

Índice general

1	Inspección en la recepción de productos	8
1.1	Objetivo	8
1.2	Alcance	8
1.3	Términos y definiciones	8
1.4	Documentos y/o normas relacionadas	8
1.5	Procedimiento	8
1.5.1	Materiales	8
1.5.2	Precauciones de seguridad	8
1.5.3	Instrucciones	8
1.5.3.1	Inspección física del producto	8
1.5.3.2	Identificación del producto	9
1.5.3.3	Reglamento de permanencia de producto en andén de carga	9
1.5.4	Responsables de la actividad	10
1.5.5	Acciones preventivas	10
1.5.6	Acciones correctivas	10
1.5.7	Frecuencia	10
2	Procedimiento de lotificación de productos para su almacenamiento	11
2.1	Objetivo	11
2.2	Alcance	11
2.3	Términos y definiciones	11
2.4	Procedimiento	11
2.4.1	Fundamento	11
2.5	Materiales	11
2.6	Instrucciones	11
2.7	Responsables de la actividad	11
2.8	Acciones preventivas	11
2.9	Acciones correctivas	12
2.10	Frecuencia	12
3	Inspección de producto durante su almacenamiento	13
3.1	Objetivo	13
3.2	Alcance	13
3.3	Términos y definiciones	13
3.4	Documentos y/o normas relacionados	13
3.5	Procedimiento	13
3.5.1	Materiales	13
3.5.2	Precauciones de Seguridad	13
3.6	Instrucciones	13
3.6.1	Temperatura de almacenamiento de alimentos refrigerados y congelados	13
3.6.2	Almacenaje y manejo de Productos Secos / Ambiente, Refrigerados y Congelados	14
3.6.3	Control y mantenimiento de temperatura	14
3.6.4	Plan de contingencia en caso de avería de equipos de refrigeración	15
3.7	Responsables de la actividad	15
3.8	Acciones preventivas	15
3.9	Acciones correctivas	15
3.10	Frecuencia	15

4	PEPS o VENCER	16
4.1	Objetivo	16
4.2	Alcance	16
4.3	Términos y definiciones	16
4.4	Documentos y/o normas relacionadas	16
4.5	Procedimiento	16
4.5.1	Instrucciones	16
4.5.1.1	Primeras entradas, primeras salidas (PEPS) o VENCER	16
4.6	Responsables de la actividad	17
4.7	Acciones preventivas	17
4.8	Acciones correctivas	17
4.9	Frecuencia	17
5	Procedimiento para solicitud de citas	19
5.1	Contactos Red de Fríos	20
6	Política de devoluciones	22
6.1	Objetivo	22
6.2	Alcance	22
6.3	Términos y definiciones	22
6.4	Documentos y/o normas relacionadas	22
6.5	Política de devoluciones	22
6.6	Historial de modificaciones	22
7	Política de aprobación de proveedores	23
7.1	Objetivo	23
7.2	Alcance	23
7.3	Términos y definiciones	23
7.4	Documentos y/o normas relacionadas	23
7.5	Procedimiento	23
8	Especificación genérica de servicios de almacenamiento	26
8.1	Objetivos	26
8.2	Alcance	26
8.3	Términos y definiciones	26
8.4	Disposiciones generales	26
8.4.1	Almacenamiento en cámaras de refrigeración	27
8.4.2	Almacenamiento en cámaras de congelación	27
8.5	Documentos relacionados	27
8.6	Responsables	27
9	Inspección de transporte al embarque de producto	29
9.1	Objetivo	29
9.2	Alcance	29
9.3	Términos y definiciones	29
9.4	Documentos y/o normas relacionadas	29
9.5	Procedimiento	29
9.5.1	Materiales	29
9.5.2	Precauciones de seguridad	29
9.5.3	Instrucciones	29

9.5.3.1	Envío de productos	29
9.5.3.2	Políticas de embarque	30
9.5.3.3	Rango de temperaturas de cuarto donde se almacena el producto	30
9.5.3.4	Procedimiento de pre-enfriamiento de unidades	30
9.6	Responsables de la actividad	30
9.7	Acciones preventivas	31
9.8	Acciones correctivas	31
9.9	Frecuencia	31
10	Acciones en caso de corte de energía o desastre	32
10.1	Objetivo	32
10.2	Alcance	32
10.3	Términos y definiciones	32
10.4	Documentos y/o normas relacionadas	32
10.5	Procedimiento	32
10.5.1	Instrucciones	32
10.5.1.1	Procedimiento de Emergencia y Crisis ante Desastres Naturales	32
10.5.1.2	Corte de energía eléctrica	32
10.5.1.3	Falla en los equipos de enfriamiento	33
10.5.1.4	Seguridad y acceso a la instalación	33
11	Lista de contactos de emergencia	35
11.1	Objetivo	35
11.2	Alcance	35
11.3	Términos y definiciones	35
11.4	Documentos y/o normas relacionadas	35
11.5	Procedimiento	35
11.5.1	Instrucciones	35
11.5.1.1	Equipo de Emergencias:	35
11.5.2	Historial de modificaciones	36
11.6	Anexos	36
12	Manejo de producto retenido	37
12.1	Objetivo	37
12.2	Alcance	37
12.3	Términos y definiciones	37
12.4	Documentos y/o normas relacionadas	37
12.5	Procedimiento	37
12.5.1	Materiales	37
12.5.2	Precauciones de seguridad	37
12.5.3	Instrucciones	37
12.5.3.1	Procedimientos de Producto Detenido por parte de	37
12.5.3.2	Procedimientos de Producto Detenido por calidad del cliente	38
12.5.3.3	Procedimiento para destrucción de productos	38
12.6	Responsables de la actividad	39
12.7	Acciones preventivas	39
12.8	Acciones correctivas	39
12.9	Frecuencia	39
12.10	Historial de modificaciones	39

