

Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 004

ANEXO N° 21

Procedimiento para Tratamiento de Producto No Conforme

1. Objetivo.

- Se ha desarrollado el procedimiento para tomar acciones en caso de encontrarse Producto No Conforme; si se incumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 o en caso que no se cumplan con las características deseadas y especificadas por el cliente.
- El propósito de la empresa al desarrollar este procedimiento es evitar la entrega de productos que no cumplan con las características necesarias para el consumo. Es una medida de prevención para minimizar la recurrencia de no conformidades.
- Garantizar la calidad de nuestro producto y salvaguardar la salud de los clientes.

2. Alcance.

- Se aplica el sistema dentro de la planta; sea a producto en proceso, terminado o en la entrega; en caso de presentarse una No-conformidad al momento que el producto haya salido de la planta se puede aplicar el sistema antes de su entrega.

Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 004

- Si se presenta un reclamo del producto por parte del cliente la empresa está comprometida hacerse cargo solucionando el problema.

3. Documentos de Referencia.

- Procedimiento de Acciones Correctivas.
- Reporte de No Conformidades.

4. Responsabilidades.

- Es responsabilidad de todo el personal que trabaja en la empresa aplicar el manual de calidad para evitar que se presenten productos No Conforme; ya que nuestro producto es de consumo inmediato.
- El comité de Calidad ha designado la responsabilidad de liberar el producto o determinar si existe alguna No conformidad al Gerente de Calidad; es quien realiza el control de todo producto terminado antes de ser despachado. El Gerente de Producción es el encargado de hacer cumplir todas las normativas en los diferentes procesos de elaboración del producto.
- En caso de dudas al liberar el producto el Gerente Calidad puede consultar con el Gerente de Producción y llegar a un consenso. Así como también son los responsables de reportar la existencia de producto no conforme en caso de detectarlo y se debe de aplicar el

Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 004

procedimiento hasta dar por cerrado el mismo y llevar adecuadamente los registros pertinentes.

5. Desarrollo.

5.1. Detección de Producto No Conforme.

Depende de la etapa en la que el producto sea determinado No Conforme; si se detectan en el proceso operativo; se separa y se identifica con etiqueta verde hasta determinar las acciones a tomar.

Si se detecta el producto No conforme antes de ser liberado se identifica con etiqueta roja para ser separado.

Un producto No-conforme puede ser:

- ✓ La materia prima que se está utilizando no cumple las características deseadas.
- ✓ Se detecta que el personal no está aplicando las normas en las que se basa el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ En caso de encontrar un cuerpo extraño en los alimentos.
- ✓ No cumple con las raciones alimenticias requeridos por el cliente.
- ✓ La presentación no cumple con las características descritas por el cliente.

Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 004

- ✓ Las evaluaciones sensoriales (sabor, color u olor) resultan negativas o bajo el rango de aceptabilidad.
- ✓ En caso de encontrar cuerpo extraño en los alimentos.
- ✓ Se incumple con la hora de entrega establecida.
- ✓ La temperatura de consumo de los alimentos no es la requerida por el cliente.
- ✓ En caso que el producto no cumpla las expectativas del cliente.

5.2. Apertura de un Reporte de No Conformidad.

Si se ha determinado que tipo de No conformidad existe con el producto; se procede hacer el debido reporte dirigido por el representante según el caso que se presente.

5.3. Descripción de Producto No Conforme.

El responsable realiza el informe y descripción del producto No Conforme; detallando las características del producto y especificaciones incumplidas; así como también las consecuencias que tendría su uso.

Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 004

5.4. Acciones a realizar con el Producto No Conforme.

Luego de realizar el análisis del producto no conforme; se determina que acciones se pueden tomar dependiendo de las características del alimento.

Estas decisiones las toma el gerente de calidad y el gerente de producción dando las disposiciones adecuadas para aplicar, sea:

- ✓ Realizar un reproceso si es posible, para llegar al producto deseado.
- ✓ Se lo presenta para ser usado en otras aplicaciones.
- ✓ Si el caso lo amerita se determina el rechazo o desecho.

Ya determinada la acción que se aplicara sobre el producto se identifica al mismo con la etiqueta correspondiente; si el producto ha sido reprocesado se le realiza una nueva inspección para determinar que el mismo puede ser entregado.

5.5. Aprobación y cierre del reporte de Producto No Conforme.

Luego que se aplicado la acción tomada se realiza el informe correspondiente para determinar si el producto fue reprocesado y aceptado conforme; se da por cerrado el informe. En el informe de cierre se detalla el problema que existió, en que etapa del proceso se suscito y las acciones tomadas.

Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 004

El gerente de calidad es el responsable de liberar el producto haciéndole nuevos análisis; como hemos determinado nuestro producto es de consumo inmediato por ende solo son pruebas físicas y organolépticas.

La liberación de producto la acepta teniendo las garantías y pruebas que el alimento se encuentra en condiciones y especificaciones que cumplen con las normativas y las requeridas por el cliente. Es entonces cuando firma los informes y da por registrado el proceso realizado.

5.6. Costos provocados por la No Conformidad.

En esta etapa del procedimiento se detallan los valores que la empresa asumirá como consecuencia de la no conformidad con el producto.