


| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-ToC |
| Título: Programa de Seguridad Alimenticia — Índice | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 1.0 |

Índice general

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inspección en la recepción de productos | 10 |
| 1.1 | Objetivo | 10 |
| 1.2 | Alcance | 10 |
| 1.3 | Términos y definiciones | 10 |
| 1.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 10 |
| 1.5 | Procedimiento | 11 |
| 1.5.1 | Materiales | 11 |
| 1.5.2 | Precauciones de seguridad | 11 |
| 1.5.3 | Instrucciones | 11 |
| | 1.5.3.1 Inspección física del producto | 11 |
| | 1.5.3.2 Identificación del producto | 12 |
| | 1.5.3.3 Reglamento de permanencia de producto en andén de carga | 12 |
| 1.5.4 | Responsables de la actividad | 12 |
| 1.5.5 | Acciones preventivas | 12 |
| 1.5.6 | Acciones correctivas | 13 |
| 1.5.7 | Frecuencia | 13 |
| 2 | Procedimiento de lotificación de productos para su almacenamiento | 14 |
| 2.1 | Objetivo | 14 |
| 2.2 | Alcance | 14 |
| 2.3 | Términos y definiciones | 14 |
| 2.4 | Procedimiento | 14 |
| | 2.4.1 Fundamento | 14 |
| 2.5 | Materiales | 14 |
| 2.6 | Instrucciones | 14 |
| 2.7 | Responsables de la actividad | 15 |
| 2.8 | Acciones preventivas | 15 |
| 2.9 | Acciones correctivas | 15 |
| 2.10 | Frecuencia | 15 |
| 3 | Inspección de producto durante su almacenamiento | 16 |
| 3.1 | Objetivo | 16 |
| 3.2 | Alcance | 16 |
| 3.3 | Términos y definiciones | 16 |
| 3.4 | Documentos y/o normas relacionados | 16 |
| 3.5 | Procedimiento | 16 |
| | 3.5.1 Materiales | 16 |
| | 3.5.2 Precauciones de Seguridad | 16 |
| 3.6 | Instrucciones | 17 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 2 de 92 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3.6.1 | Temperatura de almacenamiento de alimentos refrigerados y congelados | 17 |
| 3.6.2 | Almacenaje y manejo de Productos Secos / Ambiente, Refrigerados y Congelados | 17 |
| 3.6.3 | Control y mantenimiento de temperatura | 18 |
| 3.6.4 | Plan de contingencia en caso de avería de equipos de refrigeración | 18 |
| 3.7 | Responsables de la actividad | 18 |
| 3.8 | Acciones preventivas | 19 |
| 3.9 | Acciones correctivas | 19 |
| 3.10 | Frecuencia | 19 |
| 4 | PEPS o VENCER | 20 |
| 4.1 | Objetivo | 20 |
| 4.2 | Alcance | 20 |
| 4.3 | Términos y definiciones | 20 |
| 4.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 20 |
| 4.5 | Procedimiento | 20 |
| 4.5.1 | Instrucciones | 20 |
| 4.5.1.1 | Primeras entradas, primeras salidas (PEPS) o VENCER | 20 |
| 4.6 | Responsables de la actividad | 21 |
| 4.7 | Acciones preventivas | 22 |
| 4.8 | Acciones correctivas | 22 |
| 4.9 | Frecuencia | 22 |
| 5 | Evaluación de proveedores | 23 |
| 5.1 | Datos generales del proveedor | 23 |
| 5.2 | Cumplimiento de especificaciones | 23 |
| 5.3 | Cumplimiento de fechas y cantidades comprometidas | 23 |
| 5.4 | Capacidad para surtir cantidades requeridas | 23 |
| 5.5 | Capacidad para surtir cantidades extraordinarias | 23 |
| 5.6 | Condiciones de producción y almacenamiento | 23 |
| 5.7 | Presencia de plagas | 23 |
| 5.8 | Mantenimiento de equipos e instalaciones | 24 |
| 6 | Procedimiento para solicitud de citas | 25 |
| 6.1 | Contactos Red de Fríos | 27 |
| 7 | Política de devoluciones | 30 |
| 7.1 | Objetivo | 30 |
| 7.2 | Alcance | 30 |
| 7.3 | Términos y definiciones | 30 |
| 7.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 30 |
| 7.5 | Política de devoluciones | 30 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 3 de 92 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 7.6 | Historial de modificaciones | 31 |
| 8 | Política de aprobación de proveedores | 32 |
| 8.1 | Objetivo | 32 |
| 8.2 | Alcance | 32 |
| 8.3 | Términos y definiciones | 32 |
| 8.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 32 |
| 8.5 | Procedimiento | 32 |
| 9 | Especificación genérica de servicios de almacenamiento | 36 |
| 9.1 | Objetivos | 36 |
| 9.2 | Alcance | 36 |
| 9.3 | Términos y definiciones | 36 |
| 9.4 | Disposiciones generales | 37 |
| 9.4.1 | Almacenamiento en cámaras de refrigeración | 37 |
| 9.4.2 | Almacenamiento en cámaras de congelación | 37 |
| 9.5 | Documentos relacionados | 38 |
| 9.6 | Responsables | 38 |
| 10 | Inspección de transporte al embarque de producto | 40 |
| 10.1 | Objetivo | 40 |
| 10.2 | Alcance | 40 |
| 10.3 | Términos y definiciones | 40 |
| 10.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 40 |
| 10.5 | Procedimiento | 40 |
| 10.5.1 | Materiales | 40 |
| 10.5.2 | Precauciones de seguridad | 41 |
| 10.5.3 | Instrucciones | 41 |
| 10.5.3.1 | Envío de productos | 41 |
| 10.5.3.2 | Políticas de embarque | 41 |
| 10.5.3.3 | Rango de temperaturas de cuarto donde se almacena el producto | 42 |
| 10.5.3.4 | Procedimiento de pre-enfriamiento de unidades | 42 |
| 10.6 | Responsables de la actividad | 42 |
| 10.7 | Acciones preventivas | 42 |
| 10.8 | Acciones correctivas | 42 |
| 10.9 | Frecuencia | 43 |
| 11 | Acciones en caso de corte de energía o desastre | 44 |
| 11.1 | Objetivo | 44 |
| 11.2 | Alcance | 44 |
| 11.3 | Términos y definiciones | 44 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 4 de 92 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 11.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 44 |
| 11.5 | Procedimiento | 44 |
| 11.5.1 | Instrucciones | 44 |
| 11.5.1.1 | Procedimiento de emergencia ante crisis y desastres naturales | 44 |
| 11.5.1.2 | Corte de energía eléctrica | 45 |
| 11.5.1.3 | Falla en los equipos de enfriamiento | 46 |
| 11.5.1.4 | Seguridad y acceso a la instalación | 46 |
| 12 | Lista de contactos de emergencia | 48 |
| 12.1 | Objetivo | 48 |
| 12.2 | Alcance | 48 |
| 12.3 | Términos y definiciones | 48 |
| 12.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 48 |
| 12.5 | Procedimiento | 48 |
| 12.5.1 | Equipo de Emergencias: | 48 |
| 12.5.1.1 | Coordinador 1 | 48 |
| 12.5.1.2 | Coordinador 2 | 48 |
| 12.5.1.3 | Coordinador 3 | 48 |
| 12.5.1.4 | Coordinador 4 | 49 |
| 12.5.1.5 | Vigilancia | 49 |
| 12.5.1.6 | Números de Contacto de Emergencia | 49 |
| 13 | Manejo de producto retenido | 50 |
| 13.1 | Objetivo | 50 |
| 13.2 | Alcance | 50 |
| 13.3 | Términos y definiciones | 50 |
| 13.4 | Documentos y/o normas relacionadas | 50 |
| 13.5 | Procedimiento | 50 |
| 13.5.1 | Manejo de producto retenido por cuestiones de idoneidad (por parte de RDF) | 50 |
| 13.5.2 | Manejo de producto retenido por cuestiones de idoneidad (por parte del cliente) | 51 |
| 13.5.3 | Procedimiento para retiro de producto | 52 |
| 13.5.4 | Destrucción de producto | 52 |
| 13.6 | Responsables de la actividad | 52 |
| 13.7 | Acciones preventivas | 52 |
| 13.8 | Acciones correctivas | 53 |
| 13.9 | Frecuencia | 53 |
| 14 | Política de re-empaque, re-etiquetado, y uso de aditivos | 55 |
| 14.1 | Objetivo | 55 |
| 14.2 | Alcance | 55 |
| 14.3 | Términos y definiciones | 55 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 5 de 92 |

| | |
|--|-----------|
| 14.4 Documentos y/o normas relacionadas | 55 |
| 14.5 Política de re-empacado | 55 |
| 15 Control documental | 57 |
| 15.1 Objetivo | 57 |
| 15.2 Alcance | 57 |
| 15.3 Términos y definiciones | 57 |
| 15.4 Documentos y/o normas relacionadas | 58 |
| 15.5 Procedimiento | 58 |
| 15.5.1 Control documental | 58 |
| 15.6 Responsables de la actividad | 59 |
| 15.7 Acciones preventivas | 59 |
| 15.8 Acciones correctivas | 59 |
| 16 Aprobación de cambios a procedimientos | 60 |
| 16.1 Objetivo | 60 |
| 16.2 Alcance | 60 |
| 16.3 Términos y definiciones | 60 |
| 16.4 Procedimiento | 61 |
| 16.4.1 Cambios en los procesos de Recepción, Almacenamiento y Embarque | 61 |
| 16.4.2 Cambios de procedimientos y políticas | 61 |
| 16.4.2.1 Revisiones | 61 |
| 16.4.2.2 Solicitud de cambios | 61 |
| 16.4.2.3 Administración de Cambios | 62 |
| 16.5 Acciones correctivas | 62 |
| 16.6 Frecuencia | 63 |
| 16.6.1 Revisión | 63 |
| 16.6.2 Actualización | 63 |
| 17 Manejo de proteína cruda fresca | 64 |
| 17.1 Objetivo | 64 |
| 17.2 Alcance | 64 |
| 17.3 Términos y definiciones | 64 |
| 17.4 Documentos y/o normas relacionadas | 64 |
| 17.5 Procedimiento | 64 |
| 17.5.1 Precauciones de seguridad | 64 |
| 17.5.2 Instrucciones | 65 |
| 17.5.2.1 Almacenaje de proteína cruda | 65 |
| 17.5.2.2 Embarque de proteína cruda | 65 |
| 17.5.2.3 Alérgenos | 66 |
| 17.6 Responsables de la actividad | 66 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 6 de 92 |

| | |
|---|-----------|
| 17.7 Acciones preventivas | 66 |
| 17.8 Acciones correctivas | 66 |
| 17.9 Frecuencia | 66 |
| 18 Lista de proveedores autorizados | 68 |
| 19 Control de estibas y cuidado de producto | 69 |
| 19.1 Objetivo | 69 |
| 19.2 Alcance | 69 |
| 19.3 Términos y definiciones | 69 |
| 19.4 Documentos y/o normas relacionadas | 69 |
| 19.5 Procedimiento | 69 |
| 19.6 Responsables de la actividad | 70 |
| 19.7 Acciones preventivas | 70 |
| 19.8 Acciones correctivas | 70 |
| 19.9 Frecuencia | 70 |
| 19.10 Historial de modificaciones | 70 |
| 19.11 Listado de distribución | 70 |
| 20 Instructivo para selección de tarimas de madera | 71 |
| 20.1 Objetivo | 71 |
| 20.2 Alcance | 71 |
| 20.3 Términos y definiciones | 71 |
| 20.4 Documentos y/o normas relacionadas | 71 |
| 20.5 Actividades | 71 |
| 20.5.1 Descartar tarimas que presenten: | 71 |
| 20.6 Listado de distribución | 71 |
| 21 Eliminación de humedad y escarcha | 72 |
| 21.1 Objetivo | 72 |
| 21.2 Alcance | 72 |
| 21.3 Términos y definiciones | 72 |
| 21.4 Documentos y/o normas relacionadas | 72 |
| 21.5 Procedimiento | 72 |
| 21.5.1 Materiales | 72 |
| 21.5.2 Precauciones de seguridad | 72 |
| 21.5.3 Instrucciones | 72 |
| 21.5.3.1 Humedad | 73 |
| 21.5.3.2 Escarcha | 73 |
| 21.6 Responsables de la actividad | 73 |
| 21.7 Acciones preventivas | 73 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 7 de 92 |

| | |
|--|-----------|
| 21.8 Acciones correctivas | 73 |
| 21.9 Frecuencia | 74 |
| 21.10Historial de modificaciones | 74 |
| 21.11Listado de distribución | 74 |
| 22 Atención de quejas | 75 |
| 22.1 Objetivos | 75 |
| 22.2 Alcance | 75 |
| 22.3 Términos y definiciones | 75 |
| 22.4 Documentos y/o normas relacionadas | 75 |
| 22.5 Procedimiento | 76 |
| 22.5.1 Recepción de Quejas de Calidad y/o Inocuidad o Servicio | 76 |
| 22.5.2 Reportes de Casos con Riesgo de Crisis | 76 |
| 22.5.3 Daños, faltantes o sobrantes en los productos embarcados | 76 |
| 22.6 Frecuencia | 77 |
| 22.7 Historial de modificaciones | 77 |
| 22.8 Listado de distribución | 77 |
| 22.9 Anexos | 77 |
| 23 Básculas en el almacén | 78 |
| 23.1 Objetivo | 78 |
| 23.2 Alcance | 78 |
| 23.3 Procedimiento | 78 |
| 24 Acciones correctivas y preventivas | 79 |
| 25 Acciones correctivas y preventivas | 79 |
| 25.1 Objetivo | 79 |
| 25.2 Alcance | 79 |
| 25.3 Términos y definiciones | 79 |
| 25.4 Documentos y/o normas relacionadas | 79 |
| 25.5 Procedimiento | 80 |
| 25.5.1 Acción Preventiva | 80 |
| 25.5.2 Acción Correctiva | 80 |
| 25.5.3 Acciones correctivas generadas de Auditorías Interna o Externas | 81 |
| 25.5.4 Seguimiento y Validación de la Acción Correctiva de Auditoría Interna | 82 |
| 25.5.5 Registros | 82 |
| 25.6 Frecuencia | 82 |
| 25.7 Historial de modificaciones | 82 |
| 25.8 Listado de distribución | 82 |


| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 8 de 92 |

| | |
|---|-----------|
| 26 Elaboración y control de documentos | 83 |
| 26.1 Objetivo | 83 |
| 26.2 Alcance | 83 |
| 26.3 Términos y definiciones | 83 |
| 26.4 Responsables de la actividad | 84 |
| 26.4.1 Aseguramiento de Calidad | 84 |
| 26.4.2 Gerente de Mantenimiento | 84 |
| 26.4.3 Gerente de Operaciones | 84 |
| 26.5 Procedimiento | 84 |
| 26.5.1 Generación de Documentos | 84 |
| 26.5.1.1 Estructura | 84 |
| 26.5.1.2 Edición | 85 |
| 26.5.1.3 Fecha de Publicación | 85 |
| 26.5.1.4 Contenido | 85 |
| 26.5.1.5 Tipo de letra | 85 |
| 26.5.1.6 Numeración | 85 |
| 26.5.1.7 Revisión y aprobación de Documentos | 86 |
| 26.5.1.8 Distribución, implementación y control de Documentos | 86 |
| 26.5.1.9 Cambios, alta o baja de documentos | 86 |
| 26.5.1.10 Control de documentos obsoletos: | 87 |
| 26.5.2 Respaldo de la información | 87 |
| 26.6 Frecuencia | 87 |
| 26.7 Historial de modificaciones | 87 |
| 26.8 Listado de distribución | 87 |
| 26.9 Anexos | 87 |
| 27 Entrega de pequeñas cantidades | 88 |
| 27.1 Objetivos | 88 |
| 27.2 Alcance | 88 |
| 27.3 Términos y definiciones | 88 |
| 27.4 Documentos y/o normas relacionadas | 88 |
| 27.5 Procedimiento | 88 |
| 27.5.1 Precauciones de seguridad | 88 |
| 27.5.2 Instrucciones | 89 |
| 27.6 Responsables de la actividad | 89 |
| 27.7 Acciones preventivas | 89 |
| 27.8 Acciones correctivas | 89 |
| 27.9 Frecuencia | 89 |
| 27.10 Historial de modificaciones | 90 |

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 9 de 92 |

Índice de cuadros

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Procedimiento de solicitud de citas. | 25 |
| 2 | Criterios de evaluación hacia los proveedores. | 34 |
| 3 | Posibles calificaciones obtenibles en la evaluación de proveedores. | 34 |
| 4 | Lista de proveedores | 68 |

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Inspección en la recepción de productos | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

1 Inspección en la recepción de productos

1.1 Objetivo

- **Establecer** un programa satisfactorio que asegure que la unidad de transporte se encuentra en condiciones adecuadas de mantenimiento, limpieza y temperatura apropiadas para el almacenamiento dentro de RDF.

1.2 Alcance

- Este procedimiento aplica para todas las unidades con producto alimenticio recibidas en RDF;
- se extiende este documento al área de embarques, pero no se limita a otras áreas operativas.

1.3 Términos y definiciones

producto

salida que es el resultado de un proceso¹

producto terminado

producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la organización²

alimento

sustancia (ingrediente), ya sea procesada, semi-procesada o cruda, que se destina para consumo, e incluye bebidas, goma de mascar y cualquier sustancia que se haya utilizado en la fabricación, preparación o tratamiento de “alimentos”, pero no incluye cosméticos ni tabaco o sustancias (ingredientes) usados solamente como fármacos

peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos

agente biológico, químico o físico en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la salud

Nota 1 El término “peligro” no se debe confundir con el término “riesgo” el cual, en el contexto de la inocuidad de los alimentos, significa una función de la probabilidad de un efecto adverso en la salud (por ejemplo, enfermar) y la gravedad de ese efecto (por ejemplo, muerte, hospitalización) cuando se expone a un peligro especificado;

Nota 2 Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

1.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de Buenas Prácticas de Distribución (BPD).