13	Política de re-empaque, re-etiquetado, y uso de aditivos	40
13.1	Objetivo	40
13.2	Alcance	40
13.3	Términos y definiciones	40
13.4	Documentos y/o normas relacionadas	40
13.5	Procedimiento	40
13.5.1	Materiales	40
13.5.2	Precauciones de seguridad	40
13.5.3	Instrucciones	40
13.5.3.1	Política de re-empacado.	40
13.6	Frecuencia	40
13.7	Historial de modificaciones	40
14	Resguardo de registros	42
14.1	Objetivo	42
14.2	Alcance	42
14.3	Términos y definiciones	42
14.4	Documentos y/o normas relacionadas	42
14.5	Procedimiento	42
14.5.1	Instrucciones	42
14.5.1.1	Registros y manejo de Documentos	42
14.6	Responsables de la actividad	43
14.7	Acciones preventivas	43
14.8	Acciones correctivas	43
14.9	Frecuencia	43
14.10	Historial de modificaciones	43
15	Aprobación de cambios a procedimientos	44
15.1	Objetivo	44
15.2	Alcance	44
15.3	Términos y definiciones	44
15.4	Documentos y/o normas relacionadas	44
15.5	Procedimiento	44
15.5.1	Instrucciones	44
15.5.1.1	Cambios en los procesos de Recepción, Almacenamiento y Embarque	44
15.5.1.2	Cambios de procedimientos y políticas	44
15.5.1.3	Administración de Cambios - General	45
15.5.1.4	Revisiones	45
15.6	Acciones correctivas	45
15.7	Frecuencia	45
15.8	Historial de modificaciones	46
15.9	Listado de distribución	46
16	Manejo de proteína cruda fresca	47
16.1	Objetivo	47
16.2	Alcance	47
16.3	Términos y definiciones	47
16.4	Documentos y/o normas relacionadas	47
16.5	Procedimiento	47
16.5.1	Precauciones de seguridad	47


16.5.2	Instrucciones	47
16.5.2.1	Almacenaje de proteína cruda	47
16.5.2.2	Embarque de proteína cruda	47
16.5.2.3	Alérgenos	48
16.6	Responsables de la actividad	48
16.7	Acciones preventivas	48
16.8	Acciones correctivas	48
16.9	Frecuencia	48
16.10	Historial de modificaciones	48
16.11	Listado de distribución	48
17	Lista de proveedores autorizados	49
18	Control de estibas y cuidado de producto	50
18.1	Objetivo	50
18.2	Alcance	50
18.3	Términos y definiciones	50
18.4	Documentos y/o normas relacionadas	50
18.5	Procedimiento	50
18.6	Responsables de la actividad	50
18.7	Acciones preventivas	51
18.8	Acciones correctivas	51
18.9	Frecuencia	51
18.10	Historial de modificaciones	51
18.11	Listado de distribución	51
19	Instructivo para selección de tarimas de madera	52
19.1	Objetivo	52
19.2	Alcance	52
19.3	Términos y definiciones	52
19.4	Documentos y/o normas relacionadas	52
19.5	Actividades	52
19.5.1	Descartar tarimas que presenten:	52
19.6	Listado de distribución	52
20	Eliminación de humedad y escarcha	53
20.1	Objetivo	53
20.2	Alcance	53
20.3	Términos y definiciones	53
20.4	Documentos y/o normas relacionadas	53
20.5	Procedimiento	53
20.5.1	Materiales	53
20.5.2	Precauciones de seguridad	53
20.5.3	Instrucciones	53
20.5.3.1	Humedad	53
20.5.3.2	Escarcha	54
20.6	Responsables de la actividad	54
20.7	Acciones preventivas	54
20.8	Acciones correctivas	54
20.9	Frecuencia	54

20.10	Historial de modificaciones	54
20.11	Listado de distribución	54
21	Atención de quejas	55
21.1	Objetivos	55
21.2	Alcance	55
21.3	Términos y definiciones	55
21.4	Documentos y/o normas relacionadas	55
21.5	Procedimiento	55
21.5.1	Recepción de Quejas de Calidad y/o Inocuidad o Servicio	55
21.5.2	Reportes de Casos con Riesgo de Crisis	56
21.5.3	Daños, faltantes o sobrantes en los productos embarcados	56
21.6	Frecuencia	56
21.7	Historial de modificaciones	57
21.8	Listado de distribución	57
21.9	Anexos	57
22	Básculas en el almacén	58
22.1	Objetivo	58
22.2	Alcance	58
22.3	Procedimiento	58
23	Acciones correctivas y preventivas	59
24	Acciones correctivas y preventivas	59
24.1	Objetivo	59
24.2	Alcance	59
24.3	Términos y definiciones	59
24.4	Documentos y/o normas relacionadas	59
24.5	Procedimiento	59
24.5.1	Acción Preventiva	59
24.5.2	Acción Correctiva	60
24.5.3	Acciones correctivas generadas de Auditorías Interna o Externas	61
24.5.4	Seguimiento y Validación de la Acción Correctiva de Auditoría Interna	61
24.5.5	Registros	61
24.6	Frecuencia	61
24.7	Historial de modificaciones	61
24.8	Listado de distribución	62
25	Elaboración y control de documentos	63
25.1	Objetivo	63
25.2	Alcance	63
25.3	Términos y definiciones	63
25.4	Responsables de la actividad	64
25.4.1	Aseguramiento de Calidad	64
25.4.2	Gerente de Mantenimiento	64
25.4.3	Gerente de Operaciones	64
25.5	Procedimiento	64
25.5.1	Generación de Documentos	64
25.5.1.1	Estructura	64

25.5.1.2	Edición	64
25.5.1.3	Fecha de Publicación	64
25.5.1.4	Contenido	64
25.5.1.5	Tipo de letra	65
25.5.1.6	Numeración	65
25.5.1.7	Revisión y aprobación de Documentos	65
25.5.1.8	Distribución, implementación y control de Documentos	65
25.5.1.9	Cambios, alta o baja de documentos	66
25.5.1.10	Control de documentos obsoletos:	66
25.5.2	Respaldo de la información	66
25.6	Frecuencia	66
25.7	Historial de modificaciones	66
25.8	Listado de distribución	66
25.9	Anexos	66
26	Entrega de pequeñas cantidades	67
26.1	Objetivos	67
26.2	Alcance	67
26.3	Términos y definiciones	67
26.4	Documentos y/o normas relacionadas	67
26.5	Procedimiento	67
26.5.1	Precauciones de seguridad	67
26.5.2	Instrucciones	67
26.6	Responsables de la actividad	68
26.7	Acciones preventivas	68
26.8	Acciones correctivas	68
26.9	Frecuencia	68
26.10	Historial de modificaciones	68
Glosario		69

Índice de cuadros

1	Procedimiento de solicitud de citas.	19
2	Criterios de evaluación hacia los proveedores.	24
3	Posibles calificaciones obtenibles en la evaluación de proveedores.	25
4	Lista de proveedores	49

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
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 salud³⁴

1.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de Buenas Prácticas de Distribución (BPD).

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:

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

³El 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.

⁴Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

- (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.⁵
 - **Rangos de temperatura:**
 - 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 ≤ -18 °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*⁶ 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.

⁵Todo 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.

⁶Este es nombre que recibe el identificador de tarima.

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

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).

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
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, número de entrada, cantidad por tarima.

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.

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

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
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 proceso⁷

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.

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.

⁷Un producto puede ser un servicio.

7. Cualquier daño a las cámaras de refrigeración o congelación (techo, paredes, puertas, cortinas, etc.) debe ser reparadas en el menor tiempo posible.⁸

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 interiores⁹, 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 pisos¹⁰
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.

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 día¹¹ de lunes a sábado.
3. El Supervisor de Mantenimiento es inmediatamente informado de cualquier irregularidad detectada en la temperatura,¹² de modo que las acciones correctivas se puedan tomar.

Nota sobre las 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.


⁸El Supervisor de mantenimiento es responsable de garantizar que todo el equipo esté en buen estado y funcionando adecuadamente.

⁹Si el diseño del almacén lo permite

¹⁰todo alimento almacenado en RDF debe de estar sobre una tarima—no puede estar en contacto directo con el piso.

¹¹Inicio de turno, medio turno y fin de turno

¹²Incluyendo horas después del trabajo, fines de semana y días festivos

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

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,¹³ 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.

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 apartado 3.6.3.

1.8 Alonso M. (2022-05)

- cambio de fecha;

1.7 (2021-05) — No hubo cambios

¹³Siempre y cuando las puertas de cámara se encuentren cerradas y el producto mantenga la temperatura establecida

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
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

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. registrarlos en los formularios correspondientes para que se puedan ingresar en el SISTEMA DE GESTIÓN DEL ALMACÉN (SGA).

Etiquetado de alimentos

1. Se etiqueta por tarima y por lote cada producto;
2. La etiqueta de *Información de material* contiene los siguientes datos:
 - Nombre de producto;
 - Nombre del cliente;
 - Fecha de recepción;
 - Identificador de entrada;
 - Lote;
 - Cantidad.

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

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 sobre 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.

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.

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 tomarán 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.

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

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.

5 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 (en espera de que tengamos una ventana disponible).

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.

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.

5.1 Contactos Red de Fríos

Mesa de control

Magdalena Aguilar Robledo
Teléfono: **(81) 8351-6685 ext. 105**
mesacontrolrayon@reddefrios.com

Jefe de Almacén

Luis Ángel Escareño Aguirre
Teléfono: **(81) 8351-6685 ext. 105**
Celular: **811-390-7099**
lescaren@reddefrios.com

Gerente de Operaciones

QFB Gerardo Ruiz Torres
Teléfono: **(81) 8351-6685 ext. 102**
Celular: **818-029-5609**
gruiz@reddefrios.com

Médico TIF

M.V.Z. Rocío Luna
Teléfono: **(81) 8351-6685 ext. 103**
luna_mvz_ceu@live.com.mx

Es necesario indicar:

1. Nombre del producto a guardar o retirar;
2. factura que lo ampara;
3. código con el que usted lo maneja¹⁴;
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 apartado 5.1)

¹⁴Se dará de alta el mismo en nuestro sistema

Nota sobre presencia de alérgenos en los alimentos

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.


DATOS PARA 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

Registro de cambios**2.1 Pablo E. Alanis (2023-01)**

- Cambio de formato;
- se agregó recuadro sobre alérgenos;

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
Política de devoluciones	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

6 Política de devoluciones

6.1 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.

6.2 Alcance

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

6.3 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^{15 16}

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.^{17 18}

6.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de Buenas Prácticas de Distribución (BPD).

6.5 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.

6.6 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.

¹⁵El 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.

¹⁶Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

¹⁷La cadena alimentaria incluye la producción de materiales destinados a entrar en contacto con alimentos o materias primas.

¹⁸La cadena alimentaria también incluye proveedores de servicio.

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

7 Política de aprobación de proveedores

7.1 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.

7.2 Alcance

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

7.3 Términos y definiciones

requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria¹⁹²⁰²¹

proveedor organización que proporciona un producto o un servicio²²²³

proveedor externo proveedor que no es parte de la organización.²⁴²⁵ especificaciones

7.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Lista de proveedores autorizados
- Formato Evaluación de Proveedores

7.5 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 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 17).
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

¹⁹“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.

²⁰Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

²¹Pueden 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.

²²Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

²³En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.

²⁴Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio

²⁵**EJEMPLO:** Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio

- 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.

Miembros del equipo de evaluación de proveedores

Para la evaluación de proveedores, debe de 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 %

Continúa en la siguiente página


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

Tabla 2: Criterios de evaluación hacia los proveedores. (Continuación)

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 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

Cuando 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
Especificación genérica de servicios de almacenamiento	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

8 Especificación genérica de servicios de almacenamiento

8.1 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;

8.2 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.

8.3 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 requisitos²⁶²⁷²⁸

requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria²⁹³⁰³¹

8.4 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 su(s) producto(s) 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 éste documento, en qué tipo de cámara será almacenado su producto.

²⁶Manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, documento de procedimiento, instrucción de trabajo.

²⁷Una 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)).

²⁸Puede 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 (3.8.10).

²⁹“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.

³⁰Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

³¹Pueden 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.

- 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.

8.4.1 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

8.4.2 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
- **Límite de control superior:** -15 °C
- **Objetivo:** -18 °C
- **Límite de control inferior:** -25 °C
- **Límite de especificación inferior:** -30 °C

8.5 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.

8.6 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.

Registro de cambios

1.0 Pablo E. Alanis (2023-01)

- Primera edición.

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

9 Inspección de transporte al embarque de producto

9.1 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.

9.2 Alcance

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

9.3 Términos y definiciones

requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria³²³³³⁴

producto terminado producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la organización³⁵

producto salida que es el resultado de un proceso³⁶

9.4 Documentos y/o normas relacionadas

— Manual de BPD.

9.5 Procedimiento

9.5.1 Materiales

— Termómetro

9.5.2 Precauciones de seguridad

— Usar uniforme completo.

9.5.3 Instrucciones

9.5.3.1 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*.

³²“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.

³³Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

³⁴Pueden 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.

³⁵Un 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

³⁶Un producto puede ser un servicio.

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.³⁷
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).

9.5.3.2 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.

9.5.3.3 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*).

9.5.3.4 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 $\leq -15^\circ\text{C}$.
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.

9.6 Responsables de la actividad

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

³⁷ para los productos *refrigerados*: No mayor a 4°C y no inferior a $\leq 0^\circ\text{C}$ y para los productos *congelados* $\leq -15^\circ\text{C}$ (Ideal $\leq -18^\circ\text{C}$).

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

9.7 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.

9.8 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).

9.9 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
Acciones en caso de corte de energía o desastre	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

10 Acciones en caso de corte de energía o desastre

10.1 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.

10.2 Alcance

Todas las áreas afectadas.

10.3 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

10.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Manual de mantenimiento
- Programa Interno de Protección Civil

10.5 Procedimiento

10.5.1 Instrucciones

10.5.1.1 Procedimiento de Emergencia y Crisis ante 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 (números de teléfono para uso después de las 5 PM se hace referencia a continuación). Si la emergencia es peligrosa para la vida, inmediatamente llame **al 065 Cruz Roja o al 066 Emergencias Nuevo León y reporte el incidente (Número telefónico maestro 911)******.
3. Si la crisis se relaciona con un incendio en o alrededor de la instalación, todos los empleados debe de salir inmediatamente de la instalación y en el lugar acordado para reunirse. Mantenga la calma, moverse con cuidado y ayudar a cualquier empleado que necesitan asistencia. Si el lugar acordado para reunirse se ha vuelto peligroso, todos los empleados tienen que reunirse en la puerta principal (estacionamiento) y esperar instrucciones. Una vez que la seguridad de los empleados se ha obtenido y todos los empleados han sido contados, contacte inmediatamente con el departamento de Emergencias al número arriba mencionado. El Supervisor en turno debe liderar este esfuerzo.
4. 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.
5. 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

10.5.1.2 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 CFE número de emergencia de falla (071) e inmediatamente reportar el apagón. **(No. De contratos: 1-999001000109, 2- 407210800266)**. Gerente de Operaciones, Supervisor de Almacén, Gerente y Supervisor de Mantenimiento informado de las actualizaciones de estado.
- Si CFE informa de que no va haber electricidad por más de 2 horas (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.

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.


10.5.1.3 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 equipo y por lo tanto de la temperatura.
- Cabe recalcar que 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 proceda) al personal con respecto a lo siguiente:

10.5.1.4 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 FRIOS Suc. Ruiz Cortines** Ruiz Cortines No. 2208, Col. Moderna. Monterrey, N.L. C.P. 64530, NL, México. Tel. +52 (81) 1292-7272.

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

— **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


Además del área de vigilancia, cada instalación debe tener los números de emergencia de las autoridades locales, estatales y federales. **Contacto Principal:** Gerente de Operaciones. (Gerardo Ruiz Tel.-8180295609) **Segundo Contacto:** Jefe de Almacén. (Luis Escareño cel.- 8113907099)

Depto. De Policía y/o Bomberos: 8342 0053 Comisión Federal de Electricidad: 071 Número maestro de emergencia: 911

Números de transportes en caso de siniestros: Transporte 1: Transportes Red de Fríos Tel: +52 (81) 1636-8137

Transporte 2: Transportes Java Tel: +52 (81) 2681-0370

Transporte 3: Thermo Transportes Tel: +52 (81) 1387-0145

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Lista de contactos de emergencia	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

11 Lista de contactos de emergencia

11.1 Objetivo

- Crear el equipo para atacar 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 (Inocuidad) de alimentos para consumo humano.

11.2 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 el RED DE FRIOS S.A. de C.V.

11.3 Términos y definiciones

- **Equipo de emergencia:** El grupo de personas responsables de desarrollar, implementar y verificar el cumplimiento del programa de emergencia.

11.4 Documentos y/o normas relacionadas

Procedimiento en caso de corte de energía o desastre natural o siniestro.

11.5 Procedimiento

11.5.1 Instrucciones

11.5.1.1 Equipo de Emergencias:


Coordinador 1 Gerardo Ruiz, Gerente de Operaciones. Teléfono: 01 (81) 83 51 05 12, 8180295609 Responsable de coordinar los esfuerzos según la emergencia y restablecer la operación, garantizando al mismo tiempo las políticas más estrictas de seguridad y protocolos.

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 (punto de reunión) en caso de emergencia.

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 (punto de reunión) en caso de emergencia

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 (punto de reunión) en caso de emergencia.

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

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Lista de contactos de emergencia	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1


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.

11.5.2 Historial de modificaciones

- **Quinta edición:** cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de DG-P-LCCE a PR-012, se dieron de alta contactos del personal de vigilancia y no se realizaron cambios en la revisión 004 a la 005.
- **Sexta edición:** febrero 2020 se hizo cambio de formato y cambio de código de PR-012 a L-OP-001. Y no se realizaron cambio en la revisión 05 a la 06.
- **Séptima edición:** febrero 2021 no se realizaron cambio en la revisión 06 a la 07.
- **Octava edición:** 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.

11.6 Anexos

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Manejo de producto retenido	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

12 Manejo de producto retenido

12.1 Objetivo

Indicar el procedimiento adecuado del manejo del producto NO comestible que se encuentre dentro de los almacenes de RED DE FRIOS.

12.2 Alcance

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

12.3 Términos y definiciones

- TODO

12.4 Documentos y/o normas relacionadas

- 1.0 - BPD - Índice | Programa de BPM
- 2.1 - PSA-OP-IT-3 - Inspección en la recepción de productos | Procedimiento de Inspección de transportes

12.5 Procedimiento

12.5.1 Materiales

- Bitácora de registro

12.5.2 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo

12.5.3 Instrucciones

12.5.3.1 Procedimientos de Producto Detenido por parte de 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 CALIDAD debe ser retenido y reportado al Supervisor de Almacén y/o 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 CALIDAD y enviar el comunicado del motivo de esta retención.

- Producto dañado
- Producto abierto (expuesto)
- Producto con presencia de suciedad
- Producto caducado
- Producto con evidencia de problema de inocuidad
- Entre otras

1. Cuando 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. 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 consumidos

3. Si el producto es detectado durante su almacenamiento, 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. CALIDAD genera la información del motivo del decomiso como evidencia de la acción tomada.
6. 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 CALIDAD y mantener informado de los pasos del proceso hasta el retiro del producto.

12.5.3.2 Procedimientos de Producto Detenido por calidad del cliente 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 debe ser reportado al Supervisor de Almacén y Coordinador de Calidad, que debe permanecer involucrado durante todo el proceso para garantizar el cumplimiento con los procedimientos y normas establecidas.

- Producto dañado
- Producto abierto
- Producto con presencia de suciedad
- Producto caducado
- Entre otras

1. Una vez que el producto ha sido identificado, se deberá documentar los detalles y avisar al Gerente de Operaciones así como el cliente en cuestión.
2. Etiquetas de "Retenido" deben ser generadas y se colocan identificando al producto señalado para indicar claramente que el producto en cuestión está **RETENIDO**. Las etiquetas deben tener la siguiente información como referencia:
 - (a) Fecha
 - (b) Producto
 - (c) Cantidad
 - (d) Número de lote (si aplica)
 - (e) Razón por la detención
3. El Gerente de Operaciones de RDF contactara al Cliente para dar aviso y valorar el producto retenido.
4. El Coordinador de Calidad del Cliente o el cliente emitirá la acción a realizar con el producto retenido.
5. Todas las instrucciones recibidas del cliente debe ser remitida al Gerente de Operaciones, así como el Supervisor de Almacén para su revisión.
6. Las instrucciones del cliente en cuestión definirá:
 - (a) Si el producto va ser devuelto a ellos (inmediatamente será enviado al cliente)
 - (b) Si el producto va ser destruido (El Supervisor de Almacén seguirá los procedimientos establecidos de destrucción y el producto será destruido).
7. El supervisor de almacén registrara el evento para generar la evidencia de la detención y el destino del producto.
8. El supervisor de almacén es responsable de la realización de un inventario semanal de todos los productos en "Detenido" para asegurar el correcto manejo y disposición de dichos productos. Los Inventarios debe llevarse a cabo incluso si la zona detenida está vacante o vacía (que indica "cero" en el Reporte de Inventario de Producto Detenido).

12.5.3.3 Procedimiento para destrucción de productos

1. Los departamentos que autoriza la destrucción del producto son el departamento 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.
 - **SIMEPRODE:** para productos secos varios.

12.6 Responsables de la actividad

- **Ejecutado** por personal de CALIDAD
- **Verificado** por personal de gerencia.

12.7 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.

12.8 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.xls | F-OP-40

12.9 Frecuencia

Cada eventualidad que amerite separación de producto.

12.10 Historial de modificaciones

- Cuarta edición: cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de CA-P-MPR a PR-013. 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-013 a PRO-OP-009. 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.

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Política de re-empaque, re-etiquetado, y uso de aditivos	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

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

13.1 Objetivo

Dar a conocer que no se realizan maniobras de re empaque como actividades comunes dentro de RED DE FRIOS S.A de C.V.

13.2 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

13.3 Términos y definiciones

N/A

13.4 Documentos y/o normas relacionadas

- 1.0 - BPD - Índice | Programa de BPM

13.5 Procedimiento

13.5.1 Materiales

- Bitácora de registro

13.5.2 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo.

13.5.3 Instrucciones

13.5.3.1 Política de re-empacado.


- Red de Fríos S.A. de C.V. **NO** realiza actividades de *RE-EMPAQUE* como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación.
- Red de Fríos S.A. de C.V. **NO** realiza actividades de *RE-ETIQUETADO* como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación.
- Red de Fríos S.A. de C.V. **NO** hace uso de *aditivos o ingredientes* como práctica común dentro de sus procedimientos durante la operación

13.6 Frecuencia


Cuando se presente una eventualidad.

13.7 Historial de modificaciones

- **Tercera edición:** cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de CA-P-PRE a P-002. Y no se realizaron cambios de la revisión 002 a la 003.
- **Cuarta edición:** febrero 2020 se hizo cambio de formato y cambio de código de P-002 a PO-OP-002. Y no se realizaron cambios de la revisión 03 a la 04.

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Política de re-empaque, re-etiquetado, y uso de aditivos	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

- **Quinta edición:** febrero 2021 no se realizaron cambios de la revisión 04 a la 05.
- **Sexta edición:** febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 05 a la 06.

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Resguardo de registros	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

14 Resguardo de registros

14.1 Objetivo

Establecer tiempos de resguardo de archivos y generar la guía que manejaran de los mismos para mantenerlos disponibles en caso de ser requeridos.

14.2 Alcance

Toda la documentación generada dentro del almacén que tenga relevancia en la operación y administración.

14.3 Términos y definiciones

N/A

14.4 Documentos y/o normas relacionadas


- Todos los documentos en uso dentro RED DE FRIOS.
- Información eléctrica PROTHEUS.

14.5 Procedimiento

14.5.1 Instrucciones

14.5.1.1 Registros y manejo de Documentos El Gerente de Operaciones es responsable del mantenimiento del Programa de Seguridad Alimentaria, todos los cambios introducidos en el manual y los documentos que deben tenerse en cuenta deben identificar “elaboro”, seguido de la fecha de elaboración y la fecha de actualización.

- Los registros (papel) 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 NO MENOS DE DOS AÑOS.
- Todos los registros del Programa de Seguridad Alimentaria de igual manera son almacenados por un mínimo de *dos 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 *dos años* y dirección no los ha requerido, se enviaran 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 NO MENOS DE TRES 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 RED DE FRIOS S.A. de C.V.
 - De esta manera se almacenaran por tiempo indefinido.
- El Gerente Administrativo es responsable de garantizar que cada departamento maneje el documento como se describe en este procedimiento.

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Resguardo de registros	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

14.6 Responsables de la actividad

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

14.7 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.

14.8 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.xls | F-OP-40

14.9 Frecuencia

Continúa

14.10 Historial de modificaciones

- **Cuarta edición:** cambio de fecha de 04 de noviembre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de CA-P-ARDD a PR-014. 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-014 a PRO-OP-010. Y no se realizaron cambios de revisión de 04 a 05.
- **Sexta edición:** febrero 2021 no se realizaron cambios de revisión de 05 a 06.
- **Séptima edición:** febrero 2022 no se realizaron cambios de revisión de 06 a 07.

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

15 Aprobación de cambios a procedimientos

15.1 Objetivo

Asegurar que todos los cambios y/o modificaciones dentro de la operación serán iniciados al tener la autorización previa de los departamentos, operativos, mantenimiento, administrativos y gerencia.

15.2 Alcance

Todos los procedimientos, formatos, guías y programas.

15.3 Términos y definiciones

N/A

15.4 Documentos y/o normas relacionadas

N/A

15.5 Procedimiento

15.5.1 Instrucciones

15.5.1.1 Cambios en los procesos de Recepción, Almacenamiento y Embarque

1. Los cambios en los procesos que afectan a los productos (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.

15.5.1.2 Cambios de procedimientos y políticas

1. El Gerente de Operaciones es responsable del mantenimiento del Programa de Seguridad Alimentaria, así como capacitación del personal en todos los cambios.
2. Solicitud de cambios:
 - El equipo comunicara la política o procedimiento que requiera realizar cambios o mejoras.
 - El equipo deberá justificar el cambio, exponiendo el motivo y los elementos a favor y los posibles elementos que estuvieran en contra.
 - Autorización o rechazo de la propuesta de cambio por las áreas involucradas. Previamente se debe de realizar un análisis valorando minuciosamente la propuesta.
3. 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.
4. 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.
- 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.

15.5.1.3 Administración de Cambios - General

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 3ra 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.


