



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA
DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES DEL
CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEGA SANTAMARIA S.A.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Industrial

Autor(a)

Wendy Nickole Alvarez Duque

Tutor(a)

Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

QUITO- ECUADOR

2020

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**


Yo, Wendy Nickole Alvarez Duque, declaro ser autora del Trabajo de Titulación con el nombre “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES DEL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEGA SANTAMARIA S.A.”, como requisito para optar al grado de Ingeniera Industrial y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 14 días del mes de Enero de 2021, firmo conforme:

Autor: Wendy Nickole Alvarez Duque

Firma: 

Número de Cédula: 1724440696

Dirección: Pichincha, Quito, Iñaquito, Bellavista.

Correo Electrónico: we_ndy.1997@hotmail.com

Teléfono: 0987163910

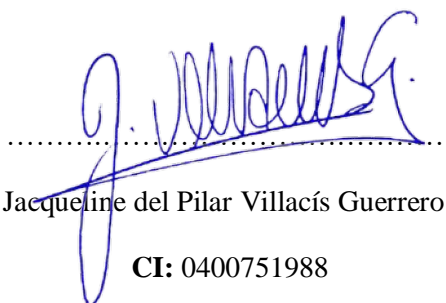
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES DEL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEGA SANTAMARIA S.A” presentado por Wendy Nickole Alvarez Duque, para optar por el Título Ingeniera Industrial

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 14 de Enero del 2021

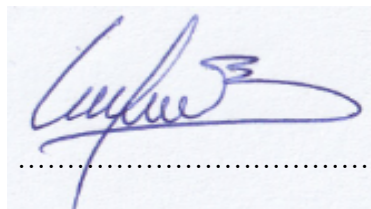


Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.
CI: 0400751988

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 14 de Enero del 2021

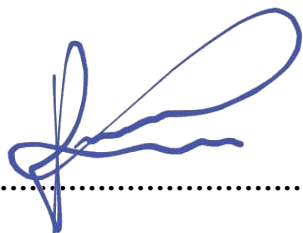


Wendy Nickole Alvarez Duque
CI: 1724440696

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES DEL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEGA SANTAMARIA S.A. previo a la obtención del Título de Ingeniera Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que la estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 18 de febrero de 2021



.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Hernán Espejo Viñán MSc.



.....
VOCAL

Ing. Liliana Topon MSc.



.....
VOCAL

Ing. Jorge Lema Loja MSc.

DEDICATORIA

A mis dos ángeles Germán y Graciela, que desde el cielo me bendicen, estoy segura que festejan mis alegrías y triunfos junto a mí.

A mis padres Rodrigo y Mirtha, por ser el pilar fundamental en mi educación, por la confianza, paciencia y amor que me entregan, por recordarme que, todo lo que me proponga lo puedo lograr con trabajo, sacrificio y dedicación.

A mi hermano Jimmy, por demostrarme que nada es imposible, por darme su ejemplo, motivación y confianza para cumplir mis sueños.

A mi novio, por su apoyo incondicional, por creer en mí, tu ayuda ha sido fundamental en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien ha sabido guiarme en todas mis decisiones, por darme vida, salud y permitirme cumplir todas mis metas.

A mis padres Rodrigo y Mirtha, por su preocupación y sacrificio diario de darme la mejor educación, por permitirme soñar y jamás dejarme caer, por su apoyo y respaldo en los buenos y malos momentos de mi vida.

A los docentes de la facultad, quienes aportaron en mi crecimiento profesional y en especial a mi tutora Ing. Jacqueline Villacís por brindarme sus conocimientos, paciencia y apoyo para culminar esta etapa académica.

A “Supermercados Mega Santamaria S.A.” misma que me permitió realizar este trabajo de Investigación.

Al área de “Procesos y Proyectos” de Supermercados Mega Santamaria S.A. donde desarrollé mis habilidades, conocimientos y en especial al equipo que lo conforma por su gentileza, predisposición y el surgimiento de una gran amistad.

INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	9
ANTECEDENTES	14
JUSTIFICACIÓN	17
OBJETIVOS	18
OBJETIVO GENERAL	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
CAPITULO II	19
DIAGNÓSTICOS Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	19
DIAGNÓSTICO INICIAL DE REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES BASADO EN LA NORMA ARCSA-DE-067- 2015-GGG	20
REQUISITOS DE EVALUACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA ARCSA-DE- 067-2015-GGG	21
ELABORACIÓN DE LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA DIAGNÓSTICO	21

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LISTA DE VERIFICACIÓN DIAGNÓSTICO.	22
ORDEN DE PRIORIZACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS.	25
DIAGNÓSTICO DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES.	27
DIAGNÓSTICO DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD.....	29
DIAGNÓSTICO DE NORMAS Y FICHAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO.	31
LISTA DE VERDURAS Y LEGUMBRES RECEPTADAS EN EL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN.	31
DIAGNÓSTICO DE FALLOS POR CALIDAD MÁS COMUNES EN VERDURAS Y LEGUMBRES.....	32
TIPOS DE FALLO DE CALIDAD QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES.....	33
ÁREA DE ESTUDIO.....	35
MODELO OPERATIVO.....	36
CAPÍTULO III	40
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS	40
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.	40
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.	43
CODIFICACIÓN.	44
ENCABEZADO.....	45
RESULTADOS ESPERADOS.....	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTOS.....	60
ANÁLISIS POR ÁMBITO DE APLICACIÓN.	61
COMPARATIVA DE RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO Y FINALES DEL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	63
DIAGNÓSTICO FINAL DE LA DOCUMENTACIÓN.	64

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	68
ANÁLISIS DE COSTOS.....	69
ANÁLISIS DE COSTOS FIJOS.....	71
ANÁLISIS DE COSTOS VARIABLES.....	71
CAPÍTULO IV.....	74
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evolución de certificados de Sistemas de Gestión en el mundo.....	2
Tabla 2: Top 10 de países con certificados ISO 9001 e ISO 22000.	3
Tabla 3: Ranking certificados ISO 9001 LATAM.	5
Tabla 4: Ranking certificados ISO 22000 LATAM.	5
Tabla 5: Sucursales a nivel nacional de Supermercados Mega Santamaria S.A. ...	7
Tabla 6: Criterios de Evaluación.	20
Tabla 7 Encabezado lista de verificación para auditoría diagnóstico	22
Tabla 8: Resumen General de cumplimiento de requisitos.	23
Tabla 9: Priorización de acciones correctivas.	25
Tabla 10: Tipos de Verduras y Legumbres receptados.....	31
Tabla 11: Fallos de Calidad en Verduras y Legumbres.	32
Tabla 12: Frecuencia Calculada por tipo de fallo de calidad.	34
Tabla 13: Desarrollo de Modelo Operativo.....	37
Tabla 14: Datos de contacto de la empresa.	41
Tabla 15: Siglas de la documentación.....	43
Tabla 16: Clasificación de productos.....	44
Tabla 17 Tipo de proceso.	45
Tabla 18: Cumplimiento de requisitos por ámbito de aplicación.	61
Tabla 19 Comparativa de resultados de auditoría diagnóstico - verificación	63
Tabla 20 Procedimientos elaborados para área de recepción de verduras y legumbres.	65
Tabla 21 Instructivos elaborados para el área de recepción de verduras y legumbres.	65
Tabla 22 Registros formulados para el área de recepción de verduras y legumbres.	66
Tabla 23 Informes desarrollados para el cumplimiento de procedimientos.....	67
Tabla 24 Cronograma de Actividades de Implementación de la propuesta.....	68
Tabla 25 Costo real mano de obra del trabajador.	69
Tabla 26 Costo Hora/ Hombre de cada Colaborador.....	70
Tabla 27 Análisis de costos fijos.	71

Tabla 28. Análisis de costos variables	71
Tabla 29 Análisis de costos de sociabilización.	72
Tabla 30 Costos totales de la propuesta metodológica.	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución de certificados de Sistemas de Gestión en el mundo.	2
Figura 2 Top 10 de países con más certificados ISO 9001 a nivel Mundial.....	4
Figura 3 Top 10 de países con más certificados ISO 22000 a nivel Mundial.....	4
Figura 4 Certificados ISO 9001 LATAM	5
Figura 5 Certificados ISO 22000 LATAM	6
Figura 6 Beneficios de Aplicar BPM.....	10
Figura 7 Elementos básicos de Notación de BPMN.....	11
Figura 8 Compuertas de recepción de productos perecibles	19
Figura 9 Requisitos de cumplimiento de la Norma técnica ARCSA-DE -067-2015- GGG.....	21
Figura 10 Resultados revisión inicial de cumplimiento de requerimientos	24
Figura 11 Diagrama de Pareto Priorización de acciones correctivas.....	26
Figura 12 Ingreso de Transporte a compuerta de recepción	27
Figura 13 Diagrama de Flujo recepción de productos	28
Figura 14 Inspección de Calidad de Verduras y Legumbres	29
Figura 15 Diagrama de flujo Control de Calidad productos en recepción.....	30
Figura 16 Diagrama de Pareto Fallos de Calidad de verduras y legumbres	35
Figura 17 Resultados auditoría de verificación de cumplimientos.....	62
Figura 18 Comparación del cumplimiento final en porcentajes.....	64

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1 CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA EMPRESA.....	81
Anexo 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES	82
Anexo 3: EJEMPLO DE NORMA TÉCNICA DEL PRODUCTO DOCUMENTO INTERNO DE MEGA SANTAMARIA S.A.....	164
Anexo 4 EJEMPLO DE FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO DOCUMENTO INTERNO DE MEGA SANTAMARIA S.A.....	165
Anexo 5 DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE ÁREA DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES.....	166
Anexo 6 SUPERFICIES Y MATERIALES EN CONTACTO DIRECTO CON ALIMENTOS	167
Anexo 7 UNIFORMES PERSONALES DE OPERARIOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES.....	168
Anexo 8 EJEMPLO DE EMPAQUE DE VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES.....	169
Anexo 9 EJEMPLO DE EMPAQUE DE VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL.....	170
Anexo 10 EJEMPLO DE FICHA POES PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y UTENSILIOS DOCUMENTOS INTERNO DE MEGA SANTAMARIA S.A.	171
Anexo 11 LISTA DE VERIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA ARCSA-DE-067-2015-GGG PARA EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES DEL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEGA SANTAMARIA S.A.	172
Anexo 12 REGISTRO DIARIO DE INCIDENCIAS DE CALIDAD EN RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES	196

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES DEL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEGA SANTAMARIA S.A”.

AUTOR: Wendy Nickole Alvarez Duque.

TUTORA: Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo, el diseño de un manual de procedimientos para la recepción de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A. ubicado en la ciudad de Machachi, en la provincia de Pichincha, donde diariamente se recepta gran cantidad de productos perecibles, entre ellos verduras y legumbres, que son distribuidos a las distintas sucursales a nivel nacional. Este Centro de Distribución tiene poco tiempo de funcionamiento (2016), por esta razón, no posee la documentación necesaria que permita la correcta realización de las actividades en recepción, reportando diariamente rechazos de productos en buen estado y aceptación de productos de baja calidad. Se identificó los factores críticos que afectaban directamente a la calidad de verduras y legumbres receptadas, a través de un diagrama de Pareto, donde se ve la falta de un correcto proceso de muestreo y control de calidad, por esta razón se tomó en cuenta los requerimientos exigidos por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, en la normativa ARCSA-067-2015-GGG destinada para los establecimientos de distribución de alimentos, se realizó una auditoría diagnóstico del proceso de recepción donde se obtuvo un cumplimiento del 68,48%. En función de los resultados obtenidos, se da solución a los problemas encontrados. con el desarrollo del manual de recepción de verduras y legumbres, respaldado con 5 procedimientos operativos estandarizados, 5 instructivos, 12 registros y 2 informes, posteriormente se realiza una auditoria de cumplimiento dando como resultado de conformidad un 79,39% del total de 165 ítems que aplican. Con la presente propuesta se pretende asegurar la calidad e inocuidad de verduras y legumbres que se receptan diariamente, brindando oportunidades comerciales de mejora, manejo estandarizado de documentación y procesos.

DESCRIPTORES: Centro Nacional de Distribución, control de calidad, procedimientos, recepción, verduras y legumbres.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

THEME: ""DESIGN OF A PROCEDURE MANUAL FOR QUALITY IMPROVEMENT IN THE RECEPTION OF VEGETABLES AND LEGUMES AT MEGA SANTAMARÍA S.A. NATIONAL DISTRIBUTION CENTER".

AUTHOR: Wendy Nickole Alvarez Duque.

TUTOR: Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

ABSTRACT

This research aims to design a procedures manual for the reception of vegetables and legumes at Mega Santamaria S.A. National Distribution Center located in Machachi city, province of Pichincha, where a large amount of perishable products are received daily, including vegetables and legumes, which are distributed to the different branches nationwide. This Distribution Center has little operating time (2016), for this reason, it does not have the necessary documentation that allows the correct performance of the reception activities, reporting daily rejections of products in good condition and acceptance of low quality products. The critical factors that directly affected the quality of vegetables and legumes received were identified through a Pareto diagram, where the lack of a correct sampling and quality control process can be seen, for this reason the requirements demanded by the National Agency for Regulation, Control and Sanitary Surveillance were taken into account in the ARCSA-067-2015-GGG regulation for food distribution establishments, a diagnostic audit of the reception process was conducted where a compliance of 68.48% was obtained. Based on the results obtained, solutions are given to the problems found with the development of the vegetable and legume reception Manual, supported by 5 standard operating procedures, 5 instructions, 12 records and 2 reports, a compliance audit is subsequently carried out resulting in 79,39% of the total of 165 items that apply. This proposal aims to ensure the quality and safety of vegetables and legumes that are received daily, providing commercial opportunities for improvement, standardized handling of documentation and processes.

KEY WORDS: National Distribution Center, quality control, procedures, reception, vegetables and legumes.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La calidad en alimentos consumibles por el ser humano puede estar definido como; la aprobación de condiciones, medidas y estándares necesarios desde su producción, almacenamiento, distribución, hasta la preparación de alimentos que no presenten riesgos para la salud de las personas, al comprar un alimento los consumidores buscan evitar riesgos y es por eso, que el término calidad determina la aceptabilidad o el valor de un producto. (Secretaria de Salud, 2018)

Con el pasar de los años, muchas organizaciones han buscado la mejor alternativa para corregir de forma eficaz sus procesos y así obtener productos satisfactorios para los clientes, cumpliendo con los requisitos necesarios de calidad, guiados por normativas internacionales, nacionales o documentación interna de la organización, de esta manera logrando acceder a mercados cada vez más exigentes.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es un referente para todo tipo de industrias a nivel mundial ya que su principal objetivo es elaborar normas técnicas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos o servicios. (Lopez, n.d.)

La Norma de calidad ISO 9001-2015 permite a las organizaciones ejecutar planes, guías o herramientas que mejoren la calidad de los productos o servicios que ofrecen, esta norma es aplicable a cualquier nivel que se requiera ya sea nivel operativo o nivel ejecutivo. (Lopez, n.d.)

La Norma de seguridad e inocuidad alimentaria ISO 22000-2018 define los requisitos necesarios que deben cumplir las organizaciones que participan en la cadena de fabricación y manejo de alimentos, con un sistema de gestión de seguridad alimentaria, garantizando a los consumidores que sus alimentos lleguen en buen estado. (Lopez, n.d.)

Cada año la ISO presenta un informe “ISO Survey” donde muestra un panorama global sobre los certificados de las normas, de acuerdo a este informe se puede evidenciar la evolución y el número de certificados validos de sistemas de gestión en el mundo. (Globalstd, n.d.-a). Como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1: Evolución de certificados de Sistemas de Gestión en el mundo.

NORMA	Año		
	2016	2017	2018
ISO 9001	1105937	1058504	878664
ISO 22000	32139	32722	5308

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2016,2017,2018.

Elaborado por: La Investigadora.

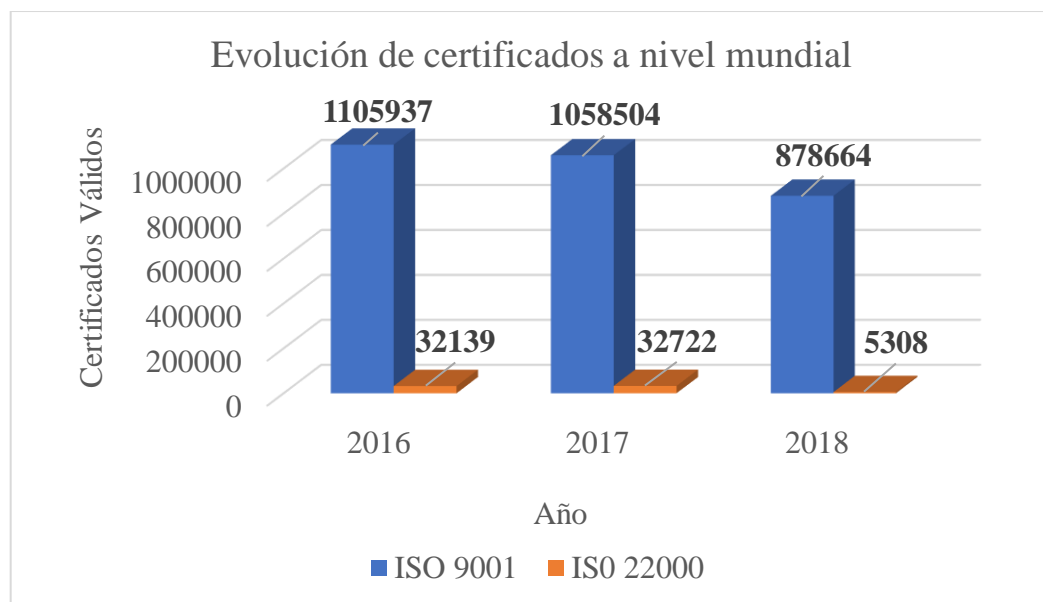


Figura 1: Evolución de certificados de Sistemas de Gestión en el mundo.

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2016,2017,2018.

Elaborado por: La Investigadora.

Según los resultados en informes de los años 2016, 2017, 2018 muestran que los certificados emitidos de acuerdo a la norma ISO 9001 de Sistemas de gestión de calidad son los más numerosos que el número de certificados emitidos de acuerdo a la norma ISO 22000, sin embargo, existe una disminución significativa de resultados en las dos normas en el año 2018 debido a la falta de participación de los organismos de certificación.

A nivel mundial y de acuerdo al último Informe ISO Survey 2018 el top 10 de los países con más certificaciones ISO 9001 e ISO 22000 son:

Tabla 2: Top 10 de países con certificados ISO 9001 e ISO 22000.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001		SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA ISO 22000	
País	Nº Certificados	País	Nº Certificados
China	295703	China	11581
Italia	87794	India	1976
Alemania	47482	Grecia	1912
Japón	34335	Japón	1283
India	31795	Taiwán	1166
España	29562	Italia	937
Reino Unido	26434	Turquía	766
Estados Unidos	21848	Rumania	653
Francia	21095	España	585
República de Corea	14123	Vietnam	478

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

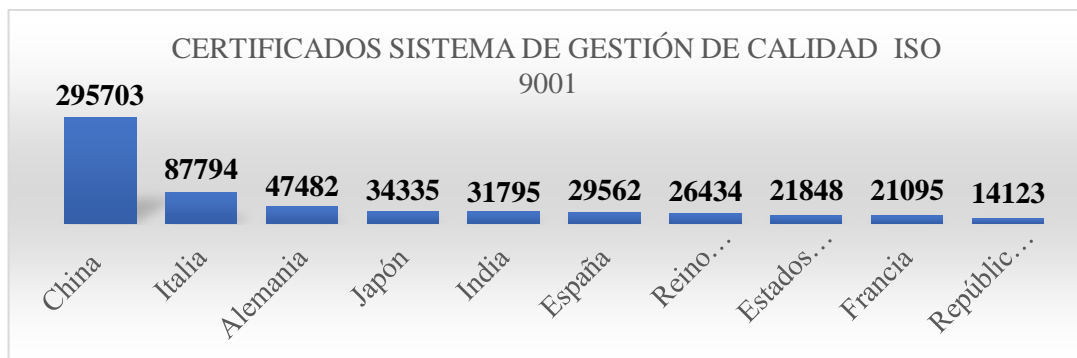


Figura 2: Top 10 de países con más certificados ISO 9001 a nivel Mundial.

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

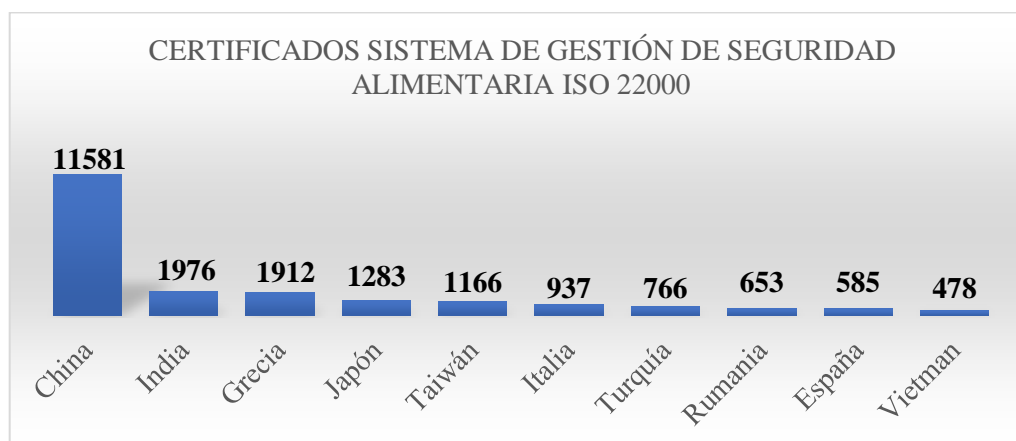


Figura 3: Top 10 de países con más certificados ISO 22000 a nivel Mundial.

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

El país que más destaca en la obtención de estos dos certificados de calidad y seguridad alimentaria es China, con 295.703 certificados en sistemas de gestión ISO 9001 y con 11.581 certificados en sistemas de gestión ISO 22000. (Globalstd, n.d.-b)

La aplicación de normas para el cumplimiento de especificaciones de calidad e inocuidad en los alimentos, permite anticiparse a fallas, defectos o errores, antes de que pasen a otras fases de un proceso de producción o a productos terminados, en Latinoamérica existen 3 países que destacan por la obtención de certificados ISO los cuales son: Argentina, Colombia y México.

Tabla 3: Ranking certificados ISO 9001 LATAM.

PAÍS	Nº CERTIFICADOS
Colombia	10027
México	6535
Argentina	6168

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

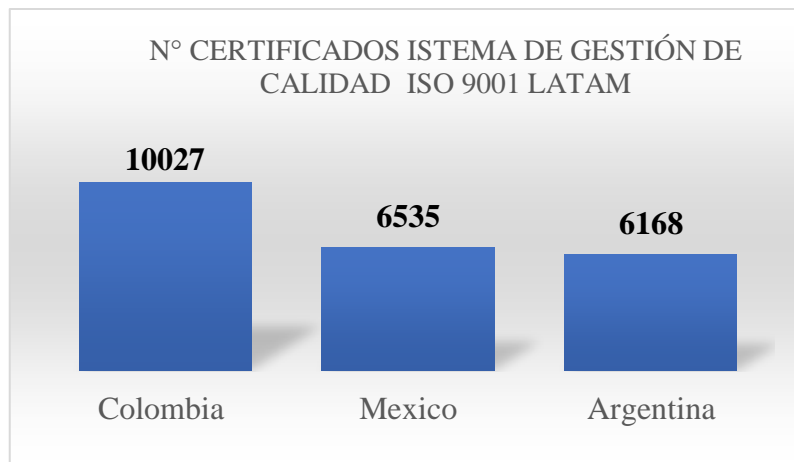


Figura 4: Certificados ISO 9001 LATAM.

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

En la obtención de certificados de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 destaca Colombia, con 10.027 certificados, seguido por México, con 6.535 certificados y en tercer lugar Argentina, con 6.168 certificados. (Globalstd, n.d.-b). Como se muestra en la figura 4.

Tabla 4: Ranking certificados ISO 22000 LATAM.

PAÍS	Nº CERTIFICADOS
México	186
Colombia	162
Argentina	86

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

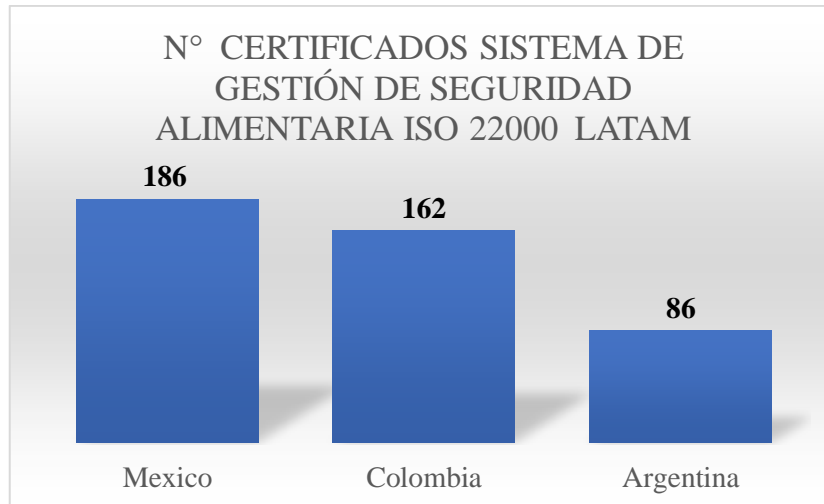


Figura 5: Certificados ISO 22000 LATAM.

Fuente: GlobalSTD Certification ISO Survey 2018.

Elaborado por: La Investigadora.

En certificados ISO 22000 como tercer lugar se encuentra Argentina con 86 certificaciones, seguida de Colombia con 162 y destaca México con 186 certificaciones (Globalstd, n.d.-b), como muestra en la figura 5. México está posicionado entre los países con más certificaciones ISO de seguridad alimentaria en Latinoamérica. Se evidenció la necesidad de aplicar normas nacionales sobre calidad, pasando así de un enfoque reactivo al preventivo. El aplicar estas normas nacionales ha aumentado la posibilidad de certificarse internacionalmente para muchas organizaciones mexicanas. (Pérez Souza, n.d.)

En Ecuador al igual que otros países cualquier tipo de organización puede implementar sistemas de gestión ISO y ser certificado internacionalmente, sin embargo, para controlar la calidad e inocuidad de alimentos que son elaborados y comercializados en el país, existen organismos fundamentales que trabajan en conjunto para velar por el control de la calidad alimentaria y son:

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) quien es la encargada de velar por el cumplimiento sanitario de productos de consumo humano, otorgar permisos de funcionamiento y notificaciones sanitarias (ARCSA, n.d.), el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), encargado de elaborar políticas públicas para la transformación del patrón de especialización

industrial, que genere condiciones favorables para el Buen Vivir (Productividad, n.d.), y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) que es el encargado de formular normas y reglamentaciones técnicas nacionales, para la gestión de procesos de producción, teniendo como principal objetivo satisfacer las necesidades de los consumidores. (INEN, 2017)

El objetivo de estas entidades es asegurar que los ciudadanos ecuatorianos consuman productos de calidad, trabajando conjuntamente para garantizar el aseguramiento y el manejo adecuado de productos que llegan a los consumidores a través de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), generando acciones que garanticen la seguridad y confiabilidad de los productos que se comercializan en el país. Por esta razón, toda Industria que trabaje con alimentos deberá cumplir obligatoriamente con la “Normativa técnica Sanitaria para Alimentos Procesados “ARCSA-DE-067-2015-GGG”(ARCSA, n.d.)

Estos reglamentos y normativas nacionales, han sido elaborados con referencia a normas internacionales propuestas por la ISO. Haciendo que la calidad de productos que llegan a los consumidores ecuatorianos se maneje bajo estas normas, brindando confianza a productores, organismos reguladores e industrias garantizando así productos de calidad.

Mega Santamaria S.A. es una cadena de supermercados, que a lo largo de su trayectoria se ha caracterizado por la venta al por mayor de productos de consumo masivo, actualmente cuenta con 34 sucursales ubicadas estratégicamente a nivel nacional. (Como se muestra en la tabla 5).

Tabla 5: Sucursales a nivel nacional de Supermercados Mega Santamaria S.A.

PROVINCIAS	N° LOCALES
Pichincha	25
Imbabura	3
Cotopaxi	2
Guayas	2

Tabla 5: Continuación.

PROVINCIAS	Nº LOCALES
Tungurahua	1
Esmeraldas	1
TOTAL	34

Fuente: Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Debido a su crecimiento y aumento de demanda, hoy en día también cuenta con un Centro Nacional de Distribución (CND), el cual receipta diariamente alimentos y productos de primera necesidad, abasteciendo toda la cadena de supermercados, ya que esta empresa cubre una alta demanda de productos en todo el Ecuador, necesita de gran cantidad de proveedores que ofrezcan alimentos de calidad, y garanticen el cumplimiento de normativas y reglamentaciones nacionales que aseguren la confiabilidad de los mismos para ser comercializados en las distintas sucursales.

En el caso de productos perecibles, apenas en el año 2018 fue habilitado y puesto en funcionamiento este andén de recepción, debido a su corta trayectoria no cuenta con un modelo de gestión a seguir, no posee registros ni procedimientos documentados, ocasionando que operarios encargados de este proceso desconozcan actividades de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Actualmente, el aseguramiento de la calidad en recepción de estos productos, en especial verduras y legumbres, se la desarrolla realizando una revisión completa del 100% de los productos que ingresan, utilizando normas técnicas de calidad desarrolladas por el área, únicamente basándose en la experticia de los operarios haciendo de esta una actividad muy empírica, teniendo como resultado demoras en despachos de productos y acumulación proveedores en área de recepción

En cuanto a proveedores que despachan verduras y legumbres desconocen los requisitos necesarios que deben tener sus productos para ser aceptados como productos de calidad. Esto ha ocasionado que se entreguen productos en malas condiciones (maduros, marchitos, manchados, sucios, oxidados, etc.) y se rechacen

lotes completos, dando como resultado el desabastecimiento y pérdidas monetarias por falta de productos en las distintas sucursales a nivel nacional.

Mega Santamaria dentro de sus proyectos visionales, se ha fijado como meta en los próximos cinco años (2017-2021), ser la mejor alternativa de compra en autoservicios; ofreciendo productos de calidad y mejorando la experiencia de compra del cliente. (Santamaria, n.d.). Para lograr este objetivo las actividades que se desarrollan tanto en sucursales como en el Centro Nacional de Distribución deben tener una mejora, por esta razón el desarrollo de un manual de procesos para la mejora de calidad en recepción de verduras y legumbres, es uno de sus proyectos, ya que este manual es una guía con procesos, registros y actividades que se deben desarrollar para receptor verduras y legumbres, sirviendo de referencia y modelo aplicable a los diferentes tipos de productos comercializados.

Marco teórico.

Inocuidad Alimentaria.

La inocuidad alimentaria, es una disciplina que involucra a todos los actores de la cadena de alimentos, ya que se debe llevar a cabo condiciones y medidas necesarias aplicadas desde agricultores, fabricantes de alimentos, operadores de transporte y almacenamiento, hasta los vendedores y en consecuencia el consumidor final. (Suasnavas, 2019)

Calidad en productos perecibles.

Se refiere al conjunto de factores o características que pueden evaluarse por medios sensoriales o ensayos físicos, en los que se consideran: sanidad, defectos, apariencia, tamaño, textura, peso, color, madurez, sabor, aroma, olor, etc., siempre y cuando se indique como requisitos de calidad en las normas respectivas.

Buenas Prácticas de Manufactura.

Se define como una herramienta básica que integra reglamentos y normas de comportamiento del personal en las distintas áreas de trabajo, para garantizar un entorno laboral limpio y seguro, evitando la contaminación de alimentos en las distintas etapas de su producción, transporte y comercialización. (Suasnavas, 2019)

Los beneficios que una organización obtiene al trabajar con Buenas Prácticas de Manufactura son:

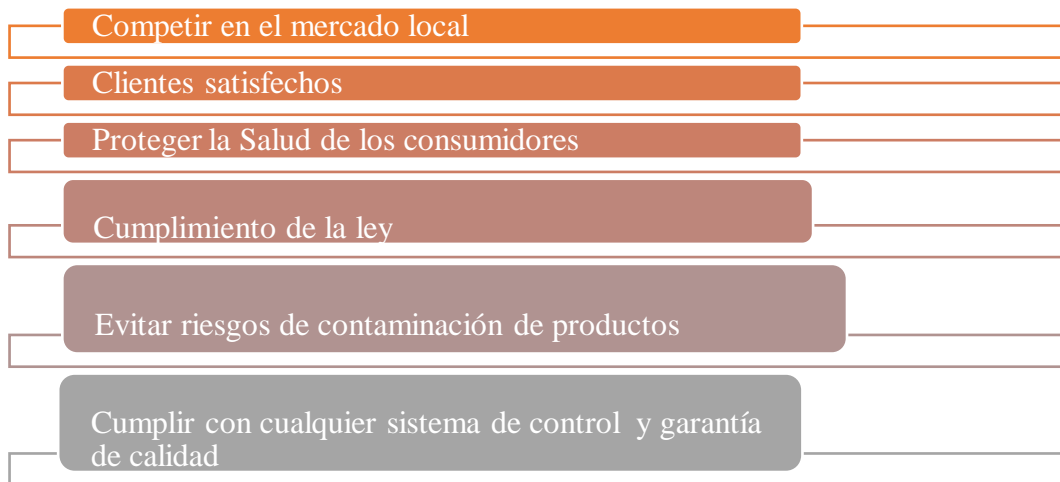


Figura 6: Beneficios de Aplicar BPM.

Fuente: Manual de Inocuidad alimentaria para la empresa Prosanjo Productos San José CÍA. LTDA.

Elaborado por: La Investigadora.

Normativa técnica sanitaria para alimentos.

Mediante Decreto Ejecutivo resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG publicado en el Registro Oficial N° del 21 de diciembre de 2015, la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2017) publicó la normativa técnica sanitaria para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte y establecimientos de alimentación colectiva con el propósito de que las plantas procesadoras de alimentos se sujeten a la normativa, para garantizar la inocuidad del producto a lo largo de la cadena de suministro, teniendo como objetivo principal garantizar la salud de los consumidores.

Con sus dos Reformas, esta norma ha logrado unir a las grandes industrias con los servicios de alimentación, como son alimentos no perecibles con perecibles, para esto se requiere de un técnico responsable que conozca y aplique esta norma, la cual deberá adaptarse para ser entendida fácilmente. (Albán Trujillo, 2017)

Flujograma.

Según, (Menzoda Zambrano, 2019) El diagrama de flujo es una herramienta que permite representar por medio de un gráfico los pasos a realizar en un proceso, con una breve interpretación de símbolos y flechas indicativas, que forman una estructura de flujo donde se registran las actividades o pasos a realizar en un proceso. El diagrama de flujo muestra la relación que sostienen las distintas actividades permitiendo una clara y rápida interpretación del proceso.

Los símbolos de un flujo de proceso también conocidos como BPMN (Business Process Model and Notation), tienen una notación gráfica estandarizada que permite modelar los procesos de negocio, proporcionando un lenguaje claro, común y fácilmente entendible para las partes interesadas en el negocio.

El modelado de procesos se realiza mediante la utilización de diagramas sencillos, donde los elementos básicos se describen a continuación:


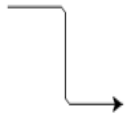
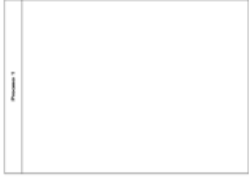









OBJETOS DE FLUJO	OBJETOS DE CONEXIÓN	CANALES	ARTEFACTOS	DATOS
 ACTIVIDAD	 FLUJO DE SECUENCIA	 PISCINA	 COMENTARIO	 OBJETO DE DATOS
 EVENTOS	 FLUJO DE MENSAJE	 CARRIL	 AGRUPACIÓN	 ALMACÉN DE DATOS
 COMPUERTAS	 ASOCIACIÓN			

Figura 7: Elementos básicos de Notación de BPMN.

Fuente: Ventana Informativa Universidad de Manizales.

Elaborado por: La Investigadora.

Objetos de flujo. - Determina los elementos principales que se describen en BPMN:

- **Actividades.** Símbolo utilizado para modelar tareas y subprocesos, describe el trabajo desarrollado dentro de un proceso de negocio.
- **Eventos.** Símbolo que describe algo que ocurre durante el desarrollo de un proceso que depende del momento en que ocurran, existen tres tipos básicos de eventos: inicial, intermedio y final.
- **Compuertas:** Símbolo de control de secuencia de flujo dentro de un proceso, determina si se bifurca o se combinan las rutas, dependiendo de las condiciones.

Objetos de Conexión. - Relaciona los objetos de flujo:

- **Flujo de secuencia:** Permite mostrar la secuencia de las actividades que se llevarán a cabo.
- **Flujo de mensaje:** Se utiliza para realizar el envío de mensaje entre dos elementos ubicados en piscinas diferentes.
- **Asociación:** Utilizados para conectar artefactos o elementos de datos a un objeto de flujo.

Canales. - Describen a los responsables de realizar las actividades y roles a cumplir, así como también áreas o sistemas a utilizar en el proceso:

- **Piscina:** Representa a cada uno de los participantes dentro de un proceso, puede estar formado por uno o más carriles.
- **Carril:** Utilizado para identificar un rol o área funcional dentro de una piscina, organiza las actividades de acuerdo a funciones o roles de las personas involucradas en un proceso.

Artefactos. - Elementos que asocian documentación al proceso para hacerlo más comprensible a los diagramas

- **Comentario:** Incluyen notas o comentarios al diagrama para describir o documentar algún aspecto específico.

- Agrupación: Contiene diferentes actividades que no afecten al flujo dentro de un diagrama.

Datos. - Representan a los archivos, sistemas u objetos de datos que son producidos por un proceso o actividad.

Diagrama SIPOC.

El diagrama SIPOC es una de las herramientas más útiles en la gestión y mejora de procesos el cual tiene como objetivo, llegar a satisfacer al cliente, entregando un producto o servicio de buena calidad. Este diagrama es de gran ayuda cuando se requiere comprender el proceso a mejorar, ya que proporciona una visión global y sencilla del mismo (Fons Jareño, 2020). Consta de cinco elementos que lo componen:

- Proveedor (supplier): Conformado por la persona o grupo de personas involucradas en el proceso quien suministra los recursos necesarios.
- Entrada (inputs): Conformado por los elementos, recursos o datos necesarios para que se pueda realizar el proceso.
- Proceso (process): Conjunto de actividades relacionadas, entre sí, mismas que generan un valor agregado al producto.
- Salidas (output): Resultado final del proceso.
- Cliente (customer): Conformado por los destinatarios finales del resultado del proceso, a quienes se debe generar satisfacción con la calidad del producto o servicio entregado.

Diagrama de Pareto.

Según, (Fons Jareño, 2020) el diagrama de Pareto o también conocido como curva 80/20, es una herramienta grafica donde se representan los datos obtenidos sobre un problema indica que un 80 % de los problemas de una sociedad, se encuentra en manos de un 20 % de las causas. La aplicación de este diagrama permite la posibilidad de llevar a cabo la mejora continua, así como también evidenciar una situación antes y después de ser intervenido, analizar y priorizar problemas.

Pasos para elaborar un Pareto

1. Identificar el problema o situación a analizar.
2. Identificar las causas o los factores y elegir el tiempo de recogida de los datos, en términos de horas, días, semanas o meses.
3. Recolectar toda la información relacionada con las causas.
4. Ordenar las causas, de mayor a menor importancia.
5. Hacer los cálculos necesarios, como el acumulado, el porcentaje y el porcentaje acumulado.
6. Graficar el diagrama de Pareto.
7. Analizar e identificar los problemas más relevantes sobre los que es necesario actuar.
8. Luego de implementar acciones del plan de intervención, se sugiere volver a dibujar el diagrama de Pareto para comprobar los resultados.

Antecedentes.

Mega Santamaria S.A., inició como empresa familiar en 1979 con el nombre de Avícola Comercial, Comercial Mery y Bodega Mayorista en el sector de Santa Clara, ofertando abarrotes a precios de mayorista. En 1993 construye el primer Supermercado Santamaria y a partir del año 2004, cambia su razón social de Gran Bodega o Comisariato, a Supermercados Mega Santamaria S.A. Con un capital suscrito de 7 millones de USD y más de 2000 empleados. (Suntaxi, 2019)

Desde el año 2016, cuenta con un Centro Nacional de Distribución donde inicialmente se receptaba abastos para distribuirlos a las distintas sucursales a nivel nacional, dos años más tarde en 2018 se habilita el andén de recepción de perecibles, haciendo que todos los proveedores que entregaban los alimentos solicitados, directamente en cada una de las sucursales, despachen sus productos en el Centro Nacional de distribución de manera que se logra centralizar todos los productos que son comercializados en los distintos locales a nivel nacional.

Al centralizar la entrega de estos alimentos en el Centro Nacional de Distribución, la recepción de verduras y legumbres se ha visto afectado por el deficiente control de calidad y falta de procedimientos que aseguren buenas prácticas de manufactura y almacenamiento de los mismos, provocando que lotes completos de alimentos

sean rechazados por motivos de: maduración, suciedad, golpes, marchitos, mal empacados, o que no cumplan con las normas técnicas de calidad elaboradas por el área; haciendo que gran cantidad de proveedores incumplan con los criterios y estándares necesarios que requiere Mega Santamaria S.A., para que sus productos sean aceptados.

Debido al corto funcionamiento de este andén, el deficiente proceso de recepción de verduras y legumbres se ha visto reflejado en la acumulación de proveedores en área de recepción, rechazo de gran cantidad de productos, el desabastecimiento de sucursales a nivel nacional, y por ende pérdidas monetarias por falta de productos en perchas.

De esta manera, para corregir estos errores la propuesta va encaminada a desarrollar un manual de procedimientos para la mejora de calidad en recepción de verduras y legumbres, el cual pueda ser implementado en el Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A., para garantizar la recepción, manejo y almacenamiento adecuado de verduras y legumbres, así como también criterios y estándares que estén en conocimiento de proveedores evitando así el rechazo constantemente en la entrega de productos de baja calidad.

La Norma ARCSA-DE-067-2015-GGG es de uso obligatorio para industrias que participen en la manipulación de productos para consumo humano, asegurando que los alimentos se manejen de manera inocua, desde la recepción, envasado, distribución y finalmente el consumo, garantizando también, el conocimiento adecuado de cómo realizar las actividades de manufactura y almacenamiento, así como también el desempeño de cada uno de los manipuladores. (Bonilla Peña, 2020)

(Carlosama, 2017) Realizó la investigación de **“La elaboración de un manual de calidad para una micro empresa de cervecería artesanal Monke’s Brew”**. Esta investigación propone el diseño de un manual de calidad, realizando un diagnóstico a la microempresa debido a la falta de documentación, procesos que indiquen corresponsabilidad entre procesos claves y de apoyo. Luego de haber desarrollado el manual concluye que es importante para toda empresa tener identificados sus

procesos, de manera especial los procesos claves o vitales para un funcionamiento adecuado, con ello se consigue ser más rentables en la administración y operación. Todas las actividades que se realizan en un proceso de producción son necesario que se encuentren bien documentadas, ya que esto permitirá evaluar las distintas fases, así como también dar soluciones a procesos menos eficientes.

(Albán Trujillo, 2017) En su investigación relacionada con **“Las buenas prácticas de manufactura y su impacto en los procesos productivos en la quesera comunal Pímbalo en la comunidad de Pímbalo”** En esta investigación luego de un diagnóstico al proceso productivo, La quesera comunal de Pímbalo no cumple con los parámetros que establece la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria por lo que propone una alternativa que permita el cumplimiento de Buenas prácticas de Manufactura en los procesos tomando medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento.

(Suasnavas, 2019) Realizó la investigación sobre el **“Diseño del manual de inocuidad alimentaria basado en la resolución ARCSA-067-2015-GGG para la empresa Prosanjo productos San José cía. Ltda.”** En su investigación presento un manual de Buenas Prácticas de Manufactura Considerando los requerimientos exigidos por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria a través de la resolución ARCSA-067-2015-GGG, y especificaciones INEN para procesamiento de panela granulada, finalmente dentro del manual obtuvo: 19 procedimientos, 30 registros, 11 fichas técnicas y 1 instructivo, lo que permitió a la organización fortalecer la gestión de inocuidad de la empresa y su influencia en la maximización de oportunidades comerciales, ofreciendo una estandarización en sus procesos.

Justificación.

El Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria tiene la necesidad de la elaboración de un manual de procesos, ya que debido a su corto funcionamiento desde el año 2018 no se han documentado todas las actividades necesarias para la recepción de productos perecibles (verduras y legumbres).

La **importancia** de esta propuesta metodológica radica en mejorar la calidad de recepción de verduras y legumbres que ingresan al Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A., con el fin de garantizar la inocuidad y aseguramiento de la calidad de estos productos durante su almacenamiento y distribución a las distintas sucursales evitando pérdidas monetarias por el desabastecimiento y falta de productos en perchas debido a los rechazos ocurridos en el centro de distribución.

El diseño de un manual de procedimientos tendrá **impacto** positivo para el Centro Nacional de Distribución y todas las sucursales que conforman Supermercados Mega Santamaria ya que permitirá exponer las políticas junto con los requisitos necesarios para recibir verduras y legumbres de calidad, disminuyendo la cantidad de rechazos y por ende evitando el desabastecimiento de las sucursales.

La **utilidad** del diseño del manual de procedimientos radica en la recopilación de toda documentación necesaria del proceso de recepción en cada etapa, permitiendo al personal administrativo u operarios conocer a detalle el manejo adecuado de las verduras y legumbres que se receptan en el Centro Nacional de Distribución.

Con la elaboración de un manual de procesos, los principales **beneficiarios** son los operarios, sucursales a nivel nacional y por ende los consumidores, ya que al desarrollar el manual se logra tener operarios capacitados, disminuir los fallos de calidad por parte de proveedores, y de esta forma evitar el desabastecimiento de productos en percha.

La realización del manual de procesos es **factible** ya que se cuenta con la colaboración de las autoridades y personal de la empresa, lo que facilita el acceso a instalaciones e información pertinente para el análisis, aprobación y futura aplicación de la propuesta.

Objetivos.

Objetivo General.

Diseñar un manual de procedimientos, mediante la aplicación de la Normativa técnica sanitaria para alimentos procesados ARCSA-DE-067-2015-GGG, para la mejora de calidad en la recepción de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.

Objetivos Específicos.

- Analizar el proceso de recepción de verduras y legumbres mediante una auditoría diagnóstica, basada en la lista de verificación de la Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG, para determinar los factores críticos de este proceso.
- Determinar los requisitos necesarios para la recepción de verduras y legumbres, aplicando herramientas de gestión de calidad para disminuir el ingreso de productos en mal estado.
- Proponer el manual de procedimientos basado en la Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG, mediante el desarrollo de la documentación necesaria y suficiente para asegurar la estandarización del proceso de recepción de verduras y legumbres.

CAPITULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnósticos y situación actual de la empresa.

El Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A. es un centro de acopio ubicado en Machachi, Panamericana Sur E-25, San Alfonso, planta baja, a diario receipta productos perecibles y no perecibles para abastecer a todas las sucursales de Supermercados Mega Santamaria S.A. a nivel nacional.

Actualmente el área de recepción de productos perecibles cuenta con 14 compuertas destinadas para la recepción de estos productos, de las cuales 9 compuertas son exclusivas para verduras y legumbres, diariamente bajo un cronograma se destina una compuerta específica a cada proveedor donde podrá realizar la respectiva descarga de su producto.



Figura 8: Compuertas de recepción de productos perecibles.

Fuente: Observación directa.

Elaborado por: La Investigadora.

Diagnóstico inicial de requisitos para la recepción de verduras y legumbres basado en la Norma ARCSA-DE-067-2015-GGG.

Como revisión inicial de cumplimiento de documentación del proceso de recepción de verduras y legumbres, se realiza una auditoría de diagnóstico fundamentada en base a la normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG para “ESTABLECIMIENTOS DE DISTRIBUCIÓN” capítulo II, para el análisis de diagnóstico realizado se detalla una valoración donde se describen los criterios de evaluación como muestra la tabla 6.

Tabla 6: Criterios de Evaluación.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN	ESCALA DESCRIPTIVA	CRITERIO
0%	N/A	No aplica	El ítem no tiene relación con la documentación
1% - 40%	1	Defectuoso	El ítem cumple con menos del 40% en documentación. Con los requisitos establecidos en la normativa
41% - 75%	2	Aceptable	El ítem cumple con más del 40% hasta el 75% de la documentación. Con los requisitos establecidos en la normativa
76% - 100%	3	Satisfactorio	El ítem cumple con más del 75% hasta el 100% de la documentación. Con los requisitos establecidos en la normativa

Fuente: Manual de buenas prácticas de manufactura para la empresa “La Capilla”

Elaborado por: La Investigadora.

La elaboración de la tabla 6 se efectuó en base a la Investigación “Diseño de un manual de buenas prácticas de manufactura para la empresa “La Capilla” (López Pantoja, 2019) pág. 35, tabla 11. Misma que es utilizada para diagnosticar el estado inicial del proceso de recepción de verduras y legumbres, de acuerdo al porcentaje de cumplimiento se evidencia la escala descriptiva a la cual corresponde.

Requisitos de evaluación de la Norma técnica ARCSA-DE-067-2015-GGG.

Con la finalidad de mejorar la calidad en recepción de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A. se tiene los siguientes requisitos que serán evaluados:

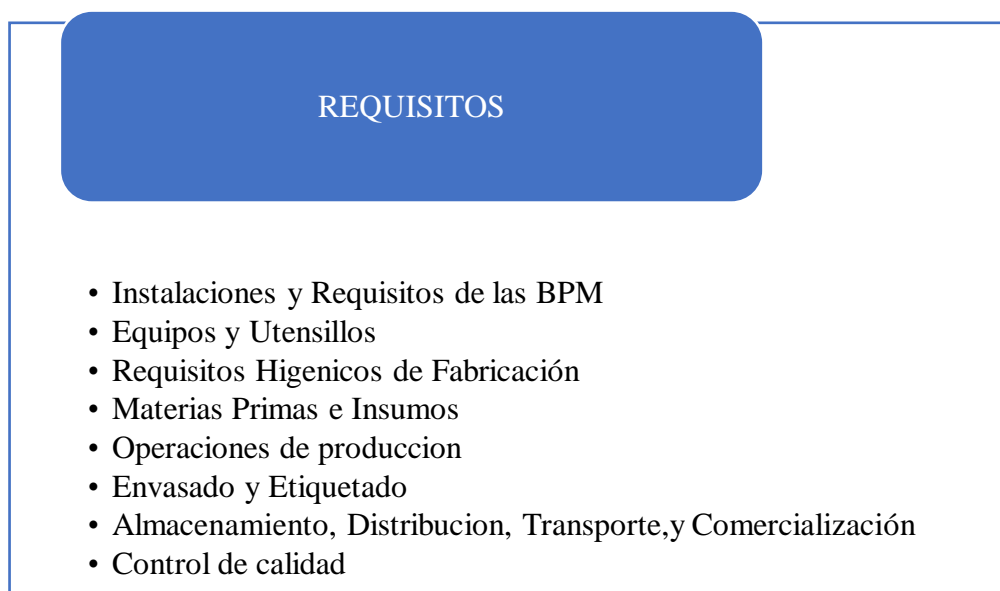


Figura 9: Requisitos de cumplimiento de la Norma técnica ARCSA-DE -067-2015-GGG.

Fuente: (ARCSA, 2017).

Elaborado por: La Investigadora.

Elaboración de lista de verificación para auditoría diagnóstica

El formato de lista de verificación se desarrolla en una plantilla de Excel donde se realiza una tabla cuyo encabezado es:

Tabla 7 Encabezado lista de verificación para auditoría diagnóstico

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO						
N° Artículo	REQUERIMIENTOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA

Fuente: Norma técnica ARCSA-DE-067-2015-GGG

Elaborado por: La Investigadora.

N° Artículo: Describe el ítem a ser evaluado de acuerdo a los requisitos de la Norma técnica ARCSA-DE-067-2015-GGG.

Requerimientos: Se describe los ámbitos de aplicación y requisitos específicos a revisar.

Cumplimiento SI-NO- N/A: Se coloca un (1) de acuerdo al requerimiento:

SI= Si cumple con el requerimiento.

NO= No cumple con el requerimiento.

N/A= No aplica este requerimiento, no tiene relación con la documentación.

Observaciones: Se describe una breve aclaración de las calificaciones dadas.

Sugerencia de mejora: Se coloca información sugerida para mejorar la calificación del requerimiento.

La aplicación de la lista de verificación de diagnóstico se desarrolla a través de la visita al Centro Nacional de Distribución (andenes perecibles) y la observación del proceso de recepción de verduras y legumbres, con la colaboración y participación del Coordinador de calidad y operarios quienes argumentaron con sus puntos de vista e información para obtener un criterio de calificación más preciso y confiable. (Ver Anexo 11)

Análisis e interpretación de resultados de lista de verificación diagnóstico.

Para conocer el porcentaje de cumplimiento total, se realiza una sumatoria de todos los valores asignados de calificación, dividido para el total de cumplimientos obligatorios y multiplicado por 100, de tal manera que se puede encontrar el porcentaje de cumplimiento total de requisitos a continuación.

Fórmula:

$$\frac{\text{Valor Obtenido}}{\text{Cumplimientos Obligatorios}} * 100 = \text{Indicador de cumplimiento (\%)}$$

$$\frac{113}{165} * 100 = 68,48\%$$

Considerando los artículos que engloban cada uno de estos 8 requisitos, se realiza la sumatoria de los mismos, a continuación, se muestra los resultados obtenidos, en la tabla 8.

Tabla 8: Resumen General de cumplimiento de requisitos.

REQUISITOS	Cumplimiento	Incumplimiento	N/A	Cumplimientos obligatorios
Instalaciones y Requisitos de las BPM	50	1	8	59
Equipos y Utensilios	7	2	3	12
Requisitos Higiénicos de Fabricación	15	1	0	16
Materias Primas e Insumos	6	2	4	12
Operaciones de producción	11	2	8	21
Envasado y Etiquetado	10	0	3	13
Almacenamiento, Distribución, Transporte, y Comercialización	5	8	3	16
Control de calidad	9	4	3	16
TOTAL	113	20	32	165
PORCENTAJE	68,48%	12,12%	19,39%	100,0%

Fuente: Lista de diagnóstico Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Mediante la revisión inicial, se obtuvo el cumplimiento de cada uno de los 8 requerimientos descritos en la Norma Técnica Sanitaria, donde de forma general el cumplimiento de la Norma en el proceso de recepción de verduras y legumbres se encuentra en un 68,48% de cumplimiento de requisitos, el 12% de incumplimiento y un 19% que no aplica para este proceso, como se muestra en la tabla 8.

A continuación, se muestra la gráfica con el resultado de la revisión inicial, describiendo el porcentaje de cumplimiento, inconformidad y N/A.

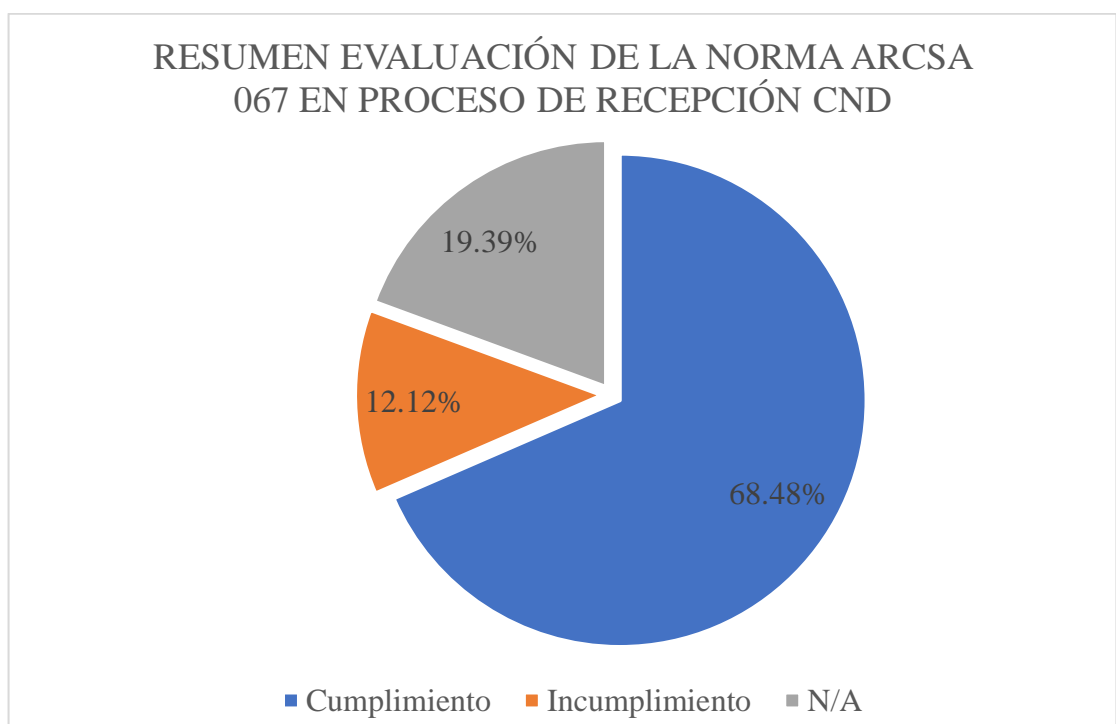


Figura 10: Resultados revisión inicial de cumplimiento de requerimientos

Fuente: Lista de diagnóstico Mega Santamaria S.A

Elaborado por: La Investigadora

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la revisión inicial como se muestra en la figura 10, el porcentaje de cumplimiento es del 68,48%, indicando que el proceso de recepción de verduras y legumbres es aceptable. Sin embargo, se puede evidenciar que debido a las inconformidades que presentan varios de los requerimientos son por la falta de documentación que detalle cada actividad que se realiza en la recepción de verduras y legumbres, la falta de registros que verifiquen

el cumplimiento, falta de manuales e instructivos de las operaciones para la manipulación correcta y adecuada de estos alimentos, por estos motivos se revelan puntuaciones muy bajas.

Orden de priorización de acciones correctivas.

Basado en el diagnóstico inicial y resultados de la tabla 8 se procede a analizar el incumplimiento por ámbito de aplicación (Requisitos), para identificar los principales problemas a través de un diagrama de Pareto y de esta forma priorizar de las acciones correctivas Como se muestra en la tabla 9.

Tabla 9: Priorización de acciones correctivas.

REQUISITOS	Incumplimiento	Porcentaje	Acumulado	Porcentaje Acumulado
Almacenamiento, Distribución, Transporte, y Comercialización	8	40,00%	8	40,00%
Control de calidad	4	20,00%	12	60,00%
Equipos y Utensilios	2	10,00%	14	70,00%
Materias Primas e Insumos	2	10,00%	16	80,00%
Operaciones de producción	2	10,00%	18	90,00%
Instalaciones y Requisitos de las BPM	1	5,00%	19	95,00%
Requisitos Higiénicos de Fabricación	1	5,00%	20	100,00%
Envasado y Etiquetado	0	0,00%	20	100,00%
TOTAL	20	100%		

Fuente: Lista auditoría diagnóstico Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Luego de haber obtenido las frecuencias se grafica el diagrama de Pareto como se muestra en la figura 11.

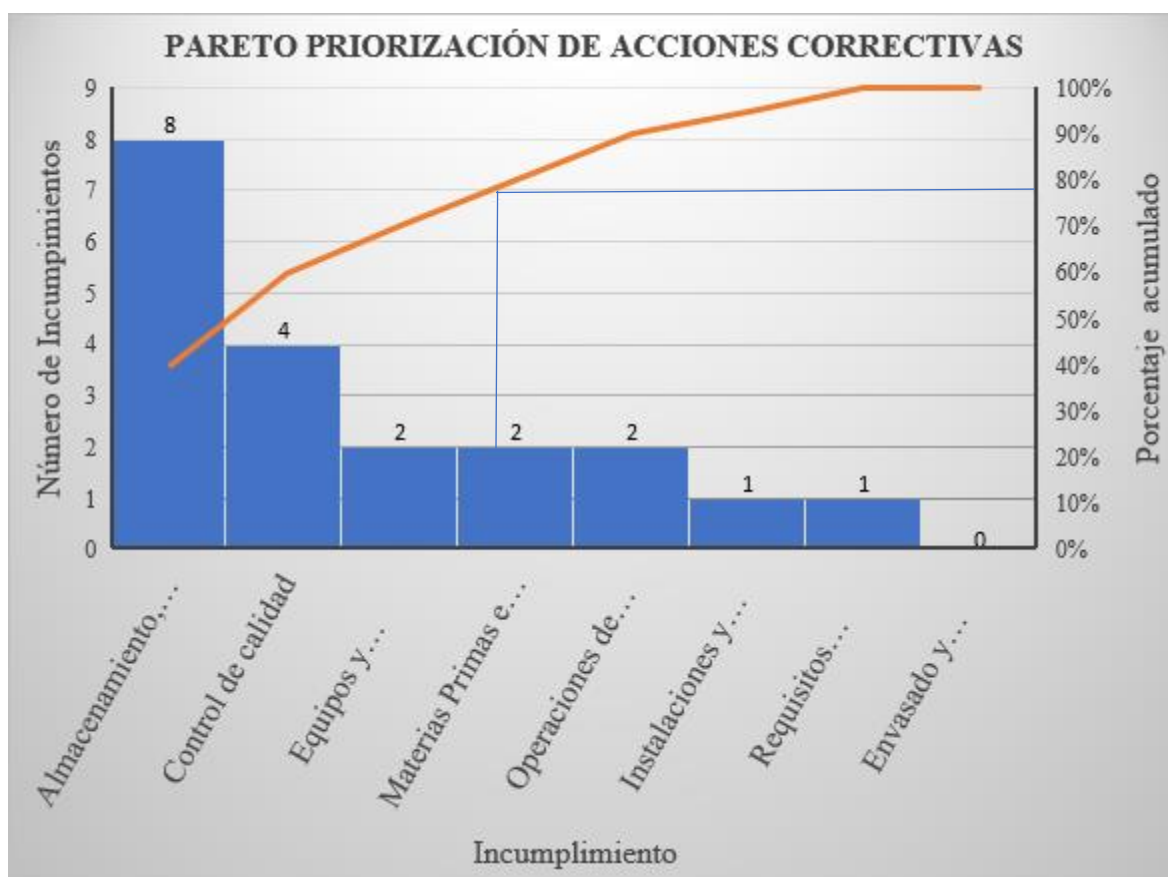


Figura 11: Diagrama de Pareto Priorización de acciones correctivas.

Fuente: Lista de diagnóstico Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Como se puede observar en la figura 11; el almacenamiento, Distribución, Transporte, y Comercialización; Control de Calidad; Equipos y Utensilios; Materias Primas e Insumos, son el 80% de los problemas que afectan al cumplimiento de la Normativa Técnica Sanitaria, por esta razón es necesario aplicar las mejoras y correcciones a estos cuatro requerimientos, para esto se debe revisar cada artículo que conforman los requisitos y presentar sugerencias de mejora mediante la elaboración del manual de procesos.

Diagnóstico de Recepción de verduras y legumbres.

Para la recepción de verduras y legumbres actualmente este proceso, no cuenta con la documentación necesaria para verificar BPM's del transporte en que llegan los productos.

Actualmente los pallets utilizados en el despacho, almacenamiento de verduras y legumbres están fabricados de madera, sin embargo, debido a que este es un material poroso es más difícil de desinfectar y si estos entran en contacto con alimentos que estén mojados, estos se vuelven más vulnerables para el desarrollo de moho, ocasionando posible contaminación de los alimentos que estén en contacto directo con el pallet.

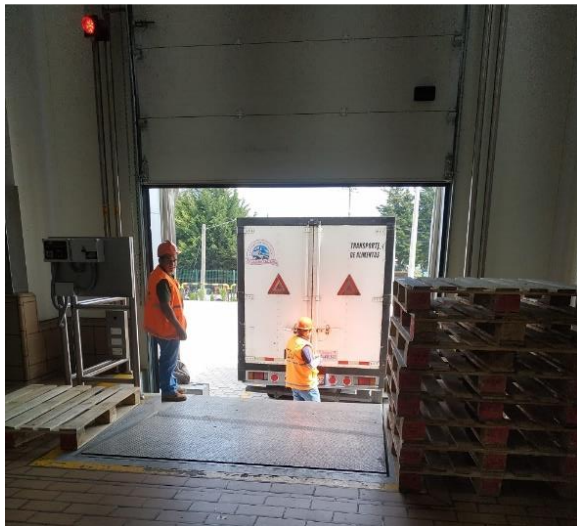


Figura 12: Ingreso de Transporte a compuerta de recepción

Fuente: Observación directa

Elaborado por: La Investigadora

Proceso de recepción de verduras y legumbres.

1. Validar documentación del proveedor.
2. Descargar productos autorizados.
3. Inspeccionar productos.
4. Generar lotes imprimir y colocar en el producto.
5. Paletizar productos y autorizar el ingreso de mercadería a cámaras de almacenamiento.

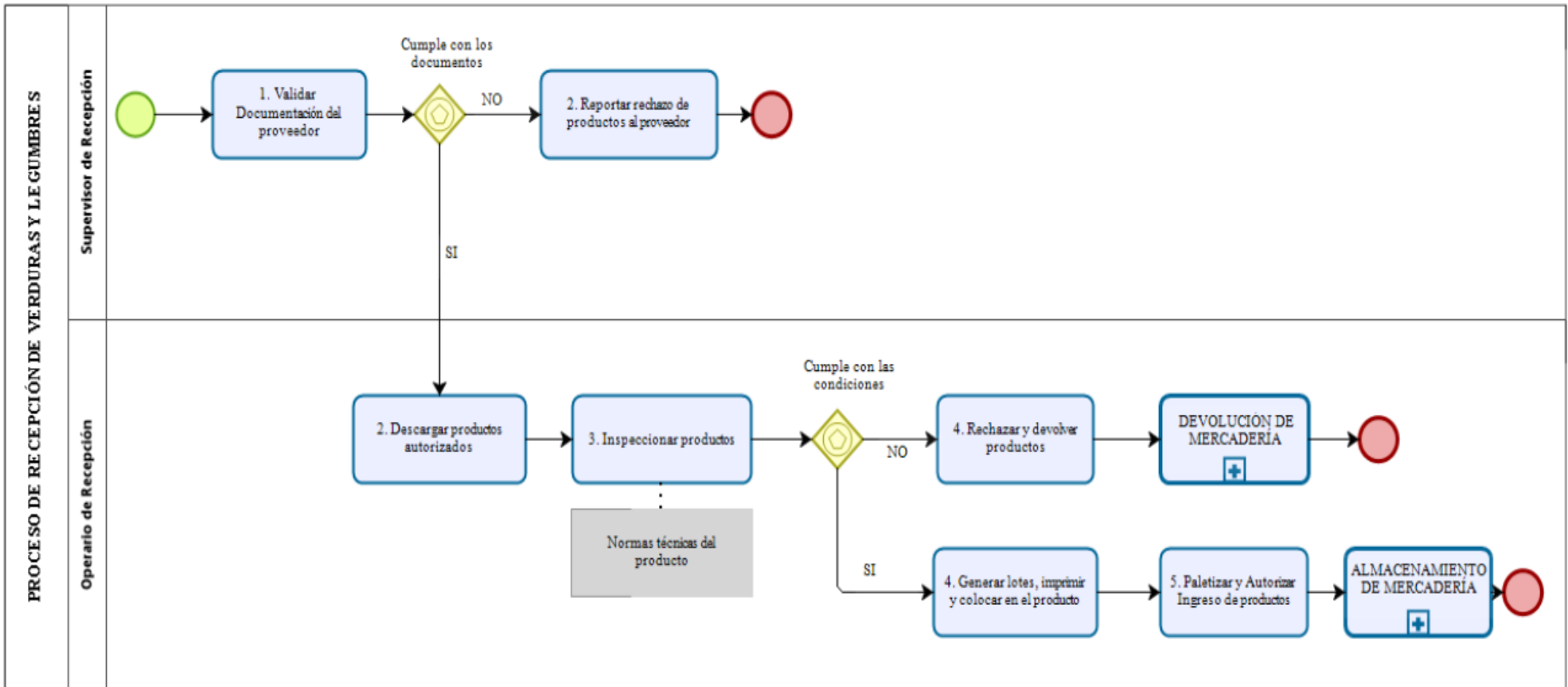


Figura 13: Diagrama de Flujo recepción de productos.

Fuente: Observación directa.

Elaborado por: La Investigadora.

Diagnóstico de Proceso de Control de calidad.

La inspección de calidad en recepción de verduras y legumbres se realiza al 100%, se valida producto por producto de cada lote y de cada proveedor, este proceso únicamente está basado en la experticia de los operarios y bajo el uso de Normas técnicas de calidad desarrolladas por el área, es decir no tienen un plan de muestreo establecido para analizar dichos productos, dando como resultado aceptación de productos con fallos o rechazos de productos de buena calidad, debido a la subjetividad del operario en recepción, provocando en muchas ocasiones desabasteciendo a sucursales por la falta de productos.



Figura 14: Inspección de Calidad de Verduras y Legumbres.

Fuente: Observación directa.

Elaborado por: La Investigadora.

Proceso de control de calidad de verduras y legumbres.

1. Verificar las condiciones de transporte que deben estar debidamente limpio y libre de plagas el proveedor debe presentarse con los respectivos EPPS.
2. Validar parámetros de calidad (Cumplimiento de características organolépticas) descritas en las “Normas Técnicas del Producto”.
3. Autorizar ingreso.

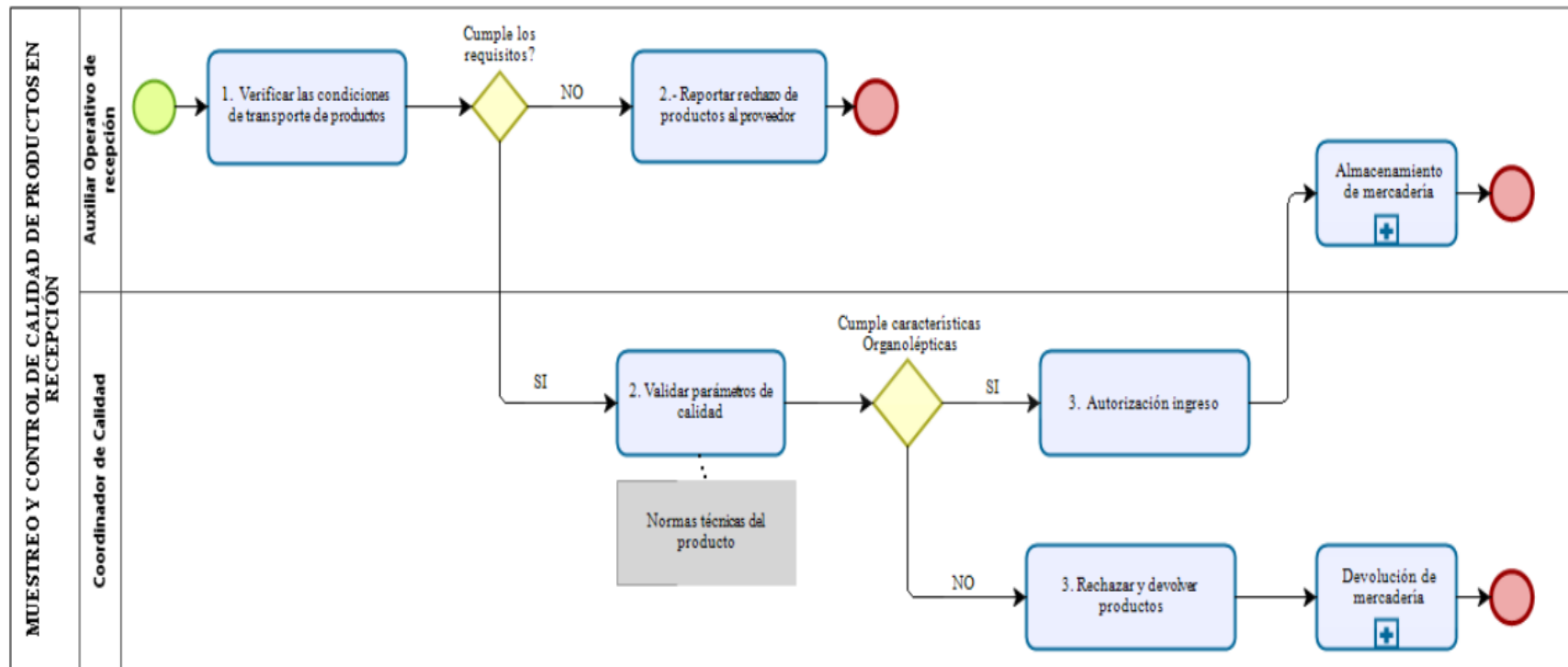


Figura 15: Diagrama de flujo Control de Calidad productos en recepción.

Fuente: Observación directa.

Elaborado por: La Investigadora.

Diagnóstico de Normas y fichas técnicas del producto.

Actualmente el área de calidad de Mega Santamaria S. A. desarrollo normas y fichas técnicas con las respectivas especificaciones de cada verdura o legumbre para ser recibidas y aceptadas como producto de calidad en el Centro Nacional de Distribución, aquellas especificaciones colocadas en el documento deberán ser verificadas en cada uno de los despachos de acuerdo al tipo de verdura o legumbre (Ver Anexo 3 y Anexo 4).

Lista de verduras y legumbres receptadas en el Centro Nacional de Distribución.

Actualmente Mega Santamaria S.A., tiene gran cantidad de proveedores que despachan diferentes tipos de productos, el centro de Nacional de Distribución recepta 60 tipos de productos entre verduras y legumbres ya sean por Kg (al granel) o en unidades en distintas presentaciones.

El siguiente listado muestra productos que son considerados como verduras y legumbres por Mega Santamaria S.A.

Tabla 10: Tipos de Verduras y Legumbres receptados

TIPOS DE VEDURAS Y LEGUMBRES RECEPCTADAS			
1	ACHOCCHA KG.	31	HABA CON CASCARA KG.
2	AJI KG.	32	HABA PELADA KG.
3	AJO CASCARA KG.	33	JENGIBRE KG.
4	AJO KG.	34	LECHUGA CRIOLLA 2X1 LIQUIDACION OFERTA
5	ALCACHOFA KG.	35	LECHUGA UN.
6	APIO ATADO	36	MELLOCO KG.
7	ARVEJA KG.	37	NABO CHINO UN.
8	BERENJENA KG.	38	PALMITO ENTERO UN.
9	BROCOLI 2X1 LIQ/OFFERTA	39	PAPA CHOLA GRANEL KG.
10	BROCOLI UN.	40	PAPANABO KG.
11	CAMOTE DULCE KG.	41	PEPINILLO KG.
12	CEBOLLA BLANCA CON TIERRA UN.	42	PIMIENTO AMARILLO KG.
13	CEBOLLA BLANCA ENFUNDADA UN.	43	PIMIENTO ROJO/VERDE KG.
14	CEBOLLA BLANCA MALLA UN	44	PIMIENTO VERDE KG.
15	CEBOLLA PERLA KG.	45	RABANO ATADO
16	CEBOLLA PUERRO UN.	46	REMOLACHA KG.

Tabla 10: Continuación

TIPOS DE VEDURAS Y LEGUMBRES RECEPCTADAS

17	CEBOLLA ROJA KG.	47	ROMANEZCO UN.
18	CHOCHO KG.	48	SABILA KG.
19	CHOCLO DESGRANADO BLANCO KG.	49	SAMBO KG.
20	CHOCLO UN.	50	TOMATE RIÑON KG.
21	COL BLANCA MITAD	51	VAINITA KG.
22	COL BLANCA UN.	52	VERDURAS AL GRANEL
23	COL MORADA MITAD	53	YUCA KG.
24	COL MORADA UN.	54	YUCA PARAFINADA KG
25	COLIFLOR 2X1 LIQUIDACION OFERTA UN.	55	ZANAHORIA AMARILLA KG.
26	COLIFLOR UN.	56	ZANAHORIA BLANCA KG.
27	ESPARRAGO KG.	57	ZAPALLO BARBARA KG.
28	ESPINACA KG.	58	ZAPALLO KG.
29	FREJOL BLANCO KG.	59	ZUCCHINI AMARILLO KG.
30	FREJOL ROJO (BOLA) KG.	60	ZUCCHINI/CALABACIN KG.

Fuente: Supermercados Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Diagnóstico de fallos por calidad más comunes en verduras y legumbres.

Luego de una recopilación de incidencias y fallos de calidad diarios desde el día 2 de enero del 2020 hasta 31 de mayo del 2020, se detalló las incidencias presentadas por fallos de calidad más comunes en verduras y legumbres que son receptadas en el Centro Nacional de Distribución. (Ver Anexo 12)

Tabla 11: Fallos de Calidad en Verduras y Legumbres.

TIPO DE FALLO DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN DE FALLO
Madurez establecida	Madurez diferente a la establecido en NTC
Peso	Peso inferior / superior al establecido en NTC
Deshidratados	Sin síntomas de deshidratación (la corteza arrugada).
Con pudrición	Sin indicio de pudrición y contaminación por hongos o bacterias.
Producto mal etiquetado	Producto sin etiqueta, etiquetas cambiadas o sin fechas de caducidad
Contenido por gaveta	Unidades / Peso inferior al establecido

Tabla 11: Continuación.

TIPO DE FALLO DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN DE FALLO
Con materiales extraños	Estar exentos de materiales extraños (tierra, lodo, ceniza, látex de la misma fruta, agroquímicos, estiércol).
Diámetro	Diámetro inferior al establecido.
Con daños	Sin daños producidos por insectos.
Con magulladuras	Sin magulladuras causadas por golpes.
Longitud	Longitud inferior a la establecido.
Amorfa, con deformidades	Forma habitual del producto, sin deformidades
Con exceso de humedad	Libres de humedad externa anormal producida por el mal manejo en las etapas postcosecha.
Con heridas	Sin heridas cicatrizadas.
Con insectos	Sin presencia de insectos.
Blando	Textura: Consistencia firme al tacto.
Con cortaduras	No deben presentar cortaduras, rajaduras ni raspones.
Dañados o mordidos	Deben estar sanos (libres de síntomas de ataques de virus, roedores).
Con olores extraños	Exentos de cualquier olor extraño.

Fuente: Observación directa.

Elaborado por: La Investigadora.

Tipos de fallo de calidad que inciden en la calidad de recepción de verduras y legumbres.

Obtenidas el número incidencias por cada tipo de fallo se procede a analizar cuales fallos son los que más influyen en la calidad de recepción de verduras y legumbres, mediante un diagrama de Pareto.

Tabla 12: Frecuencia Calculada por tipo de fallo de calidad.