¹Un producto puede ser un servicio.

²Un producto que es sometido a un procesamiento o transformación posterior por otra organización, es un producto terminado, en el contexto de la primera organización, y una materia prima o un ingrediente, en el contexto de la segunda organización

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 11 de 92 |

1.5 Procedimiento

1.5.1 Materiales

- Termómetro IR.
- Linterna.

1.5.2 Precauciones de seguridad

- Usar *uniforme completo*

1.5.3 Instrucciones

1.5.3.1 Inspección física del producto

1. A la llegada del producto, se verifica la documentación del mismo. Si se descubre que el documento no cumple con los requisitos a la llegada, no se puede descargar el producto y el Supervisor de Almacén debe ser contactado inmediatamente para obtener instrucciones adicionales:
 - (a) Documentos TIF (*En caso de ser productos cárnicos*);
 - (b) Listado de productos con cantidades;
 - (c) Condiciones de almacenamiento.
2. Verificar la temperatura programada de la unidad con el producto entrante;
3. Se revisa el número de sello que deberá coincidir contra la guía para asegurarse que cuadran. Si se descubre que el sello está roto a la llegada, no se puede descargar el producto y el Supervisor de Almacén debe ser contactado inmediatamente para obtener instrucciones adicionales;
4. Se enrama la unidad para descargar el producto;
5. La condición física del producto (caja, cubetas, etc.) debe ser revisado, cualquier daño debe ser documentado en el registro de entrada;
6. Se verifica unidad interna. Cualquier evidencia de daño, suciedad, o plagas deben ser inmediatamente documentado e informado al Supervisor de Almacén para obtener instrucciones adicionales antes de la descarga:
 - Limpieza (suciedad, escombros, basura, etc.);
 - Evidencia de cualquier actividad de insectos (los excrementos, gomas de mascar, etc.);
 - Daños físicos (bolsas rotas, cajas dañadas, fugas, etc.);
 - Daño físico de la unidad (transporte);
 - Evidencia de violación de los materiales de empaque (caja o producto abierto);
 - presencia visible de agentes químicos.
7. Verificar la temperatura del producto.³
 - **Rangos de temperatura:**

³Todo producto refrigerado o congelado recibido en la instalación debe ser revisado para asegurar que fue enviado de origen a la temperatura adecuada, verificando la documentación correspondiente.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 12 de 92 |

- Los productos refrigerados DEBEN recibirse en un rango de temperatura de 2.7 °C a 4.4 °C
 - Los productos congelados DEBEN recibirse a una temperatura $\leq -18^{\circ}\text{C}$
 - De **no cumplirse** lo anterior se suspende el recibo por parte de personal de embarques y deberá notificarse inmediatamente al Supervisor del Almacén quien reportara al Gerente de Operaciones, quien a su vez informara de la situación al cliente y solicitara la ruta de acción.
8. Todos los documentos de envío (*números de lote, fechas, número de orden, etc.*) deberán ser registrados en el formulario de verificación de registro y en la orden de entrada;
 9. Se almacena el alimento.

1.5.3.2 Identificación del producto

1. Al momento del envío de productos por parte de los proveedores se genera el documento de STOCK TRANSFER el cual de manera inmediata es enviado a RED DE FRÍOS S.A. DE C.V. (RDF) (control de Inventarios).
2. Mesa de control recibe el documento *STOCK TRANSFER* y genera el *identificador de control de interno*⁴ antes de la llegada del producto.
3. La llegada del embarque a RDF se tiene programada en fecha.
4. Al momento de la llegada del embarque a RDF, mesa de control coloca de manera inmediata a la descarga del producto la etiqueta identificador de control interno, al mismo tiempo que se realizará la verificación de cantidades de producto recibida
5. El montacarguista debe trasladar el producto directamente del transporte a la cámara

1.5.3.3 Reglamento de permanencia de producto en andén de carga

- Para **producto congelado**: No más de 1 h;
- Para **productos refrigerados**: No más de 1 h.

1.5.4 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por el personal de operaciones;
- **Monitoreado** por personal de aseguramiento de calidad;
- **Verificado** por personal de gerencia.

1.5.5 Acciones preventivas

- Se llevará a cabo una inspección, registrando el indicador y medida correspondiente;
- si la desviación se repite, se capacitará al personal involucrado;
- Si después de la capacitación se repite una desviación, se tomarán acciones correctivas (apartado 1.5.6).

⁴Este es nombre que recibe el identificador de tarima.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 13 de 92 |

1.5.6 Acciones correctivas

- En caso contrario, la tarea se deberá volver a realizar como indica el procedimiento;
- En caso de no-conformidad, reportar en el formato de acciones correctivas.

1.5.7 Frecuencia


Cada recepción de alimento

Registro de cambios

2.1

Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- Cambios en la serialización de versiones;
- Cambio de identificado, de PRO-OP-001 a OP-BPD-ESP-1.
- Separación entre PPR y PPRO.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-2-PRO |
| Título: Procedimiento de lotificación de productos para su almacenamiento | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

2 Procedimiento de lotificación de productos para su almacenamiento

2.1 Objetivo

- **Asegurar** que las tarimas con producto a almacenar sean identificadas con la información requerida por el cliente.

2.2 Alcance

- Este documento es aplicable a todas las tarimas con producto que almacenadas en RDF.

2.3 Términos y definiciones

2.4 Procedimiento

2.4.1 Fundamento

Los establecimientos y equipos dedicados al proceso de alimentos para consumo humano deben mantener los registros y el control de los productos y materiales de empaque por medio de la notificación de los mismos, con el cual es posible la realización de un sistema de rastreo desde su producción hasta su distribución.

2.5 Materiales

- Factura de entrada

2.6 Instrucciones

- Cada vez que se reciba en el área de almacén, productos o materiales de empaque, se debe registrar el lote que el cliente designado a este producto.
- El personal de recepción debe de verificar que el lote de los registros coincidan con el lote marcado en las tarimas del producto;
- Estos se darán de alta en el sistema de la empresa con el lote asignado por el proveedor o cliente.
 - Si el producto no tiene lote o este no coincide se dará aviso al Supervisor de almacén (el lote asignado será asignado con el número de entrada)
- Las tarimas que contienen el producto son marcadas con *etiqueta de recepción de producto*, en ella se coloca la fecha de recepción, nombre del cliente, nombre del producto, fecha de caducidad, orden de compra o lotificación, numero de entrada, cantidad por tarima.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-2-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 15 de 92 |

2.7 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones;
- **Monitoreado** por personal de calidad;
- **Verificado** por personal de gerencia.

2.8 Acciones preventivas

- Se llevara a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente;
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo;
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

2.9 Acciones correctivas

- En caso contrario la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas F-OP-40

2.10 Frecuencia

- Cada recepción de Producto
- Cada entrega de producto.

Registro de cambios

2.1

Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- Cambios en la serialización de versiones;


1.3

Alonso M. (2022-05)

- cambio de fecha;
- cambio de código.

1.2

(2021-05) — No hubo cambios

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-3-PRO |
| Título: Inspección de producto durante su almacenamiento | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

3 Inspección de producto durante su almacenamiento

3.1 Objetivo

Establecer un programa de inspección que asegure que las condiciones de almacenamiento se encuentren en condiciones óptimas como resultado de un adecuado mantenimiento de instalaciones, limpieza y temperatura apropiada para la conservación de productos alimenticios.

3.2 Alcance

- Este documento se destina al área operativa, personal de mantenimiento y personal de aseguramiento de calidad.

3.3 Términos y definiciones

alimento

sustancia (ingrediente), ya sea procesada, semi-procesada o cruda, que se destina para consumo, e incluye bebidas, goma de mascar y cualquier sustancia que se haya utilizado en la fabricación, preparación o tratamiento de “alimentos”, pero no incluye cosméticos ni tabaco o sustancias (ingredientes) usados solamente como fármacos

producto

salida que es el resultado de un proceso⁵

3.4 Documentos y/o normas relacionados

- Programa de Buenas Prácticas de Distribución (BPD).

3.5 Procedimiento

3.5.1 Materiales

- Linterna (*Opcional*).

3.5.2 Precauciones de Seguridad

- Usar uniforme completo.

⁵Un producto puede ser un servicio.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-3-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 17 de 92 |

3.6 Instrucciones

3.6.1 Temperatura de almacenamiento de alimentos refrigerados y congelados

1. Para asegurar que todo alimento refrigerado o congelado se mantenga a la temperatura adecuada durante el almacenamiento, todos los productos se deben colocar directamente después de ser recibido en la cámara de refrigeración o congelación según la asignación, una vez que se descarguen.
2. Las cámaras de refrigeración y de congelación están equipadas con un *termómetro calibrado* ubicado en el *rack*, en el cual se puede verificar la temperatura de cada cámara.
3. Las lecturas de temperaturas deben ser documentadas dos veces durante el turno los días laborados.
4. El Supervisor de mantenimiento es responsable de la verificación de temperaturas.
5. Las puertas del andén de embarques deben permanecer cerradas en todo momento a menos que la unidad este siendo utilizada para carga y descarga de productos.
6. Las puertas del andén deben de ser abiertas cuando la unidad de transporte ya se encuentre colocada en la rampa, esto con el fin de evitar fuga de temperatura y/o entrada de polvo o fauna nociva.
7. Cualquier daño a las cámaras de refrigeración o congelación (techo, paredes, puertas, cortinas, etc.) debe ser reparadas en el menor tiempo posible.⁶

3.6.2 Almacenaje y manejo de Productos Secos / Ambiente, Refrigerados y Congelados

1. Para asegurarse de que los productos almacenables a temperatura ambiente, refrigerados, y congelados son almacenados y protegidos de daños físicos, químicos, biológicos (contaminación), todos los productos deben ser almacenados 30 cm desde todas las paredes interiores⁷, sobre atados limpios, 30 cm de las superficies del techo, así como lejos de todas las luces superiores y nunca almacenados directamente en contacto con los pisos⁸
2. Todos los productos deben guardarse en su empaque secundario y etiquetados con las fechas de recepción necesarias.
3. Todos los productos deben ser rotados de acuerdo en el principio de “*First-in-First-Out*” (**FIFO**) o primeras entradas primero a vencer (O según instrucciones de cada cliente).
4. En caso de ser requerida, una *área de retención* debe asignarse en el área de almacenamiento para segregar cualquier artículo recuperado, muestras de productos, producto dañado.
5. Todos los productos deben mantenerse libres de polvo y suciedad en todo momento.
6. Cualquier o todos los productos químicos almacenados en la instalación deben estar completamente separados de todos los envases y productos alimenticios.
7. Todos los productos químicos ubicados en la planta deben de tener un MSDS.

⁶El Supervisor de mantenimiento es responsable de garantizar que todo el equipo esté en buen estado y funcionando adecuadamente.

⁷Si el diseño del almacén lo permite

⁸todo alimento almacenado en RDF debe de estar sobre una tarima—no puede estar en contacto directo con el piso.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-3-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 18 de 92 |

3.6.3 Control y mantenimiento de temperatura

1. Es imperativo que las cámaras en refrigerado y congelado en nuestras instalaciones se mantengan a la temperatura adecuada en todo momento. Esto incluye horas regulares, después de horas regulares, fines de semana y días festivos.
2. Se tiene que hacer un seguimiento continuo de las temperaturas de las cámaras de almacenamiento, durante el horario normal las temperaturas son supervisadas y documentadas al día⁹ de lunes a sábado.
3. El Supervisor de Mantenimiento es inmediatamente informado de cualquier irregularidad detectada en la temperatura,¹⁰ de modo que las acciones correctivas se puedan tomar.

Nota 3.A Mediciones de temperaturas

Con motivos de controlar las temperaturas de las cámaras de almacenamiento, se cuentan con múltiples sistemas de medición para mantener una recursividad adecuada:

- El *controlador de las unidades de refrigeración* es la principal fuente de información sobre las temperaturas de las cámaras. La información que el controlador recaba se basa en los termopares individuales de cada cámara, estos están debidamente considerados en el *plan de metrología* y son calibrados anualmente;
- Semanalmente se colocan *termograficadores* en las cámaras de almacenamiento y se verifican las temperaturas por el departamento de aseguramiento de calidad.
- Diariamente se comprueban las temperaturas de las cámaras de forma manual con termómetros infrarrojos por parte de:
 - aseguramiento de calidad;
 - mantenimiento.

3.6.4 Plan de contingencia en caso de avería de equipos de refrigeración

Con fin de garantizar que todos los productos refrigerados y congelados se encuentren protegidos contra cualquier peligro microbiológico asociado con el incremento de la temperatura, las cámaras con refrigeración o congelación que presenten una falla y que no puedan ser reparadas en menos en el caso de refrigeración de 4 h y en congelación de 10 h,¹¹ el producto se *debe* trasladar oportunamente a otra cámara previamente acondicionada a las especificaciones del producto.

3.7 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones y mantenimiento;
- **Monitoreado** por personal de calidad;
- **Verificado** por personal de gerencia.

⁹Inicio de turno, medio turno y fin de turno

¹⁰Incluyendo horas después del trabajo, fines de semana y días festivos

¹¹Siempre y cuando las puertas de cámara se encuentren cerradas y el producto mantenga la temperatura establecida

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-3-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 19 de 92 |

3.8 Acciones preventivas

- Se llevará a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

3.9 Acciones correctivas

- En caso contrario la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas (F-OP-40).

3.10 Frecuencia

- **Verificación manual de temperaturas:**
 1. *Dpto. de mantenimiento:* dos veces al día;
 2. *Dpto. de aseguramiento de calidad:* dos veces al día;

Registro de cambios

2.1

Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- Cambios en la serialización de versiones;
- Correcciones ortográficas y de estilo;
- Se agregó nota 3.A.

1.8

Alonso M. (2022-05)

- cambio de fecha;

1.7

(2021-05) — No hubo cambios

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: PEPS o VENCER | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

4 PEPS o VENCER

4.1 Objetivo

Asegurar que los alimentos, serán en sus completamente lotificados, identificados y verificados sus movimientos por medio de conteos programados de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

4.2 Alcance

Este documento será de utilidad para el personal del área de operaciones o el que se designe por la alta dirección como el encargado de identificar las tarimas de alimentos

4.3 Términos y definiciones

inventario de suministros y materiales

la contemplación de las cantidades de inventario asegura que la compañía tiene materiales a la mano para hacer productos o brindar un servicio adecuado y que los fondos no son desperdiciados en materiales innecesarios. Una cuenta precisa de inventario también permite que las compañías controlen y ordenen suficientes materiales para la demanda que amerita la operación.

4.4 Documentos y/o normas relacionadas

— Registros de recepción

4.5 Procedimiento

4.5.1 Instrucciones

4.5.1.1 Primeras entradas, primeras salidas (PEPS) o VENCER

4.5.1.1.1 Ingreso de alimentos

1. Hacer la revisión correspondiente en cada recepción de producto (ver apartado 3);
2. revisar que se tengan todos los identificadores únicos del envío (número de lote, fechas, cantidades);
3. regístralos en los formularios correspondientes para que se puedan ingresar en el SISTEMA DE GESTIÓN DEL ALMACÉN (SGA).

4.5.1.1.2 Etiquetado de alimentos

1. Se etiqueta por tarima y por lote cada producto;
2. La etiqueta de *Información de material* contiene los siguientes datos:

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 21 de 92 |

- Nombre de producto;
- Nombre del cliente;
- Fecha de recepción;
- Identificador de entrada;
- Lote;
- Cantidad.

4.5.1.1.3 Consideraciones para el almacenaje de alimentos

- Cada alimento con fecha de caducidad más tardía —*Producto nuevo*—, se acomodará en la parte superior trasera de cada *rack* y los alimentos que ya estaban presentes se recorren a la parte inferior frontal.
- Al surtir los alimentos, el personal de almacén deberá entregar los que tengan la *fecha de recepción más antigua* o el producto que el cliente requiera para su operación.

Nota 4.A Uso de PEPS

- El cliente puede decidir si se le surtirá alimento en el esquema *PEPS* o si requiere de un lote en específico;
- En caso de que el cliente prefiera que la salida de su producto sea por lote, y no por fecha de caducidad, RDF no se responsabiliza si el cliente solicita lotes más nuevos aún cuando sigan existencias de lotes viejos o a punto de caducar almacenados en las instalaciones.^a

^aRDF puede dar aviso a los clientes sobre mercancía a punto de caducar, sin embargo, RDF no se responsabiliza de la destrucción de productos caducos, el cliente tiene que retirar alimentos caducos.

4.5.1.1.4 En el Sistema de Gestión del Almacén (SGA)

- En el SGA se cargan las entradas de producto en general al momento de su llegada.
- En este sistema administra la orden de salida de los mismos y permite dar de baja únicamente en el esquema de primeras entradas primeras salidas.
- El cliente también pudiera dar instrucciones del cual producto dar salida de forma prioritaria por estrategia comercial.
- En ambos casos el sistema de manera automática da de baja del sistema el producto que físicamente se da salida, actualizando las existencias.

4.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones;
- **Monitoreado** por personal de calidad;
- **Verificado** por personal de gerencia.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 22 de 92 |

4.7 Acciones preventivas

- Se llevará a cabo una inspección, registrando el indicador y medida correspondiente;
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

4.8 Acciones correctivas

- En caso contrario la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas (F-OP-40).

4.9 Frecuencia

- Diaria.

Registro de cambios

2.1

Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- Cambios en la serialización de versiones;


1.8

Alonso M. (2022-02)

- no se realizaron cambios de la revisión 06 a la 07.

1.7

(2021-05) — No se realizaron modificaciones de la revisión 05 a la 06.

