

ANEXO A18

P-NOCONF: No conformidades y acciones correctivas y preventivas

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como propósito establecer los criterios y responsabilidades para prevenir una utilización o entrega de productos no conformes con los requisitos, así como el desarrollo de una metodología apropiada para la implantación, seguimiento y control de acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora de la calidad, del impacto en el medio ambiente y la seguridad y salud.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los productos, materiales auxiliares, procesos, instalaciones o al propio sistema de gestión de calidad, medio ambiente e inocuidad de los alimentos (seguridad alimentaria), que tengan una relación directa o indirecta con el Sistema de Gestión.

Este procedimiento es de aplicación al proceso englobado desde la plantación del cultivo o la elección del terreno en casos de zonas de nueva producción, hasta la carga en los camiones frigoríficos después de haber pasado por la manipulación y envasado de la misma, así como los productos, materiales auxiliares, procesos individuales, instalaciones o al propio sistema de calidad, que tenga una relación directa o indirecta con el mismo.

No aplica este procedimiento a aquellas situaciones No Conformes detectadas durante cualquier fase de la actividad de **SCA HORTOFRUTI**, cuya corrección se solucione mediante ajustes normales del mismo y para los que el personal tiene instrucciones concretas.

3. PROCEDIMIENTO

3.1.- Identificación, segregación, análisis, decisión y destino de las No Conformidades.

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESPONSABLE DE ÁREA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica el indicio de la No Conformidad. 2. Se asegura que todo producto que no ofrezca la garantía de cumplir las exigencias de calidad, medioambiental, inocuidad de los alimentos o legalidad requerida es separado (segregado) del resto de la producción, detectadas en las siguientes etapas: <ul style="list-style-type: none"> - En Control de Recepción y Final, el producto no conforme se dispone en las áreas habilitadas al objeto de evitar mezclas o uso incorrecto. - En proceso, el producto no conforme se deposita en contenedores o bases, apartados del resto de productos por procesar. 3. Si la No Conformidad se deriva de la ejecución de una actividad, detendrá la misma. 4. Otros indicios pueden ser detectados en las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se superan los límites críticos para los PCC o hay una pérdida en el control de los PPR operativos. - Productos/servicios defectuosos o no conformes a los requerimientos. - Anomalías de los proveedores. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas y/o externas. - Revisiones del Sistema por la Dirección. - Quejas o reclamaciones de los Clientes. - Medida de la Satisfacción de los Clientes. <p>5. La comunica al RESIGE, por la vía que considere más oportuna, a fin de evaluar su importancia y registrar la No Conformidad, si es aplicable.</p>	
RESIGE	<p>6. Identifica la No conformidad y el origen del problema completando los apartados 1 y 2 del <i>Informe de No Conformidad</i>.</p> <p>7. Analiza la importancia de la desviación respecto a los requisitos especificados, decidiendo cuál es el tratamiento de los Productos No Conformes (Aceptación, Rechazo o Reclasificación) y las acciones a tomar para la resolución de la No Conformidad dejando constancia de la fecha prevista de ejecución de la acción mediante firma, en el “Apartado 3” del <i>Informe de No Conformidad</i>.</p> <p>8. En el caso de No Conformidad detectada en la inspección final de calidad del producto, y siendo No Conformidades generalizadas y repetitivas (cuando por causas determinadas, como pueden ser periodos de lluvia o calor, la fruta en ese día no pasa la inspección final), el proceso a seguir será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunica al cliente, cuando se requiera, la rectificación del producto para su concesión, comunicándolo por escrito, a través e-mail o fax. - Inicia la implantación de las acciones correctivas que le correspondan, dentro del plazo de tiempo establecido. - Si el producto es aceptado por el cliente, se reflejará en el Informe de No Conformidad (“aceptado previa concesión”). - Se hará un seguimiento personalizado a esa fruta enviada, registrando ese seguimiento y eficacia en el Informe de No Conformidad. - Si no es aceptado por el Cliente, se enviará la fruta a otro Cliente que la acepte, se procesará de nuevo o se rechazará pasándola a nacional o industria. En todo caso se abrirá un Informe de Acción Correctiva <p>9. Cierra la No Conformidad, comprobando la ejecución y eficacia del tratamiento decidido y dejando constancia mediante fecha y firma.</p> <p>10. Se asegura que la rectificación propuesta ante la no conformidad está disponible para el cliente, usuario final, entidad legal u otra entidad (si aquella afectara de forma directa a estos).</p>	 <p><i>Informe de No Conformidad</i> R-P-NOCONF-INC</p> 
RESIGE	<p>11. Archiva cronológicamente los Informes de No Conformidad.</p> <p>12. Mantiene actualizado el Listado de Informes de No Conformidad y Acciones Correctivas.</p>	 <p><i>Listado de Informes de No Conformidad y Acciones Correctivas</i> R-P-NOCONF-LINC</p>