TIPO DE FALLO DE CALIDAD	N° de fallos	% Fallos	Acumulado	% Acumulado
Madurez establecida	71	24%	71	24%
Peso	44	15%	115	40%
Deshidratados	32	11%	147	51%
Con pudrición	27	9%	174	60%
Producto mal etiquetado	24	8%	198	68%
Contenido por gaveta	20	7%	218	75%
Con materiales extraños	17	6%	235	81%
Diámetro	13	4%	248	86%
Con daños	11	4%	259	89%
Con magulladuras	5	2%	264	91%
Longitud	4	1%	268	92%
Amorfa, con deformidades	4	1%	272	94%
Con exceso de humedad	4	1%	276	95%
Con heridas	4	1%	280	97%
Con insectos	4	1%	284	98%
Blando	2	1%	286	99%
Con cortaduras	2	1%	288	99%
Dañados o mordidos	1	0%	289	100%
Con olores extraños	1	0%	290	100%
TOTAL	290	100%		

Fuente: Registro de incidencias de calidad diarias Supermercados Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Con la frecuencia obtenida en la tabla 12, se procede a realizar el diagrama de Pareto, que muestra la figura.

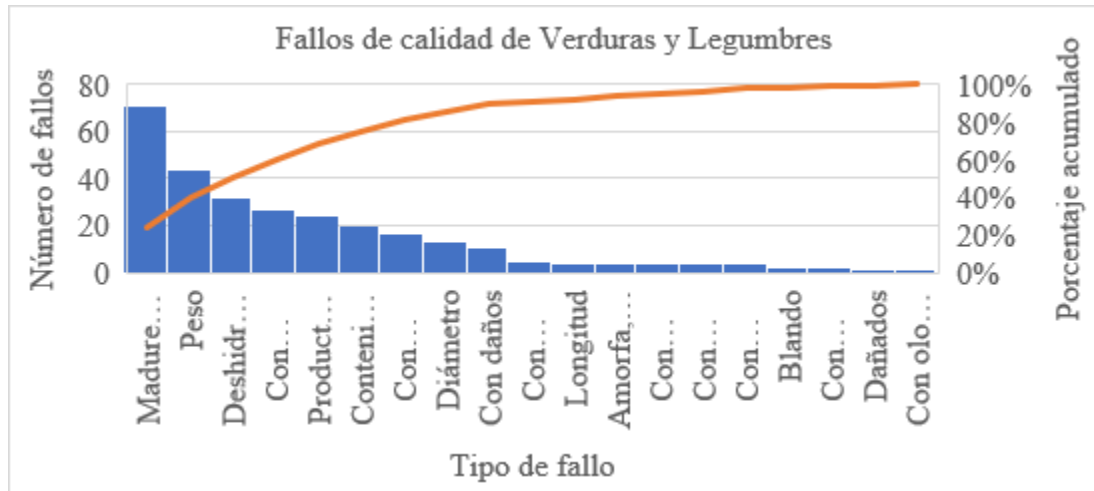


Figura 16: Diagrama de Pareto Fallos de Calidad de verduras y legumbres.

Fuente: Registro de incidencias de calidad diarias Supermercados Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Como se observa en el diagrama de Pareto, la madurez, peso, deshidratación, pudrición, producto mal etiquetado y contenido por gavetas son el 80% de los problemas que inciden mayormente en la mala calidad de verduras y legumbres receptados en el centro nacional de distribución, siendo estos los principales puntos en donde se deberá priorizar las acciones de mejora sin dejar de lado los demás fallos que si bien no son causan mucho impacto, es necesario analizarlos para presentar sugerencias de mejora.

Área de estudio.

Dominio: Tecnología y Sociedad.

Línea de Investigación: Empresarialidad y Productividad.

Campo: Ingeniería Industrial.

Área: Gestión de Calidad.

Aspectos: Buenas prácticas de manufactura.

Objetivo de estudio: Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.

Periodo de Análisis: Enero- Agosto 2020.

Modelo operativo.

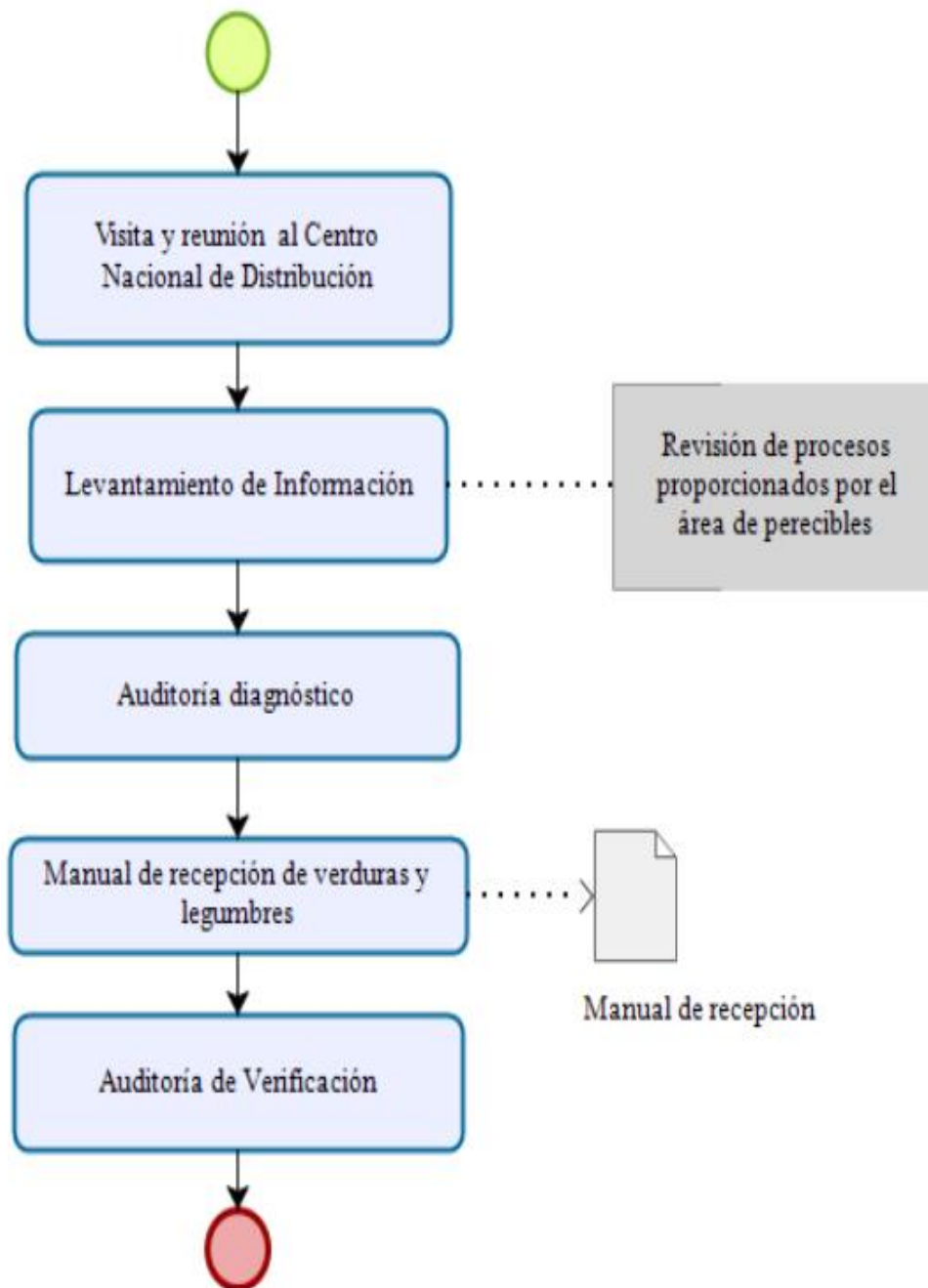


Figura 17: Modelo Operativo.

Fuente: La investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

Tabla 13: Desarrollo de Modelo Operativo.

Desarrollo del Modelo Operativo de la Investigación					
Componente	Objeto	Actividades	Responsable	Recursos	Ubicación
Visita y reunión en el Centro Nacional de Distribución.	Utilizar herramientas de investigación para identificar las mejoras del proceso de recepción.	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de Inicio. • Identificar posibles mejoras del proceso. 	Estudiante/ Analista de Calidad/ Coordinador de procesos y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> • CAPITULO I • CAPITULO II
Levantamiento de Información	Identificar etapas y actividades específicas del proceso de recepción y control de calidad de verduras y legumbres.	<ul style="list-style-type: none"> • Observar el proceso de recepción. • Observar el proceso de control de calidad. 	Estudiante/ Supervisor de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de históricos. • Informes de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • CAÍTULO II

Tabla 13: Continuación.

Desarrollo del Modelo Operativo de la Investigación					
Componente	Objeto	Actividades	Responsable	Recursos	Ubicación
Auditoría diagnóstica	Evaluar el proceso de recepción de verduras y legumbres de acuerdo a los requisitos de la normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG. • Reuniones de revisión. 	Estudiante/ Analista de calidad / Coordinador de procesos y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • CAPÍTULO II
Manual de procesos de recepción de verduras y legumbres.	Diseñar un manual de procesos para la mejora de la calidad en recepción de verduras y legumbres.	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información. • Reuniones de revisión. • Aprobación de documentos. 	Estudiante/ Analista de calidad / Coordinador de procesos y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos. • Registros. • Instructivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • CAPITULO III

Tabla 13: Continuación.

Desarrollo del Modelo Operativo de la Investigación					
Componente	Objeto	Actividades	Responsable	Recursos	Ubicación
Auditoría de verificación	Determinar el indicador de cumplimiento final de la normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de revisión • Auditoria de cumplimiento. • Validar cumplimiento. 	Estudiante/ Analista de calidad / Coordinador de procesos y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Lista de verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • CAPITULO III • CAPITULO IV

Fuente: La Investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Desarrollo de la propuesta.

En este capítulo, se evidencia el desarrollo de la propuesta metodológica que tiene como sustento el diseño de un manual de procedimientos, para la mejora de calidad en recepción de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A., documentación que será útil para la organización; así como también para el personal administrativo y operativo encargado de realizar la recepción de verduras y legumbres, logrando alcanzar la mejora de calidad de estos productos que son receptados en el Centro Nacional de Distribución.

Política de confidencialidad de Mega Santamaria S.A.

- ❖ Mega Santamaria S.A. para evitar cualquier afectación a la confidencialidad de la información y el manejo de calidad en sus productos como: Verduras y legumbres ha proporcionado únicamente datos estrictamente necesarios y precisos para el desarrollo de este manual.

- ❖ Este Manual forma parte del área de Procesos y Proyectos de la organización, es necesario el compromiso de todos los colaboradores tanto administrativos como operativos que laboran en el Centro Nacional de Distribución de MSM, cuidar la información proporcionada

en los distintos documentos y, por lo tanto, se prohíbe su reproducción total o parcial del mismo.

Datos de contacto de la empresa.

Tabla 14: Datos de contacto de la empresa.

Nombre Comercial:	“Supermercados Mega Santamaria”
Razón Social:	Mega Santamaria S.A.
Sector:	El autoservicio, compra venta de mercadería en general al por mayor y menor, de abastos, perecibles, etc.
Calificación:	Supermercado
RUC:	1792060346001
Representante legal:	Ing. Barrera Pastrano Sandra Maritza
Responsable de Calidad:	Ing. Gabriel López
Responsable de I+D	Ing. Álvaro Larrea
Dirección:	Pichincha -Quito, sector Iñaquito, calle Villalengua N38-17, Edif. Santa María, frente al mercado de Iñaquito
Teléfonos:	0991900156/ 022447656

Fuente: Supermercados Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Dirección Centro Nacional de Distribución:

Ubicado en Machachi, Panamericana Sur E-25, San Alfonso, planta baja.



Figura 18: Ubicación geográfica CND.

Fuente: Google maps Satelital.

Elaborado por: La Investigadora.

El manual de procedimientos de recepción de verduras y legumbres es elaborado bajo el modelo de la documentación existente de la empresa y la Norma técnica ARCSA-DE-067-2015-GGG destinada para establecimiento de distribución de alimentos, solventando las inconformidades encontradas en la auditoría de diagnóstico basada en la lista de verificación inicial de la misma (Ver Anexo 11).

El manual está estructurado bajo los siguientes puntos que se muestran a continuación:

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA
6. PROVEEDORES
7. PRODUCTOS
8. DESARROLLO DEL MANUAL

- PROCEDIMIENTO (POE)
 - INSTRUCTIVO
9. ANEXOS

- Registros
- Informes

Es importante aclarar que, para el diseño del manual, la sección de Anexos está conformada por: Registros e informes que son de utilidad para el desarrollo de cada documento del siguiente Manual.

Nota:

En los anexos de la investigación se pueden evidenciar las Fichas y Normas Técnicas del producto respectivamente, documento que ha sido desarrollado por la organización junto con los respectivos acuerdos con proveedores y ha sido ente referencial para el desarrollo de este Manual.

Estructura de la documentación.

Este manual se realiza en base al diseño de documentos existentes en la empresa y su estructura se la detalla en la siguiente tabla.

Tabla 15: Siglas de la documentación.

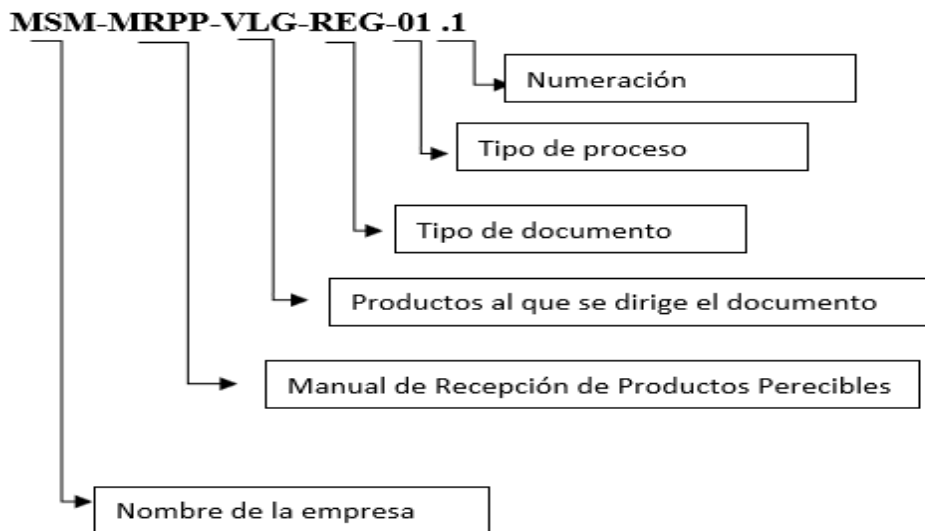
TIPOS DE DOCUMENTOS	
Procedimiento operativo estándar	POE
Instructivos	INS
Registros	REG
Informes	INF

Fuente: Supermercados MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

Codificación.

Consiste en designar una numeración consecutiva para gestionar los distintos departamentos, proyectos y servicios que ofrece la organización.



- Las siglas MMRPP es la abreviatura de “Manual de Recepción de Productos Perecibles” área donde se evidenciará la aplicación del manual.
- La numeración se utiliza en registros e informes donde indica el número de orden y secuencia jerárquica del documento.
- Productos al que se dirige cada documento del manual se clasifican de la siguiente forma:

Tabla 16: Clasificación de productos.

PRODUCTOS	SIGLAS
Verduras y legumbres en general	VLG
Verduras y legumbres al granel o en kilogramos	VLKG
Verduras y legumbres en unidades	VLUN

Fuente: Supermercados MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

- La recepción de verduras y legumbres se clasifican en tres procesos que se describen a continuación:

Tabla 17 Tipo de proceso.

PROCESO	CÓDIGO
Direccionamiento estratégico	00
Recepción	01
Muestreo	02
Control de Calidad	03

Fuente: Supermercados MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

Encabezado.

1	2	
3		
4		
5		
6	7	9
	8	

(1) Logotipo de la empresa.

(2) Nombre de la empresa.

(3) Macroproceso.

(4) Proceso.

(5) Tipo de documento: Procedimiento/ Instructivo.

(6) Código del documento de acuerdo a la consignación anterior.

(7) Fecha de emisión.

(8) Versión del documento.

(9) Número de páginas. El documento será numerado de acuerdo al número de páginas que le corresponde, es decir la primera página llevara el número 1 y así sucesivamente.

La presente propuesta metodológica **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES”** se desarrolla de forma completa en el ANEXO 2.

A continuación, se detalla un ejemplo de la documentación elaborada en el manual como es: un procedimiento, un instructivo, registros, e informe el cual ha sido extraído del **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES”**



SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A.
CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS			
Versión	Responsable	Descripción de la modificación	Fecha de emisión
0		Versión Inicial	
01			

	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD			
	Cargo	Nombre	Fecha	Firma
Elaborado por		Wendy Alvarez		
Revisado por		Ing. Jacqueline Villacís Mgs.		
Aprobado por	Coord. Procesos y Proyectos	Ing. Nathaly Ruiz		

QUITO, DICIEMBRE 2020.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión: Versión:		Página:	11 de 74

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	12 de 74
		Versión:			

OBJETIVO


Recibir verduras y legumbres en el Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A, que cumplan las especificaciones de calidad e inocuidad propias del proceso, para garantizar el abastecimiento adecuado de productos hacia los distintos puntos de venta

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las operaciones en recepción de verduras y legumbres que ingresen al Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.

TERMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Productos Perecibles:** Son alimentos en su estado natural o procesados que dependiendo del caso requieren condiciones ambientales como temperatura de refrigeración, congelación, humedad relativa y presión para su conservación y que, por su composición, características fisicoquímicas y biológicas pueden experimentar alteraciones de diversa naturaleza en un tiempo determinado, por efecto de microorganismos como hongos y bacterias. Dentro de este grupo se encuentran: verduras, legumbres, frutas, carnes, embutidos, mariscos, lácteos, productos congelados, masas, preparados, aderezos y encurtidos.
- ❖ **Verduras:** Considerados como cualquier parte comestible de las plantas que poseen hojas generalmente de color verde, entre estos pueden ser: hojas, tallos, raíces, bulbos, tubérculos y fruto.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	13 de 74
		Versión:			

- ❖ **Legumbres:** Considerados como todos los granos que salen de vainas, es decir son las semillas de plantas leguminosas, entre estas están: arvejas, frijoles, lentejas, habas, etc.
- ❖ **Tubérculo:** Es la parte ensanchada de una raíz o de un tallo subterráneo donde la planta almacena nutrientes. La papa, camote, zanahoria o yuca son algunos de los principales tubérculos que se consumen como alimento.

RESPONSABLES

- ❖ **Seguridad:** Vigilar y comunicar la llegada de proveedores a sus respectivas áreas
- ❖ **Coordinador de operaciones perecibles:** Velar por la correcta aplicación de manuales, instructivos y registros, informar las novedades e inconformidades existentes en el proceso de recepción.
- ❖ **Supervisor de recepción:** Velar por el cumplimiento del presente procedimiento, resolver incidencias que no permitan a los operarios realizar su trabajo, recibir y revisar información de los operarios, así como registros que han sido elaborados en el proceso de recepción
- ❖ **Operario de recepción:** Realizar las actividades detalladas en este procedimiento, tener claras todas las actividades a realizar en el área de recepción, reportar deficiencias y proponer mejoras, apoyo con la documentación necesaria para la correcta recepción de productos.

GENERALIDADES

Cuidados previos a la recepción

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	14 de 74
		Versión:			

- ✓ Los andenes destinados a la recepción de verduras y legumbres deben estar completamente limpios antes, durante y después de la recepción de estos productos.
- ✓ Los andenes de recepción deben ser hermetizados completamente con las mangas inflables (de forma manual por parte del personal), antes de recibir los productos, evitando la pérdida de la cadena de frío entre los bordes y las mangas y así prevenir una posible contaminación cruzada.