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: PEPS o VENCER | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

5 Evaluación de proveedores

Estimado proveedor de Red de Fríos, S.A. de C.V., el presente formato de evaluación tiene por objetivo conocer los procesos involucrados en el surtimiento del insumo que nos provee y forma parte de nuestro Sistema de Calidad de los Alimentos. Con la información que nos proporcione realizaremos una evaluación y dependiendo de los resultados le calificaremos como un *proveedor aprobado, aprobado condicionado o rechazado*, de los resultados de esta evaluación probablemente se desprendan acciones que le solicitaremos sean implementadas para mejorar la calidad del servicio que nos brinda. Agradecemos de antemano su apertura y las facilidades que nos brinda para realizar esta evaluación.

5.1 Datos generales del proveedor

5.2 Cumplimiento de especificaciones

Se han establecido con el proveedor las especificaciones del insumo requerido y el proveedor cumple con estas especificaciones en el 100% de las entregas a RDF.

5.3 Cumplimiento de fechas y cantidades comprometidas

El proveedor *cumple con las fechas comprometidas de entrega* de insumos así como con las cantidades requeridas en la orden de compra.

5.4 Capacidad para surtir cantidades requeridas

El proveedor cuenta con la *capacidad para surtir las necesidades* de volumen de producto que RDF le solicita.

5.5 Capacidad para surtir cantidades extraordinarias

El proveedor tiene la capacidad de responder en tiempo razonable a demandas extraordinarias de volumen del producto que nos provee.

5.6 Condiciones de producción y almacenamiento

El proveedor mantiene un ambiente de producción y/o almacenamiento tal que no se observan condiciones que representen un riesgo físico, químico o biológico a la inocuidad de los alimentos almacenados en nuestras instalaciones.

5.7 Presencia de plagas

Durante la visita de las instalaciones no se observa infestación por algún tipo de plaga y preferentemente el proveedor cuenta con un sistema de control de plagas.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 24 de 92 |


5.8 Mantenimiento de equipos e instalaciones

Durante la visita de las instalaciones se observan las instalaciones y maquinaria bien mantenidas de tal forma que se asegura su buen funcionamiento y por lo tanto el abasto del insumo.

Agradecemos nuevamente las facilidades brindadas para realizar esta evaluación, en los próximos días recibirá el resultado final. En este mismo reporte recibirá toda aquella solicitud de acción a implementar en sus instalaciones que haya sido mencionada durante el recorrido; le pedimos responder por escrito a estas solicitudes mencionando el responsable de implementarlas y la fecha compromiso para su finalización.

Nombre y firma del proveedor

Nombre y firma de red de fríos

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-6-CE |
| Título: Procedimiento para solicitud de citas | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.0 |

6 Procedimiento para solicitud de citas

Estimado cliente, a continuación le presentamos el proceso y lineamientos para la solicitud de citas tanto ingresos como salidas de material.

Le solicitamos que las citas sean solicitadas mínimo con 24 horas de anticipación mediante correo electrónico al equipo de mesa de control en los siguientes horarios:

- **Lunes a viernes de 08:00 am a 16:00 pm**
- **Sábados de 08:00 am a 11:30 am.**

Quedando las solicitudes de la siguiente forma:

Tabla 1: Horarios para solicitud de citas.

| Día de solicitud | Hora límite para solicitud | Día de carga | Observación |
|------------------|----------------------------|--------------|---|
| Lunes | 15:30 pm | martes | La cita debe realizarse antes de las 15:30 pm para que se asigne cita el Martes. |
| Martes | 15:30 pm | miércoles | La cita debe realizarse antes de las 15:30 pm para que se asigne cita el miércoles. |
| Miércoles | 15:30 pm | jueves | La cita debe realizarse antes de las 15:30 pm para que se asigne cita el jueves. |
| Jueves | 15:30 pm | viernes | La cita debe realizarse antes de las 15:30 pm para que se asigne cita el viernes. |
| Viernes | 15:30 pm | sábado | La cita debe realizarse antes de las 15:30 pm para que se asigne cita el sábado. |
| Sábado | 11:30 am | lunes | La cita debe realizarse antes de las 11:30 am para que se asigne cita el lunes. |

- **Los pedidos enviados fuera de estos horarios quedarán a disposición de andén;¹²**
- Es *requisito indispensable* presentar el correo de confirmación impreso, que especifica el número de pedido a surtir y la hora asignada a su cita;
- Es importante que en la solicitud de la cita nos indiquen el *nombre completo de la persona que realizará la recolección o entrega*, así como los datos de la unidad:
 - Línea de transporte;
 - placas;
 - número de tractor y placas;
 - número de contenedor.

¹²En espera de que tengamos una ventana disponible.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-6-CE | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 26 de 92 |

- Nuestro horario de atención sin cargo de tiempo extra es de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes. El camión a carga o descarga debe presentarse una hora antes de las 17:00 para que no se extienda su servicio; lo mismo aplica para los sábados de 8:00 a 13:00; la última cita se otorga a las 16:00 de lunes a viernes y los sábados a las 12:00.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-6-CE | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 27 de 92 |

6.1 Contactos Red de Fríos

| Contacto 6.A Mesa de control |
|---|
| <p>Magdalena Aguilar Robledo Teléfono: (81) 8351-6685 ext. 105 mesacontrolrayon@reddefrios.com</p> |

| Contacto 6.B Jefe de almacén |
|--|
| <p>Luis Ángel Escareño Aguirre Teléfono: (81) 8351-6685 ext. 105 Celular: 811-390-7099 lescaren@reddefrios.com</p> |

| Contacto 6.C Gerente de operaciones |
|--|
| <p>Gerardo Ruiz Torres, QFB Teléfono: (81) 8351-6685 ext. 102 Celular: 818-029-5609 gruiz@reddefrios.com</p> |

| Contacto 6.D Médico TIF |
|--|
| <p>M.V.Z. Rocío Luna Teléfono: (81) 8351-6685 ext. 103 luna_mvz_ceu@live.com.mx</p> |

Es necesario indicar:

1. Nombre del producto a guardar o retirar;
2. factura que lo ampara;
3. código con el que usted lo maneja¹³;
4. lote;
5. fecha de caducidad;
6. cantidad de tarimas y/o cajas que se guardarán o retirarán;
7. especificaciones de temperatura de almacenamiento.
8. alérgenos presentes en el alimento (ver nota 6.A)

¹³Se dará de alta el mismo en nuestro sistema

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-6-CE | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 28 de 92 |

Nota 6.A Listado de alérgenos según la NOM-051-SCFI/SSA1-2010

Es de suma importancia que nos indique si el producto a resguardar es un Alérgeno o contiene algún ingrediente Alérgeno en su composición.

- Leche
- Trigo
- Frutas Secas
- Huevos
- Soya y derivados
- Cacahuates
- Pescados
- Crustáceos
- sulfitos en concentración $\geq 10 \text{ mg kg}^{-1}$.

Para carga o descarga requerimos contar con los datos de la unidad, placas, nombre del chofer y línea de transporte. Para ingresos de mercancía es necesario presentar la siguiente documentación:

- Factura, remisión y pedimento (para importados) del producto a recibir.
- Certificado de calidad de los productos a recibir.
- Certificado de fumigación de la unidad de transporte.

En caso de ser *producto cárnico* es necesario presentar *Aviso de Movilización TIF* con destino a nuestro almacén TIF 278.

Para cuestión de *Pescados y Mariscos* es necesario presentar la *Guía de Pesca* del producto con destino a nuestro almacén TIF 278.

Para la *salida de producto TIF* se requiere se nos informen los datos de la unidad que lo cargará:

- Línea de Transporte;
- chofer;
- placas;
- marca del contenedor o caja;
- número de destino TIF.

Nota 6.B Datos de aviso TIF

TIF 278
Red de Fríos S.A. de C.V.
Av. I. López Rayón # 2810.
Col. Bella Vista.
C.P. 64410, Monterrey N.L., México

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-6-CE | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 29 de 92 |

Registro de cambios

2.0

Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- los contactos se agregaron a recuadros;
- cambio de código;
- se agregó recuadro sobre alérgenos.

1.7

Alonso M. (2022-05)

- No se realizaron modificaciones de la revisión 05 a la 06.

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Política de devoluciones | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

7 Política de devoluciones

7.1 Objetivo

Establecer que no se realizan maniobras de recepción de devoluciones por problemas de calidad, inocuidad o mal estado de las condiciones físicas del producto como actividades comunes dentro de RDF.

7.2 Alcance

Esta política es aplicable para los clientes y para los empleados de RDF.

7.3 Términos y definiciones

peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos

agente biológico, químico o físico en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la salud

Nota 1 El término “peligro” no se debe confundir con el término “riesgo” el cual, en el contexto de la inocuidad de los alimentos, significa una función de la probabilidad de un efecto adverso en la salud (por ejemplo, enfermar) y la gravedad de ese efecto (por ejemplo, muerte, hospitalización) cuando se expone a un peligro especificado;

Nota 2 Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

cliente

persona ajena a la operación cotidiana en RDF, que tiene un acuerdo con RDF para almacenar productos en sus instalaciones.

cadena alimentaria

secuencia de etapas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento, y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.

Nota 1 La cadena alimentaria incluye la producción de materiales destinados a entrar en contacto con alimentos o materias primas.

Nota 2 La cadena alimentaria también incluye proveedores de servicio.

7.4 Documentos y/o normas relacionadas

— Programa de Buenas Prácticas de Distribución (BPD).

7.5 Política de devoluciones

Es política de RDF **NO** aceptar devoluciones como una actividad frecuente dentro de sus operaciones cotidianas, ya que esta práctica puede presentar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos, a su vez esto permite resguardar la inocuidad de los otros alimentos almacenados en este establecimiento.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 31 de 92 |

7.6 Historial de modificaciones

Registro de cambios

2.1


Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- Cambios en la política de no devoluciones: se empleó el término *peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos* y alimentos, según los términos establecidos por la ISO 22000:2018;

1.6

Alonso M. (2022-02)

- no se realizaron cambios de la revisión 05 a la 06.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Política de aprobación de proveedores | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

8 Política de aprobación de proveedores

8.1 Objetivo

Establecer el procedimiento para *evaluar, seleccionar y monitorear* a los proveedores de insumos, para garantizar la capacidad de cada proveedor en lo referente la calidad del servicio proporcionado y de sus recursos brindados.

8.2 Alcance

Este procedimiento aplica para todos los empleados de RDF involucrados en la evaluación, selección y monitoreo de proveedores de insumos.

8.3 Términos y definiciones

requisito

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

Nota 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, (por ejemplo, *requisito*) de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

proveedor

organización que proporciona un producto o un servicio¹⁴¹⁵

proveedor externo

proveedor que no es parte de la organización.

Ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.

especificaciones

8.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Lista de proveedores autorizados
- Formato Evaluación de Proveedores

8.5 Procedimiento

1. La selección de un nuevo proveedor se ejecuta bajo una evaluación en equipo; este Equipo está formado por miembros de Gerencia de Operaciones, Calidad, Almacenes, Embarques, Mantenimiento y Compras. Todos los

¹⁴Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

¹⁵En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 33 de 92 |

miembros del equipo (*vide infra*) son responsables de proveer retroalimentación para evaluar y determinar las capacidades del proveedor.

2. La Lista de Proveedores Autorizados (LPA) es creada en conjunto por los miembros del equipo de Evaluación de Proveedores (ver apartado 18).
3. El comité de evaluación de proveedores es el encargado de programar las auditorías de evaluación anual a proveedores. Durante estas auditorías se verificará que el proveedor de insumos tiene la capacidad de proveer el insumo requerido y que éste es fabricado bajo condiciones tales que no representa un riesgo para la sanidad de los alimentos.
4. Se debe enviar una notificación de la auditoría al proveedor al menos con 2 semanas de anticipación.
5. Los resultados de las auditorías se envían al proveedor en un plazo no mayor a 2 semanas posteriores a la auditoría.
6. En caso de tener desviaciones, el proveedor debe enviar un Plan de Acción en un plazo máximo de 2 semanas posteriores a la recepción de los resultados de la auditoría.
7. Los proveedores deberán cumplir con los siguientes puntos de acuerdo con el estatus en el que se encuentren:

(a) Proveedor Aprobado

- Entrega de producto de acuerdo a las especificaciones de RDF
- En el caso de tener desviaciones presenta acciones correctivas en al menos un 80 % de los hallazgos encontrados durante la auditoría.
- Cumple con los tamaños de lote especificados y plazos de entrega.
- Se mantiene calidad en el insumo entregado.

(b) Proveedor Aprobado Condicionado

- Entrega de producto de acuerdo a las especificaciones de RDF
- En el caso de tener desviaciones presenta acciones correctivas en al menos un 60 % de los hallazgos encontrados durante la auditoría.
- Cumple con los tamaños de lote especificados y plazos de entrega.
- Se mantiene calidad en lo entregado.

(c) Proveedor Oportunidad

- El proveedor no ha sido evaluado, pero no existe otro material alternativo u otro proveedor aprobado para cubrir con oportunidad la compra de un insumo determinado.

(d) Proveedor Rechazado

- No cumple con las especificaciones/orden de compra entregadas.
- El proveedor no cumple con los estándares de calidad, precio, oportunidad de entrega, reacción a emergencias, etc. que la empresa requiere y el Equipo de Evaluación de Proveedores decide buscar otra alternativa.

8. Auditoría a Proveedores: La auditoría se aplicará a todos los proveedores de insumos de Red de Fríos bajo los criterios que a continuación se enumeran, esto es con la finalidad de conocer el status de cada uno de ellos y trabajar en forma conjunta para obtener a corto plazo los beneficios de contar con proveedores aprobados.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 34 de 92 |

Nota 8.A Miembros del equipo de evaluación de proveedores

Para la evaluación de proveedores, debe contemplarse la presencia de:

- Jefe de Aseguramiento de Calidad
- Gerente de Operaciones
- Jefe de Almacén
- Gerente de Mantenimiento
- Encargado de Compras

Tabla 2: Criterios de evaluación hacia los proveedores.

| Criterio | Calificación | Ponderación |
|--|--------------|--------------|
| Precio competitivo y cumplimiento de especificaciones | 30 | 15 % |
| Cumplimiento de fechas y cantidades comprometidas | 40 | 20 % |
| Capacidad para surtir los requerimientos | 30 | 15 % |
| Capacidad para reaccionar a picos de demanda | 30 | 15 % |
| El insumo se produce y/o almacena en condiciones que no representan un riesgo para la inocuidad de los alimentos | 40 | 20 % |
| No se observa presencia de plagas y preferentemente se cuenta con un programa de manejo de plagas. | 20 | 10 % |
| Las condiciones generales de los edificios e instalaciones no ponen en riesgo el abasto del insumo | 10 | 5 % |
| PUNTUACIÓN TOTAL | 200 | 100 % |

De acuerdo a la siguiente tabulación, el proveedor recibe un dictamen de Aprobado, Aprobado Condicionado o Rechazo:

Tabla 3: Posibles calificaciones obtenibles en la evaluación de proveedores.

| Estado | Grado de cumplimiento | Dictamen |
|------------------------------|-----------------------|---|
| Aprobado | 75 % a 100 % | Se mantendrá en la Lista de Proveedores Aprobados aquellos que logren un grado de cumplimiento mayor a 75 % |
| Aprobado condicionado | 60 % a 74 % | Su ingreso en la Lista de Proveedores Aprobados queda condicionada a un incremento en su grado de cumplimiento de mínimo 75 % para la siguiente auditoría |

Continúa en la siguiente página

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 35 de 92 |

Tabla 3: Posibles calificaciones obtenibles en la evaluación de proveedores. (Continuación)

| | | |
|------------------|------|--|
| | | Su permanencia en la Lista de Proveedores Aprobados se dará sólo si su grado de cumplimiento es de al menos 60 % |
| Rechazado | 59 % | Fuera de Lista de Proveedores |

Quando un proveedor obtenga una calificación que lo acredite como proveedor condicionado y/o cuando se señalen áreas de oportunidad durante la auditoría de evaluación, deberá presentar un plan de acciones de mejora a los puntos señalados y regresarlos a RDF. Este plan deberá contemplar el responsable de la actividad así como la fecha de cumplimiento y deberá dirigirse al Jefe de Control de Calidad de RDF.

Registro de cambios

2.1


Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambio de formato;
- adición de términos;
- creación de apartado que establece los miembros del equipo de evaluación de proveedores

1.4

Alonso M. (2022-02)

- no se realizaron cambios de la revisión 05 a la 06.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-9-ESP |
| Título: Especificación genérica de servicios de almacenamiento | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

9 Especificación genérica de servicios de almacenamiento

9.1 Objetivos

- **Especificar** las condiciones de almacenamiento proporcionadas por RDF;
- **Definir** los rangos de temperatura aplicable para cada tipo de especificación genérica de almacenamiento con la que opera RDF;

9.2 Alcance

- Las condiciones de almacenamiento genéricas establecidas en este documento son aplicables para acuerdos con clientes en el esquema de *cámara compartida*;
- las especificaciones definidas en este documento aplican según el intervalo de temperatura definido por el fabricante del producto alimenticio que será almacenado;
- este documento no contempla las condiciones de almacenamiento *específicas* en el esquema de *cámara exclusiva*;
- las especificaciones de temperatura definidas en este documento no son aplicables a las de la ráfaga de congelación, ya que ahí se logran temperaturas ambientales inferiores a las del límite de especificación.

9.3 Términos y definiciones

refrigeración

método físico de conservación con el cual se mantiene una temperatura interna de un producto a máximo 4 °C

congelación

método físico que se efectúa por medio de equipo especial para lograr una reducción de la temperatura de los productos que garantice la solidificación del agua contenida en estos. La congelación debe de ser por debajo de -15 °C, hasta -30 °C, según el tipo de producto

especificación

documento que establece requisitos

Nota 1 Manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, documento de procedimiento, instrucción de trabajo.

Nota 2 Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un documento de procedimiento una especificación de proceso y una especificación de ensayo, o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano)).

Nota 3 Puede que, al establecer requisitos una especificación esté estableciendo adicionalmente resultados logrados por el diseño y desarrollo y de este modo en algunos casos puede utilizarse como un registro

requisito

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-9-ESP | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 37 de 92 |

Nota 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, (por ejemplo, *requisito*) de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

9.4 Disposiciones generales

- Con base en las necesidades de almacenamiento específicas de los productos alimenticios del *cliente*, RDF acordará en que especificación de almacenamiento estos deberán ser almacenados;
- si los productos alimenticios del *cliente* no se adecúan a las especificaciones genéricas manejadas por RDF, al cliente se le dará la opción, según la disponibilidad de las cámaras, de almacenar sus productos en cámaras de almacenamiento exclusivas, donde el cliente podrá establecer las necesidades de temperatura específicas de almacenamiento para su producto;
- en caso de que *el cliente* no acepte la renta de una cámara de almacenamiento exclusiva, o por disponibilidad de espacio, no se cuente con ella, el cliente podrá decidir con base en las condiciones de almacenamiento genéricas, establecidas en este documento, en qué tipo de cámara será almacenado su producto.
 - Este acuerdo debe de documentarse, ya sea en una comunicación externa *i.e.* un e-mail, cliente de mensajería instantánea, etc. o bien en un documento en el que se establezca que el cliente está de acuerdo con que su producto se almacene en alguna de las condiciones genéricas de almacenamiento de RDF.
- Para propósitos del control de las temperaturas con un enfoque hacia la inocuidad de los alimentos y las buenas prácticas de distribución, se definen los límites de control acordados de manera interna, con base en la NOM-001-SAGARPA/SCFI-2016 y la NOM-008-ZOO-1994. Cabe mencionar que las temperaturas aquí detalladas son las "*óptimas*", por lo que se debe de establecer un rango de control adecuado con base en las especificaciones de temperatura aquí definidos.

9.4.1 Almacenamiento en cámaras de refrigeración

Con base en la circular N° 20/2018 expedida por Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA), el intervalo definido para *refrigeración* es el siguiente:

- **Límite de especificación superior:** 4 °C
- **Límite de control superior:** 3.5 °C
- **Objetivo:** 3 °C
- **Límite de control inferior:** 1 °C
- **Límite de especificación inferior:** 0 °C

9.4.2 Almacenamiento en cámaras de congelación

Para definir el intervalo de control, se tomó como base la circular N° 20/2018 SENASICA en donde se menciona que la temperatura puede oscilar entre -18 °C a -12 °C y según la NOM-001-SAGARPA/SCFI-2016, se define el límite inferior de control:

- **Límite de especificación superior:** -12 °C

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-9-ESP | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 38 de 92 |

- **Límite de control superior:** -15 °C
- **Objetivo:** -18 °C
- **Límite de control inferior:** -25 °C
- **Límite de especificación inferior:** -30 °C

9.5 Documentos relacionados

- **NOM-001-SAGARPA/SCFI-2016:** Prácticas comerciales—Especificaciones sobre el almacenamiento, guarda, conservación, manejo y control de bienes o mercancías bajo custodia de los almacenes generales de depósito. Incluyendo productos agropecuarios y pesqueros.
- **Circular N° 20/2018 SENASICA**
- **NOM-008-ZOO-1994:** Especificaciones zoo-sanitarias para la construcción y equipamiento de establecimientos para el sacrificio de animales y los dedicados a la industrialización de productos cárnicos.


9.6 Responsables

- **Ejecución:**
 - El personal de mantenimiento es el que se encarga de procurar que las cámaras permanezcan dentro de los límites establecidos.
- **Monitoreo:**
 - Personal de *aseguramiento de calidad*:
 - * realiza una inspección diaria de las temperaturas de las cámaras por medio de un termómetro IR;
 - * hace un informe semanal de las temperaturas registradas por el termómetro IR.
 - Personal de *mantenimiento*:
 - * diariamente realiza inspección mediante termómetro IR de la temperatura superficial de las cámaras;
 - * semanalmente generan un histórico de temperaturas registradas por los equipos de enfriamiento;
 - * semanalmente generan un histórico de temperaturas registradas por un termoregistrador.
 - Personal de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL (SADER):
 - * aleatoriamente verifica las temperaturas de las cámaras en conjunto con *aseguramiento de calidad*, aunque de esta actividad no deriva ningún registro para RDF.
- **Verificación:**
 - Personal de *aseguramiento de calidad*:
 - * recibe el histórico de temperaturas semanales registradas por los equipos y por los termoregistradores y los analiza;
 - *Gerencia*:
 - * recibe la información de las temperaturas por parte de *aseguramiento de calidad* y las verifica.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-9-ESP | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 39 de 92 |

Registro de cambios

- 1.0
Pablo E. Alanis (2023-01)
— Primera edición.

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-10-PRO |
| Título: Inspección de transporte al embarque de producto | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

10 Inspección de transporte al embarque de producto

10.1 Objetivo

Establecer un procedimiento que asegure que la unidad a cargar se encuentra en condiciones adecuadas para poder ser ingresado el producto y que la unidad cumple con lo requerido para no generar alguna contaminación o daño al producto.

10.2 Alcance

Todas las unidades que se presenten a cargar producto en el almacén.

10.3 Términos y definiciones

requisito

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

Nota 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, (por ejemplo, *requisito*) de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

producto terminado

producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la organización¹⁶

producto

salida que es el resultado de un proceso¹⁷

10.4 Documentos y/o normas relacionadas

— Manual de BPD.

10.5 Procedimiento

10.5.1 Materiales

— Termómetro

¹⁶Un producto que es sometido a un procesamiento o transformación posterior por otra organización, es un producto terminado, en el contexto de la primera organización, y una materia prima o un ingrediente, en el contexto de la segunda organización

¹⁷Un producto puede ser un servicio.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-10-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 41 de 92 |

10.5.2 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo.

10.5.3 Instrucciones

10.5.3.1 Envío de productos

1. Con el fin de garantizar que todos los productos salen de las instalaciones libres de peligro físico, químico y/o los riesgos biológicos, todo el contenedor debe ser inspeccionado antes de cargar y los hallazgos ser documentados usando el formulario *orden de entrada* u *orden de salida*.
2. La unidad debe de presentarse con el termo encendido antes de ser colocado en la rampa, *esta revisión es realizada por el personal de vigilancia*
3. El contenedor debe ser revisado por el personal de vigilancia antes de que la unidad se coloque en la rampa. Cualquier Evidencia de daño, suciedad, o plagas deben ser reportados al *Supervisor de Almacén* y la unidad no podrá colocarse en rampa hasta no cumplir con los *requerimientos de aceptación*.
4. El contenedor debe ser revisado minuciosamente por los encargados de embarques de producto para confirmar la revisión realizada por el personal de vigilancia.
5. Todos los productos de salida *debe ser visualmente revisados para comprobar que no hay productos dañados o en mal estado* que se carguen en la unidad de carga. **NO** debe de cargarse producto abierto o dañado. *El producto debe ser retenido para su verificación.*
6. La temperatura del contenedor deberá verificarse antes de la carga para asegurar que la unidad de refrigeración funciona correctamente. Los contenedores deben estar programados a una temperatura que se encuentre dentro del rango de la especificación del alimento.¹⁸
7. **Si se tiene evidencia del NO funcionamiento del termo el producto NO debe ser cargado.**
8. Los contenedores deberán ser sellados *antes* de salir de las instalaciones cuando se trate de producto TIF o si así fuese requerido por el cliente.
9. Requisitos pedidos por Medico TIF (En caso de producto cárnico).

10.5.3.2 Políticas de embarque

1. Para asegurarse de que todos los contenedores estén limpios y cumplen con los requisitos de temperatura establecidos, todos los contenedores tienen que ser inspeccionados y registrados en la formulario *orden de entrada* u *orden de salida*;
2. se buscara evidencia de limpieza, daños, olores anormales, alguna evidencia de insectos o plaga, así como la temperatura adecuada en el contenedor;
3. antes de cargar o descargar el producto, este deberá ser revisado para verificar que no tenga daños en su empaque, evidencias de fauna nociva.

¹⁸para los productos *refrigerados*: No mayor a 4 °C y no inferior a ≤0 °C y para los productos *congelados* ≤-15 °C (Ideal ≤-18 °C).

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-10-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 42 de 92 |

10.5.3.3 Rango de temperaturas de cuarto donde se almacena el producto

1. La temperatura del producto debe ser tomada *según disposición del cliente*:
 - debe de ser tomada directamente en el producto con el termómetro de vástago para el caso de cárnicos;
 - debe ser toma directamente del producto (*sin abrir empaque primario*) con termómetro infrarrojo en el caso de producto terminado sellado.
2. El conductor deberá de enfriar la caja refrigerada de la unidad antes de *enramparse* en el andén de carga siguiendo el procedimiento de pre-enfriamiento (*vide infra*).

10.5.3.4 Procedimiento de pre-enfriamiento de unidades Todas las unidades que transportan productos refrigerados o congelados para su distribución, deberán de ser pre enfriado antes de *enramparse* para la carga siguiendo la siguiente regla:

- Para el envío de productos refrigerados la caja de la unidad se deberá de pre enfriar hasta alcanzar la temperatura de 0 °C a 4 °C
 - Para el envío de productos congelados la caja de la unidad se deberá programar hasta alcanzar la temperatura de ≤ -15 °C.
1. El conductor será responsable de verificar la temperatura de la caja del camión en la pantalla durante el traslado del producto;
 2. cualquier inquietud o duda sobre el producto objeto del embarque deben ser comunicadas inmediatamente al Supervisor de Almacén antes de la carga.

10.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones;
- **Monitoreado** por personal de calidad;
- **Verificado** por personal de gerencia.

10.7 Acciones preventivas

- Se llevará a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

10.8 Acciones correctivas

- En caso de no cumplimiento la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas (F-OP-40).

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-10-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 43 de 92 |

10.9 Frecuencia

- Cada embarque.

Registro de cambios

2.0


Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambios de formato y serialización

1.8

Alonso M. (2022-02)

- no se realizaron cambios de la revisión 7 a la 8.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-11-PRO |
| Título: Acciones en caso de corte de energía o desastre | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

11 Acciones en caso de corte de energía o desastre

11.1 Objetivo

Definir las acciones a seguir en caso de haber un corte de energía eléctrica no controlado o presentarse un desastre natural o siniestro en las áreas de operación que requieren temperaturas controladas, para garantizar la protección del producto.

11.2 Alcance

Todas las áreas afectadas.

11.3 Términos y definiciones

desastre natural

hace referencia a las enormes pérdidas, materiales y vidas humanas, ocasionadas por eventos o fenómenos naturales como los terremotos, inundaciones, huracanes y otros

emergencia

es una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre

11.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Manual de mantenimiento
- Programa Interno de Protección Civil

11.5 Procedimiento

11.5.1 Instrucciones

11.5.1.1 Procedimiento de emergencia ante crisis y desastres naturales

1. La seguridad personal es lo principal en caso de crisis y emergencia. Por favor refiérase al equipo de Emergencia / Crisis.
2. En el caso de una emergencia / crisis que suceda en una instalación de Red de Fríos, se deberá informar inmediatamente el Gerente General
3. Si la emergencia es peligrosa para la vida, inmediatamente llame **al 065 para la Cruz Roja o al 066 para emergencias en Nuevo León y reporte el incidente o bien al 911.**
4. Si la crisis se relaciona con un *incendio en o alrededor de la instalación*, todos los empleados debe de salir inmediatamente de la instalación reunirse en el punto de reunión.
5. Es importante mantener la calma, moverse con cautela y ayudar a cualquier persoba que requiera asistencia.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-11-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 45 de 92 |

6. Si el lugar acordado para reunirse se ha vuelto peligroso, todos los empleados tienen que reunirse en la puerta principal (estacionamiento) y esperar instrucciones.
7. Una vez que la seguridad de los empleados se ha resguardado y todos los empleados han sido contados, contacte inmediatamente con el organismo adecuado para reportar el incidente y de ser requerido, solicitar ayuda médica.¹⁹
8. Si la crisis se refiere a la seguridad personal, contacte inmediatamente con el Departamento de Emergencias, en el número arriba mencionado, si la emergencia es **potencialmente mortal, inmediatamente llame al 066 o 911** y reporte el incidente.
9. Si la crisis se refiere a un terremoto, inundación o huracán todos los empleados deben salir inmediatamente de la instalación y juntar en el lugar acordado para reunirse siguiendo los pasos mencionados anteriormente

11.5.1.2 Corte de energía eléctrica

- En cuanto a cortes de energía o falla en los equipos que afecten directamente el funcionamiento y por lo tanto la temperatura de las cámaras, por favor, tenga en cuenta que los teléfonos de oficina pueden no funcionar, por lo que los teléfonos celulares deben ser utilizados y siga el siguiente procedimiento:
- Llama a la Comisión Federal de Electricidad (CFE) número de emergencia de falla (071) e inmediatamente reportar el apagón. *(Indicar número de contrato).*
- Comunicarse con el Gerente de Operaciones, Supervisor de Almacén, Gerente y Supervisor de Mantenimiento informado de las actualizaciones de estado.

Nota 11.A Números de contrato

Los números de contrato son los siguientes:

1. 999001000109
2. 407210800266

- Si CFE informa de que no habrá electricidad por más de 2 h (*No representa un problema con el producto refrigerado o congelado*), se suspenderá el servicio a clientes y proveedores, cerrando todas las puertas de los almacenes que se encuentren en refrigeración o congelación evitando la pérdida de temperatura.

Nota 11.B Tiempo máximo de permanencia de productos en cámaras apagadas

- Alimento refrigerado: ≤ 4 h;
- Alimento congelado: ≤ 10 h.

Al re establecerse el servicio de energía, el personal de mantenimiento debe de realizar la revisión de los equipos para verificar que no se tuvo algún contratiempo con el evento y confirmar que todo se encuentra funcionando correctamente.

¹⁹El Supervisor en turno debe liderar este esfuerzo.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-11-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 46 de 92 |

11.5.1.3 Falla en los equipos de enfriamiento En cuanto a falla en los equipos que afecten directamente el funcionamiento y por lo tanto la temperatura de las cámaras, por favor, tenga en cuenta que los teléfonos de oficina pueden no funcionar, por lo que los teléfonos celulares deben ser utilizados y siga el siguiente procedimiento:

- Analice junto con el personal de mantenimiento la falla y determine el tiempo de respuesta para el restablecimiento de los equipos y por lo tanto de la temperatura.
- Si llegara a fallar uno de los compresores que dan energía a la planta, se cuenta con dos compresores extra los cuales están listos para funcionar si llegara a fallar algún otro en funcionamiento.
- Si mantenimiento informa de que puede resolver la falla en un periodo de no más de 2 h, se suspenderá el servicio a clientes y proveedores, cerrando todas las puertas de los almacenes que se encuentren en refrigeración o congelación para evitar la pérdida de temperatura.

Si la emergencia no es solucionada el Gerente General va a delegar responsabilidades (según corresponda) al personal considerando las siguientes acciones:

11.5.1.4 Seguridad y acceso a la instalación

1. Asesorar a los clientes de cualquier interrupción de servicio;
 2. Revisión de condiciones del producto;
 3. Revisión de condición del equipo de refrigeración;
 4. La principal preocupación en caso de emergencia o crisis radical en la pérdida de control de la temperatura, ya que el producto podría correr un riesgo microbiológico.
 5. Al re establecerse el servicio de energía, el personal de mantenimiento debe de realizar la revisión de los equipos para verificar que no se tuvo algún contratiempo con el evento y confirmar que todo se encuentra funcionando correctamente.
 6. Primeramente se debe verificar si no hay energía en toda la planta, esto debido a que el almacén es alimentado por 2 fuentes de luz diferentes, lo que se refiere, a que la mitad del almacén puede tener energía cuando la otra mitad no, siendo este el caso, se debe verificar la manera de mover el producto de las cámaras que no tienen energía, a las cámaras que siguen en funcionamiento.
 - Si el producto requiere reubicación, la instalación (primaria) debe ser contactada. Si la primaria se ha visto comprometida, la instalación secundaria debe ser contactada.
- **Instalación primaria: Red de Fríos Suc. Ruiz Cortines** Ruiz Cortines No. 2208, Col. Moderna. Monterrey, N.L. C.P. 64530, NL, México. Tel. +52 (81) 1292-7272.
 - **Instalación Secundaria: Mega Frio S.A de C.V.** 20 de Noviembre No. 2618 Col. Garza Nieto Monterrey, N.L. C.P. 64420, NL, México Tel. +52 (81) 8040-7162 y +52 (81) 8040-7163

Contacto 11.A Números de emergencia

Los números de contrato son los siguientes:

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-11-PRO | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 47 de 92 |


| | |
|---------------------------------|-----|
| Cruz Roja: | 065 |
| Emergencias: | 066 |
| Cualquier incidente: | 911 |
| CFE (Reporte de fallas): | 071 |

Además del área de vigilancia, cada instalación debe tener los números de emergencia de las autoridades locales, estatales y federales.

Contacto primario: contacto 6.C

Contacto secundario: contacto 6.B

| Contacto 11.B Números de transportes en caso de siniestros | |
|---|--------------------|
| Transportes Red de Fríos: | +52 (81) 1636-8137 |
| Transportes Java: | +52 (81) 2681-0370 |
| Thermo Transportes: | +52 (81) 1387-0145 |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Lista de contactos de emergencia | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.0 |

12 Lista de contactos de emergencia

12.1 Objetivo

- Crear el equipo para actuar en casos de crisis por corte de energía eléctrica, desastres naturales o siniestros.
- Generar la coordinación del plan de contingencia a la etapa de crisis
- Garantizar la seguridad e inocuidad de alimentos para consumo humano.