3.2.- Acciones Correctivas y Preventivas.

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESIGE	<ol style="list-style-type: none"> 1. En función de la importancia de las No Conformidades detectadas (gravedad de los problemas detectados y de los riesgos que de ellos pudieran derivarse), decide abrir una <i>Acción Correctiva o Preventiva</i>. Por ejemplo, siempre se abrirá para una no conformidad que afecte a la seguridad alimentaria, aunque sea puntual (significativa) o ante no conformidades repetitivas aunque no sean significativas (acumulativas), como pueden ser reclamaciones repetitivas por peso. 2. Analiza las causas de las No Conformidades, para decidir la <i>Acción Correctiva o Preventiva</i> adecuada para solucionar la causa del problema o evitar que ocurra de nuevo. 3. Especifica las acciones concretas a realizar, identificando persona responsable de su ejecución y fecha prevista de ejecución. 	 <i>Acción Correctiva o Preventiva</i> R--P-NOCONF-AC
RESIGE	<ol style="list-style-type: none"> 4. Comunica al personal involucrado las acciones concretadas, a fin de que se implanten. 5. Realiza el seguimiento de las acciones concretadas para verificar que son real y adecuadamente ejecutadas. 6. Cierra la <i>Acción Correctiva o Preventiva</i> dejando constancia mediante fecha y firma, una vez valorada la eficacia de la acción. 7. Deja constancia de la fecha de cierre en el <i>Listado de Informes de No Conformidad y Acciones Correctivas</i>. 	

ELABORADO POR:	
FECHA INICIO:	FECHA CIERRE:

INFORME DE NO CONFORMIDAD

1-. IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN:

2-. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD:

EVALUACIÓN EFECTUADA POR:

OBSERVACIONES:

3-. TRATAMIENTO:

- Qué hay que hacer:

- Quién tiene que hacerlo:	PLAZO:
----------------------------	--------

4-. COMPROBACIÓN EFICACIA:

<u>RESULTADO:</u>	CONFORME <input type="checkbox"/>	NO CONFORME <input type="checkbox"/>
COMPROBACIÓN REALIZADA POR:	EVALUACIÓN COSTE NC	
FECHA:	TIEMPO:	
FIRMA:	EUROS:	

5-. NOTIFICACIÓN A LOS AFECTADOS

	SI	NO	FECHA	FAX	TLF.	OTRO
RESIGE						
PROVEEDOR						
CLIENTE						
OTRO						

ACCIÓN CORRECTIVA

Nº

ACCIÓN PREVENTIVA

Nº

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / ORIGEN DE LA ACCIÓN

Fecha:

Firma:

INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS

Fecha:

Firma:

ACCIÓN PROPUESTA

RESPONSABLE:

PLAZO:

SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (CONTROL DE LA EJECUCIÓN) Y CIERRE

Fecha:

Firma:

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA

Fecha:

Firma: