



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Procedimiento	Atención Emergencia Inocuidad ó Calidad del CO2		
Proceso: Producción Líquidos	Código: PPRL-021		
Versión: 0.0.2–(20-Feb-2013)	Página: 1	de	4
Revisó: Rosaura Ortega (Especialista Calidad)	Aprobó: Fernando Landeira (Gte Operaciones Industriales)		

1. OBJETIVO

Definir las acciones para comunicar y atender de forma eficaz situaciones de emergencia en inocuidad o calidad del co2

2. ALCANCE

Este documento aplica para el manejo de emergencias relacionadas con el CO2 grado bebidas.

3. DEFINICIONES

HACCP: Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control

Inocuidad: Significa que un alimento es seguro para la salud del consumidor

Especificación grado bebida: En la especificación más rigurosa del mercado para el CO2 establecida por la ISBT (International Society of Beverage technologists):

4. RESPONSABLES

Gerente Operaciones Industriales
Gerente Logística
Líder Grupo HACCP
Especialista Distribución Líquido
Jefe de Servicio al Cliente
Jefes de Planta CO2
Equipo HACCP

5. EVALUACIÓN EMERGENCIA EN INOCUIDAD

Este plan fue elaborado con base en las especificaciones de producto terminado de CO2, con el fin de atender las emergencias presentadas ante el incumplimiento de algún parámetro de calidad o inocuidad, estas emergencias pueden presentarse a través de las siguientes fuentes:

- Cliente: cuando identifica fallas en su producto asociados a la aplicación del CO2.
- Conductor: en el momento del recibo del producto el CO2 no pasa alguno de los parámetros evaluados por el cliente.



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Procedimiento	Atención Emergencia Inocuidad ó Calidad del CO2		
Proceso: Producción Líquidos	Código: PPRL-021		
Versión: 0.0.2–(20-Feb-2013)	Página: 2	de	4
Revisó: Rosaura Ortega (Especialista Calidad)	Aprobó: Fernando Landeira (Gte Operaciones Industriales)		

- Depósito/ Estación de llenado: cuando al realizar análisis al recibo del producto este no cumple algún parámetro de los analizados.
- Planta: cuando al realizar verificación de los equipos de análisis estos presenten un desvío que lleve a sospechar de producto potencialmente no inocuo

-
- ***Nota de Calidad***
 - ***En el caso de confirmar que el incumplimiento está relacionado con un parámetro que afecte la inocuidad del CO2, se procede a realizar el procedimiento de retiro del mercado del producto PPRL-016 Retiro del Mercado del Dióxido de Carbono, involucrando al equipo HACCP***
 - ***Solo el responsable del área de Calidad o el Gerente de Operaciones Industriales tienen la autoridad sobre la disposición del producto sospechoso.***
-

6. ACTIVIDAD

6.1 Cliente: fallas en el producto por la aplicación del CO2

Si se presenta un desvío de alguno de los parámetros del CO2 al momento de ser utilizado por el cliente, el mismo se comunicara con la línea de atención al cliente, el asesor comercial o con el responsable del área de Calidad.

Si el cliente realiza la comunicación con la línea de atención al cliente, o el asesor comercial, estos deberán realizar la comunicación de forma inmediata con el área de calidad, el responsable del área de calidad realizara la trazabilidad del producto entregado al cliente; de acuerdo a los resultados obtenidos se reunirá con el grupo HACCP para determinar si es necesario realizar recogida de producto de acuerdo al procedimiento PPRL-016 Retiro del Mercado del Dióxido de Carbono.

Dependiendo de la cantidad de clientes con producto sospechoso se determina si la comunicación hacia los clientes se realiza a través del equipo HACCP o si solicita apoyo al call center.

6.2 Conductor: el CO2 no pasa alguno de los parámetros evaluados por el cliente.

Al momento de la evaluación del producto por parte del cliente antes del descargue, se presente alguna desviación en alguno de los parámetros, el conductor debe comunicarse inmediatamente con el área de distribución líquidos informando la situación.



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Procedimiento	Atención Emergencia Inocuidad ó Calidad del CO2		
Proceso: Producción Líquidos	Código: PPRL-021		
Versión: 0.0.2–(20-Feb-2013)	Página: 3	de	4
Revisó: Rosaura Ortega (Especialista Calidad)	Aprobó: Fernando Landeira (Gte Operaciones Industriales)		

El área de distribución líquidos se comunicara de manera inmediata con el área de calidad informando la situación presentada en la evaluación del producto.

-
- ***Nota de Calidad***
 - ***Solo el responsable del área de Calidad o el Gerente de Operaciones Industriales, de acuerdo a la información suministrada por el conductor y el cliente evalúa la situación de determina el paso a seguir.***
 - ***Es importante identificar si el tanquero es primera gota***
-

6.3 Depósito/ Estación de llenado: el producto este no cumple algún parámetro de los analizados

Al momento de la evaluación del producto por parte del operador de Planta o del operador de cualquier estación de llenado, se presente alguna desviación en alguno de los parámetros, el operador debe comunicarse inmediatamente con su jefe inmediato y/o con el responsable del área de calidad informando la situación.

-
- ***Nota de Calidad***
 - ***Es importante identificar si el tanquero es primera gota***
-

6.4 Planta: Desvíos en los equipos de análisis.

Cuando al realizar verificaciones a los equipos de análisis en línea alguno presente una desviación en el rango de tolerancia del equipo se deben revisar las planillas de producción para revisar los resultados reportados para evaluar si alguno lote pudiera estar fuera de la especificación, según el procedimiento del producto potencialmente no inocuo.

Es este caso, el operador debe informar a su jefe directo quien a su vez informara de forma inmediata al responsable del área de calidad para realizar trazabilidad de los lotes sospechosos junto el área de distribución.

Con toda la información recogida el equipo HACCP define si es necesario realizar recogida de producto.

6.5 Teléfonos de contacto

A continuación se listan los teléfonos del personal que puede intervenir en el manejo de una situación de emergencia en seguridad alimentaria:



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Procedimiento	Atención Emergencia Inocuidad ó Calidad del CO2		
Proceso: Producción Líquidos	Código: PPRL-021		
Versión: 0.0.2–(20-Feb-2013)	Página: 4	de	4
Revisó: Rosaura Ortega (Especialista Calidad)	Aprobó: Fernando Landeira (Gte Operaciones Industriales)		

ÁREA	RESPONSABLE	TELÉFONO
Calidad	Rosaura Ortega	3607000 Ext. 1363 3005710442
Responsable Distribución Líquido	Paola Valenzuela	3607000 Ext. 1360 3124806888
Gerente Operaciones Industriales	Fernando Landeira	3607000 Ext. 1244 3124813152
Planta Barrancabermeja	Fredy Reyes	097 6028688 3134953733
Planta Cartagena	Mauricio Ramírez	095 6685021 3124812627
Servicio al Cliente		7052000-4013000 018000527527
Jefe Nacional CO2	Francisco Díaz	3124813198

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

PPRL-016 Retiro del Mercado del Dióxido de Carbono
Producto potencialmente no Inocuo

8. ANEXOS

N.A.

9. HISTORIAL DE CAMBIO

Fecha	Versión	Razón de Cambio o Creación	Elaboró	Revisó	Aprobó
20/02/13	0.0.2	Se modifica responsable de distribución líquidos por cambio del mismo	Rosaura Ortega (Especialista de Calidad)	Rosaura Ortega (Especialista de Calidad)	Fernando Landeira (Gerente Operaciones Industriales)