12.2 Alcance

A todas las personas responsables para que se lleven a cabo las operaciones que se requieran para el buen cumplimiento de este procedimiento en RDF

12.3 Términos y definiciones

equipo de emergencia

el grupo de personas responsables de desarrollar, implementar y verificar el cumplimiento del programa de emergencia.

12.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Procedimiento en caso de corte de energía o desastre natural o siniestro. apartado 11

12.5 Procedimiento

12.5.1 Equipo de Emergencias:

12.5.1.1 Coordinador 1 Gerardo Ruiz, Gerente de Operaciones. Teléfono: +52 (81) 8351-0512, +52 (81) 8029-5609
Responsable de coordinar los esfuerzos según la emergencia y restablecer la operación, garantizando al mismo tiempo las políticas más estrictas de seguridad y protocolos.

12.5.1.2 Coordinador 2 Luis Escareño, Jefe de Almacén Teléfono: +52 (81) 8351-0512, +52 (81) 1390-7099
Responsable de asegurar el entorno de almacén y asegurarse de que el personal de almacén salga del edificio inmediatamente y se congreguen en el exterior en el punto de reunión en caso de emergencia.

12.5.1.3 Coordinador 3 Salvador Verdín, Jefe de Mantenimiento Teléfono: +52 (81) 8351-0512, +52 (81) 1706-1644.
Responsable del personal de oficinas salga del edificio inmediatamente y se congreguen en el exterior en el punto de reunión en caso de emergencia.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 49 de 92 |

12.5.1.4 Coordinador 4 Mario González, Gerente de Mantenimiento Teléfono: +52 (81) 1292-7272, +52 (81) 1607-6035 Responsable de asegurar las condiciones internas de almacén y equipos, asegurar que el personal de almacén salga del edificio inmediatamente y se congreguen en el exterior en el punto de reunión en caso de emergencia.

12.5.1.5 Vigilancia Lorenzo Hernández, Vigilancia Teléfono: +52 (81) 2353-2346

12.5.1.6 Números de Contacto de Emergencia

- Además del área de vigilancia, cada instalación debe de tener los números de emergencia de las autoridades locales, estatales y federales.
- Responsable de verificar de primera instancia alguna anomalía vista desde el punto externo del almacén y dar aviso al personal correspondiente según el hallazgo detectado.

Registro de cambios

2.0


Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambios de formato;
- cambio de código;
- se añadieron recuadros con los contactos y contratos de la CFE.

1.9

Agustín M. (2022-01)

- febrero 2022 se realizó un acomodo a la información y se agregaron los No. De contrato con CFE de la revisión 07 a la 08.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Manejo de producto retenido | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.0 |

13 Manejo de producto retenido

13.1 Objetivo

Establecer el procedimiento adecuado para el manejo de *alimentos no comestibles* que se encuentren dentro de los almacenes de RDF.

13.2 Alcance

Todos los productos dentro de almacén que sean no comestibles y se encuentren retenidos.

13.3 Términos y definiciones

retiro de producto

El retiro de un producto de la cadena de suministro por parte del proveedor que se ha declarado como no inocuo y que no se ha puesto a la venta en el mercado para el consumidor final

recuperación de producto

El retiro de un producto de la cadena de suministro por parte del proveedor que se ha declarado como no inocuo, se ha vendido al consumidor final y está disponible para la venta

idoneidad de los alimentos

Garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano de acuerdo con su uso previsto.

inocuidad de los alimentos

Garantía de que los alimentos no causarán efectos adversos en la salud del consumidor cuando se preparen o se consuman de acuerdo a su uso previsto.

13.4 Documentos y/o normas relacionadas

— Programa de BPD

13.5 Procedimiento

13.5.1 Manejo de producto retenido por cuestiones de idoneidad (por parte de RDF)

Con el fin de garantizar la eliminación de productos no conformes de la distribución y cadena de suministro, cualquier producto no conforme que ha sido identificado por parte de *aseguramiento de calidad* debe ser retenido y reportado al *Jefe de Almacén*, que debe permanecer involucrado durante todo el proceso para garantizar el cumplimiento con los procedimientos y normas establecidas; Se debe dar aviso al cliente de la acción tomada por parte de aseguramiento de calidad y enviar el comunicado del motivo de esta retención.

- Producto dañado
- Producto abierto (expuesto)

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 51 de 92 |

- Producto con presencia de suciedad
 - Producto caducado
 - Producto con evidencia de problema de inocuidad
 - Entre otras
1. Cuando aseguramiento de calidad durante la inspección al momento de la recepción o durante su almacenamiento detecta producto que se encuentra dañado, contaminado (visualmente), en mal estado debe de retener este producto para evitar que continúe la cadena de suministro y pueda ser utilizado para proceso o consumo y pueda generar un riesgo en el consumidor.
 2. aseguramiento de calidad genera la indicación del no recibo del producto si el producto no cumple con las especificaciones de inocuidad y que puede generar un riesgo para el resto de los productos en el almacén y al consumidor
 3. Si el producto es detectado durante su almacenamiento, aseguramiento de calidad genera la indicación de la separación de este producto y la identificación del mismo como producto rechazado o decomisado.
 4. Este producto es colocado en el área de producto retenido.
 5. aseguramiento de calidad genera la información del motivo del decomiso como evidencia de la acción tomada.
 6. aseguramiento de calidad genera la cita con la planta de rendimiento (autorizada por SADER) para realizar la eliminación del producto decomisado, con el fin de evitar que se pueda generar una contaminación cruzada.
 7. Al momento que la planta de rendimiento realiza la recolección, se genera la documentación con la información del producto en cuestión.
 8. Los registros de la recolección se archivan como evidencia de la operación realizada.
 9. El almacén tiene la obligación de generar de igual manera los registros de las acciones tomadas.
 10. El almacén tiene la obligación de dar aviso al cliente de las acciones tomadas de su producto por parte de aseguramiento de calidad y mantener informado de los pasos del proceso hasta el retiro del producto.

13.5.2 Manejo de producto retenido por cuestiones de idoneidad (por parte del cliente)

El cliente puede decidir, por razones de calidad, la retención de producto. Esto es cuando el alimento sigue considerándose inocuo, sin embargo que no cumpla con alguna especificación del cliente. *i.e.* exceso de sal, etc.

1. Se localizan las tarimas del producto que el cliente solicitó retener;
2. se identifican tarimas con un letrero rojo que indique la retención, esta debe de contener:
 - Fecha de retención
 - Producto
 - Cantidad
 - Número de lote (si aplica)
 - Razón por la detención
3. si el espacio dentro de la cámara lo permite, se reubican las tarimas retenidas en una zona establecida dentro de la cámara;
4. el *gerente de almacén* notifica al cliente que los lotes han sido retenidos
5. cuando se puedan liberar estos productos, se retirarán las etiquetas.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 52 de 92 |

6. Las instrucciones del cliente en cuestión definirá:

- (a) Si el producto va a ser devuelto al cliente;
- (b) Si el producto va a ser destruido.²⁰

7. El supervisor de almacén registrará el evento para generar la evidencia de la detención y el destino del producto.

13.5.3 Procedimiento para retiro de producto

En caso de que se tenga que hacer un retiro de producto, el producto retenido por razones de inocuidad tendrá que comunicarse con el cliente para determinar si ellos serán los que se encargarán de la destrucción del producto o si RDF llevará a cabo la destrucción, contratando servicios de las compañías descritas en apartado 13.5.4.

13.5.4 Destrucción de producto

1. Los departamentos que autoriza la destrucción del producto son el departamento de aseguramiento de calidad, departamento de Finanzas e Inventarios y cliente.
2. Una vez que el cliente autoriza que el producto sea destruido, se procede a separar, etiquetar e identificar el producto no conforme. La autorización debe de ser de manera escrita.
3. El producto no conforme será eliminado (Si el producto lo requiere) con un producto de tinta desnaturalante y llevado al área asignada para almacenar producto retenido y programar su retiro y destrucción.
4. Posterior a la destrucción RDF debe de enviar notificación y evidencia de la destrucción del producto.
5. Los proveedores que pueden ser utilizados para la destrucción de los productos pudiera ser:
 - **RENGRA:** para productos perecederos Congelados y Refrigerados (ver contacto 13.B);
 - **SIMEPRODE:** para productos secos varios (ver contacto 13.C).

13.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de aseguramiento de calidad
- **Verificado** por personal de gerencia.

13.7 Acciones preventivas

- Se llevará a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

²⁰El Supervisor de Almacén seguirá los procedimientos establecidos de destrucción y el producto será destruido.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 53 de 92 |

13.8 Acciones correctivas

- En caso de no cumplimiento la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento;
- en caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas (F-OP-40).

13.9 Frecuencia

Cada eventualidad que amerite separación de producto.

Registro de cambios

2.0

Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambios de formato;
- cambio de código;
- cambios en redacción.

1.9

Agustín M. (2022-01)

- febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 06 a la 07.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 54 de 92 |


Anexos

Contactos

| Contacto 13.A GEN |
|---|
| <p>Daniel González Treviño Asesor Ambiental GEN Industrial Monterrey +52 81442200 +52 812416373</p> |

| Contacto 13.B RENGRA |
|--|
| <p>Rendimientos Grasos Pedro Antonio Molina Herrera, C.P. Adquisición de Materia Prima Rengra, S.A. de C.V +52 81543210 +52 81543216 http://www.rengra.com.mx</p> |

| Contacto 13.C SIMEPRODE |
|---|
| <p>Javier Jiménez Pacheco, Ing. Director de Operaciones Emilio Carranza No. 730 sur, - 2º Piso, entre Padre Mier y Matamoros, Monterrey, N.L. C.P. 64000 Tel. 2020-9500; 9500 mailto:simeprode@nuevoleon.gob.mx</p> |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Política de re-empaque, re-etiquetado, y uso de aditivos | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.0 |

14 Política de re-empaque, re-etiquetado, y uso de aditivos

14.1 Objetivo

Dar a conocer que no se realizan maniobras de re empaque como actividades comunes dentro de RDF.

14.2 Alcance

A todas las personas responsables para que se lleven a cabo las operaciones que se requieran para el buen cumplimiento de este procedimiento en las áreas de operaciones.

14.3 Términos y definiciones

politica

(organización) intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

14.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de Buenas Prácticas de Distribución (BPD);
- Programa de Buenas Prácticas de Higiene (BPH).

14.5 Política de re-empacado

- RDF **NO** realiza actividades de *re-empaque* como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación.
- RDF **NO** realiza actividades de *re-etiquetado* como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación.
- RDF **NO** hace *uso de aditivos o ingredientes* como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación

Registro de cambios

2.0

Pablo E. Alanis (2023-01)


- Cambios de formato;
- cambio de código;
- cambios en redacción.

1.6

Agustín M. (2022-01)

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 56 de 92 |

— febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 06 a la 07.

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Control documental | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

15 Control documental

15.1 Objetivo

- Establecer el *tiempo de resguardo* de registros e información documentada miscelánea;
- establecer buenas prácticas de control documental.

15.2 Alcance

- Este documento está destinado para el departamento que se asegurará de almacenar la información documentada.

15.3 Términos y definiciones

información documentada

información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

Nota 1 La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente;

Nota 2 La información documentada puede hacer referencia a:

- el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registro).

;

registro

documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas

Nota 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

;

documento

información y el medio en el que está contenida

Nota 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos;

Nota 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”;

Nota 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo puede requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

;

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 58 de 92 |

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad;

Sistema de Gestión del Almacén (SGA)

parte de un sistema de gestión relacionada con los inventarios del almacén.

15.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Toda aquella información documentada por RDF;
- toda aquella información electrónica almacenada en el SGA.

15.5 Procedimiento

15.5.1 Control documental

- El Gerente de Operaciones es responsable del mantenimiento del Programa de Seguridad Alimentaria (PSA);
- Todos los cambios introducidos en el manual y los documentos que deben tenerse en cuenta deben identificar, seguido de la fecha de elaboración y la fecha de actualización;
- Los registros²¹ de recepción, almacenamiento, embarque y distribución de producto, y todos los registros involucrados para rastreabilidad de producto, órdenes de mantenimiento serán resguardados por 2 años;
- Todos los registros del PSA de igual manera son almacenados por un mínimo de 2 años;
- Estos documentos permanecerán almacenados en tres posibles puntos:
 - En las oficinas de cada departamento;
 - en oficinas administrativas;
 - en área destinada en almacén para esta función.
- Transcurridos los 2 años y dirección no los ha requerido, se enviarán al archivo muerto o destrucción de los mismos.
- Los registros en formato electrónico de recepción, almacenamiento, embarque y distribución de producto, y todos los registros involucrados para rastreabilidad de producto, órdenes de mantenimiento, estarán a la mano para su rápida revisión por 3 años;
- Todos los registros del Programa de Seguridad Alimentaria que se encuentren de manera electrónica de igual manera son almacenados por un mínimo de 3 años.
 - Esta información es respaldada diariamente de manera automática al término de cada cierre de actividad;
 - Estos archivos son grabados y almacenados en las oficinas administrativas de RDF;
 - De esta manera se almacenarán por tiempo indefinido.
- El *Gerente Administrativo* es el responsable de garantizar que cada departamento maneje el documento como se describe en este procedimiento.

²¹Los registros se guardan principalmente en papel, sin embargo puede haber excepciones o pueden almacenarse de forma electrónica si están en proceso de elaboración.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 59 de 92 |

15.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de calidad;
- **Verificado** por personal de gerencia.

15.7 Acciones preventivas

- Se llevara a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente;
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo;
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

15.8 Acciones correctivas

- En caso de no cumplimiento la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento;
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas (F-OP-40).

Registro de cambios

2.0


Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambios de formato;
- cambio de código;
- cambios en redacción.

1.7

Agustín M. (2022-01)

- febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 06 a la 07.

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Aprobación de cambios a procedimientos | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

16 Aprobación de cambios a procedimientos

16.1 Objetivo

Asegurar que se aprueben las modificaciones realizadas a la información documentada con el propósito de tener un consenso en la revisión más reciente de los documentos.

16.2 Alcance

- Este documento está destinado para el departamento que se encargará de realizar modificaciones a la información documentada, *i.e. el departamento de aseguramiento de calidad, la gerencia, etc.*
- las revisiones de información documentada no se limitan a procedimientos y/o instrucciones de trabajo, sino a todo tipo de documento que sea responsabilidad del departamento.

16.3 Términos y definiciones

información documentada

información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

Nota 1 La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente;

Nota 2 La información documentada puede hacer referencia a:

- el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registro).

registro

documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas

Nota 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

documento

información y el medio en el que está contenida

Nota 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos;

Nota 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”;

Nota 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo puede requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 61 de 92 |

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad

Sistema de Gestión del Almacén (SGA)

parte de un sistema de gestión relacionada con los inventarios del almacén

16.4 Procedimiento

16.4.1 Cambios en los procesos de Recepción, Almacenamiento y Embarque

1. Los cambios en los procesos que afectan a los productos (*i.e. manejo de producto*) solo pueden ser solicitados y autorizados por *requerimiento del cliente*.
2. Este requerimiento se debe de hacer por escrito y firmado por parte del cliente.

16.4.2 Cambios de procedimientos y políticas

16.4.2.1 Revisiones

- Se deben de hacer revisiones constantes toda información documentada con el objetivo de determinar que requerimientos adicionales deben incluirse en revisiones a dichos documentos.
- El *Gerente de Operaciones* es responsable del mantenimiento del *Programa de Seguridad Alimentaria*, así como capacitación del personal en todos los cambios.

16.4.2.2 Solicitud de cambios

1. El equipo comunicará la política o procedimiento que requiera realizar cambios o mejoras.
2. El equipo deberá justificar el cambio, exponiendo el motivo y los elementos a favor y los posibles elementos que estuvieran en contra.
3. Autorización o rechazo de la propuesta de cambio por las áreas involucradas. Previamente se debe de realizar un análisis valorando minuciosamente la propuesta.
4. Si se autoriza el cambio, este se debe de registrar por escrito en el programa de cambio de documentos por producto el cual debe de contener por qué se autorizó el cambio y debe de contener las firmas en el formato correspondiente de cambios de documentos.

Los departamentos que intervienen en el análisis de la propuesta de cambio son:

- Gerencia de Operaciones.
- Coordinador de logística.
- Áreas operativas.
- Dirección.
- Áreas administrativas.
- Mantenimiento.
- Calidad.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 62 de 92 |

5. Cuando se determina que los cambios en la especificación, la política o procedimiento es necesario en un esfuerzo por mantener la continuidad de la calidad y de procedimiento (así como el control de los sistemas), el Gerente de Operaciones actualizará el documento o sección en cuestión, lo que indica “actualización”, seguida del número de revisión en la esquina superior derecha del documento que ha sido revisado.
6. El *Gerente de Operaciones* difundirá el documento revisado a todas las partes afectadas. Esas actividades incluirán una breve explicación de la revisión y solicitud de preguntas para asegurar una línea clara, sólida y abierta de comunicación existente entre todas las partes implicadas.
7. Se dará seguimiento para garantizar el buen funcionamiento del cambio.

16.4.2.3 Administración de Cambios

1. El cambio se produce en nuestra empresa como mejora continua, es una parte normal de nuestro negocio y puede referirse a los siguientes ámbitos, entre otros:
 - Cambios de personal
 - Modificaciones a los contratistas
 - Administración de equipos
 - Reubicación de instalaciones
 - Nuevos clientes y cambios en las relaciones con un cliente.
 - Cambios en las rutas de distribución.
2. Como tal, el *Gerente de Operaciones* se encargará de difundir la información relativa a la modificación de todo el personal correspondiente. Esta comunicación se hará por escrito en forma de correo electrónico, e incluirá la información pertinente, tales como:
 - Los nombres, títulos, etc. de los empleados recién agregados;
 - Los nombres de los empleados despedidos;
 - El nombre, dirección, número de teléfono, información de contacto, etc. de contratistas o terceras partes recién agregados, así como si este cambio reemplaza a un contratista que anteriormente se aplicaba;
 - Información pertinente en relación de la administración de equipos;
 - La información pertinente relativa a la reubicación de instalación;
 - Nombre, dirección, información de contacto, etc. para los clientes nuevos, así como información pertinente sobre cualquier cambio en relaciones con los clientes existentes.
3. Cualquier pregunta relacionada con la administración de cambios debe ser puesto en conocimiento del Gerente de Operaciones.