15.5.1.4 Revisiones Las revisiones se realizarán cada año o cuando el procedimiento requiera de que se realice algún cambio, estas revisiones y cambios se registran en la parte final de cada documento; con ello se mantendrá el historial de los cambios del documento.

15.6 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.

15.7 Frecuencia

- **Revisión:** anual
- Cada vez que se realicen cambios en las áreas operativas, procedimientos o políticas.

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

15.8 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-ACP a PR-015. Y no se realizaron cambios de la revisión 003 a la 004.
- **Quinta edición:** febrero 2020 cambio de formato y cambio de código de PR-015 a PRO-OP-011. 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.

15.9 Listado de distribución

16 Manejo de proteína cruda fresca

16.1 Objetivo

Asegurar que los productos de proteína fresca cruda se almacenen de manera que no sean causa de contaminación cruzada.

16.2 Alcance

Todo producto que contenga proteína cruda fresca.

16.3 Términos y definiciones

- **Proteína cruda:** Se le llama así al análisis químico que se realiza en los alimentos, basados en el nitrógeno, para obtener la cantidad de proteínas que este contiene.

16.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Programa de Sanidad
- Programa de Alérgenos.

16.5 Procedimiento

16.5.1 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo.

16.5.2 Instrucciones

16.5.2.1 Almacenaje de proteína cruda

- Todas las proteínas crudas frescas deben de ser almacenadas en congelación, estas deben de almacenarse de manera que no sean causa de contaminación cruzada con otros productos o materiales de empaque.
- No deben almacenarse sobre productos listos para ser consumidos (RTE).
- No deben de almacenarse sobre materiales de empaque u otros productos como pudieran ser ingredientes.
- 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 producto de empaque o producto RTE por debajo de productos que contengan proteína cruda fresca.
 - El producto con proteína cruda fresca se debe de almacenar sobre producto con proteína cruda.
 - Se debe de almacenar productos con proteína cruda fresca sobre producto del mismo tipo de proteína cruda.
 - Todo el producto debe estar paletizado para generar barrera física con productos almacenados de manera lateral.
 - En caso de derrames revisar procedimiento de limpieza para proteínas crudas frescas.

16.5.2.2 Embarque de proteína cruda

- Toda tarima con producto que contenga proteína cruda fresca debe ser paletizado como barrera física y evitar contaminación cruzada con productos almacenados de manera lateral.

- En el caso de encontrarse varias tarimas con proteína cruda fresca, estas deben de colocarse juntas al momento del embarque para minimizar la cercanía con otros productos.
- Cuando se tienen tarimas compuestas (varios productos), las proteínas crudas frescas deben de ser acomodadas en la parte baja de la tarima y estos productos deben de ser paletizado como barrera física antes de colocar el resto de los productos.
- Por ningún motivo debe de almacenarse producto de empaque o producto RTE por debajo de productos que contengan proteína cruda fresca.
- El producto con proteína cruda fresca se debe de almacenar sobre producto con proteína cruda fresca.

16.5.2.3 Alérgenos

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

16.6 Responsables de la actividad

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

16.7 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.

16.8 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.xls | F-OP-40


16.9 Frecuencia

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

16.10 Historial de modificaciones

- **Cuarta edición:** cambio de fecha de 23 de octubre 2017 a 28 de enero 2019, se realizó cambio de código de DG-P-MPC a PR-016. 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-016 a PRO-OP-012. 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.


16.11 Listado de distribución

	Red de fríos S.A. de C.V.	Código: PSA-1-PROG
Lista de proveedores autorizados	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

17 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 Lavanelly@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
Control de estibas y cuidado de producto	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

18 Control de estibas y cuidado de producto

18.1 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.

18.2 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.

18.3 Términos y definiciones

N/A

18.4 Documentos y/o normas relacionadas


- Programa de BPD.

18.5 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 puede 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.
- 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.

18.6 Responsables de la actividad

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

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

18.7 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.

18.8 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

18.9 Frecuencia

18.10 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.

18.11 Listado de distribución

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

19 Instructivo para selección de tarimas de madera

19.1 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.

19.2 Alcance

Áreas operativas del almacén.

19.3 Términos y definiciones

N/A

19.4 Documentos y/o normas relacionadas

N/A


19.5 Actividades

19.5.1 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.

19.6 Listado de distribución

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

20 Eliminación de humedad y escarcha

20.1 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.

20.2 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.

20.3 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:** Rocío o Vapor de agua condensado que se congela en una superficie o cuerpos expuestos a un enfriamiento.

20.4 Documentos y/o normas relacionadas

Manual de mantenimiento

20.5 Procedimiento

20.5.1 Materiales

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

20.5.2 Precauciones de seguridad

- Usar uniforme completo.


20.5.3 Instrucciones

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

20.5.3.1 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 seca 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

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

20.5.3.2 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.

20.6 Responsables de la actividad

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

20.7 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.

20.8 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


20.9 Frecuencia

Cada eventualidad.

20.10 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.

20.11 Listado de distribución

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

21 Atención de quejas

21.1 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.

21.2 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.

21.3 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.

21.4 Documentos y/o normas relacionadas

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

21.5 Procedimiento

21.5.1 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.

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

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.

21.5.2 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.

21.5.3 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
 - 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.

21.6 Frecuencia

Al presentar una queja.

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

21.7 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.

21.8 Listado de distribución

21.9 Anexos

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

22 Básculas en el almacén

22.1 Objetivo


Establecer un método para el correcto uso de básculas.

22.2 Alcance

Aplica a las básculas en el área.

