

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
PG-04	Página 1 de 7	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. GENERALIDADES
5. REALIZACIÓN
 - 5.1. Gestión de No Conformidades
 - 5.2. Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas
6. FORMATOS APLICABLES

COPIA CONTROLADA: " SI " NO
DESTINATARIO:
ENTREGADA A:
FECHA:

ELABORADO
REVISADO Y APROBADO

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

JRC, S.A.	PROCEDIMIENTO GENERAL		
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
PG-04	Página 2 de 7	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

1.- OBJETO

Definir el método seguido por **JRC, S.A.**, para el control de productos/servicios no conformes, así como la definición, implantación y evaluación de los resultados de las No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

2.- ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a los productos No Conformes que se detecten durante el desarrollo de las actividades incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria, así como a las No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas que se establezcan en relación con las actividades incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Alimentaria.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad de **JRC, S.A.**
- Norma UNE-EN-ISO 9001:08.
- Protocolo B.R.C.

4.- GENERALIDADES

No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

Producto/Servicio No Conforme: aquel que no cumple cualquiera de los requisitos especificados para el mismo.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente, e impedir su repetición.

Acción Preventiva: acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial, de un defecto o cualquier otra situación no deseable, y prevenir que se produzca.

El proceso de gestión de Acciones Correctivas y Preventivas es análogo, existiendo exclusivamente diferencias en las circunstancias que motivan su definición.

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
PG-04	Página 3 de 7	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

5.- REALIZACIÓN

5.1.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

5.1.1.- Detección e identificación de productos/servicios/actividades no conformes

- Los productos no conformes pueden ser detectados en cualquier fase del proceso.
- Cualquier persona de **JRC, S.A.** puede detectar un servicio/actividad no conforme. En este caso debe informar al Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria, que debe proceder a abrir un Informe de No Conformidad (F-PG-04-01).
- Paralelamente, dicha persona debe identificar el servicio/actividad como No Conforme en la documentación relativa al mismo.
- En aquellos casos que se detecte un material auxiliar (envases, embalaje, tapones, etc) o un producto terminado (mal etiquetado, pérdidas de aceite, etc) se almacenaran en la zona de almacén destinada a producto No Conforme.

5.1.2.- Registro y tratamiento de servicios/actividades no conformes

- Los productos no conformes detectados son registrados en el Informe de No Conformidad (F-PG-04-01) por parte del Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria.
- Se debe registrar la siguiente información relativa a la No Conformidad:

ü Código de la No Conformidad según el esquema INC-nn-ZZ.
donde:

- INC es la abreviatura de Informe de No Conformidad.
- nn es un número secuencial.
- ZZ son los dos últimos dígitos del año en curso.

ü Fecha: fecha de detección de la No Conformidad.

ü Descripción: se identifica el producto no conforme y se describe con todo detalle la No Conformidad.

ü Causa: se identifica la causa de la No Conformidad, si es conocida.

JRC, S.A.	PROCEDIMIENTO GENERAL		
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
PG-04	Página 4 de 7	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

ü Resolución/ tratamiento: se describen las actuaciones a llevar a cabo para subsanar la No Conformidad detectada. Las actuaciones a llevar a cabo son las siguientes:

- Aceptar: se utiliza el elemento tal y como está, comunicándole al cliente ésta circunstancia si le afecta.
- Rechazar: se desestima su envío al cliente o se pasa a la siguiente etapa del proceso.
- Reparar: se modifica el elemento no conforme hasta hacer que sea conforme con los requisitos establecidos.
- Reclasificar: se utiliza el elemento para otras aplicaciones.
- Otros: se indican otros tipos de tratamiento.

c. El tratamiento a efectuar sobre el elemento No Conforme es decidido por el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria, Dirección y/o persona en quién delegue. El tratamiento a efectuar es registrado en el Informe de No Conformidad.

5.1.3.- Seguimiento y cierre de servicios/actividades no conformes

- a. El Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria debe asegurarse de que el tratamiento decidido se lleva a cabo y que, en consecuencia, se subsana la No Conformidad.
- b. Una vez comprobada la eliminación de la No Conformidad, el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria lo registra en el Informe de No Conformidad, cerrándolo.
- c. El Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria también debe analizar si es necesaria la apertura de una Acción Correctiva/Preventiva para evitar la repetición de tal No Conformidad, procediendo en este caso como se describe en el presente procedimiento.