16.5 Acciones correctivas

- Cuando se presente una no conformidad en la realización del procedimiento, detectada por el supervisor o encargado del área se deberá de reportar a su superior inmediato.
- En caso de que la desviación sea mayor, se deberá de registrar la acción correctiva en el formato correspondiente.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 63 de 92 |

16.6 Frecuencia

16.6.1 Revisión

Se revisarán los procedimientos anualmente.

16.6.2 Actualización

Es posible realizar una actualización a algún procedimiento previo al periodo de vigencia del documento, solo debe de indicarse la nueva fecha de actualización.

Registro de cambios

2.0


Pablo E. Alanis (2023-01)

- Cambios de formato;
- cambio de código;
- cambios en redacción.

1.5

Agustín M. (2022-01)

- cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de DG-P-ACP a PR-015. Y no se realizaron cambios de la revisión 003 a la 004

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Manejo de proteína cruda fresca | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

17 Manejo de proteína cruda fresca

17.1 Objetivo

Asegurar que los alimentos que clasifiquen como *proteína fresca cruda* se almacenen de manera que no puedan causar contaminación cruzada.

17.2 Alcance

- Personal de *embarques* que se encarga de almacenar los alimentos al ingresar a RDF;
- personal de *aseguramiento de calidad* que se encarga de vigilar el cumplimiento de este documento y marcar áreas de oportunidad en este tema.

17.3 Términos y definiciones

proteína cruda

resultado de un análisis químico que se realiza en los alimentos, basados en el nitrógeno, para obtener la cantidad de proteínas que este contiene.

alérgeno

un componente conocido en algún alimento que causa reacciones fisiológicas debido a una respuesta inmuno-lógica (e.g. nueces y otros identificados en la legislación relevante para el país.²²)

alimento listo para el consumo, del inglés *ready-to-eat* (RTE)

alimentos preparados por el productor para su consumo directo sin necesidad de cocinarlos ni someterlos a ningún tratamiento.

tarima compuesta

una unidad que contiene alimento de diferente tipo, correspondiente al mismo cliente de RDF.

Nota: RDF no tiene el privilegio de armar tarimas compuestas a menos que el cliente lo solicite.

17.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de Sanidad;
- Programa de control de alérgenos.

17.5 Procedimiento

17.5.1 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo.

²²La NOM-051-SCFI/SSA1-2010 (*Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados — Información comercial y sanitaria*) es la que detalla qué componentes se consideran *alérgenos* según la legislación mexicana.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 65 de 92 |

17.5.2 Instrucciones

17.5.2.1 Almacenaje de proteína cruda A continuación se detallan las consideraciones que deben de tomarse en cuenta para el almacenamiento de alimentos considerados como *proteína cruda fresca*:

1. Todas las *proteínas crudas frescas* deben de ser almacenadas en congelación o refrigeración²³ estas deben de almacenarse de manera que no sean causa de *contaminación cruzada* con otros productos o materiales de empaque;
2. No deben almacenarse sobre alimento listo para el consumo, del inglés *ready-to-eat* (RTE);
3. No deben de almacenarse sobre materiales de empaque u otros alimentos que se consideren alérgenos;
4. Los productos que contengan proteína cruda fresca deben de almacenarse de forma tal que en caso de que ocurriera un derrame no contaminen otros productos, esto quiere decir que solo se deben de almacenar:
 - El producto con proteína cruda fresca se debe de almacenar en la parte más baja del *rack* y sobre él, los productos que no contengan proteína cruda.
 - Por ningún motivo debe de almacenarse alimento RTE debajo de productos que contengan proteína cruda fresca.
 - El alimento con proteína cruda fresca se debe de almacenar sobre producto con proteína cruda fresca y no se debe de combinar con alimento RTE
 - Se debe de almacenar productos con proteína cruda fresca sobre producto del mismo tipo de proteína cruda *e.g. pollo sobre pollo, pescado sobre pescado*.
 - Todo alimento debe estar paletizado con el fin de mantener una barrera física con los alimentos almacenados lateralmente.

Nota: En caso de derrames, revisar procedimiento de limpieza para proteínas crudas frescas.

17.5.2.2 Embarque de proteína cruda

1. Todo alimento debe estar paletizado con el fin de mantener una barrera física con los alimentos almacenados lateralmente;
2. En caso de que hubiera varias tarimas con proteína cruda fresca, estas deben de colocarse juntas al momento del embarque para minimizar la cercanía con otros productos;
3. Cuando se tienen tarimas compuestas, las proteínas crudas frescas deben de ser acomodadas en la parte inferior de la tarima y estos alimentos deben de ser paletizados de tal manera que exista una barrera física sea colocada, separando los múltiples alimentos que no pertenezcan a la misma categoría;
4. Por ningún motivo debe de almacenarse alimento RTE debajo de alimentos que contengan proteína cruda fresca;
5. El producto con proteína cruda fresca se debe de almacenar sobre producto con proteína cruda fresca.

Ver punto 1

²³Según las especificaciones del alimento.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 66 de 92 |

17.5.2.3 Alérgenos

- Algunos de los alimentos que contienen proteínas crudas frescas también son consideradas alérgeno como ejemplos se pueden mencionar el huevo, mariscos, los cuales se deben de manejar con base en lo indicado a este procedimiento y al procedimiento de manejo de productos Alérgenos.

17.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones
- **Monitoreado** por personal de calidad
- **Verificado** por personal de gerencia.

17.7 Acciones preventivas

- Se llevará a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

17.8 Acciones correctivas

- En caso de no cumplimiento la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas (F-OP-40)

17.9 Frecuencia

- Cada recepción de producto.
- Cada entrega de producto.

Registro de cambios

2.0

Pablo E. Alanis (2023-01)


- Cambios de formato;
- cambio de código;
- cambios en redacción.

1.7

Agustín M. (2022-01)

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 67 de 92 |


- Cambio de fecha;
- No se realizaron cambios de la revisión 003 a la 004

| | | | |
|--|---------------------------|---|------------------------------|
|  REDDEFRIOS <small>EXPERTOS EN ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA</small> | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Lista de proveedores autorizados | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

18 Lista de proveedores autorizados

Tabla 4: Lista de proveedores aprobados.

| Proveedor | Servicio | Representante | Contacto |
|---|---|---------------------------|---|
| Ecolab | Producto De Limpieza Para Almacen | Alfredo Montes De Oca | Oficina: 4739-5900 Alfredo.montesdeoca@ecolab.com |
| HT Lavanderia Industriales | Lavanderia De Equipo De Proteccion Frio | Karla Tamez | Oficina: 8372-3141 Lavanely@prodigy.net.mx |
| ARCE Control De Plagas | Control De Plagas | Mayra Rivera | Oficina: 8044-0548 Programacion@plagasarce.com.mx |
| Centro De Capacitación En Calidad Sanitaria | Laboratorio De Agua | Lorena Trejo | Oficina: 8397-3577 Cotizaciones@calidadsanitaria.com |
| Laboratorio Clínico Integral | Laboratorio Clinico De Personal | Salvador Garcia | Oficina: 8374-0509 Labintegral@yahoo.com.mx |
| Tyvavy | Emplaye Para Tarima | Carlos Martinez | Celular: 8115891706 contadormtz@hotmail.com |
| MYM | Equipo De Protección Personal | — | Oficina: 8121390634 |
| Faxy Copy | Impresora Y Copiadora | Rosa Isela Tello Alvarado | Oficina: 83476274 Isela Tello Iselatello@faxycopy.com |
| Ferreteria GM | Materiales De Ferreteria | — | Oficina: 8122611964 ventas@ferreteriagm.com |
| GEN | Recoleccion De Basura | — | Call Center: 8001800436 |
| Alarmas Y Proyectos De Seguridad Del Norte | Alarmas | Humberto Castro | Oficina: 86472460 Ext.1009 Hcastro@alarmasyproyectos.com |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Control de estibas y cuidado de producto | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

19 Control de estibas y cuidado de producto

19.1 Objetivo

- Estandarizar los tamaños de estibas para tener un buen acomodo en el almacén y evitar cualquier tipo de riesgo hacia el personal de su mal entarimado.
- Evitar algún riesgo de contaminación cruzada.

19.2 Alcance

A todas las personas responsables para que se lleven a cabo las operaciones que se requieran para el buen cumplimiento de este procedimiento en las áreas operativas.

19.3 Términos y definiciones

N/A

19.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de BPD.

19.5 Procedimiento

- Con esta estimación de altura de estibas se controla de manera más eficiente el almacenamiento de los productos, mas ordenados y reducir riesgos hacia todo personal, evitando así algún accidente por alguna caída de estiba.
- Las tarimas en rack deben de estar separadas de la pared y no estar en contacto la pared con la tarima.
- Respetando la regla de estiba en las tarimas se pondrá en la parte de abajo lo más pesado y lo más liviano en la parte de arriba,
- Cuidar que no se estiben productos alérgenos arriba de productos no alérgenos.
- No se puede almacenar alguna tarima con producto alimenticio junto con alguna estiba con limpiadores o químicos ya pude haber derrame y puede contaminar el producto.
- Se deberán manejar en tarimas separadas productos, secos, refrigerados y congelados, en caso que por necesidad de cupo en el transporte se tenga que entarimar o estibar productos refrigerados con secos, se tendrá que asegurar que estas tarimas se almacenen en ambiente refrigerado, y deberá ser documentado en la hoja de salida o documento de envío para que se cuiden las temperaturas de cada producto para prevenir riesgos o posibles daños a los productos.
- No se puede almacenar las cajas de empaque primario sin identificarlas o juntarlas con otras que no lo son para poder evitar la contaminación por algún derrame del empaque.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 70 de 92 |

- Cualquiera de los productos químicos deben ser cargados en un atado independiente y cubierto con envoltura e identificado para que se le dé el manejo adecuado así como estipulado.
- No se permite colocar tarimas con producto arriba de otro producto al menos que se coloque un separador entre ambas tarimas y que esté autorizado por el cliente.
- No se puede almacenar algún producto con tarimas dañadas (uso de tarima en buen estado).
- No se permite pisar producto.
- No se permite colocar encima del producto materiales ajenos al mismo.

19.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones
- **Monitoreado** por personal de calidad
- **Verificado** por personal de gerencia.

19.7 Acciones preventivas

- Se llevara a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

19.8 Acciones correctivas


- En caso de no cumplimiento la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas F-OP-40

19.9 Frecuencia

19.10 Historial de modificaciones

- **Cuarta edición:** cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de DG-P-CE a PR-019. Y no se realizaron cambios de la revisión 003 a la 004.
- **Quinta edición:** febrero 2020 se hizo cambio de formato y cambio de código de PR-019 a PRO-OP-014. Y no se realizaron cambio de la revisión 04 a la 05.
- **Sexta edición:** febrero 2021 no se realizaron cambios de la revisión 05 a la 06.
- **Séptima edición:** febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 06 a la 07.

19.11 Listado de distribución

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Instructivo para selección de tarimas de madera | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

20 Instructivo para selección de tarimas de madera

20.1 Objetivo

Seleccionar tarimas en buenas condiciones para evitar riesgo de contaminación de producto o un posible colapso que genere daño al mismo y al mismo tiempo minimizar la posibilidad de algún accidente dentro del almacén.

20.2 Alcance

Áreas operativas del almacén.

20.3 Términos y definiciones

N/A

20.4 Documentos y/o normas relacionadas

N/A


20.5 Actividades

20.5.1 Descartar tarimas que presenten:

- Tarimas con restos de material orgánico que genere una posible contaminación del producto.
- Tarimas con presencia de plaga.
- Tarimas dañadas, con desprendimiento de tablas, falta de tablas o tablas partidas.
- Tarimas con clavos expuestos.

Las tarimas que presenten alguno de estos daños deben ser separadas de las tarimas de uso y ser desechadas del almacén para evitar ser reutilizadas.

20.6 Listado de distribución

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Eliminación de humedad y escarcha | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

21 Eliminación de humedad y escarcha

21.1 Objetivo

Establecer un programa eficaz que determine las acciones a seguir en caso de existir Humedad o escarcha dentro de una cámara de refrigeración y/o congelación, para garantizar la protección de los productos.

21.2 Alcance

A todas las personas responsables para que se lleven a cabo las operaciones que se requieran para el buen cumplimiento de este procedimiento en las áreas de operaciones y mantenimiento.

21.3 Términos y definiciones

- **Humedad:** Cantidad de agua, vapor de agua o cualquier otro líquido que está presente en la superficie o el interior de un cuerpo o en el aire.
- **Escarcha:** Roció o Vapor de agua condensado que se congela en una superficie o cuerpos expuestos a un enfriamiento.

21.4 Documentos y/o normas relacionadas

Manual de mantenimiento

21.5 Procedimiento

21.5.1 Materiales

- Limpiador largo para quitar humedad
- Cepillo largo de cerda gruesa
- Cepillo para barrido (color Rojo)
- Recogedor (color Rojo)

21.5.2 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo.

21.5.3 Instrucciones

Procedimiento de Eliminación de Humedad y/o Escarcha en caso de posible presencia

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 73 de 92 |

21.5.3.1 Humedad Una vez que se detecte presencia de humedad, se procede a eliminar dicha humedad.

1. Se quitara el producto que pudiera estar en riesgo.
2. Con la ayuda del mango telescópico (limpiador de humedad) se procederá a quitar la humedad de los techos, y/o paredes (según donde se requiera).
3. El departamento de mantenimiento hará una evaluación y tomara las acciones necesarias para eliminar la fuente que provoco dicha humedad.
4. Se secara perfectamente el área afectada.
5. Mantenimiento informara al departamento de calidad y almacén, para liberar la desviación y asegurar que el área esta lista y funcional antes de acomodar el producto retirado

21.5.3.2 Escarcha En caso de Existencia de Escarcha:

1. Se retirara el producto que pudiera estar en riesgo del área afectada.
2. Con la ayuda del mango telescópico y un cepillo de cerdas duras, se tallara las paredes y/o los techos (según sea el caso) para retirar la escarcha de la superficie.
3. Se retirara el exceso de humedad que quede con el limpiador de humedad
4. El departamento de mantenimiento, evaluara el área afectada y hará las acciones correctivas necesarias para eliminar la fuente del problema.
5. Una vez corregido el problema, mantenimiento dará aviso al departamento de calidad y almacén, para verificar y liberar el área.
6. Se procederá hacer el acomodo del producto que fue retirado para eliminar la desviación.

21.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de operaciones
- **Monitoreado** por personal de calidad
- **Verificado** por personal de gerencia.

21.7 Acciones preventivas

- Se llevara a cabo una inspección. Registrando el indicador y medida correspondiente
- Si la desviación se repite frecuentemente se dará curso de capacitación al personal de almacén y limpieza para que realicen eficientemente su trabajo.
- Si después de haber capacitado al personal de almacén se siguen presentando desviaciones por causas injustificadas, se tomaran acciones más enérgicas con el personal por incumplimiento con sus deberes.

21.8 Acciones correctivas

- En caso de no cumplimiento la tarea se deberá volver a realizar como se indica en el procedimiento.
- En caso de no conformidad reportar en formato de acciones correctivas F-OP-40

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 74 de 92 |


21.9 Frecuencia

Cada eventualidad.

21.10 Historial de modificaciones

- **Tercera edición:** cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de M-P-EHECPP a PR-041. Y no se realizaron cambios de la revisión 003 a la 004.
- **Quinta edición:** febrero 2021 no se realizaron modificaciones de la revisión 04 a la 05.
- **Sexta edición:** febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 05 a la 06.

21.11 Listado de distribución

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Atención de quejas | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

22 Atención de quejas

22.1 Objetivos

- Establecer la metodología para atender y tomar acciones correctivas de las quejas, reclamaciones y devoluciones de los clientes y consumidores.
- Definir los lineamientos para asegurar la correcta identificación, documentación, evaluación y notificación cuando se generen daños, faltantes o sobrantes en los productos embarcados de exportación.

22.2 Alcance

Este procedimiento aplica a las quejas, reclamaciones y devoluciones de clientes recibidas de los productos almacenados en Red de Fríos S.A. de C.V.

22.3 Términos y definiciones

- **Cliente:** Toda persona que realiza actos de comercio con la Empresa llámese proveedor, intermediario o consumidor final de los productos.
- **Empresa:** Se refiere a RED DE FRIOS S.A de C.V.
- **Queja:** Malestar externado por el cliente al no poder darle al producto el uso original, es decir recibir un producto fuera de especificación, atención incorrecta, cantidades incorrectas.
- **Devolución:** Producto que regresa el cliente, el cual ha sido evaluado y aceptado como producto no conforme.
- **Queja de cliente:** Son conocidos como reportes de falla de calidad que emiten el área de Aseguramiento de Calidad de nuestra empresa través del área Servicio al cliente.
- **Fallas de calidad por manufactura** Son defectos detectados en el producto y se derivan de alguna desviación durante el proceso de elaboración.
- **Fallas de calidad por mal manejo** Son defectos detectados en el producto y se derivan un mal manejo del producto durante su almacenamiento, distribución y venta del mismo.
- **Fallas de riesgo a la inocuidad del producto** Son riesgos detectados con efecto nocivo para la salud y de la gravedad de dicho efecto, como consecuencia de un peligro o peligros presentes en los alimentos.
- **Casos con riesgo de crisis** Son reportes recibidos por Gerencia de Operaciones en conjunto con Aseguramiento de Calidad a través del área de calidad del CLIENTE y que requieren una pronta respuesta.
- **Retiro de producto** Es la solicitud que hace el cliente de retirar un producto de su distribución o venta y regresarlo a la al almacén.