22.3 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
Acciones correctivas y preventivas	Fecha de publicación: 2023-01	Edición: 2.1

23 Acciones correctivas y preventivas

24 Acciones correctivas y preventivas

24.1 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.

24.2 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.

24.3 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


24.4 Documentos y/o normas relacionadas

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

24.5 Procedimiento

24.5.1 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

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

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

24.5.2 Acción Correctiva

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

- 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.

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

24.5.3 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.

24.5.4 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.

24.5.5 Registros


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

24.6 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.


24.7 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.

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

— Quinta edición: febrero 2022 no se realizaron cambios de la revisión 04 a la 05.

24.8 Listado de distribución

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

25 Elaboración y control de documentos

25.1 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.

25.2 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.

25.3 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.
- **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.

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

25.4 Responsables de la actividad

25.4.1 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.

25.4.2 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.

25.4.3 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.

25.5 Procedimiento

25.5.1 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:

25.5.1.1 Estructura Todos los documentos deben contenerlo y debe incluir:

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

25.5.1.2 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.

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

25.5.1.4 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.

25.5.1.5 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.

25.5.1.6 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
 - 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.

25.5.1.7 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.

25.5.1.8 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.

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

25.5.1.9 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).
 - (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.

25.5.1.10 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).

25.5.2 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.


25.6 Frecuencia

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

25.7 Historial de modificaciones

25.8 Listado de distribución

25.9 Anexos

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

26 Entrega de pequeñas cantidades

26.1 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.

26.2 Alcance

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

26.3 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.³⁸³⁹

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.

26.4 Documentos y/o normas relacionadas

- Entrega de pequeñas cantidades
- Entrega de pequeñas cantidades

26.5 Procedimiento

26.5.1 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;
- 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.

26.5.2 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*;

³⁸La cadena alimentaria incluye la producción de materiales destinados a entrar en contacto con alimentos o materias primas.

³⁹La cadena alimentaria también incluye proveedores de servicio.

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

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.

26.6 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.

26.7 Acciones preventivas

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

26.8 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*.

26.9 Frecuencia

Cuando se presente la necesidad.

26.10 Historial de modificaciones

2022-11: Primera versión

Glosario

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; 8-10, 13, 14, 16, 17, 20-22, 30, 33, 67

BPD ; 8, 13, 22, 29, 50

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.⁴⁰⁴¹; 22, 67

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.; 67

cliente persona ajena a la operación cotidiana en RDF, que tiene un acuerdo con RDF para almacenar productos en sus instalaciones.; 22

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; 26

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; 32

documento información y el medio en el que está contenida⁴²⁴³⁴⁴; 26

emergencia es una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre; 32

especificación documento que establece requisitos⁴⁵⁴⁶⁴⁷; 23, 24, 26

información documentada información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene⁴⁸⁴⁹; 23, 26, 29

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.; 16

LPA ; 23

organización persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.⁵⁰; 23, 26, 29

⁴⁰La cadena alimentaria incluye la producción de materiales destinados a entrar en contacto con alimentos o materias primas.

⁴¹La cadena alimentaria también incluye proveedores de servicio.

⁴²El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

⁴³Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.

⁴⁴Algunos 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).

⁴⁵Manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, documento de procedimiento, instrucción de trabajo.


⁴⁶Una 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)).

⁴⁷Puede 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 (3.8.10).

⁴⁸La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

⁴⁹La 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 (registros).

⁵⁰El 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.

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

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 salud⁵¹⁵²; 8, 22

proceso conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que transforman las entradas en salidas; 8, 13, 29

producto salida que es el resultado de un proceso⁵³; 8, 13, 23, 26, 29, 67

producto terminado producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la organización⁵⁴; 8, 29, 30

proveedor organización que proporciona un producto o un servicio⁵⁵⁵⁶; 23

proveedor externo proveedor que no es parte de la organización.⁵⁷⁵⁸; 23

RDF ; 9, 14, 17, 22-28

refrigeración método físico de conservación con el cual se mantiene una temperatura interna de un producto a máximo 4 °C; 26

registro documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas⁵⁹⁶⁰; 9

requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria⁶¹⁶²⁶³; 23, 26, 29

SADER ; 28

SENASICA ; 27

SGA parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad; 16, 17

⁵¹El 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.

⁵²Peligros para la inocuidad de los alimentos incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

⁵³Un producto puede ser un servicio.

⁵⁴Un 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

⁵⁵Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

⁵⁶En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.

⁵⁷Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio

⁵⁸**EJEMPLO:** Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio

⁵⁹Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

⁶⁰En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

⁶¹“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.

⁶²Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada

⁶³Pueden 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.

Índice alfabético

Acciones inmediatas
 en caso de corte de energía o desastre, 32

Especificación de servicios
 almacenamiento, 26

Información documentada
 control
 aprobación de cambios a procedimientos, 44
 resguardo de registros, 42

Inspección
 en la recepción de productos, 8
 productos durante su almacenamiento, de, 13
 transporte al embarque de producto, de, 29

Instrucción
 inspección física de productos, 8

Lista
 contactos de emergencia, de, 35

Plan de contingencia
 en caso de avería de equipos de refrigeración, 15

Política
 aprobación de proveedores, de, 23
 devoluciones, de, 22
 re-empaque, re-etiquetado y uso de aditivos, de, 40

Procedimiento
 Inspección de transporte al embarque de producto,
 29
 inspección en la recepción de productos, 8
 lotificación de productos, 11
 PEPS o VENCER, 16
 solicitud de citas, 19

Producto retenido
 manejo, 37

Área de retención, 14