INDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
6. FORMATOS Y ANEXOS

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIONES				
Fecha	Rev.	Naturaleza	Nombre / Cargo	Firma
10/01/2013	00	CREACIÓN	ANA GARRE/CEO	
16/12/2013	01	MODIFICACION PARA ADAPTACIÓN A IFS	ANA GARRE/CEO	
05/05/2018	02	REVISION PROCEDIMIENTOS	ANA GARRE/CEO	
16/09/2018	03	ADAPTACION FDA/FSMA Y PROTOCOLOS MSC PESCA SOSTENIBLE.	ANA GARRE/CEO	
05/11/2020	04	ADAPTACION NORMA IFS VERS 07	ANA GARRE/CEO	
29/02/2024	05	ADAPTACION NORMATIVA IFS VERSION 08	ANA GARRE/ CEO	

1.- OBJETO

Describir el tratamiento y control ante cualquier proceso/ producto de SALAZONES GARRE, S.L. no conforme con los requisitos especificados y cualquier desviación o desajuste del Sistema de Calidad.

Definir la sistemática para prevenir y /o corregir las no conformidades mediante acciones preventivas y/ o correctivas respectivamente.

2.- ALCANCE

Aplica a **cualquier no conformidad detectada** en SALAZONES GARRE, S.L. con las especificaciones o requisitos definidos, o las desviaciones/ desajustes del Sistema de Calidad, relativas a proveedores o bien internas.

No aplica a las no conformidades de auditoría que se tratan en su propio procedimiento.
En caso de MSC: Cualquier producto identificado como certificado o etiquetado con sus distintivos pero que no se puede demostrar que viene de una fuente certificada.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

NORMATIVA IFS FOOD
MSC CADENA DE CUSTODIA.

4.- DEFINICIONES

No conformidad/Incidencia: Incumplimiento de un requisito especificado. Fallo, desviación, desajuste.

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable**.**

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable**.**
Acción de mejora: acción tomada para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la Calidad.
Reclamación: cualquier QUEJA del cliente, expresada de forma verbal o escrita, sobre defectos relacionados con la calidad del producto o servicio.

Devolución: Recepción de mercancía enviada por el cliente.

Incidencia: no conformidad con algún aspecto establecido en el sistema

Producto No Conforme: Cualquier producto que no cumpla o tenga riesgo de no cumplir con los estándares de calidad y seguridad definidos por SALAZONES GARRE, S.L para sus productos. Incumplimiento de producto certificado MSC

5.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 NO CONFORMIDADES E INCIDENCIAS

Las No Conformidades se detectan fundamentalmente como consecuencia de la información facilitada por el personal de la empresa. Estas no conformidades son debidas a condiciones anormales de funcionamiento, incidentes o accidentes.

Una vez anotada la incidencia se analizan las causas, y se establece la solución más adecuada entre los implicados, y contando con el responsable del departamento y Dirección.
Esta solución puede suponer que en el servicio/sistema sea necesario:

- **Corregir o ajustar para satisfacer los requisitos especificados.**

Cuando se corrija, se seguirán las mismas inspecciones y verificaciones marcadas por el SC para demostrar su conformidad con los requisitos.
Si se detecta un servicio no conforme después de la prestación o cuando ha comenzado su uso, se reflejará en el parte las acciones apropiadas respecto a los efectos o potenciales efectos de esa no conformidad.

- **Aceptar previa concesión, con o sin algún tipo de rectificación o ajuste.**

Deberá de registrarse la descripción de cualquier ajuste o no conformidad aceptada, así como el responsable de la concesión.

- **Suspender.**

En este caso se identifica claramente la no conformidad del servicio para evitar su repetición hasta la oportuna adopción de medidas correctoras. La decisión última sobre la suspensión del servicio en caso de no haber finalizado deberá de ser tomada entre el responsable del Departamento, de la gerencia/CEO.

- **En el caso específico de MSC, se actuará conforme a lo establecido en el procedimiento PR-21**

El responsable de Calidad o cada implicado refleja el **seguimiento** que se realiza a las incidencias, si ésta es puntual o si da lugar a una acción correctiva reflejándolo en dicho Informe, anotando en el libro de incidencias.