22.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
- Procedimiento Trazabilidad
- Procedimiento de Food Defense

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 76 de 92 |

22.5 Procedimiento

22.5.1 Recepción de Quejas de Calidad y/o Inocuidad o Servicio

1. Todas las quejas de producto proveniente del cliente son de la más alta prioridad y deben ser tratados de inmediato para garantizar que el cliente recibe una solución satisfactoria.
2. Diferenciar si el punto señalado se cataloga como queja o como punto de vista.
3. Las Quejas reportadas son aceptadas cuando estas tengan la evidencia necesaria de la falla de calidad y/o inocuidad o de servicio prestado.
4. El Gerente de Operaciones asigna como responsable del seguimiento de las Acciones Correctivas o desviaciones al responsable de Aseguramiento de Calidad quien debe dar respuesta al cliente definiendo las acciones correctivas y/o el plan de acción en un tiempo máximo de 3 días hábiles.
5. Aseguramiento de calidad según lo indicado en el Procedimiento de Acciones Correctivas/Preventivas; realiza la validación de las acciones correctivas y/o preventivas posterior a la fecha declarada como conclusión, esta se considera como cerrada hasta que se tenga cerrado el ciclo de cada uno de los diferentes puntos que se refieren en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva.

22.5.2 Reportes de Casos con Riesgo de Crisis

1. El Gerente de Operaciones recibe los reportes de casos con riesgo de crisis a través del área de Servicios a Clientes del CLIENTE, e inmediatamente este turna al caso al área que corresponda mediante el planteamiento del Manual de Defensa del producto.
2. El Gerente de Planta y/o el Gerente de Aseguramiento de Calidad, definen si es necesario trazabilidad de producto, de ser así se procede de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de trazabilidad de Producto.
3. Se lleva a cabo una investigación y se toman las acciones correctivas y preventivas necesarias a la brevedad posible. Solicitud de Acción Correctiva /Acción Preventiva.

22.5.3 Daños, faltantes o sobrantes en los productos embarcados

1. El Departamento de Logística recibe el reporte de reclamación de parte de los clientes vía correo electrónico, formato encuesta de servicio al cliente o llamada telefónica y se encarga de recabar la información necesaria para que el Departamento de Aseguramiento de Calidad identifique el historial del embarque en cuestión
2. Departamento de Logística debe sondear que es lo que desea el cliente: nota de crédito, reposición del material, etc.
3. El Departamento de Calidad, debe analizar si la reclamación es por un problema de Calidad y si procede, debe darle seguimiento por medio del procedimiento de Producto No Conforme.
4. Si el análisis efectuado por Calidad, determina que es un problema de Logística (Faltante o sobrante de Mercancía), el responsable del departamento de logística y almacén deben darle seguimiento hasta su solución, en coordinación con la Gerencia de Operaciones y Aseguramiento de Calidad.
5. Si la reclamación procede, se debe recabar la siguiente información:
 - Numero de Orden de Venta

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 77 de 92 |

- Numero de Remisión (para establecer la rastreabilidad del producto)
 - Información adicional que pueda ayudar a la solución del problema, como fotos.
 - Documentos de recepción
 - Folio de entrada
 - Folio de salida
 - Reporte de trazabilidad
6. Una vez que se haya esclarecido el problema Aseguramiento de Calidad convocará a una junta con los responsables de los departamentos involucrados.
 7. Se establece el origen del problema con las acciones correctivas correspondientes. En la junta se toma la decisión sobre la resolución que se le dará al cliente y el Departamento de Logística dará aviso al cliente en un plazo menor a 5 días hábiles.
 8. El seguimiento de las acciones tomadas sobre la reclamación y el archivo de los registros generados lo realiza el departamento de Aseguramiento de Calidad.

22.6 Frecuencia

Al presentar una queja.

22.7 Historial de modificaciones

- **Cuarta edición:** cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de QP-RMQ a PR-042. Y no se realizaron cambios de la revisión 003 a la 004
- **Quinta edición:** febrero 2020 se hizo cambio de formato y cambio de código de PR-042 a PRO-OP-016. Y no se realizaron cambios de la revisión 04 a la 05.
- **Sexta edición:** febrero 2021 no se realizaron cambios de la revisión 05 a la 06.
- **Séptima edición:** febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 06 a la 07.

22.8 Listado de distribución

22.9 Anexos

F-OP-41-Solicitud de acción correctiva - Quejas.xls

| | | | |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Básculas en el almacén | | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

23 Básculas en el almacén

23.1 Objetivo


Establecer un método para el correcto uso de básculas.

23.2 Alcance

Aplica a las básculas en el área.

23.3 Procedimiento

- Red de Fríos S.A. de C.V. NO CUENTA CON BASCULA dentro de sus operaciones;
- Red de Fríos S.A. de C.V. NO realiza actividades de PESAJE DE PRODUCTO EN BASCULA como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación;
- Red de Fríos S.A. de C.V. NO cuenta con NINGUN tipo de BASCULA PARA PESAJE dentro de las instalaciones del almacén.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Acciones correctivas y preventivas | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

24 Acciones correctivas y preventivas

25 Acciones correctivas y preventivas

25.1 Objetivo

Definir los lineamientos para investigar las causas raíz de las No Conformidades, cerrar y verificar la efectividad de las Acciones Preventivas y Correctivas, además establecer los lineamientos para establecer las acciones necesarias para prevenir su recurrencia.

25.2 Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas de Red de Fríos S.A de C.V. desde la recepción hasta la entrega de producto al consumidor final en unidades propias.

25.3 Términos y definiciones

- **Observación:** Se entiende como observación a un aspecto de un requisito que podría mejorarse y que no se requiere que se haga de manera inmediata.
- **Acción Correctiva:** Es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema. Las correcciones atacan los problemas y las acciones correctivas sus causas.
- **Acción Preventiva:** Se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.
- **Corrección:** Significa acción para eliminar un defecto o una no conformidad.
- **Desviación interna:** No satisfacción de un límite crítico que puede llevar a la pérdida de control en un PCC (Punto Crítico de Control).
- **No Conformidad:** Incumplimiento de las normas o requisitos establecidos.
- **Requisito:** Necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **No conformidad Potencial:** Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún, pero si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en incumplimiento real.
- **No Conformidad Mayor (NCM):** Es un incumplimiento que ya ocurrió en el sistema (Incumplimiento real) que afecta a un punto completo de la norma aplicable.
- **No Conformidad menor (NCm):** Es un incumplimiento que puede ya haber ocurrido (Real) o no haber ocurrido aún (Potencial) en el sistema de calidad y que solo afecta parcialmente a un punto de la norma.
- **No conformidad real:** Es un incumplimiento mayor o menor que ya ocurrió

25.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Procedimiento de Generación y Control de documentos y registros

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 80 de 92 |

- 1.3 - MA-OP-001 - Manual de calidad y buenas prácticas de distribución|Manual de Calidad e Inocuidad Alimentaria
- Procedimiento Trazabilidad.
- 2.22 - PRO-OP-016 - Atención a quejas|Procedimiento de Manejo de Quejas

25.5 Procedimiento

25.5.1 Acción Preventiva

1. Se deberá tomar una Acción Preventiva cuando se detecte algún problema o situación que pueda causar una desviación en el proceso y así afectar la calidad o inocuidad del producto. Se llama Preventiva porque se actúa anticipadamente para evitar que ocurra. 2. Para determinar la aplicación de acciones oportunas y efectivas se genera la siguiente clasificación de acciones: - Acción Preventiva: Cuando se genera una acción para evitar desviaciones en el proceso y/o sistema. - Acciones de Mejora: Cuando se generan acciones para mejorar el proceso y/o sistema. 3. Las acciones preventivas para la eliminación de no conformidades potenciales son generadas de las siguientes fuentes: - Auditorías Internas - Desviaciones en el Proceso de Recepción hasta la entrega final - Desviaciones en la recepción de Materia Prima e Insumos - Encuestas de satisfacción del cliente y reclamaciones. 4. Una vez detectadas las No conformidades potenciales, Aseguramiento de Calidad llena los datos solicitados en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 y registra la descripción de la No Conformidad Potencial en la sección 5. El Jefe de Calidad entrega el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 al Responsable del Área a la que se le va aplicar la Acción Preventiva para el análisis de la causa potencial y el establecimiento de la acción preventiva. 6. El Responsable de Área realiza el análisis de la causa potencial que originó la No Conformidad Potencial, utilizando la metodología Análisis de Causa Raíz, especificado en el formato F-0016 y la registra en la sección III del Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40; así como la acción Preventiva y las fechas compromiso de cierre y revisión de efectividad.

1. El responsable del área, implementa las acciones preventivas definidas en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 antes de la fecha compromiso.
2. Aseguramiento de Calidad verifica el cumplimiento a la implementación de la acción preventiva acordada.
3. Si la acción preventiva fue cerrada en la fecha acordada marca SI en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40.
4. Si la acción preventiva no fue cerrada en la fecha acordada, marca NO y solicita al responsable de área registrar la causa de incumplimiento, y se define nueva fecha compromiso.
5. El responsable de Aseguramiento de Calidad revisa la efectividad de la acción preventiva implementada en la fecha acordada registrando las acciones que realizó para medir la efectividad y registra las evidencias para la verificación de la efectividad en el Formato de Revisión de la efectividad de las Acciones Correctivas/Preventivas FC-AC-04, posteriormente firma en el campo auditor y solicita firma al Responsable de Área.
6. Dar folio a una solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40

25.5.2 Acción Correctiva

Las acciones correctivas son generadas a partir de las siguientes fuentes:

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 81 de 92 |

- Auditorías Internas
- Auditorías Externas
- Queja de Cliente.

1. Las Acciones Correctivas generadas de las Auditorías Internas y Externas son registradas en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 se especifica la descripción de la No conformidad, la causa raíz que la originó, la acción correctiva a realizar; además del responsable de llevarla a cabo y la fecha de cierre.
2. Aseguramiento de Calidad en conjunto con los responsables de cada acción correctiva; revisa el cumplimiento de la (s) acción (es) de acuerdo a la fecha de cierre, a fin de que se revise su efectividad.
3. Cuando se tiene una queja de cliente, se registra en el Formato de Recepción de Quejas F-0015, de acuerdo al Procedimiento de Manejo de Quejas QP-RMQ y se genera un análisis para determinar la causa raíz y registrar la acción en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 para corregir la No conformidad y si es necesario realizar un Retiro del Producto especificado en el Procedimiento P-T-T Trazabilidad. El control de las quejas se lleva en el formato F-0021 Formato Concentrado de Quejas.
4. Ejemplos de No Conformidades reportadas por el cliente:
 - Mala calidad en los productos.
 - Daño en almacén, proceso o en embarque.
 - Problemas de inocuidad del producto.

25.5.3 Acciones correctivas generadas de Auditorías Interna o Externas

1. En el Caso de la Auditoría Interna el Auditor es quien registra las No Conformidades en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 y la entrega al responsable de Aseguramiento de Calidad para que lo entregue al área correspondiente y se generen los análisis de causas raíz y se establezcan las acciones correctivas necesarias.
2. En el Caso de la Auditoría Interna el Auditor es quien registra las No Conformidades en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 y la entrega al responsable de Aseguramiento de Calidad para que lo entregue al área correspondiente y se generen los análisis de causas raíz y se establezcan las acciones correctivas necesarias.
3. En el Caso de Auditoría externas el responsable de Aseguramiento de Calidad es quien registra las No Conformidades en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40 y lo entrega al responsable de área para el análisis de causa raíz y establecimiento de acciones correctivas.
4. El responsable del área auditada, firma el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-0013, realiza una investigación para determinar la causa raíz de la desviación y registra el resultado obtenido y posteriormente regresa el Formato al responsable de Aseguramiento de Calidad.
5. El Responsable de Área realiza el análisis de la causa potencial que originó la No Conformidad Potencial, utilizando la metodología Análisis de Causa Raíz, especificado en el formato F-0016 y la registra en la sección II del formato F-0016; así como la acción Correctiva y las fechas compromiso de cierre y revisión de efectividad.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 82 de 92 |

25.5.4 Seguimiento y Validación de la Acción Correctiva de Auditoría Interna

1. Aseguramiento de verifica el cumplimiento y la implementación de la acción correctiva acordada y la efectividad de la misma:
2. Si la acción correctiva fue cerrada en la fecha acordada se marca SI en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40.
3. Si la Acción Correctiva no fue cerrada en la fecha acordada marca NO en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Acción Preventiva F-OP-40, se debe registrar la causa del porque no se cumplió, en este caso Aseguramiento de Calidad informa al Responsable del área, para que validen la causa y acuerden nueva fecha de cumplimiento.
4. El responsable de Aseguramiento de Calidad revisa la efectividad de la acción preventiva implementada en la fecha acordada registrando las acciones que realizó para medir la efectividad y registra las evidencias para la verificación de la efectividad en el Formato de Revisión de la efectividad de las Acciones Correctivas/Preventivas F-0014, posteriormente firma en el campo auditor y solicita firma al Responsable de Área.
5. Cuando la Acción Correctiva es efectiva se envía copia a todo el personal involucrado con asunto de cerrada. La efectividad de la acción correctiva la revisa el encargado del departamento al que corresponda.
6. En caso de necesitar recursos como por ejemplo: herramientas, materiales o equipos para llevar acabo las Acciones Correctivas o Preventivas se notifica a la Gerencia para su autorización.

25.5.5 Registros

1. Los registros de Acción Correctiva/Acción Preventiva son almacenados y mantenidos por la Gerencia de acuerdo al área de responsabilidad.


25.6 Frecuencia

Al presentarse una desviación cuando se detecte algún problema o situación que pueda causar una desviación en el proceso y así afectar la calidad o inocuidad del producto.

25.7 Historial de modificaciones

- **Cuarta edición:** Agosto 2021 se hizo cambio de formato y cambio de código de D-P-AC/AP a PRO-OP-003. Y no se realizaron cambios de la revisión 03 a la 04.
- **Quinta edición:** febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 04 a la 05.

25.8 Listado de distribución

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Elaboración y control de documentos | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

26 Elaboración y control de documentos

26.1 Objetivo

Asegurar que los documentos del Sistema de Calidad se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen, implementan y administran de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

26.2 Alcance

Este procedimiento aplica a todos los documentos generados internamente por cada uno de los departamentos o de fuentes externas y personal involucrado en la elaboración, consulta y actualización de documentos en el Sistema de Calidad.

26.3 Términos y definiciones

- **Copia Controlada:** Documento que se emite físicamente por el Sistema de Calidad el cual incluye esta leyenda en el mismo, para poder mantener el control de documentos y asegurar que el documento empleado es la versión vigente del documento en cuestión.
- **Copia no controlada:** Documento (por diferentes razones) del cual se emite una copia física pero que no es actualizado al sufrir cambios.
- **Documento Interno:** Documento que forma parte del sistema de calidad de la compañía, los documentos que incluye el sistema de calidad son los siguientes:
 - Listado Maestro
 - Procedimiento Estándar
 - POE
 - POES
 - Instrucciones de Trabajo
 - Reglamentos
 - Formatos
 - Registros
- **Control de Índices:** Documento en el que se enumeran los documentos del sistema de calidad; incluye código, título, edición vigente y fecha de revisión.
- **Procedimiento Estándar De Operación (PRO) Y POE:** Es un término que hace referencia a la acción de **proceder**, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un <https://definicion.de/metodo/> o una manera de ejecutar algo. Consiste en **seguir ciertos pasos predefinidos y de manera secuencial** para desarrollar una labor de manera eficaz.
- **Procedimiento Estándar de Sanitización (POES):** Es un término que hace referencia a la acción de **proceder**, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un <https://definicion.de/metodo/> o una manera de ejecutar algo. Consiste en **seguir ciertos pasos predefinidos y de manera secuencial** para desarrollar una labor de limpieza de manera más eficaz.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 84 de 92 |

- **Instrucción de Trabajo:** Desarrollan secuencialmente los pasos a seguir para la correcta realización de un trabajo específico y que normalmente involucra a una sola persona o área de responsabilidad.
- **Especificaciones:** Documento que describe en forma detallada las características o requisitos técnicos de un servicio o producto y que deben cumplirse para lograr un propósito determinado. Pueden ser documentos internos y/o externos.
- **Anexos:** Documentos que complementan lo descrito en un procedimiento. Estos pueden ser referencias bibliográficas, normas, formatos, esquemas, gráficos etc.
- **Formato:** Documento en el que se plasman los resultados obtenidos y actividades realizadas y que representara evidencia de cumplimiento de la o las actividades.
- **Registros:** Es un formato que ha sido completado y que se resguarda como evidencia de la realización de actividades específicas.

26.4 Responsables de la actividad

26.4.1 Aseguramiento de Calidad

- Coordina y verifica que se lleve a cabo la actualización en tiempo y forma de los documentos y registros del Sistema de Calidad.
- Administra la totalidad de documentos del Sistema de Calidad.
- Asigna la numeración correspondiente a los documentos elaborados.
- Responsable de la aprobación, revisión y emisión de documentos de acuerdo con su área de responsabilidad.

26.4.2 Gerente de Mantenimiento

- Responsable de la elaboración, actualización, revisión, emisión y aplicación de los documentos generados en su área, así como de los documentos del Sistema de Calidad donde tenga injerencia.

26.4.3 Gerente de Operaciones

- Responsable de la elaboración, actualización, revisión, emisión y aplicación de los documentos generados en su área, así como de los documentos del Sistema de Calidad donde tenga injerencia.

26.5 Procedimiento

26.5.1 Generación de Documentos

Determinar la necesidad de documentar y validar con el jefe inmediato del área. Identificar el tipo de documento necesario a generar y proceder a documentar y/o generar el documento en base a los siguientes lineamientos:

26.5.1.1 Estructura

Todos los documentos deben contenerlo y debe incluir:

- Encabezado

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 85 de 92 |

- Logotipo
- Título del documento
- Código de identificación del documento
- Revisión actual del documento
- Fecha de emisión

26.5.1.2 Edición Indica el número de veces que el documento ha sido modificado y/o adecuado, se inicia con el número que corresponde a la primera emisión.

