

TALLER PRÁCTICO

# IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS



INDUING



## PRESENTACIÓN

---

En una empresa industrial es crucial la **identificación, análisis y resolución de incidencias** que puedan afectar a la conformidad del producto, la eficiencia del proceso y la satisfacción del cliente.

**Incidencias de producto:** defectos dimensionales, fallos funcionales, problemas estéticos, producto no conforme a especificación.

**Incidencias de proceso:** parámetros fuera de tolerancia, paradas de línea frecuentes, errores de configuración de maquinaria, falta de control en puntos críticos.

**Incidencias de proveedor:** materias primas defectuosas, entregas fuera de plazo o incompletas, cambios no comunicados en materiales.

**Incidencias documentales:** instrucciones obsoletas, mal etiquetado, registros incompletos o erróneos.

**Incidencias de seguridad y medioambiente:** derrames de químicos, accidentes laborales, emisiones fuera de norma.

**Incidencias con clientes:** devoluciones, reclamaciones por calidad, auditorías con no conformidades.

### Características Técnicas:

- **MODALIDAD:** Presencial a través del Aula Virtual
- **DURACIÓN:** 6 Horas. ( 2 Sesiones de 3 horas)
- **FECHAS:** Consultar en la web: [www.induing.com](http://www.induing.com)
- **HORARIO:** De 9:00 a 12:00 Hrs.
- **PRECIO:** 275€
- **PLAZAS LIMITADAS:** 25 Personas
- **BENEFICIOS:** Formación Bonificable por FUNDAE
- **CERTIFICADO:** De asistencia a los participantes

## OBJETIVOS

---

- Cómo definir un sistema integrado de incidencias.
- Identificar qué necesitamos previamente en la organización.
- Cómo implementar un sistema integrado de incidencias y asegurarnos que funcione.
- Cómo recuperar los costes que pueda llevar asociados la incidencia.

## DESTINATARIOS

---

- Responsables de Calidad, Ingeniería de Producto, Procesos...
- Responsables de Fabricación.
- Departamentos de Compras, BackOffice.
- Responsables de Seguridad, Salud y Medioambiente.

## METODOLOGÍA

---

- El curso se desarrolla mediante videoconferencia en el aula virtual. Son clases en directo, dinámicas e interactivas donde se comparte conocimientos y experiencias entre participantes.
- Exposición práctica que posibilite a los asistentes intervenir con el fin de resolver dudas en común en todas aquellas cuestiones de interés. El objetivo es poder aplicar todo lo aprendido en el día a día de tu organización.
- La formación está apoyada con documentación y casos prácticos.

## PONENTES

---



**JAVIER DEL CAMPO ÁLVAREZ**  
**Responsable Área de Compras y Calidad**  
**de Compras de Material Directo**  
**SEG Automotive Spain, S.A.U.**

Ingeniero Técnico Industrial por la Universidad de Oviedo, Anteriormente responsable de Ingeniería, Mantenimiento de Instalaciones y Oficina Técnica para nuevos lanzamientos y modificaciones en SEG Automotive Spain, S.A.U. (Anteriormente Robert Bosch España Fábrica Treto). Previamente responsable durante 5 años de producción de estatores y rotores. Además, fue responsable de calidad de fabricación y clientes de Robert Bosch España Fábrica Treto, S.A.U. durante 13 años.

# PROGRAMA

---

## 1. Detección de la incidencia

- Fuentes de detección:
- Inspección de recepción de materias primas.
- Controles en proceso.
- Inspección final de producto.
- Auditorías internas o externas.
- Quejas de clientes.
- Reportes del personal de producción o mantenimiento.

## 2. Registro de la incidencia

- Se documenta la incidencia en un sistema de gestión de calidad (ERP, QMS, Excel...).
- Se asigna un código de seguimiento, responsable y fecha de registro.
- Se recogen evidencias: muestras, fotografías, registros de proceso.

## 3. Evaluación de la gravedad

- Se determina el impacto de la incidencia:
- ¿Afecta al cliente?
- ¿Implica riesgo para la seguridad?
- ¿Implica incumplimiento normativo?
- ¿Afecta a gran volumen de producción?
- Recopilación de costes generados por la incidencia

## 4. Contención inmediata

- Se aíslan los productos afectados.
- Se detienen líneas si es necesario.
- Se informa a los departamentos involucrados.

## 5. Análisis de causa raíz

- Se aplican herramientas como:
- Diagrama de Ishikawa (causa-efecto).
- Los 5 porqués.
- AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos).
- Diagrama de Pareto (frecuencia de incidencias).

## 6. Plan de acción correctiva

- Se definen acciones para eliminar la causa raíz.
- Se asignan responsables y fechas de cumplimiento.
- Recuperación de costes originados por el incidente.
- Ejemplos:
  - Cambios en el proceso.
  - Nuevas instrucciones de trabajo.
  - Capacitación del personal.
  - Mejora del diseño del producto.

## 7. Verificación de la eficacia

- Se revisan los resultados tras implementar las acciones.
- Se evalúa si el problema ha desaparecido o si persiste.
- Puede incluir un periodo de observación.

## 8. Cierre y retroalimentación

- Se cierra formalmente la incidencia en el sistema.
- Se comunica la solución a las partes interesadas.
- Se puede actualizar documentación técnica, procedimientos, etc.



# INDUING

C/ Gran Via 42, 1ª Planta, 48011 Bilbao  
Tel: (+ 34) 94 605 30 72

C/ Zurbano 45, 1ª Planta, 28010 Madrid  
Tel: (+34) 911 841 944

Email: [info@induing.com](mailto:info@induing.com)

[www.induing.com](http://www.induing.com)