
------------------------------	--	---------------

1. OBJETIVOS

- Establecer una sistemática para la identificación, comunicación y tratamiento de las Incidencias, Acciones Correctivas y Preventivas.
- Asegurar que las Acciones Correctivas y Preventivas se implantan y se verifica eficientemente que corrigen la acción original y previenen la acción potencial.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que la Administración forestal realiza en los montes incluidos en el Sistema, es decir, reguladas, descritas o normalizadas por el Sistema Integrado de Gestión Forestal Sostenible (en adelante SIGFS), y que no cumplan con los requisitos o exigencias establecidos para ellas.

3. DEFINICIONES

3.1 Acción Compensatoria

Acción para el resarcimiento del daño o perjuicio causado.

3.2 Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una incidencia detectada, u otra situación indeseable.

3.3 Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una incidencia potencial, u otra situación potencialmente indeseable.

3.4 Acción Reparadora Inmediata

Acción de resolución inmediata emprendida después de la detección de una incidencia destinada a corregir el daño inmediato causado por esta.

3.5 Acción de Seguimiento

Acción tomada para verificar la implantación de las acciones correctivas programadas y comprobar la erradicación de la incidencia. También se considera este tipo de acción para verificar la implantación y grado de efectividad de las acciones preventivas.

Fecha: 04/12/2023 Rev. 3.	CR-SIGFS-PR-01 "Incidencias, acciones correctivas y preventivas"	Página 2 de 7
------------------------------	--	---------------

3.6 Conflicto

Problema, cuestión o materia de discusión, que resulta de difícil solución.

3.7 Emisor de la incidencia

Persona de la Administración forestal, autorizada según las exigencias impuestas por el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, a iniciar la tramitación de un Parte de Incidencia.

3.8 Hoja de reclamaciones, iniciativas y sugerencias

Hoja derivada de la “Carta de Derechos del Ciudadano” (Decreto 30/1999, de 30 de marzo) a disposición de cualquier persona en los centros de la Administración de Castilla La Mancha.

3.9 Incidencia

Incumplimiento de un requisito.

3.10 Inspección rutinaria

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

3.11 Observación de Trabajo

Aspecto detectado durante el desarrollo de un proceso o subproceso, con el que se quiere dejar constancia para un posterior análisis.

3.12 Parte de Incidencia

Documento mediante el que se comunican y tramitan las incidencias y las acciones correctivas y preventivas, consecuencia del seguimiento del SIGFS.

3.13 Queja

Comunicado verbal o escrito de una parte interesada, con el cual pretende dejar constancia de su insatisfacción.

3.14 Reclamación

Comunicado verbal o escrito de una parte interesada acerca de su insatisfacción, en la que además, solicita una reparación, mejora, restitución o indemnización por el perjuicio percibido.

3.15 Situación indeseable

Cualquier circunstancia que, aunque no supone el incumplimiento de un requisito específico, es susceptible de ser mejorada.

Fecha: 04/12/2023 Rev. 3.	CR-SIGFS-PR-01 “Incidencias, acciones correctivas y preventivas”	Página 3 de 7
------------------------------	--	---------------

El resto de definiciones vinculadas a este procedimiento, deberán consultarse en el Glosario del Manual del Sistema Integrado de Gestión.

4. METODOLOGÍA

4.1 Detección y tratamiento de Incidencias

4.1.1 Las incidencias pueden ser detectadas tanto por las partes interesadas internas (personal de la Administración forestal o que trabaja para ella), como por partes interesadas externas (visitantes y grupos de interés) y, en general, por cualquier persona implicada en alguna actividad de gestión de los montes integrados en el SIGFS.

4.1.2 El personal de la Administración forestal con acceso a los documentos del sistema tiene autoridad para iniciar la cumplimentación y tramitación de un Parte de Incidencia. Cuando otra persona distinta de las anteriores detecte una incidencia, deberá comunicarlo.

4.1.3 Las Incidencias pueden tener su origen en denuncias, actas o informes relativos a:

- Daños significativos en la vegetación (bióticos o abióticos), investigando sus posibles causas (herbívoros silvestres o ganado, maquinaria, plagas y enfermedades, etc.).
- Animales muertos o enfermos, animales con posibles síntomas de enfermedad, ganado descontrolado,...
- Déficits de nutrientes en el desarrollo de la flora (amarillamiento,...).
- Superficies afectadas por catástrofes (vendavales, incendios, heladas, etc.).
- Mal estado de la red de drenaje o la red viaria (cunetas, pasos de agua, caminos, etc.).
- Mal estado de árboles, hábitats o entornos singulares.
- Signos de erosión derivados de actuaciones forestales u otras.
- Presencia de residuos no forestales (basureros incontrolados, latas, plásticos, vertidos de aceites, etc.).
- Incumplimientos legislativos (medioambientales, laborales, seguridad y salud, etc.).
- Otros.

Y además, también en:

- Reclamaciones, quejas o conflictos de visitantes y grupos de interés, ya sea directamente o a través de la Hoja de reclamaciones, iniciativas y sugerencias de la Junta de Castilla-La Mancha o de la Hoja de reclamaciones y sugerencias del Sistema y colgada en la web.

4.1.4 La cumplimentación de los Partes, deberá ajustarse a las siguientes consideraciones:

- **Identificación del Parte de Incidencia:** Cada Parte se identificará mediante un número y la

Fecha: 04/12/2023 Rev. 3.	CR-SIGFS-PR-01 "Incidencias, acciones correctivas y preventivas"	Página 4 de 7
------------------------------	--	---------------

fecha de detección de la incidencia. El número del Parte será correlativo y lo asignará el gestor de la documentación.