5.2.- GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

5.2.1.- Origen

- a. La propuesta de una Acción Correctiva o Preventiva puede partir del Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria o de la Dirección, con el fin de corregir o prevenir No Conformidades.
- b. Las Acciones Correctivas se originan, en general, como consecuencia de:

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
PG-04	Página 5 de 7	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

- i. Gestión de No Conformidades, tanto si son de pequeño alcance pero repetitivas, como si son de gran alcance aunque menos frecuentes.
 - ii. En el caso de No Conformidades de pequeño alcance pero repetitivas, la Acción Correctiva surge como consecuencia del análisis de registros de No Conformidades que se realiza en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria.
 - iii. Para las No Conformidades de gran alcance, debe investigarse la causa que la ha producido y definir una Acción Correctiva que elimine dicha causa.
 - iv. Resultados (desviaciones) de las Auditorías Internas y Externas del Sistema de Calidad y Seguridad Alimentaria.
 - v. Estudio y evaluación de quejas/reclamaciones de clientes u otras comunicaciones externas recibidas.
- c. Las Acciones Preventivas se originan, en general, como consecuencia de:
- i. Propuestas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Alimentaria.
 - ii. Conclusiones generales de las Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria
 - iii. Análisis de los datos registrados en **JRC, S.A.** acerca de las actividades relacionadas con la Calidad, Seguridad Alimentaria o del proceso productivo, o de los obtenidos en el mercado.
 - iv. Estudio y evaluación de quejas/reclamaciones de clientes.

5.2.2.- Definición, registro y aprobación

- a. Las Acciones Correctivas y Preventivas son definidas por el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria en colaboración con la Dirección.
- b. Las Acciones Correctivas/Preventivas son registradas en el Informe de Acción Correctiva/Preventiva (formato F-PG-04-01), en el que se recoge la siguiente información:

Código. Según el esquema IACP-nn-ZZ, donde:

- IACP es la abreviatura de Informe de Acción Correctiva/Preventiva.
- nn es un número secuencial
- ZZ son los dos últimos dígitos del año en curso.

Fecha de apertura de la Acción correctiva/ Preventiva.

JRC, S.A.		PROCEDIMIENTO GENERAL	
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
PG-04	Página 6 de 7	Edición: 1	Fecha: 01/05/12

Acción Correctiva/Preventiva. Se marca con una X la casilla que aplique.

Origen/Descripción. Se describe la raíz de la definición de la Acción Correctiva/Preventiva (no conformidad, desviación, reclamación, análisis, evaluación).

Causa. Se describe la causa que ha provocado la No Conformidad real o potencial.

Acción Correctiva/Preventiva propuesta. Se describe la resolución adoptada para eliminar la causa que ha originado la no conformidad real o potencial.

Responsable implantación. Se identifica la/s persona/s responsable/s de implantar la acción correctiva/preventiva definida.

Plazo. Se describe el plazo previsto para la implantación de la acción.

Seguimiento y Cierre de la Acción Correctiva/Preventiva. Se describen las comprobaciones realizadas para verificar la implantación y efectividad de la Acción Correctiva/Preventiva definida.

5.2.3.- Seguimiento y cierre

- El Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria es quien realiza el seguimiento de las acciones definidas (Correctivas y Preventivas) en **JRC, S.A.** Todas las acciones de seguimiento realizadas deben registrarse en el Informe de Acción Correctiva/ Preventiva.
- Si durante el seguimiento de la implantación se comprueba que la acción no es efectiva para eliminar la causa del problema, se procede a cerrar el Informe indicando esta circunstancia y definiéndose una nueva Acción Correctiva/ Preventiva siguiendo la sistemática ya descrita.
- Una vez implantada la Acción Correctiva/ Preventiva y comprobada su eficacia el Responsable de Calidad y Seguridad Alimentaria firma el Informe como cerrado y procede a su archivo.
- Los cambios en el Sistema de Calidad y Seguridad Alimentaria que se produzcan como consecuencia de la implantación de Acciones Correctivas y Preventivas deben aplicarse a la documentación del Sistema, procediendo a su actualización. El encargado de realizar esta actualización es el responsable de elaboración del documento a modificar.

6.- FORMATOS APLICABLES

- Formato F-PG-04-01. Informe de No Conformidad / Acción Correctiva / Preventiva

JRC, S.A.	INFORME DE ACCIÓN CORRECTORA / PREVENTIVA	Nº: FECHA:
DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD:		
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS:		
ACCIÓN PROPUESTA: ☐ CORRECTORA " PREVENTIVA		
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PROPUESTA:		
RESPONSABLE(S) DE LA IMPLANTACIÓN: PLAZO:	APROBADO FIRMA: FECHA:	
CIERRE DE IMPLANTACIÓN: FIRMA: FECHA:		
CIERRE DE LA ACCIÓN (COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN): MODIFICACIONES EN LA DOCUMENTACIÓN: ☐ NO " SI. CÓDIGO: RESPONSABLE DE CALIDAD: FECHA:		