Condiciones del transporte

- ✓ Los vehículos destinados al transporte de alimentos deben ser de uso exclusivo de esta actividad y contar con permiso de transporte de alimentos
- ✓ Se prohíbe el transporte de productos alimenticios en vehículos con químicos, detergentes, gasolina, diésel, cualquier tipo de combustible o mercadería que pueda provocar contaminación de origen químico.
- ✓ El transporte debe estar limpio, sin materiales ajenos al producto transportado, sin indicios ni presencia de plagas (insectos, roedores, etc.).
- ✓ Todos los vehículos destinados al transporte de alimentos serán adecuados en la parte interior, contruidos de materiales apropiados y de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima. Los materiales no deberán ser tóxicos, serán de materiales de fácil limpieza y no deberán transferir sustancias a los alimentos ni tener efectos perjudiciales en los mismos.
- ✓ El vehículo que transporte alimentos que requieran mantener condiciones de refrigeración o congelación debe contar con un sistema de control de temperatura en óptimas condiciones de funcionamiento.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	15 de 74
		Versión:			

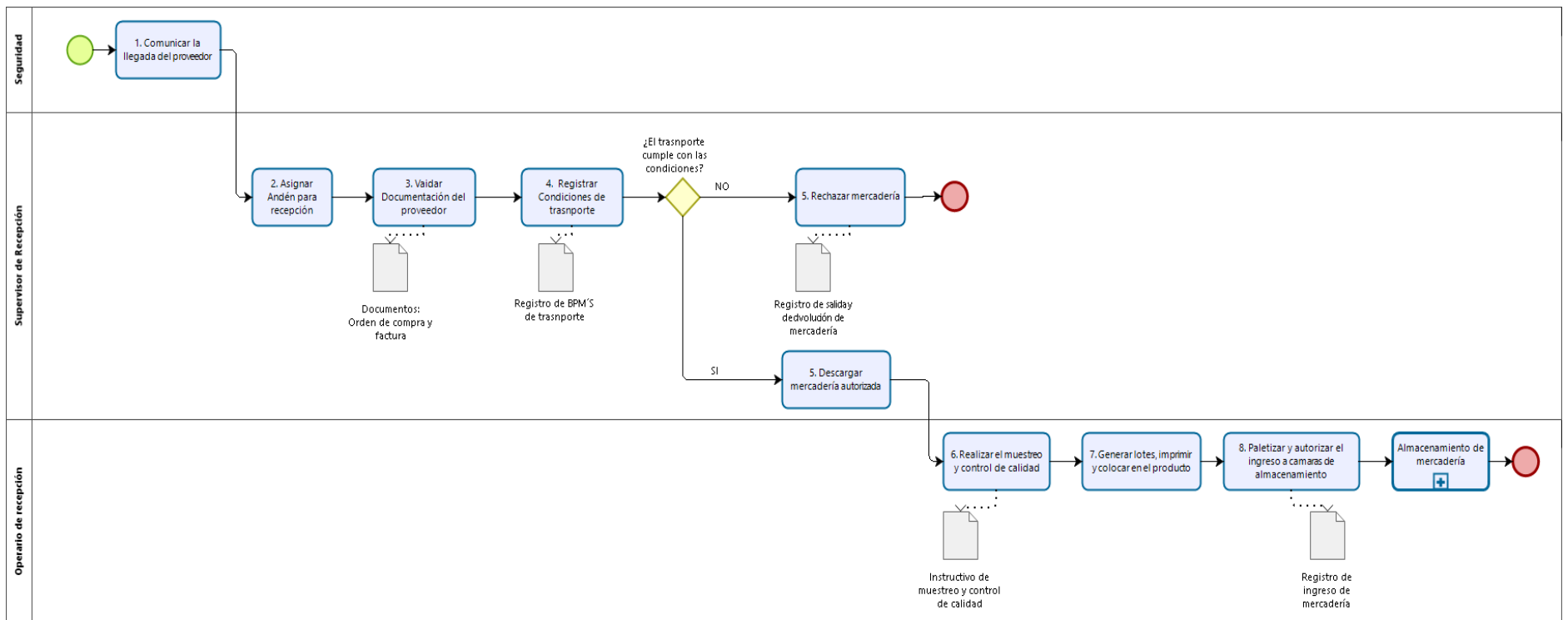
- ✓ Los parámetros de transporte descritos anteriormente deberán cumplirse obligatoriamente caso contrario deberán ser reportados y rechazados.

Equipos y utensilios

- ✓ Es recomendable el uso de pallets y gavetas de materiales que no presenten riesgo de contaminación cruzada, ya que permiten su fácil limpieza evitando la acumulación de hongos o microorganismos.
- ✓ Los pallets y gavetas de plástico son los más óptimos y seguros de usar debido a que no presentan clavos o astillas.
- ✓ Los utensilios como pallets y gavetas de plástico destinados al transporte de alimento pueden utilizar en todas las condiciones climáticas sin problemas de contaminación cruzada.

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	16 de 74
		Versión:			

FLUJOGRAMA



	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES			
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página: 17 de 74
		Versión:		

DIAGRAMA SIPOC

S	I	P	O	C
Seguridad	Solicitud de ingreso del proveedor	1. Comunicar la llegada del proveedor al área de recepción	Autorización de ingreso del proveedor	Proveedor
Supervisor de Recepción Proveedor	Autorización de ingreso Mercadería por receptor	2. Asignar andén para recepción de productos	Número de andén para descarga de productos	Proveedor
Proveedor	Mercadería por receptor Orden de compra Factura	3. Validar documentación del proveedor. Nota: El proveedor debe presentar la orden de compra junto con la factura correspondiente	Documentación validada y completa	Supervisor de Recepción
Supervisor de Recepción Proveedor	Documentación validada Mercadería por receptor	4. Registrar condiciones de transporte Nota: Si las condiciones no se cumplen, el Supervisor debe emitir un reporte al Coordinador de Operaciones Perecibles solicitando autorización para recibir o rechazar los lotes de mercadería	Registro BPM'S de transporte Autorización de descarga del producto	Operario de Recepción
Operario de Recepción	Mercadería por receptor	5. Descargar productos autorizados	Registro de recepción de productos Mercadería receptada	Operario de Recepción Supervisor de Recepción
Operario de Recepción Supervisor de Recepción	Registro de recepción de productos Instructivo de plan de muestreo de productos	6. Realizar el muestreo y Control de Calidad	Registro de recepción de productos	Coordinador de Calidad
Operario de Recepción	Registro de recepción de productos Productos aceptados	7. Generar lotes, imprimir y colocar en el producto Nota: Los lotes serán impresos por cada tipo de producto	Registro de recepción de productos Lotes de productos registrados	Supervisor de Recepción
Operario de Recepción	Registro de recepción de productos Lotes de productos registrados	8. Paletizar y autorizar el ingreso de la mercadería a cámaras de almacenamiento	Registro de recepción de productos	Operario de recepción Almacenamiento de mercadería

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión: Versión:		Página:	18 de 74

DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Ubicación
MSM-MRPP-VLG-REG-01.1	Registro BPM'S de transporte	Registro	CND
MSM-MRPP-VLG-REG-01.2	Registro diario de recepción de productos	Registro	CND
MSM-MRPP-VLKG-INS 02.1	Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel	Instructivo	CND
MSM-MRPP-VLUN-INS 02.1	Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres en unidades	Instructivo	CND

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 01	F. emisión:		Página:	19 de 74
		Versión:			

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 01	F. emisión:		Página:	20 de 74
		Versión:			

EQUIPOS Y UTENSILLOS

- EPPS (casco, zapatos punta de acero, chaleco reflectivo)
- Vestimenta proporcionada por área de Seguridad y Salud Ocupacional de MSM
- Equipos de Bioseguridad (mascarilla, gafas o visores, guantes)
- Balanza
- Pallets de plástico
- Bandejas de plástico

RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

DESARROLLO

1. Comunicar la llegada del proveedor al área de recepción de productos perecibles (actividad realizada por el guardia de seguridad)
2. Asignar andén para recepción de verduras y legumbres
3. Validar la documentación del proveedor (orden de compra y factura correspondiente)

NOTA:


En caso de que el proveedor no cumpla con las condiciones del transporte el Supervisor de recepción debe emitir un informe **MSM-MRPP-VLG-INF 01.1** al Coordinador de Operaciones Perecibles solicitando autorización para recibir o rechazar los lotes de mercadería

4. Verificar y registrar las condiciones de transporte de acuerdo al registro **MSM-MRPP-VLG-REG-01.1**
5. Descargar las verduras y legumbres autorizadas previamente
6. Realizar el muestreo y control de calidad de acuerdo a los instructivos **MSM-MRPP-VLG-REG-02.1, MSM-MRPP-VLG-REG-03.1**

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 01	F. emisión:		Página:	21 de 74
		Versión:			

7. Generar lotes imprimir y colocar en el producto. Los lotes deben ser impresos por cada tipo de producto
8. Paletizar y autorizar el ingreso de la mercadería a cámaras de almacenamiento.

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE BPM'S DE TRANSPORTE.

	INFORME DE INCUMPLIMIENTO DE BPM'S DE TRANSPORTE	CÓDIGO	MSM-MRPP-VLG-INF 01.1	
		VERSIÓN		Página 1 de 1
DATOS INFORMATIVOS				
Proveedor:		Fecha:		
Detalle del caso:				
No.	Observación / Hallazgo	Posible causa	Acción correctiva	
EVIDENCIA DE LOS HALLAZGOS				
CONCLUSIONES				
RESPONSABLE				
Nombre:				
Firma:				

Resultados esperados.

Análisis e interpretación de resultados de auditoría de verificación de cumplimientos.

Mediante la auditoría de verificación de cumplimiento de la normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG aplicada en la recepción de verduras y legumbres, se vuelve a repetir el cálculo de cumplimiento de los 8 requisitos que conforma la norma, para identificar si con la aplicación de la propuesta de diseño de un manual de procedimientos se pudo aumentar el porcentaje de cumplimiento de estos requisitos.

Se debe considerar que la norma fue aplicada en su totalidad al proceso de recepción de verduras y legumbres donde gran parte se basa en la exigencia de documentación de los procedimientos y existen artículos que no son aplicables para esta área o procedimiento.

Análisis por ámbito de aplicación.

Tomando en cuenta la agrupación de los requisitos descritos en la Tabla 8 se aplica el mismo procedimiento de análisis de diagnóstico, se realiza la sumatoria de todos los ítems por ámbito de aplicación y se compara con los cumplimientos obligatorios de la normativa. Como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18: Cumplimiento de requisitos por ámbito de aplicación.

REQUISITOS	Cumplimiento	Incumplimiento	N/A	Cumplimientos obligatorios
Instalaciones y Requisitos de las BPM	50	1	8	59
Equipos y Utensilios	9	0	3	12
Requisitos Higiénicos de Fabricación	16	0	0	16
Materias Primas e Insumos	8	0	4	12
Operaciones de producción	12	1	8	21
Envasado y Etiquetado	10	0	3	13
Almacenamiento, Distribución, Transporte, y Comercialización	13	0	3	16
Control de calidad	13	0	3	16
TOTAL	131	2	32	165
PORCENTAJE	79,39%	1%	19%	100,0%

Fuente: Lista de verificación de Norma ARCSA-DE-067-2015-GGG.

Elaborado por: La Investigadora.

Una vez cumplidos los requisitos que fueron encontrados como inconformidad de acuerdo al 80% de los problemas que afectan al cumplimiento de la normativa la puntuación total de cumplimiento es de 131 puntos, comparados con los 165 puntos que corresponden a la norma como puntuación óptima de los cuales 32 no son aplicables, estos valores se los representa en porcentajes en el siguiente gráfico:

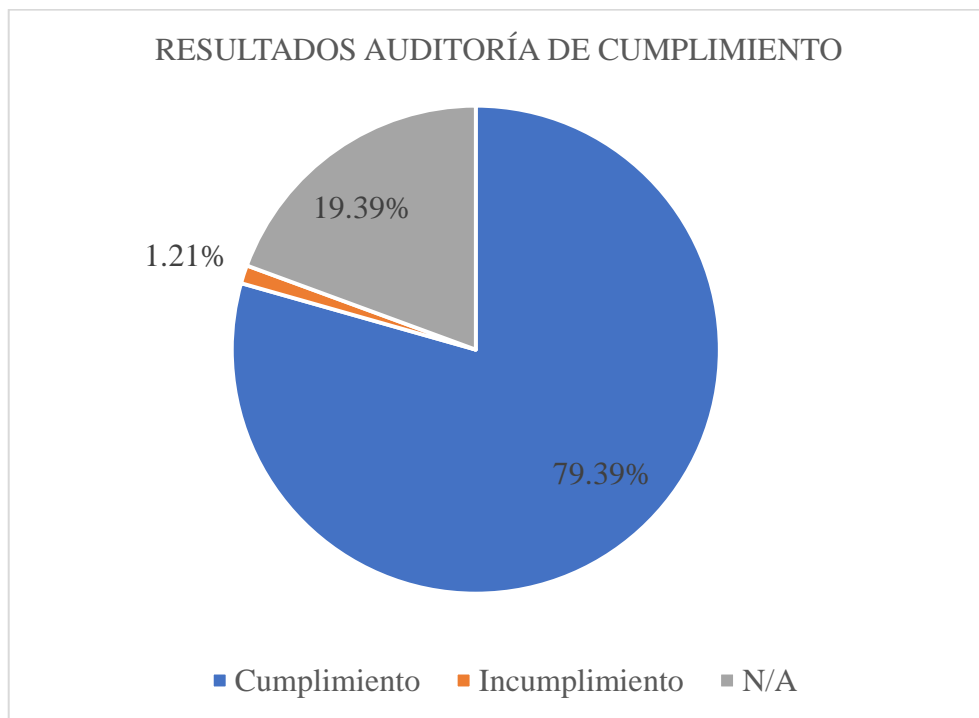


Figura 19: Resultados auditoría de verificación de cumplimientos.
Fuente: Lista de verificación de Norma ARCSA-DE-067-2015-GGG.
Elaborado por: La Investigadora.

Como se puede validar en la figura 19, una vez aplicado el manual de procedimientos se puede evidenciar un cumplimiento del 79,39% siendo este valorado en la escala descriptiva como procedimiento satisfactorio, a su vez se puede observar que las inconformidades únicamente representan el 1,21% donde se puede concluir que tan solo con la elaboración de la documentación requerida se puede llegar a impactar totalmente el cumplimiento de la Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG

Comparativa de resultados de diagnóstico y finales del diseño del manual de procedimientos.

Esta tabla comparativa muestra los porcentajes de cuanto fue el incremento antes y después de la elaboración del manual de procedimientos, a continuación, se muestra un análisis general de cumplimiento.

Tabla 19 Comparativa de resultados de auditoría diagnóstico - verificación

REQUISITOS	Porcentaje de Auditoría diagnóstico	Porcentaje de Auditoría de verificación de cumplimiento
Instalaciones y Requisitos de las BPM	98,04%	98,04%
Equipos y Utensilios	77,78%	100,00%
Requisitos Higiénicos de Fabricación	93,75%	100,00%
Materias Primas e Insumos	75,00%	100,00%
Operaciones de producción	84,62%	92,31%
Envasado y Etiquetado	100,00%	100,00%
Almacenamiento, Distribución, Transporte, y Comercialización	38,46%	100,00%
Control de calidad	69,23%	100,00%

Fuente: Lista de verificación de Norma ARCSA-DE-067-2015-GGG.

Elaborado por: La Investigadora.

Para un mejor entendimiento, es necesario la elaboración de un gráfico de barras donde se puede evidenciar de manera clara los progresos que se tuvo en cuanto al cumplimiento de requisitos por ámbito de aplicación.

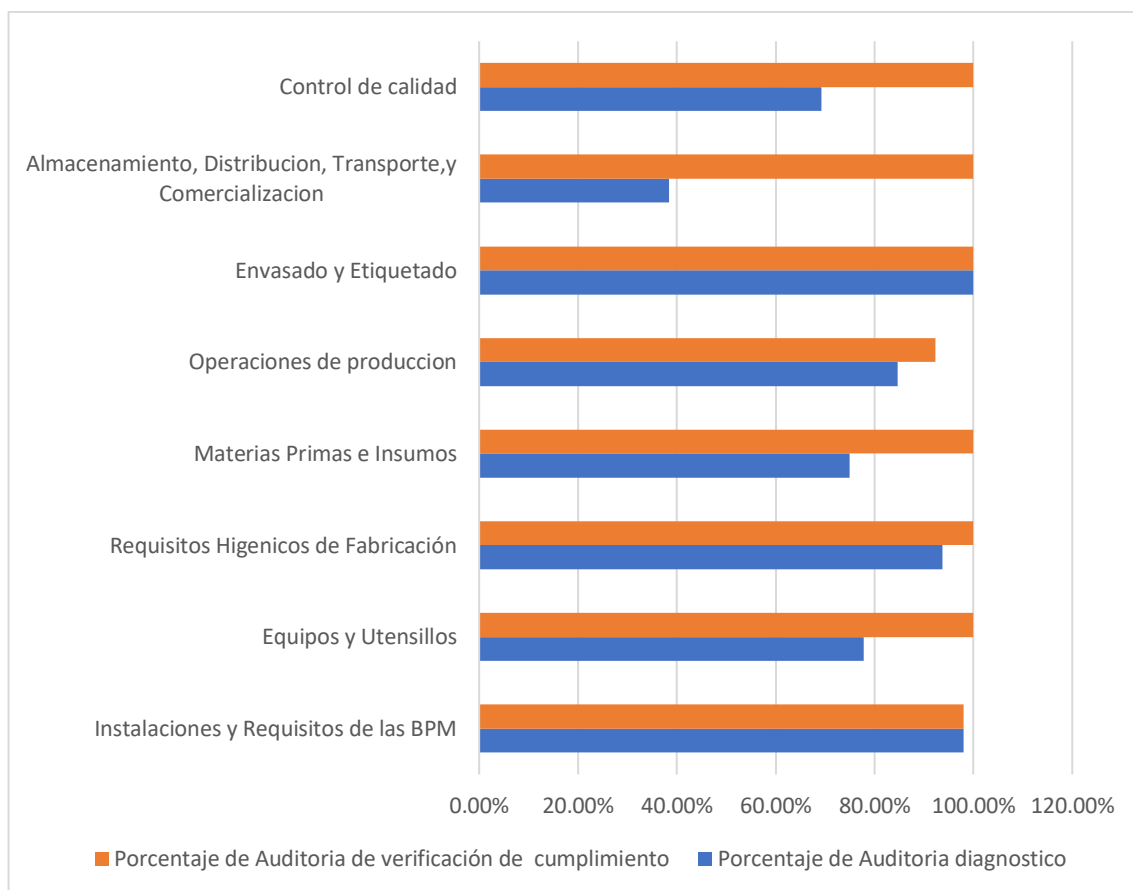


Figura 20 Comparación del cumplimiento final en porcentajes.

Fuente: Lista de verificación de Norma ARCSA-DE-067-2015-GGG.

Elaborado por: La Investigadora.

La realización del manual de procedimientos para la mejora de calidad en recepción de verduras y legumbres ha sido destinado a solucionar el 80% de los problemas nombrados como inconformidades, luego de su elaboración se puede observar fácilmente que ha generado un aumento considerable en el cumplimiento del ítem destinado a mejorar. Sin embargo, los ítems que no han tenido mejora son los que pertenecen al 20% de las causas que provocan las inconformidades de acuerdo a la Figura 10 Diagrama de Pareto priorización de acciones correctivas.

Diagnóstico final de la documentación.

Una vez realizado el procedimiento de comparación general de cumplimientos de la Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG, y considerando el ámbito de aplicación junto con la priorización de acciones correctivas, se describe a continuación la documentación que fue elaborada.

POE.

Se elaboraron 5 procedimientos operativos estandarizados de acuerdo a las necesidades del manual.

Tabla 20 Procedimientos elaborados para área de recepción de verduras y legumbres.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDAR (POE)
Procedimiento para la recepción de verduras y legumbres
Procedimiento Muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel
Procedimiento Muestreo de aceptación de verduras y legumbres en unidades
Procedimiento de control de calidad de verduras y legumbres
Procedimiento de control y calibración de balanzas

Fuente: Diagnóstico documentación POE Centro Nacional de Distribución de MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

INSTRUCTIVOS.

