

El software para la
seguridad alimentaria



Manual Usuario No Conformidades

**Qualitus: la tecnología al servicio de
la calidad y seguridad alimentaria**

Manual de Usuario

Contenido

Gestión de No conformidades.....	2
Que beneficios nos aporta una correcta gestión de las desviaciones:	4
Cuáles son las claves para una correcta descripción de la no conformidad:.....	4
Apertura de una No conformidad	6
Categorías de Causas	8
Seguimiento de alarmas	9
Asignación de acciones correctivas.	9
Permisos de usuarios.....	9



Gestión de No conformidades

En el momento en el que se produce una no conformidad, incluyendo las que se originen por quejas, la empresa tiene que:

Reaccionar ante la no conformidad: supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todas las consecuencias que pueda generar.

2

- 👍 Se tiene que evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicha no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte.
- 👍 La forma de evaluarlo será revisando y analizando la no conformidad, se tienen que determinar las causas que han provocado la no conformidad y se tiene que determinar si existen no conformidades parecidas.
- 👍 Hay que implementar las acciones necesarias para eliminar los efectos provocados por la no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 👍 Se tiene que revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo.
- 👍 Y si llegara a ser necesario, se tienen que realizar cambios en el Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria.

Todas las acciones correctivas deben ser las apropiadas según los efectos que generen las no conformidades que han sido encontradas.

El número de No Conformidades detectadas en una organización no es el aspecto más importante para tener en cuenta en la implantación y/o certificación de un Sistema de gestión, sino la actitud que adopta la misma frente a ellas. Bienvenidas sean las No Conformidades si sirven para que la organización aproveche toda la información que le brindan éstas en su afán por mejorar.

El origen de la no conformidad puede ser desde el producto hasta un proceso o actividad y detectado por un integrante de la empresa o por un cliente.

Veremos un extracto de los requisitos contemplados en las normas de referencia con respecto a la gestión de no conformidades o productos no conformes.

International Featured Standards · IFS Food · Versión 6

5.10 Gestión de no conformidades y de productos no conformes

- 5.10.1 Se dispondrá de un procedimiento para la gestión de todos los productos no conformes, ya sean éstos materias primas, productos semielaborados y acabados, equipos de proceso y materiales de envasado. Éste deberá incluir, como mínimo:
- procedimientos de aislamiento y cuarentena
 - análisis de peligros y evaluación de riesgos asociados
 - identificación (p. e. etiquetado)
 - decisión sobre el uso posterior (p. e. liberación, reprocesado/tratamiento posterior, bloqueo, cuarentena, rechazo/eliminación).

WWW.BRCGLOBALSTANDARDS.COM

3.7 ACCIONES CORRECTIVAS



FUNDAMENTAL

El emplazamiento deberá demostrar que hace uso de la información obtenida a partir de los fallos identificados en el sistema de gestión de calidad y seguridad alimentaria; con el fin de realizar las correcciones necesarias y evitar que los mismos errores vuelvan a repetirse.

3.8 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

El emplazamiento deberá asegurarse de que cualquier producto que no se ajuste a las especificaciones es tratado de manera efectiva para evitar una liberación no autorizada.

3.10 GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones de los clientes deberán gestionarse de manera eficaz y dicha información deberá utilizarse la información evitar reducir el nivel de reclamaciones recurrentes.

Es responsabilidad de todos los integrantes de una empresa mantener bajo control las especificaciones tanto de producto como de procesos, pero a la vez, también de poder tener capacidad de detectar cualquier desviación. Y que ésta sea atendida correctamente.

El departamento de calidad dispondrá del módulo de No conformidades para la correcta y eficiente gestión de las desviaciones detectadas dentro del sistema de gestión de seguridad alimentaria:



NO CONFORMIDADES

- 👍 Correcciones: describir la corrección inmediata para contener la no conformidad o desviación detectada y evitar que continúe su trayecto.
- 👍 Acciones correctivas: según el análisis de las causas, disponer de una herramienta práctica y operativa para el control y tratamiento de las mismas
- 👍 Calendario de actuaciones: que el seguimiento de las acciones esté siempre bajo control.
- 👍 Análisis de datos: que los datos sean fácilmente analizables para determinar las áreas de potencial mejora.

4

Categoría

N.C. mayor N.C. menor Desviación Observación

La categoría de NC puede ser:

- NC mayor: se pone en riesgo la seguridad, legalidad y calidad del producto
- NC menor: incumplimiento puntual de un requisito de norma o del sistema
- Desviación: conformidad casi total del requisito, pero se evidencian fisuras.
- Observación: acciones que se deberán tener en cuenta para la mejora del sistema

Que beneficios nos aporta una correcta gestión de las desviaciones:

Las principales ventajas que nos podemos encontrar dentro de nuestro sistema por el desarrollo correcto de las acciones correctivas pueden ser:

- 👍 **Mejora Continua:** Las acciones correctivas son parte fundamental del mecanismo de los ciclos de Mejora Continua dentro del sistema, nos ayuda a analizar y emprender acciones que nos ayuda mejorar cada día.
- 👍 **Comportamiento Preventivo:** Las acciones correctivas bien formuladas, implantadas y eficaces nos proporcionan un comportamiento que previene para futuros su recurrencia.
- 👍 **Objetivo de reunión de trabajo:** Formular acciones eficaces nos “obliga” a fijar reuniones de trabajo, donde se tratarán las soluciones más eficaces y consensuadas entre todos los miembros del equipo.

Cuáles son las claves para una correcta descripción de la no conformidad:

Una no conformidad se debe dividir en cuatro grandes bloques para su redacción:

MAGNITUD / DESCRIPCIÓN / REFERENCIA / EVIDENCIA OBJETIVA

MAGNITUD: va a ser la dimensión o tamaño del incumplimiento detectado, pudiendo ser casual, puntual o generalizado.

DESCRIPCIÓN: donde redactaremos que es lo que realmente no se cumple, con una descripción clara y concreta.

REFERENCIA: donde debes dejar claro si la NC se trata de un incumplimiento de un requisito concreto de la norma de referencia, incumplimiento de un requisito establecido en la documentación de la empresa o incumplimiento de las especificaciones implantadas.

EVIDENCIAS: es la prueba objetiva que sustenta la descripción anterior, lugar exacto donde has detectado la NC.

¡Desde Qualitus trabajamos para hacer realidad la eficiente gestión de las no conformidades.



Apertura de una No conformidad

En el momento que se detecte la desviación o incumplimiento de un requisito que derive a una no conformidad, ésta deberá ser registrada en Qualitus.

6

Las no conformidades podrán ser registradas desde el módulo donde se haya detectado la no conformidad, por ejemplo, desde un registro de control de agua potable o desde la recepción de una materia prima.

Qualitus PRINCIPAL SISTEMA ADMINISTRACIÓN CERRAR SESIÓN

CREAR REPORTE DE AGUA

* Elemento

Reportado por Fecha de Reporte Verificado por Fecha de Verificación

PUNTOS DE CONTROL

CREAR

ANÁLISIS

CREAR

NO CONFORMIDADES

CREAR

ARCHIVOS ADJUNTOS

CREAR

CREAR REPORTE DE AGUA VOLVER AL INDICE

Pero también se puede cumplimentar directamente desde el módulo de No conformidades indicando el origen de la misma y posterior suborigen. Por ejemplo, si indicamos que el origen es de reclamación, nos desplegará la lista de clientes para seleccionar el cliente concreto que nos abre la reclamación.

Qualitus PRINCIPAL SISTEMA ADMINISTRACIÓN CERRAR SESIÓN

CREAR NO CONFORMIDAD

Origen

Selecciona origen

Fecha de abstracción Categoría

Fecha límite corrección Fecha de corrección finalizada

ACCIONES CORRECTIVAS

CREAR

ARCHIVOS ADJUNTOS

CREAR

En caso de estar cumplimentando la NC desde el módulo, deberemos cumplimentar todos los campos que Qualitus nos está solicitando.

CREAR NO CONFORMIDAD

Origen
Proveedor Proveedor Materia Prima nº1

Detectado por **Fecha detección** **Categoría**
 N.C. mayor N.C. menor Desviación Observación

Descripción

Corrección

Corrección asignada a **Fecha límite corrección** **Fecha de corrección finalizada**

ACCIONES CORRECTIVAS



Y según se considere la necesidad, se podrán abrir tantas Acciones correctivas como sea necesario.



8

Categorías de Causas

Con el objetivo de poder clasificar las acciones correctivas y determinar tendencias en las causas que originan las no conformidades. Se le debe asignar una causa tipo a cada acción correctiva.

Las categorías de causas deberán ser dadas previamente de alta en [Administración/ Categoría Causas](#).

Se podrán crear tantas categorías como se considere necesario, teniendo que en cuenta que el objetivo es determinar tendencias y oportunidades de mejora. Por ejemplo, si se observan muchas no conformidades por causa tipo: escasa formación, será el momento de requerir formación al personal.

LISTA DE CATEGORÍAS DE CAUSA

Creación de Categoría de Causa completada correctamente.





Mostrando 3 entradas:

NOMBRE
Escasa formación
Incumplimiento de procedimiento
Perdida de control en el PCC

[CREAR CATEGORÍA DE CAUSA](#)

Seguimiento de alarmas

Las acciones correctivas serán clasificadas con unas alarmas de semáforo según se encuentren, y podrá ser revisado desde el listado general de no conformidades:

-  La implantación y/o verificación de la acción correctiva han sido tratadas y se encuentran cerradas.
-  La implantación y/o verificación de la acción correctiva aún no han sido tratadas
-  No se han definido fechas de implantación y / o verificación para la acción correctiva
-  Aún estamos dentro de fecha para la implantación y/o verificación de la acción correctiva.

Asignación de acciones correctivas.

Las acciones que se tomen dentro del registro de no conformidades y acciones correctivas podrán ser asignadas a los usuarios deseados.

Las acciones con posibilidad de asignación serán:

- ✓ Correcciones inmediatas de la no conformidad
- ✓ Acciones correctivas
- ✓ Acciones de verificación de eficacia.

Para la asignación de las acciones es necesario que previamente el usuario se encuentre dado de alta en Qualitus. Se podrá seleccionar desplegando la lista disponible.



Permisos de usuarios

Se deberá revisar el manual de recursos humanos para la asignación de permisos a los distintos usuarios, con el objeto de determinar que usuario podrá:

[Crear](#) / [Editar](#) / [Ver todas o sólo las NC /AACC asignadas](#)



QUALITUS

www.qualitus.com

qualitus@qualitus.com