5.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

5.2.1 Acciones Correctivas

La aplicación de una Acción Correctiva comienza al detectarse un problema relativo a la calidad e implica que se tomen medidas necesarias para eliminar o minimizar el problema.

Una Acción Correctiva vendrá derivada de:

- Una No Conformidad del proceso / servicio o del propio Sistema.
- Producto catalogado como no conforme
- La repetición de una no conformidad
- Revisiones del sistema por la dirección

La Acción Correctiva a aplicar junto con la fecha de aprobación, la evaluación de su necesidad y la/s persona/s responsable/s de su ejecución se reflejará en la ficha de Acciones Correctivas/Preventivas

El RC irá registrando los resultados de las acciones tomadas para realizar un adecuado seguimiento y valoración de las mismas
En el momento en que la acción correctiva quede resuelta, se cumplimentará en el impreso la fecha de cierre para ser archivada en la carpeta de Acciones correctivas.

5.2.2 Acciones Preventivas

La aplicación de una acción preventiva comienza al **preverse** un posible problema relativo al sistema e implica que se tomen las medidas necesarias para evitar la aparición de problemas.
Las acciones preventivas vienen derivadas de:

- No Conformidades potenciales que pueden darse en el futuro.
- Detección de falta de satisfacción de los clientes, aunque no se haya recibido ninguna queja.
- Detección por parte de alguna persona de la empresa de un potencial problema que pueda traducirse en desviaciones del Sistema.
- Revisiones del Sistema por la Dirección

El tratamiento del seguimiento y cierre de las acciones preventivas es similar al descrito en las acciones correctivas.

5.2.3 Acciones de Mejora

La aplicación de una acción de mejora comienza al detectar situaciones que puedan producir una mejora en el sistema

- Revisión del Sistema por la Dirección.
- Estudio de la satisfacción del cliente, así como sugerencias de clientes.
- Sugerencias del personal.
- Estudio de los indicadores del Sistema.

El responsable de Calidad abre la Ficha de Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora en función de la necesidad detectada en cada área donde se refleja: origen de la acción, descripción, análisis de causas (5 porqués), acciones a realizar, responsable, plazo, seguimiento del estado de las acciones, fecha y valoración de la eficacia. Al cierre de la acción se archiva.

Si transcurrido el plazo establecido el resultado de la acción propuesta no es optimo, se presenta en la reunión del Comité, en la que se decidirá el tratamiento a seguir.

5.3 RECLAMACIONES/INDICENCIAS

La reclamación comienza ante cualquier queja del cliente que puede ser expresada de forma verbal o escrita, sobre defectos relacionados con la calidad del producto o servicio.
Las incidencias
Una vez detectada la reclamación se comunica al responsable de calidad para que este junto con el responsable del área afectada, analicen las causas y su tratamiento mediante el formato "parte de incidencias".
El responsable de Calidad comprobará si es necesario realizar una acción correctiva, en cuyo caso se tratará como se ha indicado anteriormente.

En SALAZONES GARRE SL se tiene una actitud positiva ante las quejas (nuestro futuro depende de nuestra capacidad de conservar a nuestros clientes y de asegurarles la satisfacción del producto adquirido, de manera continua).

A los clientes que se quejan hay que darles las gracias, por tomarse la molestia de protestar. Hay que resolver su problema. Nos dan información gratuita y trascendental sobre nuestra empresa.
Por lo que las quejas si están justificadas, son de agradecer, deben ser atendidas con prontitud y profesionalidad, pues representan una oportunidad para mejorar.

El resultado de su procesamiento hace que conservemos a nuestros clientes, se conviertan en embajadores de nuestra empresa y productos y consigamos así tener empleados y clientes fieles y satisfechos.

5.4 PRODUCTO NO CONFORME

Se considera producto no conforme:

- No supera los controles de calidad en la recepción de materia prima
- No supera los controles de calidad de proceso o producto terminado.
- Salida de rango de parámetros establecidos en los PCC
- Falta de higiene y limpieza en instalaciones
- Almacenamiento deficiente.
- Producto deteriorado

- **Producto identificado con MSC erróneamente (no se puede verificar que viene de una fuente certificada)**

Ante cualquier producto no conforme se registra en la Ficha de Producto No Conforme y se identifica como tal mediante una etiqueta y se almacenan hasta que se decide el tratamiento que se le da (destrucción, reproceso, bloqueo, devolución, etc.).