Se desarrollaron 5 instructivos para la correcta realización de actividades que impliquen estar en contacto con las verduras y legumbres receptadas.

Tabla 21 Instructivos elaborados para el área de recepción de verduras y legumbres.

INSTRUCTIVOS
Instructivo para la recepción de verduras y legumbres
Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel
Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel
Instructivo de clasificación de productos muestreados
Instructivo de manipulación de productos

Fuente: Diagnóstico documentación Centro Nacional de Distribución de MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

REGISTROS.

Se elaboraron 12 registros para el control y seguimiento de los procedimientos.

Tabla 22 Registros formulados para el área de recepción de verduras y legumbres.

REGISTROS
Registro BPM'S de transporte
Registro diario de recepción de productos
Registro de muestreo
Registro de control de calidad
Registro de aceptación y rechazo de lotes
Registro de seguimiento de fallos de calidad por proveedor
Registro de salida y devolución de mercadería
Registro calibración y control de balanzas
Registro análisis de control de calidad
Registro de etiquetas y lotes muestreados
Cronograma de calibración de balanzas digitales
Cronograma de calibración de balanzas industriales

Fuente: Diagnóstico documentación POE Centro Nacional de Distribución de MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

INFORMES

Se desarrollaron 2 informes para la verificación del cumplimiento de los procedimientos y otros cumplimientos obligatorios.

Tabla 23 Informes desarrollados para el cumplimiento de procedimientos

INFORMES
Informe de incumplimiento de BPM'S de transporte
Informe de calidad por fallas

Fuente: Diagnóstico documentación POE Centro Nacional de Distribución de MSM.

Elaborado por: La Investigadora.

Cronograma de actividades.

Tabla 24 Cronograma de Actividades de Implementación de la propuesta

ACTIVIDAD	SEMANA DE INICIO	DURACIÓN (semanas)	PERIODO																											
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28
Presentación de la propuesta	1	1	■																											
Aprobación del proyecto por parte de Directivos	2	1		■																										
Desarrollo de temas administrativos para ejecución del proyecto	3	2			■	■																								
Adquisición de materiales para capacitación	5	1					■																							
Capacitación de equipo encargado de la ejecución de la propuesta	6	4						■	■	■	■																			
Sociabilización de nuevos procedimientos a proveedores	9	4									■	■	■	■																
Puesta en marcha plan piloto de la propuesta	13	12												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluación de resultados	25	2																									■	■		

Fuente: La Investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

Análisis de costos.

En el siguiente análisis se muestran los costos de implementación de la propuesta metodológica

Para aplicar el manual se debe contratar a un Técnico de Calidad quien asumirá la responsabilidad de coordinar y dirigir la implementación del mismo.

En el análisis de costos se toma en cuenta el costo de mano de obra mensual de todo el personal involucrado en la implementación del manual de procedimientos. Los sueldos se analizan de acuerdo a los beneficios y remuneraciones del código del trabajo ecuatoriano. (La Comisión de Legislación y Codificación, 2020)

Tabla 25 Costo real mano de obra del trabajador.

RUBROS POR EMPLEADOR	Presidente Corporativo	Coordinador	Técnico de Calidad	Analista de Calidad	Operario de recepción
Salario básico Unificado	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00
Salario	\$ 3.000,00	\$ 2.000,00	\$ 700,00	\$ 600,00	\$ 400,00
Decima tercera remuneración (Remuneración/ 12)	\$ 250,00	\$ 166,67	\$ 58,33	\$ 50,00	\$ 33,33
Decima cuarta remuneración (400/12)	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,33
Fondo de reserva	\$ 250,00	\$ 166,67	\$ 58,33	\$ 50,00	\$ 33,33
APORTE AL IESS (11,15%)	\$ 334,50	\$ 223,00	\$ 78,05	\$ 66,90	\$ 44,60
CNCF (0,50%)	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 3,50	\$ 3,00	\$ 2,00
IECE (0,50%)	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 3,50	\$ 3,00	\$ 2,00
Vacaciones (Remuneración/ 24)	\$ 125,00	\$ 83,33	\$ 29,17	\$ 25,00	\$ 16,67
Desahucio	\$ 62,50	\$ 41,67	\$ 14,58	\$ 12,50	\$ 8,33
COSTO TOTAL POR TRABAJADOR	\$ 4.085,33	\$ 2.734,67	\$ 978,80	\$ 843,73	\$ 573,60

Fuente: La Investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

La empresa asume los sueldos mensuales de los colaboradores, otorgando todos los beneficios que la ley impone, donde se toma en cuenta los 20 días laborables en un mes. (5 días a la semana multiplicado por 4 semanas del mes).

Para el cálculo de hora/hombre se considera el cociente entre el sueldo mensual del Trabajador y 160h de trabajo al mes, (20 días laborables por 8 horas al día que es la duración de una jornada diaria de trabajo).

Ecuación N. 1 Cálculo costo hora hombre.

$$\frac{\text{Sueldo mensual del operador}}{\text{Días laborables} * \text{Jornada laboral}} = \$ \text{Costo h / hombre}$$

$$\frac{\$573,60}{160h} = \$3,59 \text{ Costo h / hombre}$$

El costo de mano de obra por hora de trabajo de un operario de recepción es igual a \$3,59 dólares. De la misma forma se calcula el costo hora/ hombre para cada colaborador, es decir se toma en cuenta: 1 Presidente Corporativo, 2 Coordinadores, 1 Técnico de Calidad, 3 Analista de Calidad y 12 Operarios de recepción como se muestra en la tabla 26

Tabla 26 Costo Hora/ Hombre de cada Colaborador

	Presidente Coorporativo	Coordinadores	Técnico de Calidad	Analista de Calidad	Operario de recepción
Costo por hora	\$ 25,53	\$ 17,09	\$ 6,12	\$ 5,27	\$ 3,59
Número de Colaboradores	1	2	1	3	12
COSTO TOTAL H/ Hombre	\$ 25,53	\$ 34,18	\$ 6,12	\$ 15,82	\$ 43,02

Fuente: La Investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

Análisis de costos fijos

Para la implementación el manual de procedimientos de recepción se tomó en cuenta los costos fijos de mano de obra que asume la empresa en el pago del Técnico de Calidad por el período de tiempo de 6 meses que dura la aplicación del manual dando un total de \$5.872,8 dólares. Como se observa en tabla 27.

Tabla 27 Análisis de costos fijos.

Cargo	Remuneración	Costo real	N° meses	TOTAL
Técnico de Calidad	\$ 700,00	\$ 978,80	6	\$ 5.872,8
TOTAL				\$ 5.872,8

Fuente: La Investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

Análisis de costos variables

En la tabla 28 se puede observar los costos variables que asume la empresa como son: materiales e insumos para las respectivas capacitaciones del personal dando un valor de \$90 dólares.

Tabla 28. Análisis de costos variables

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	TIEMPO (h)	Costo por Unidad	Cantidad	Participantes	Costo total
Impresión del manual	2	\$ 15,00	6 impresiones	Área de adquisiciones	\$ 30,00
Compra de Materiales para capacitación	3	\$ 40,00		Área de adquisiciones	\$ 60,00
TOTAL					\$ 90,00

Fuente: La Investigadora.

Elaborado por: La Investigadora.

Análisis de costos de sociabilización

En la siguiente tabla se presenta los costos de sociabilización de la propuesta metodológica, donde se toma en cuenta: los participantes de cada reunión y el costo total hora/ hombre descrito en la tabla 27.

Tabla 29 Análisis de costos de sociabilización.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	TIEMPO (h)	Costo por reunión	Cantidad de reuniones	Número de Participantes	Costo total
Presentación de la propuesta	2	\$ 34,18	6 reuniones	2 Coordinadora de procesos y proyectos Coordinador de Operaciones Percibibles	\$410,20
Reunión de sociabilización a directivos	3	\$ 76,60	4 reuniones	1 Presidente Corporativo	\$306,40
Aprobación o negación de la propuesta	1	\$ 25,53	1 reunión	1 Presidente Corporativo	\$25,53
Capacitación del manual a Analistas de Calidad	2	\$ 10,55	6 reuniones	3 Analistas de Calidad	\$189,84
Capacitación del manual a operarios	2	\$ 7,17	10 reuniones	12 Operarios de recepción	\$860,40
TOTAL					\$1.382,17

Fuente: Supermercados Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

En la tabla 29 se muestran los costos que asume la empresa para la respectiva socialización del manual de procedimientos dando un total de \$ 1.382,17 dólares.

Análisis de costos totales.

En la presente tabla se reflejan los costos totales de la propuesta metodológica

Tabla 30 Costos totales de la propuesta metodológica.

COSTOS FIJOS	
Mano de obra	\$ 5.872,8
COSTOS VARIABLES	
Materiales e insumos	\$ 90,00
COSTOS DE SOCIABILIZACIÓN	
Socialización a directivos y costos de capacitación	\$ 1.382,17
TOTAL	\$ 7.344,97

Fuente: Supermercados Mega Santamaria S.A.

Elaborado por: La Investigadora.

Como se puede observar en la tabla 30 el costo total de la implementación del manual de procedimientos de recepción de verduras y legumbres tiene un valor de \$ 7344,97 dólares el cual será un costo asumido por la empresa para mejora y desarrollo comercial del centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A. (anden perecibles).

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Al analizar el proceso de recepción de verduras y legumbres se desarrolló una auditoria diagnóstica basada en la lista de verificación (Anexo 11) de la normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG, dando un resultado de 68,48% de cumplimiento (Ver tabla 8) y se identificó distintos factores críticos como son: la falta de un correcto procedimiento de muestreo para los tipos de productos que son receptados, el control de calidad en recepción carecía de documentación que permita a los operadores conocer sus actividades específicas a realizar dando como resultado una afectación de forma directa a la calidad de los productos que ingresan al Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.
- Los requisitos de la normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG unificada y destinada para establecimientos de distribución de alimentos, permitió a la organización obtener los requisitos necesarios para la gestión de calidad de sus productos, donde por medio de la aplicación de esta normativa y con ayuda de diagramas de Pareto (Ver figura 16) para el análisis de fallos de calidad existentes en la recepción de verduras y legumbres se desarrollaron los distintos procedimientos, instructivos, registros e informes descritos en flujogramas y diagrama SIPOC para un mejor entendimiento por parte del personal operativo, considerando que la recepción de verduras y legumbres carecía de proceso de muestreo se utilizó como herramienta de gestión de

calidad el muestreo por atributos de forma simple para productos al granel y para productos en unidades el muestreo MILITARY STANDARD (MIL STD 105E) basado en la Norma NTE INEN ISO 2859-1:2009

- El desarrollo del manual de procedimientos basado en la Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG permitió obtener 5 procedimientos operativos estandarizados, 5 instructivos, 12 registros y 2 informes, (Ver Anexo 2) con la finalidad de asegurar y estandarizar la calidad de las verduras y legumbres receptadas en el centro nacional de distribución de Mega Santamaria S.A.

Recomendaciones

- Se recomienda a la organización trabajar en base a la Normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG, con el objetivo de cumplir con los requerimientos necesarios, para de esta forma evitar problemas legales o multas en futuras auditorias, de la misma forma aumentar sus oportunidades de mejora como evitar que ingresen productos de mala calidad al Centro de Distribución y posteriormente sean distribuidos a las distintas sucursales
- Se recomienda a la organización trabajar en los siguientes puntos del diagrama de Pareto del análisis de fallos de calidad existentes en la recepción de verduras y legumbres (Ver figura 16) ya que al mejorar el 80% de los fallos de recepción es necesario tomar en cuenta el 20% restante si bien no son causantes de mucho impacto, es necesario analizarlos para aplicar nuevas herramientas de calidad o plantear sugerencias para futuras mejoras.
- Es necesario que el personal operativo y administrativo al implementar el manual realizado en esta investigación siga de forma correcta y estricta los procedimientos, instructivos, registros e informes ya que así se evitara la aceptación de lotes no conformes y el rechazo de productos de buena calidad.
- Es necesario que, con la implementación del manual, el área de Calidad de la organización, se apoye en una herramienta de mejora como son los KPI'S

para de esta manera llevar un control adecuado y conocer el nivel de desempeño de los distintos procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Albán Trujillo, A. A. (2017). *LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA QUESERA COMUNAL PÍMBALO EN LA COMUNIDAD DE PÍMBALO, PARROQUIA SIMIÁTUG CANTÓN GUARANDA*.
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/409/1/TESIS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.pdf>
- ARCSA. (n.d.). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – Regulación de medicamentos, alimentos procesados, cosméticos y vigilancia sanitaria en establecimientos sujetos a control*. Retrieved July 1, 2020, from <https://www.controlsanitario.gob.ec/>
- ARCSA. (2017). *Normativa Técnica Sanitaria Para Alimentos*. 1–59.
https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/ARCSA-DE-067-2015-GGG_Alimentos-Procesados_incluye-RESOL-019-y-010-2.pdf
- Bonilla Peña, L. J. (2020). *Universidad católica de santiago de guayaquil*. 1–125.
- Carlosama, G. (2017). *Diseño Del Manual De Calidad Para La Microempresa De Cervecería Artesanal Monkey ' S Brew , En La Gestión De La Planta De Tratamiento De Aguas Residuales*. 1–125.
- Fons Jareño, I. (2020). *Proyecto Fin de Grado Ingeniería de Organización Industrial Implantación de la metodología Lean Seis Sigma en un proceso de mantenimiento aeronáutico*.
- Globalstd. (n.d.-a). *ISO Survey 2017 - GlobalSTD*. ISO SURVEY 2017. Retrieved August 17, 2020, from <https://www.globalstd.com/blog/iso-survey-2017>
- Globalstd. (n.d.-b). *ISO Survey 2018 - GlobalSTD*. ISO SURVEY 2018. Retrieved August 17, 2020, from <https://www.globalstd.com/blog/iso-survey-2018>
- INEN. (2017). *Reseña Histórica – Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN*.

<https://www.normalizacion.gob.ec/resena-historica/>

La Comisión de Legislación y Codificación. (2020). Código del trabajo, Dirección del Trabajo. *Registro Oficial Suplemento*, 167(193), 1–99.

<http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>

López Pantoja, J. A. (2019). *CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL TEMA : DISEÑO DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA LA EMPRESA “ LA CAPILLA ” DIRECTOR : MSc . SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS . 376.*

Lopez, S. (n.d.). *Normas ISO | ¿Qué es ISO? | Beneficios para tu empresa | Blog SPG*. Retrieved August 17, 2020, from

<https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>

Menzoda Zambrano, T. N. (2019). *INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL , ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS Proyecto de grado previo a la obtención del título de : TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEMA : Guayaquil , Ecuador.*

<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1359>

Pérez Souza, V. A. (n.d.). *Normatividad vigente en México aplicada a la inocuidad de los alimentos*. Retrieved August 18, 2020, from

<https://www.legiscomex.com/Documentos/NORMATIVIDAD-MEXICO-INOCUIDAD-ALIMENTOS-VIRGINIA-PEREZ-ACTUALIZACION>

Productividad, M. de I. (n.d.). *Ministerio de Industrias y Productividad*. Retrieved July 1, 2020, from <https://www.gob.ec/mipro>

Santamaria, M. (n.d.). *Conócenos - Mega Santa María*. Retrieved June 29, 2020, from <https://www.santa-maria.com.ec/index.php/conocenos.html>

Secretaria de Salud. (2018). Guía de Aseguramiento de la Calidad Alimentaria. *Secretaria de Salud, DIF Nacional*, 260. http://sitios.dif.gob.mx/dgadc/wp-content/uploads/2015/02/GuiaAseguramientoCalidadAlimentaria_2015.pdf

Suasnavas, G. (2019). DISEÑO DEL MANUAL DE INOCUIDAD ALIMENTARIA BASADO EN LA RESOLUCIÓN ARCSA-DE-067-2015-GGG PARA LA EMPRESA PROSANJO PRODUCTOS SAN JOSÉ CÍA. LTDA. *Repositorio UTI*, 376. <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1467>

Suntaxi, S. (2019). DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS DE BODEGA COMO PARTE DE LA EXCELENCIA OPERACIONAL PARA ALCANZAR UN ALTO NIVEL DE SERVICIO. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 89. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

ANEXOS

Anexo 1 CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA EMPRESA



Matriz.
Maquito N3B-17 y Villalengua, Quito Ecuador
PBX, +593 2 2942-920 / 2960-550 Fax: +593 2 2447-656

D.M. de Quito, a 05 de enero del 2021.

A quien interese. –

Por medio de la presente, **CERTIFICO** que una vez revisada la documentación del "Manual de procedimientos de recepción de verduras y legumbres" realizado por la Srta. Wendy Nickole Alvarez Duque, con la aprobación de la tutora Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs., se procederá a incluir en la estructura documental de la empresa Mega Santamaria S.A. Dicho manual se ha **APROBADO** para su futura aplicación y desarrollo en las instalaciones de la compañía.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad

Atentamente

Ing. Nathaly Ruiz Escobar Mgs.

Ci: 1721609483

Coordinadora de Procesos y Proyectos

Correo: nathaly.ruiz@mega-santamaria.com

Anexo 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES



SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A.
CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES**

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS			
Versión	Responsable	Descripción de la modificación	Fecha de emisión
0		Versión Inicial	
01			


	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD			
	Cargo	Nombre	Fecha	Firma
Elaborado por		Wendy Alvarez		
Revisado por		Ing. Jacqueline Villacís Mgs.		
Aprobado por	Coord. Procesos y Proyectos	Ing. Nathaly Ruiz		

QUITO, DICIEMBRE 2020.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:	2 de 74
		Versión:			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA
 - 5.1 MISIÓN
 - 5.2 VISIÓN
 - 5.3 VALORES CORPORATIVOS DE LA EMPRESA
6. PROVEEDORES
7. PRODUCTOS
8. DESARROLLO
 - Procedimiento para la recepción de verduras y legumbres
 - Instructivo para la recepción de verduras y legumbres
 - Procedimiento aceptación de verduras y legumbres al granel
 - Instructiva de aceptación de verduras y legumbres al granel
 - Procedimiento aceptación de verduras y legumbres en unidades
 - Instructiva de aceptación de verduras y legumbres en unidades
 - Instructivo de clasificación de productos muestreados
 - Procedimiento control de calidad verduras y legumbres.
 - Procedimiento de control y calibración de balanzas
 - Instructivo de manipulación de productos
9. ANEXOS
 - Registros
 - Informes

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:	3 de 74
		Versión:			

1. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad Supermercados Mega Santamaria S.A. es una de las cadenas de supermercados más grandes del país dedicada a la venta de productos de primera necesidad, debido a su alta demanda, actualmente cuenta con un Centro Nacional de Distribución donde a diario se receipta una gran cantidad de productos. El área de perecibles en su compromiso de garantizar la comercialización de verduras y legumbres de calidad en sus distintas sucursales, propone este manual de Recepción de Verduras y Legumbres, con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos en la normativa ARCSA-DE-067-2015-GGG y asegurar la estandarización de este proceso, mediante el diseño de un esquema documental donde se permita controlar y registrar cada actividad o proceso de forma que permita identificar futuras oportunidades de mejora.

2. OBJETIVO:

Este manual tiene como objetivo mejorar la calidad en recepción de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A., garantizando la integridad e inocuidad de estos alimentos receiptados, para ser distribuidos a las distintas sucursales a nivel nacional a través del desarrollo de procedimientos, registros e instructivos que permitan disminuir el rechazo de lotes completos, ingreso de productos de baja calidad y evitar pérdidas económicas por desabastecimiento de sucursales.

3. ALCANCE

Este manual se destina a todas las operaciones realizadas en la recepción de verduras y legumbres del centro nacional de distribución de Mega Santamaria S.A.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:	4 de 74
		Versión:			

Los procedimientos, instructivos y registros detallados en este documento son de aplicación obligatoria para el personal encargado de la recepción de verduras y legumbres. Los registros y demás documentación forman parte de la evidencia documental del proceso

4. DEFINICIONES

Para el desarrollo de esta manual se detallan a continuación las siguientes definiciones:

MSM: Supermercados Mega Santamaria S.A.