26.5.1.3 Fecha de Publicación Corresponde a la fecha en que el documento se elaboró.

26.5.1.4 Contenido Corresponde a la información que contiene el documento y como debe ser presentada.

1. **Objetivo:** Finalidad para la cual fue creado el documento.
2. **Alcance:** Áreas o puestos para los cuales es aplicable el documento.
3. **Términos y definiciones:** Conjunto de términos o palabras propias utilizadas en un procedimiento.
4. **Responsabilidades:** Indica los compromisos de los participantes en el desarrollo de un documento.
5. **Procedimiento:** Desarrollo de la actividad o proceso a seguir paso a paso.
6. **Frecuencia:** Es la frecuencia con la que se debe realizar cada actividad.
7. **Documentos Relacionados:** Todos los documentos con relación al procedimiento.
8. **Anexos:** Agregados de un trabajo que se incluyen al final del documento y ofrecen información adicional.
9. **Formatos:** Todos los formatos con relación al procedimiento.
10. **Historial de modificaciones:** Muestra cual ha sido el histórico de las modificaciones o adecuaciones que ha tenido el documento. Se establece la revisión anterior, revisión actual, fecha de las revisiones y una descripción de las modificaciones realizadas.
11. **Listado de Distribución:** Lista donde se menciona a quien se le ha compartido el procedimiento o documento y cuenta con copia.

26.5.1.5 Tipo de letra Los documentos se deben desarrollar con base a la estructura del presente documento y deben ser escritos en letra Calibri 12 pt. Los títulos deben ser en negrilla, combinando mayúsculas y minúsculas.

26.5.1.6 Numeración

1. Inicie el esquema de numeración partiendo del número 1 y según se requiera, desglose el mismo agregando un punto y un decimal. Por ejemplo: 1, 1.1, 1.1.1. De ser necesario en cada punto utilice incisos y /o viñetas.
2. Revisar el documento elaborado, para asegurar que se cumplen todos los puntos para la estandarización; que incluye el formato, estructura y contenido.
3. Llevar a cabo la ruta de aprobación del documento.
4. Si el documento es aprobado proceder a la difusión e implementación del mismo.
5. Los formatos tienen como mínimo (cuando aplique):

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 86 de 92 |

- Código
 - Revisión
 - Título
 - Numero de hojas
 - Firma de la(s) persona(s) responsable(s) de llenar el registro
 - Firma de autorización y/o verificación
6. Los registros son llenados en cada uno de sus espacios, cuando un espacio no es utilizado, por no ser necesario se coloca una línea horizontal o diagonal para cancelarlo.
 7. Todos los documentos y registros deben resguardarse de manera que no sufran daño y/o deterioro.

26.5.1.7 Revisión y aprobación de Documentos

- Si el documento presenta faltas de cumplimiento al presente procedimiento, la persona responsable de la revisión notifica al puesto que generó el documento para que proceda a realizar las modificaciones señaladas y repita las actividades anteriores.
- Si el documento fue aprobado por los involucrados en la ruta de aprobación se procede a su difusión e implementación.

26.5.1.8 Distribución, implementación y control de Documentos

1. Los documentos aprobados, serán incluidos con la codificación correspondiente en el Listado Maestro de documentos para su control.
2. Ya liberado el documento (emisión inicial o cambios) el Jefe de Aseguramiento de Calidad realizará las copias y distribuirá el documento de acuerdo a 12 Listado de Distribución.
3. Cuando se requiera una copia física de los documentos aprobados y vigentes, se realiza una solicitud a Aseguramiento de Calidad, cada copia deberá ser sellada como se indica en el Anexo A según corresponda.
4. Para solicitar documentos con copia no controlada, se tiene que mandar una solicitud por escrito al Jefe de Aseguramiento de Calidad especificando el motivo de la solicitud.

26.5.1.9 Cambios, alta o baja de documentos

1. Para realizar cambios, alta o baja de documentos se debe seguir y cumplir los pasos del 5.1 al 5.2. Se debe informar a Aseguramiento de Calidad a través del formato O-F-RCP Solicitud de Alta, Baja o Cambio de documentos. (Anexo B)
2. Aseguramiento de Calidad revisa con cada una de las bases de la solicitud O-F-RCP y determinar si procede, posteriormente se hace el proceso de revisión y autorización de documentos y se actualiza el listado maestro de documentos. Aseguramiento de Calidad es responsable de:
 - (a) Cambiar el contenido del documento según los cambios necesarios para adecuarlo al proceso y/o revisar la propuesta de cambio que haga el área solicitante.
 - (b) Cambiar la revisión de los documentos (Procedimientos, Instructivos o registros).

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 87 de 92 |

- (c) Llenar el punto 10 del procedimiento, Historial de Cambios, con las especificaciones generales del cambio.
 - (d) Actualizar el Listado Maestro.
 - (e) Para finalizar, el Jefe de Aseguramiento de Calidad imprime el documento autorizado y comienza el proceso de distribución y difusión (ver punto 5.3).
3. Cuando se realice algún cambio, se debe actualizar el punto 10.0 Historial de Modificaciones del Documento, este punto muestra cual ha sido el histórico de las modificaciones o adecuaciones que ha tenido el documento.

26.5.1.10 Control de documentos obsoletos:

1. Todo documento tiene 1 año de vigencia. Posterior a esta fecha se debe realizar una revisión, para asegurar que la información es actual y corresponde al proceso y/o actividad que se ejecutan.
2. Retire de los puntos de uso los documentos obsoletos que haya distribuido físicamente de acuerdo al listado de distribución y remplace el documento por la revisión vigente para que el personal involucrado siempre tenga la versión actualizada para ejecutar sus actividades; asegure que todos los documentos obsoletos sean retirados y remplazados.
3. Destruya las copias de los documentos obsoletos y destrúyalos conservando un ejemplar que se identificará con la leyenda de DOCUMENTO OBSOLETO (Véase Anexo D) y consérvelos en base a los lineamientos de Control de Registros. (5.1.14).

26.5.2 Respaldo de la información

1. La documentos electrónicos del Sistema de Calidad es respaldada por el Jefe de Aseguramiento de Calidad con una frecuencia mensual.


26.6 Frecuencia

Cada vez que sea necesaria la publicación o modificación de algún documento del sistema de calidad.

26.7 Historial de modificaciones

26.8 Listado de distribución

26.9 Anexos

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-1-PROG |
| Título: Entrega de pequeñas cantidades | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 2.1 |

27 Entrega de pequeñas cantidades

27.1 Objetivos

- **Establecer** una política de despacho de pequeñas cantidades de productos del cliente que se encuentren almacenados en RDF;
- **Establecer** un protocolo para la entrega de pequeñas cantidades de productos;
- **Establecer** las medidas de seguridad que se deben de tomar al hacer este procedimiento.

27.2 Alcance

- Cliente;
- Personal de embarques;
- Personal de aseguramiento de calidad;
- Personal de mesa de control.

27.3 Términos y definiciones

cadena alimentaria

secuencia de etapas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento, y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.

Nota 1 La cadena alimentaria incluye la producción de materiales destinados a entrar en contacto con alimentos o materias primas.

Nota 2 La cadena alimentaria también incluye proveedores de servicio.

cantidades pequeñas

en el proceso de entrega, se refiere a una cantidad de producto total que no alcance a llenarse una tarima completa de producto pre-empacado

27.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Entrega de pequeñas cantidades
- Entrega de pequeñas cantidades

27.5 Procedimiento

27.5.1 Precauciones de seguridad

- *El cliente* será el responsable, una vez que el producto almacenado en RDF salga de la instalación, de que se procure la cadena de frío;
- *RDF* no se hace responsable de el mal almacenamiento después de haber sido despachado el producto;

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 89 de 92 |

- Para la entrega de cantidades pequeñas no se requiere de el uso de unidades climatizadas, pero se incentiva.
- Debido a que no todas las unidades de transporte son adecuadas para *enrampar*, en caso de que la unidad del cliente no cuente con esta especificación, se entregaran los productos pasando por *mesa de control* y posteriormente se disponen en la unidad *del cliente*.
- Para procurar la inocuidad del producto, no se puede emplear este procedimiento para entregar mercancía a granel;
- En el caso de ciertos clientes, RDF funciona como el punto final de la cadena de frío.

27.5.2 Instrucciones

1. Se elabora la orden de salida;
2. Se ubica el producto que va a ser despachado y se actualiza el inventario en WMS;
3. Se extraen la cantidad requerida por *el cliente* de forma manual por el *personal de embarques u operaciones*;
4. Se transfieren a la unidad climatizada o no climatizada *del cliente*, pasando por *mesa de control* y posteriormente se disponen en la unidad del cliente.

27.6 Responsables de la actividad

- **Aseguramiento de calidad:** es el responsable de establecer este procedimiento así como sus futuras actualizaciones, así como el monitoreo del cumplimiento de las instrucciones de trabajo establecidas;
- **Personal de embarques:** es el responsable de llevar a cabo este procedimiento;
- **Personal de mesa de control:** es el responsable del control de inventario en el almacén.

27.7 Acciones preventivas

De forma aleatoria, cuando se presente el caso, el *personal de aseguramiento de calidad* verificara que se sigan las instrucciones de trabajo establecidas en este documento;

27.8 Acciones correctivas

- De no cumplirse con el procedimiento establecido, se procederá a capacitar a los responsables de llevar esta actividad (*vide supra*).
- En el caso de que se repita una no conformidad en éste procedimiento se procederá a llenar el formulario de acciones correctivas y se escalará con *el gerente de operaciones*.


27.9 Frecuencia

Cuando se presente la necesidad.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-1-PROG | Edición: 2 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 90 de 92 |

27.10 Historial de modificaciones

2022-11: Primera versión

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | Red de fríos S.A. de C.V. | Código: PSA-ToC |
| Título: Programa de Seguridad Alimenticia — Glosario | Fecha de publicación: 2023-01 | Edición: 1.0 |

Glosario

alérgeno un componente conocido en algún alimento que causa reacciones fisiológicas debido a una respuesta inmunológica (e.g. nueces y otros identificados en la legislación relevante para el país.²⁴); 64–66

alimento sustancia (ingrediente), ya sea procesada, semi-procesada o cruda, que se destina para consumo, e incluye bebidas, goma de mascar y cualquier sustancia que se haya utilizado en la fabricación, preparación o tratamiento de “alimentos”, pero no incluye cosméticos ni tabaco o sustancias (ingredientes) usados solamente como fármacos; 10, 12, 13, 16, 17, 20, 21, 27, 30, 41, 45, 64, 88

BPD ; 10, 16, 30, 40, 50, 55, 69

BPH ; 55

cadena alimentaria secuencia de etapas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento, y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.

Nota 1 La cadena alimentaria incluye la producción de materiales destinados a entrar en contacto con alimentos o materias primas.

Nota 2 La cadena alimentaria también incluye proveedores de servicio.

; 30, 88

cantidades pequeñas en el proceso de entrega, se refiere a una cantidad de producto total que no alcance a llenarse una tarima completa de producto pre-empacado; 88

CFE ; 45, 49, 92

cliente persona ajena a la operación cotidiana en RDF, que tiene un acuerdo con RDF para almacenar productos en sus instalaciones.; 30

congelación método físico que se efectúa por medio de equipo especial para lograr una reducción de la temperatura de los productos que garantice la solidificación del agua contenida en estos. La congelación debe de ser por debajo de -15 °C, hasta -30 °C, según el tipo de producto; 36

desastre natural hace referencia a las enormes pérdidas, materiales y vidas humanas, ocasionadas por eventos o fenómenos naturales como los terremotos, inundaciones, huracanes y otros; 44

documento información y el medio en el que está contenida

Nota 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos;

Nota 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”;

Nota 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo puede requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

²⁴La NOM-051-SCFI/SSA1-2010 (*Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados — Información comercial y sanitaria*) es la que detalla qué componentes se consideran alérgenos según la legislación mexicana.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 92 de 92 |

; 36, 57, 60

emergencia es una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre; 44

especificación documento que establece requisitos

Nota 1 Manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, documento de procedimiento, instrucción de trabajo.

Nota 2 Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un documento de procedimiento una especificación de proceso y una especificación de ensayo, o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano)).

Nota 3 Puede que, al establecer requisitos una especificación esté estableciendo adicionalmente resultados logrados por el diseño y desarrollo y de este modo en algunos casos puede utilizarse como un registro

; 32, 33, 36

idoneidad de los alimentos Garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano de acuerdo con su uso previsto.; 50

información datos que poseen significado; 57, 58, 60

información documentada información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

Nota 1 La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente;

Nota 2 La información documentada puede hacer referencia a:

- el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registro).

; 32, 36, 40, 57, 58, 60

inocuidad de los alimentos Garantía de que los alimentos no causarán efectos adversos en la salud del consumidor cuando se preparen o se consuman de acuerdo a su uso previsto.; 50

inventario de suministros y materiales la contemplación de las cantidades de inventario asegura que la compañía tiene materiales a la mano para hacer productos o brindar un servicio adecuado y que los fondos no son desperdiciados en materiales innecesarios. Una cuenta precisa de inventario también permite que las compañías controlen y ordenen suficientes materiales para la demanda que amerita la operación.; 20

LPA ; 33

organización persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.²⁵; 32, 36, 40, 57, 60

peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos agente biológico, químico o físico en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la salud

²⁵El concepto de organización incluye, pero no se limita a, un operador individual, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, institución benéfica o con otros fines, o parte o combinación de los mismos, ya sea incorporada o no, pública o privada.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 93 de 92 |

Nota 1 El término “peligro” no se debe confundir con el término “riesgo” el cual, en el contexto de la inocuidad de los alimentos, significa una función de la probabilidad de un efecto adverso en la salud (por ejemplo, enfermar) y la gravedad de ese efecto (por ejemplo, muerte, hospitalización) cuando se expone a un peligro especificado;

Nota 2 Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

; 10, 30

política (organización) intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.; 55

proceso conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que transforman las entradas en salidas; 10, 16, 40

producto salida que es el resultado de un proceso²⁶; 10, 16, 32, 37, 40, 88

producto terminado producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la organización²⁷; 10, 40, 42

proteína cruda resultado de un análisis químico que se realiza en los alimentos, basados en el nitrógeno, para obtener la cantidad de proteínas que este contiene.; 64

proveedor organización que proporciona un producto o un servicio^{28,29}; 32

proveedor externo proveedor que no es parte de la organización.

Ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.

; 32

PSA; 58

RDF; 12, 17, 21, 30, 32, 33, 35-38, 48, 50, 52, 55, 58, 64

recuperación de producto El retiro de un producto de la cadena de suministro por parte del proveedor que se ha declarado como no inocuo, se ha vendido al consumidor final y está disponible para la venta; 50

refrigeración método físico de conservación con el cual se mantiene una temperatura interna de un producto a máximo 4 °C; 36

registro documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas

Nota 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

; 12, 57, 60

requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

²⁶Un producto puede ser un servicio.

²⁷Un producto que es sometido a un procesamiento o transformación posterior por otra organización, es un producto terminado, en el contexto de la primera organización, y una materia prima o un ingrediente, en el contexto de la segunda organización

²⁸Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

²⁹En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.

| | |
|---|----------------------|
| Código: PSA-ToC | Edición: 1 |
| Fecha de publicación: 2023-01 | Página 94 de 92 |

Nota 2 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

Nota 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, (por ejemplo, *requisito*) de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

; 32, 36, 40

retiro de producto El retiro de un producto de la cadena de suministro por parte del proveedor que se ha declarado como no inocuo y que no se ha puesto a la venta en el mercado para el consumidor final; 50, 52

RTE alimentos preparados por el productor para su consumo directo sin necesidad de cocinarlos ni someterlos a ningún tratamiento.; 64, 65

SADER ; 38

SENASICA ; 37, 38

SGA parte de un sistema de gestión relacionada con los inventarios del almacén; 20, 21, 58, 61

SGC parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad; 58, 61

tarima compuesta una unidad que contiene alimento de diferente tipo, correspondiente al mismo cliente de RDF.

Nota: RDF no tiene el privilegio de armar tarimas compuestas a menos que el cliente lo solicite.

; 64, 65

Índice alfabético

Acciones inmediatas

- en caso de avería de equipos de enfriamiento, 46
- en caso de corte de energía o desastre, 44
- en caso de corte eléctrico, 45
- en caso de incendio en la periferia, 44

Especificación de servicios

- almacenamiento, 36

Información documentada

- aprobación de cambios a procedimientos, 60
- control
 - almacenamiento de registros, 57

Inspección

- en la recepción de productos, 10
- productos durante su almacenamiento, de, 16
- transporte al embarque de producto, de, 40

Instrucción

- inspección física de productos, 11

Lista

- contactos de emergencia, de, 48

Manejo de producto retenido

- por cuestiones de calidad (por parte de RDF), 50
- por cuestiones de calidad (por parte del cliente), 51
- por cuestiones de inocuidad

destrucción de producto, 52

retiro de productos, 52

Números de contrato (CFE), 45

Números de emergencia, 46

Números de transportes en caso de siniestros, 47

Plan de contingencia

- en caso de avería de equipos de refrigeración, 18

Política

- aprobación de proveedores, de, 32
- devoluciones, de, 30
- re-empaque, re-etiquetado y uso de aditivos, de, 55

Procedimiento

- Inspección de transporte al embarque de producto, 40
- inspección en la recepción de productos, 11
- lotificación de productos, 14
- PEPS o VENCER, 20
- solicitud de citas, 25

Producto retenido

- manejo de, 50

Tiempo de permanencia máxima de alimentos en cámaras apagadas, 45

Área de retención, 17