- **Identificación de la incidencia:** el emisor indicará la detección y ubicación de la misma, considerando como orígenes posibles los siguientes:
 - Actas levantadas por funcionarios.
 - Denuncias oficiales.
 - Informes de agentes medioambientales.
 - Reclamación, queja y/o conflicto.
 - Inspección rutinaria.
 - Otros.Asimismo, se identificarán el nombre del emisor y su cargo o función, la Sección a la que pertenece y el emplazamiento donde se ha detectado la incidencia.
- **Descripción de la incidencia:** el emisor realizará una breve descripción de la incidencia identificada, con objeto de poder valorar sus causas, alcance y posibles consecuencias, así como las posibles acciones a llevar a cabo.
- **Causa / Origen de la incidencia:** el Emisor o la persona correspondiente investigará y describirá la causa o posible causa del incumplimiento del requisito detectado. Si fuera necesario, se adjuntará un informe explicativo, al que se hará referencia en el Parte.
- **Comunicación:** Si fuera necesario, dependiendo de las características de la incidencia, se realizarán acciones de comunicación a las personas que deban tener conocimiento de la misma. Los destinatarios podrán ser: Junta Rectora del Parque, otras Secciones de la Consejería, otras Consejerías, Ayuntamiento, etc. Así mismo se indicará el responsable de efectuar la comunicación.
- **Solución aportada:** cuando el Emisor tenga autoridad suficiente e independientemente de la necesidad de una Acción Correctiva posterior, podrá proponer soluciones y acometer acciones reparadoras inmediatas, así como cesar las operaciones en áreas donde la incidencia suponga un conflicto de magnitud sustancial, duración sustancial o involucre a un número significativo de intereses.

4.2 Acciones Correctivas y Preventivas

4.2.1 Será motivo de apertura de una acción correctiva las siguientes:

- Las reclamaciones o quejas de visitantes y grupos de interés, siempre y cuando tengan su

Fecha: 04/12/2023 Rev. 3.	CR-SIGFS-PR-01 "Incidencias, acciones correctivas y preventivas"	Página 5 de 7
------------------------------	--	---------------

origen en defectos atribuibles a la Administración forestal.

- Incidencias originadas en actividades para las que no existe metodología documentada de trabajo o ésta existe pero no es adecuada.
- Incidencias repetitivas.
- Incidencias que supongan un daño importante para la conservación del monte o el entorno en el que se encuentra.
- Y en general la aparición de cualquier incidencia de la que puedan ser determinadas las causas y sobre las que puedan llevarse a cabo (fácilmente) medidas para evitar su reaparición.

4.2.2 Las Acciones Correctivas y Preventivas deben ser coherentes, proporcionadas y ajustadas a los efectos de las incidencias producidas y potenciales y/o a las situaciones indeseables reales o potenciales identificadas.

4.2.3 La Acción Preventiva puede tener su origen en:

- Una incidencia real o potencial.
- Una situación indeseable real o potencial.

4.2.4 Las Acciones Correctivas pueden incluir Acciones Compensatorias para resarcir el daño o perjuicio producido.

4.3 Análisis y seguimiento de Incidencias

4.3.1 Anualmente, el Coordinador de GFS evalúa y analiza las incidencias, con el propósito de determinar el grado de importancia de las desviaciones. En el caso de que estas sean frecuentes o graves, comunicará al Jefe de Servicio la necesidad de emprender algún tipo de acción para minimizar e incluso eliminar la/s causa/s que la originan mediante una Acción Correctiva.

4.3.2 El Jefe de Servicio determinará y establecerá las acciones necesarias, en su caso. Para la introducción de una acción, tanto correctiva como preventiva, es recomendable tratar el tema con el personal implicado mediante algún tipo de reunión.

4.3.3 Anualmente, el Coordinador de GFS recopila todos los Partes de Incidencias recibidos y cumplimenta el impreso de seguimiento de incidencias (CR-SIGFS-MO-02), verificando que las actuaciones previstas han sido realizadas en la fecha prevista, o si por el contrario, están todavía en curso. Con los resultados obtenidos se plantean las posibles soluciones para erradicar definitivamente las Incidencias pendientes de cierre.

Fecha: 04/12/2023 Rev. 3.	CR-SIGFS-PR-01 "Incidencias, acciones correctivas y preventivas"	Página 6 de 7
------------------------------	--	---------------

5. ARCHIVO Y REGISTROS

5.1.1 Los Partes de incidencia constarán de dos copias:

- Una copia para el Emisor de la incidencia.
- Una copia para el Coordinador de GFS.

5.1.2 El Gestor de la Documentación archivará y custodiará los originales de los partes de incidencia del coordinador de GFS, los impresos de seguimiento anual de incidencias, así como cualquier otro documento relacionado con ellas: comunicaciones escritas (fax, cartas, emails...) sobre quejas, reclamaciones y conflictos, comunicaciones realizadas a terceras partes, informes anexos a los partes de incidencias, etc.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Del Emisor de la incidencia

- Identificar las incidencias detectadas
- Complimentar los partes de incidencia
- Remitir copia de los partes de incidencia al Coordinador de GFS.
- Proponer soluciones inmediatas a las incidencias detectadas.

6.2 Del Jefe de Servicio

- Solicitar la aplicación de Acciones Correctivas cuando la ocasión lo requiera.
- Colaborar con el Coordinador de GFS en el seguimiento de los Partes de incidencia.
- Proponer un Grupo de Resolución de Problemas, cuando queden incidencias pendientes de erradicar.

6.3 Del Coordinador de GFS

- Realizar cuatrimestral y anualmente el seguimiento de los partes de incidencia.

7. ANEJOS

- CR-SIGFS-MO-01 "Parte de incidencia"
- CR-SIGFS-MO-02 "Seguimiento de Incidencias"