El responsable de Calidad y el Responsable de Producción analizan las causas de la no conformidad, y de las conclusiones obtenidas de ello, se valorará la conveniencia o no de revisar el cuadro de gestión para determinar la aparición de nuevos riesgos.
Además, se abre una acción correctiva para asegurar el cumplimiento de los requisitos del producto.

En caso de que la no conformidad o incidencia detectada en el producto afecte a cualquier aspecto definido en las especificaciones y acordadas con los clientes, así como aquellos que puedan afectar a la seguridad y/o legalidad de los productos serán comunicadas a los clientes para su conocimiento.

La materia prima y producto en curso no conforme se almacenan en la cámara de congelado nº 1 en la zona destinada para ello (entrada a la derecha). Con un documento tamaño folio indicando claramente que es producto NO CONFORME.

Los materiales de envasado se almacenan en la Sala de Envases Vacios

Las materias auxiliares (colorantes, aditivos, etc.) se almacenan en la sala que hay habilitada para estos productos y está cerrada con llave.

Los materiales de envasado se almacenan en la zona de arriba de las instalaciones alejado de la humedad y se irán disponiendo de ellos según orden de producción.

TIPO DE INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESP. DETECCIÓN	RESP. TRATAMIENTO
PROVEEDORES DE PESCADO				
Retrasos en entrega	Retraso en la entrega de la materia prima sobre la fecha prevista (siempre que repercuta en la producción)	Parte incidencias	Responsable Compras	Resp. Compras Gerencia
Error en cantidad entregada	Diferencia en peso superiores a las admitidas en los planes de control	Parte incidencias	Operario de Recepción Materia Prima	Resp. Compras Gerencia
Defectos de calidad de la materia prima	Incumplimiento de los controles de calidad en la recepción (condiciones de transporte, podredumbres, pesos…)	Parte incidencias	Auxiliar control de calidad	Resp. Compras Gerencia
Errores en factura Packing list Etiquetas producto	Errores en precio, forma de pago, ...	Parte incidencias	Resp. Compras	Resp. Compras Gerencia
Error en certificado MSC	No se puede verificar que el producto proviene de fuente certificada	Parte incidencias	RESPONSABLE CALIDAD	RESPONSABLE COMPRAS / GERECIA/CEO
OTROS PROVEEDORES (MATERIALES AUXILIARES, TRANSPORTISTAS, SERVICIOS)				
Retrasos en entrega	Retraso en la entrega del producto sobre la fecha prevista (siempre que repercuta en la producción)	Parte incidencias	AUXILIAR CONTROL CALIDAD	Resp. Compras
Error en cantidad entregada	Diferencias en cantidad superiores a las declaradas en los planes de control	Parte incidencias	AUXILIAR CONTROL CALIDAD	Resp. Compras
Condiciones higiénico sanitarias adecuadas	Incumplimiento de los controles de calidad en la recepción definidos (estado general, embalaje, limpieza…)	Parte incidencias	AUXILIAR CONTROL CALIDAD	Resp. Compras

Falta de documentación	No entrega de la documentación solicitada definida en los planes de control	Parte incidencias	AUXILIAR CONTROL CALIDAD	Resp. Compras
Errores en factura	Errores en precio, forma de pago,	Parte incidencias	AUXILIAR ADMINISTRACION	RESPONSABLE ADMINISTRACION
INCIDENCIAS INTERNAS				
Averías	Maquinaria en mal estado, paradas de línea …	Parte incidencias	Operarios producción	Resp. Producción
Errores de manipulación	Incorrecto manipulado del producto Incumplimiento de buenas prácticas de manipulación	Parte incidencias	Resp. Producción/ Resp. control de calidad	Resp. Producción/ Resp. control de calidad

6. FORMATOS Y ANEXOS:

- RE-01/PR12 FICHA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS.
- RE-02/PR12 PARTE DE INCIDENCIAS.
- RE-03/PR12 PARTE DE PRODUCTO NO CONFORME
- RE-04/PR12 FICHA DE ACCIONES DE MEJORA.