CND: Centro Nacional de Distribución

Alimento: Es todo producto natural o artificial que ingerido aporta al organismo de los seres humanos o de los animales, los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos.

Alimento inocuo: Garantía que el alimento no causará daño al consumidor cuando se prepare o consuma de acuerdo con el uso a que se destina.

Alimento perecedero: Alimento que por sus características inicia su descomposición de manera rápida; y que requiere condiciones especiales de conservación, en sus periodos de almacenamiento y transporte.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Conjunto de medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan así los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad.

Contaminación: Introducción o presencia de cualquier peligro biológico, químico o físico, en el alimento, o en el medio ambiente alimentario.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:	5 de 74
		Versión:			

Contaminación cruzada: Es la introducción involuntaria de un agente físico, biológico, químico por: corrientes de aire, traslados de materiales, alimentos contaminados, circulación de personal, que pueda comprometer la higiene e inocuidad del alimento.

Control: Proceso de verificación e inspección del cumplimiento de actividades, situaciones, materiales u otros según las condiciones preestablecidas.

Inocuidad: Garantía que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

Inspección: Es el examen de los productos alimenticios o de los sistemas de control de los alimentos, materias primas, su elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización incluidos los ensayos durante la elaboración y del producto terminado con el fin de comprobar que se ajustan a los requisitos.

ARCSA: Se refiere a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria– ARCSA.

Lote: Es la cantidad determinada de producto terminado para cada presentación y tipo, de acuerdo al día, materia prima y equipos.

Manipulación de alimentos: Todas las operaciones realizadas por el manipulador de alimentos como recepción de ingredientes, selección, elaboración, preparación, cocción, presentación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, servicio, comercialización y consumo de alimentos y bebidas.

Nivel aceptable de calidad (AQL): Es el máximo número de defectos por unidades que puede considerarse satisfactorio en un plan de muestreo, se deben aceptar o liberar los lotes siempre y cuando el nivel promedio de porcentaje defectuoso no sea mayor al asignado.

Peligro: Es una condición de riesgo que un agente biológico, químico o físico presente en el alimento.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:
		Versión:		

Procedimiento: Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Etapas sucesivas a las cuales se somete la materia prima y los productos intermedios para obtener el producto terminado.

Proveedor: Es la persona natural o jurídica, que cumple con las exigencias establecidas por parte de una entidad para prestar servicios o entregar suministros.

Proveedores Críticos: Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final.

Proveedores No Críticos: Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio no tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final.

Punto Crítico de Control: Fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos y reducirlo a un nivel aceptable.

Refractómetro: El refractómetro es un instrumento que determina el contenido de azúcar, con un rango de medición de 0 hasta 90 % Brix.

Registro: Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Utensilio: Implemento o recipiente que tiene contacto con los alimentos y que se usa para el almacenamiento, preparación, transporte, despacho, venta o servicio de alimentos.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

5.1. Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes con productos de calidad al mejor precio y con el mejor servicio; generando fuentes de trabajo, crecimiento de nuestros colaboradores y proveedores.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:	7 de 74
		Versión:			

5.2. Visión

Ser la mejor alternativa de compra en autoservicios, ubicados estratégicamente a nivel nacional.

5.3. Valores Corporativos

Humildad: Conocer nuestras debilidades y virtudes para obrar de forma prudente en nuestro diario vivir.

Respeto: Lo ejercemos mostrando reconocimiento al valor que tienen nuestros clientes y cada uno de nosotros.

Servicio: Siempre buscamos ofrecer una atención optima a través de capacitación y mejora continua

Compromiso: Nos involucramos al máximo en nuestras tareas aportando todo nuestro esfuerzo para obtener mejores resultados.

Integridad: Velamos por el prestigio de la institución, actuando con honestidad, coherencia y sinceridad.

6. PROVEEDORES

Los principales proveedores de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución son:

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:	8 de 74
		Versión			

LISTA DE PROVEEDORES DE VERDURAS Y LEGUMBRES	
CÓDIGO DE PROVEEDOR	NOMBRE DE PROVEEDOR
11201	AGRICOLA S.A.
10292	CHASIPANTA ANGO SEGUNDO JUAN VINICIO.
11302	PROAGRIP CIA. LTDA.
10151	BAEZ VILLACIS JUAN CARLOS.
42063	AGROMADIVISA CIA. LTDA.
11709	YUPANGUI CAISA CARLOS IVAN.
10014	AGRICOLA URAPAMBA S.A.
10286	CEVALLOS TOAPANTA ANGELICA MARIA.
11010	LOAYZA ROMERO ANGEL RAFAEL.
10282	CEPAPRODUCCION CIA.LTDA.
10294	CHASIPANTA QUIMBITA MARIA BLANCA PIEDAD.
11107	MOLINA HERRERA MARY LORENA
10070	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS C.A. ALEPROCA.
11213	JAGUACO BLISA XIMENA.
11053	MCV DEL ECUADOR S.A.
11105	MOLINA HERRERA MARIA CLEMENCIA.
10010	AGRICOLA EL TURO AGROTURO CIA LTDA.
10891	JARDIN VERDE PJV S.A.
10874	INVEDELCA S.A.
10716	GUAMAN YAR EVELIN MARIBEL.
10194	BONIFAZ CHAVEZ FABIAN PATRICIO.
10525	ECOPACIFIC S.A.O S.A.
10907	KENNET C.A.
10916	LA CASERA CIA. LTDA.
10635	FLORES PEREZ JORGE DAVID.
10274	CATUCUAMBA NECPAS ANGELA.
11391	QUALYMCA AGRO CIA. LTDA.
11648	VERA CUAICAL FANNY YOLANDA.
11111	MOLINA PANCHI MARIA GRACIELA.
26019	VASCONEZ SALAS JORGE HERNAN.
11077	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:
		Versión:		9 de 74

7. PRODUCTOS

Las verduras y legumbres receiptadas se detallan a continuación y se clasifican en productos al granel o por unidades los cuales son sus dos presentaciones disponibles para la venta en las distintas sucursales de Mega Santamaria S.A.

TIPOS DE VEDURAS Y LEGUMBRES RECEPCTADAS	
1	ACHOCCHA KG.
2	AJI KG.
3	AJO CASCARA KG.
4	AJO KG.
5	ALCACHOFA KG.
6	APIO ATADO
7	ARVEJA KG.
8	BERENJENA KG.
9	BROCOLI 2X1 LIQ/OFERTA
10	BROCOLI UN.
11	CAMOTE DULCE KG.
12	CEBOLLA BLANCA CON TIERRA UN.
13	CEBOLLA BLANCA ENFUNDADA UN.
14	CEBOLLA BLANCA MALLA 600 g
15	CEBOLLA PERLA KG.
16	CEBOLLA PUERRO UN.
17	CEBOLLA ROJA KG.
18	CHOCHO KG.
19	CHOCLO DESGRANADO BLANCO KG.
20	CHOCLO UN.
21	COL BLANCA MITAD
22	COL BLANCA UN.
23	COL MORADA MITAD
24	COL MORADA UN.
25	COLIFLOR 2X1 LIQUIDACION OFERTA
26	COLIFLOR UN.
27	ESPARRAGO KG.
28	ESPINACA KG.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
PROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG 00	F. emisión:		Página:
		Versión:		10 de 74

29	FREJOL BLANCO KG.
30	FREJOL ROJO (BOLA) KG.
31	HABA CON CASCARA KG.
32	HABA PELADA KG.
33	JENGIBRE KG.
34	LECHUGA CRIOLLA 2X1 UN.
35	LECHUGA UN.
36	MELLOCO KG.
37	NABO CHINO UN.
38	PALMITO ENTERO UN.
39	PAPA CHOLA GRANEL KG.
40	PAPANABO KG.
41	PEPINILLO KG.
42	PIMIENTO AMARILLO KG.
43	PIMIENTO ROJO/VERDE KG.
44	PIMIENTO VERDE KG.
45	RABANO ATADO
46	REMOLACHA KG.
47	ROMANEZCO UN.
48	SABILA KG.
49	SAMBO KG.
50	TOMATE RIÑON KG.
51	VAINITA KG.
52	VERDURAS AL GRANEL KG.
53	YUCA KG.
54	YUCA PARAFINADA KG
55	ZANAHORIA AMARILLA KG.
56	ZANAHORIA BLANCA KG.
57	ZAPALLO BARBARA KG.
58	ZAPALLO KG.
59	ZUCCHINI AMARILLO KG.
60	ZUCCHINI/CALABACIN KG.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES			
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión: Versión:		Página: 11 de 74

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	12 de 74
		Versión:			

OBJETIVO

Recibir verduras y legumbres en el Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A, que cumplan las especificaciones de calidad e inocuidad propias del proceso, para garantizar el abastecimiento adecuado de productos hacia los distintos puntos de venta

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las operaciones en recepción de verduras y legumbres que ingresen al Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.

TERMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Productos Perecibles:** Son alimentos en su estado natural o procesados que dependiendo del caso requieren condiciones ambientales como temperatura de refrigeración, congelación, humedad relativa y presión para su conservación y que, por su composición, características fisicoquímicas y biológicas pueden experimentar alteraciones de diversa naturaleza en un tiempo determinado, por efecto de microorganismos como hongos y bacterias. Dentro de este grupo se encuentran: verduras, legumbres, frutas, carnes, embutidos, mariscos, lácteos, productos congelados, masas, preparados, aderezos y encurtidos.
- ❖ **Verduras:** Considerados como cualquier parte comestible de las plantas que poseen hojas generalmente de color verde, entre estos pueden ser: hojas, tallos, raíces, bulbos, tubérculos y fruto.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	13 de 74
		Versión:			

- ❖ **Legumbres:** Considerados como todos los granos que salen de vainas, es decir son las semillas de plantas leguminosas, entre estas están: arvejas, frijoles, lentejas, habas, etc.
- ❖ **Tubérculo:** Es la parte ensanchada de una raíz o de un tallo subterráneo donde la planta almacena nutrientes. La papa, camote, zanahoria o yuca son algunos de los principales tubérculos que se consumen como alimento.

RESPONSABLES

- ❖ **Seguridad:** Vigilar y comunicar la llegada de proveedores a sus respectivas áreas
- ❖ **Coordinador de operaciones perecibles:** Velar por la correcta aplicación de manuales, instructivos y registros, informar las novedades e inconformidades existentes en el proceso de recepción.
- ❖ **Supervisor de recepción:** Velar por el cumplimiento del presente procedimiento, resolver incidencias que no permitan a los operarios realizar su trabajo, recibir y revisar información de los operarios, así como registros que han sido elaborados en el proceso de recepción
- ❖ **Operario de recepción:** Realizar las actividades detalladas en este procedimiento, tener claras todas las actividades a realizar en el área de recepción, reportar deficiencias y proponer mejoras, apoyo con la documentación necesaria para la correcta recepción de productos.

GENERALIDADES

Cuidados previos a la recepción

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	14 de 74
		Versión:			

- ✓ Los andenes destinados a la recepción de verduras y legumbres deben estar completamente limpios antes, durante y después de la recepción de estos productos.
- ✓ Los andenes de recepción deben ser hermetizados completamente con las mangas inflables (de forma manual por parte del personal), antes de recibir los productos, evitando la pérdida de la cadena de frío entre los bordes y las mangas y así prevenir una posible contaminación cruzada.

Condiciones del transporte

- ✓ Los vehículos destinados al transporte de alimentos deben ser de uso exclusivo de esta actividad y contar con permiso de transporte de alimentos
- ✓ Se prohíbe el transporte de productos alimenticios en vehículos con químicos, detergentes, gasolina, diésel, cualquier tipo de combustible o mercadería que pueda provocar contaminación de origen químico.
- ✓ El transporte debe estar limpio, sin materiales ajenos al producto transportado, sin indicios ni presencia de plagas (insectos, roedores, etc.).
- ✓ Todos los vehículos destinados al transporte de alimentos serán adecuados en la parte interior, contruidos de materiales apropiados y de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima. Los materiales no deberán ser tóxicos, serán de materiales de fácil limpieza y no deberán transferir sustancias a los alimentos ni tener efectos perjudiciales en los mismos.
- ✓ El vehículo que transporte alimentos que requieran mantener condiciones de refrigeración o congelación debe contar con un sistema de control de temperatura en óptimas condiciones de funcionamiento.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	15 de 74
		Versión:			

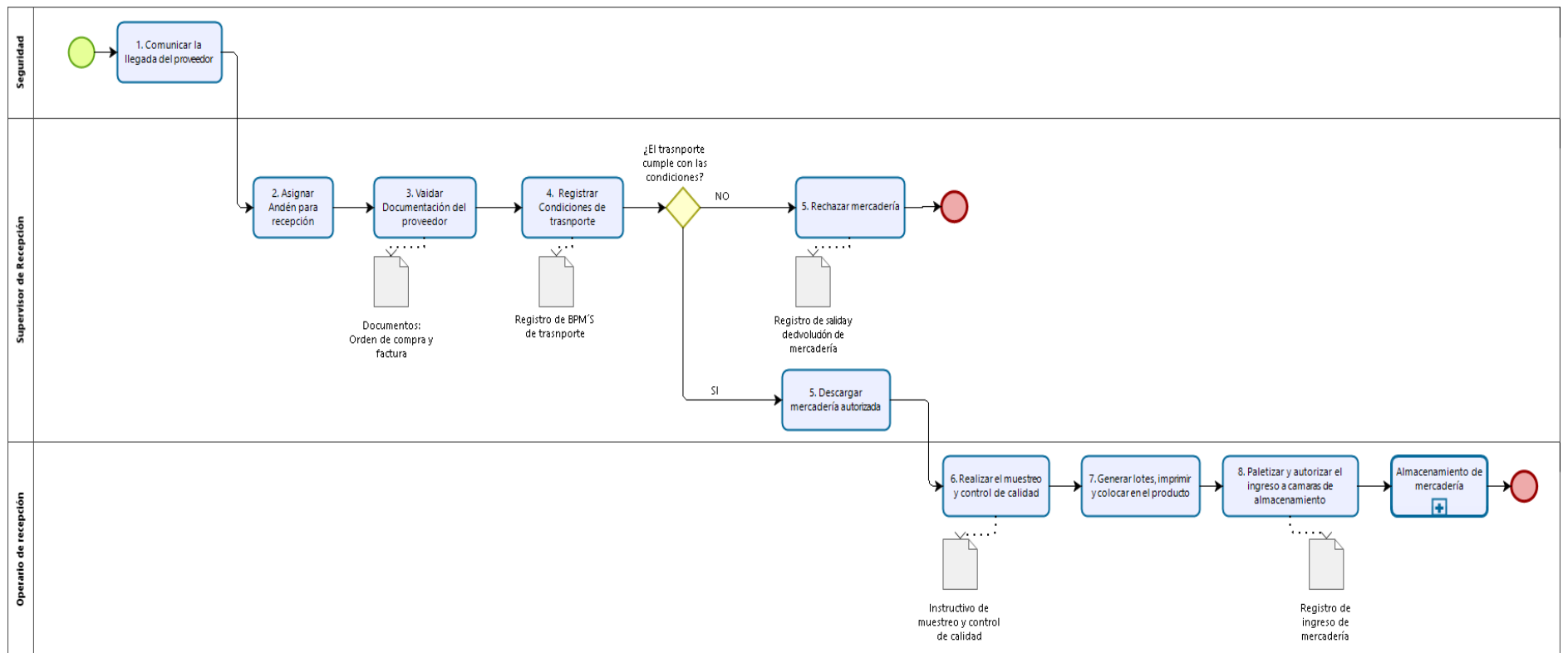
- ✓ Los parámetros de transporte descritos anteriormente deberán cumplirse obligatoriamente caso contrario deberán ser reportados y rechazados.

Equipos y utensilios

- ✓ Es recomendable el uso de pallets y gavetas de materiales que no presenten riesgo de contaminación cruzada, ya que permiten su fácil limpieza evitando la acumulación de hongos o microorganismos.
- ✓ Los pallets y gavetas de plástico son los más óptimos y seguros de usar debido a que no presentan clavos o astillas.
- ✓ Los utensilios como pallets y gavetas de plástico destinados al transporte de alimento pueden utilizar en todas las condiciones climáticas sin problemas de contaminación cruzada.

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	16 de 74
		Versión:			

FLUJOGRAMA



	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES			
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página: 17 de 74
		Versión:		

DIAGRAMA SIPOC

S	I	P	O	C
Seguridad	Solicitud de ingreso del proveedor	9. Comunicar la llegada del proveedor al área de recepción	Autorización de ingreso del proveedor	Proveedor
Supervisor de Recepción Proveedor	Autorización de ingreso Mercadería por receptor	10. Asignar andén para recepción de productos	Número de andén para descarga de productos	Proveedor
Proveedor	Mercadería por receptor Orden de compra Factura	11. Validar documentación del proveedor. Nota: El proveedor debe presentar la orden de compra junto con la factura correspondiente	Documentación validada y completa	Supervisor de Recepción
Supervisor de Recepción Proveedor	Documentación validada Mercadería por receptor	12. Registrar condiciones de transporte Nota: Si las condiciones no se cumplen, el Supervisor debe emitir un reporte al Coordinador de Operaciones Perecibles solicitando autorización para recibir o rechazar los lotes de mercadería	Registro BPM'S de transporte Autorización de descarga del producto	Operario de Recepción
Operario de Recepción	Mercadería por receptor	13. Descargar productos autorizados	Registro de recepción de productos Mercadería receptada	Operario de Recepción Supervisor de Recepción
Operario de Recepción Supervisor de Recepción	Registro de recepción de productos Instructivo de plan de muestreo de productos	14. Realizar el muestreo y Control de Calidad	Registro de recepción de productos	Coordinador de Calidad
Operario de Recepción	Registro de recepción de productos Productos aceptados	15. Generar lotes, imprimir y colocar en el producto Nota: Los lotes serán impresos por cada tipo de producto	Registro de recepción de productos Lotes de productos registrados	Supervisor de Recepción
Operario de Recepción	Registro de recepción de productos Lotes de productos registrados	16. Paletizar y autorizar el ingreso de la mercadería a cámaras de almacenamiento	Registro de recepción de productos	Operario de recepción Almacenamiento de mercadería

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 01	F. emisión:		Página:	18 de 74
		Versión:			

DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Ubicación
MSM-MRPP-VLG-REG-01.1	Registro BPM'S de transporte	Registro	CND
MSM-MRPP-VLG-REG-01.2	Registro diario de recepción de productos	Registro	CND
MSM-MRPP-VLKG-INS 02.1	Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel	Instructivo	CND
MSM-MRPP-VLUN-INS 02.1	Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres en unidades	Instructivo	CND

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 01	F. emisión:		Página:	19 de 74
		Versión:			

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 01	F. emisión:		Página:	20 de 74
		Versión:			

EQUIPOS Y UTENSILLOS

- EPPS (casco, zapatos punta de acero, chaleco reflectivo)
- Vestimenta proporcionada por área de Seguridad y Salud Ocupacional de MSM
- Equipos de Bioseguridad (mascarilla, gafas o visores, guantes)
- Balanza
- Pallets de plástico
- Bandejas de plástico

RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

DESARROLLO

9. Comunicar la llegada del proveedor al área de recepción de productos perecibles (actividad realizada por el guardia de seguridad)
10. Asignar andén para recepción de verduras y legumbres
11. Validar la documentación del proveedor (orden de compra y factura correspondiente)

NOTA:

- En caso de que el proveedor no cumpla con las condiciones del transporte el Supervisor de recepción debe emitir un informe **MSM-MRPP-VLG-INF 01.1** al Coordinador de Operaciones Perecibles solicitando autorización para recibir o rechazar los lotes de mercadería
12. Verificar y registrar las condiciones de transporte de acuerdo al registro **MSM-MRPP-VLG-REG-01.1**
 13. Descargar las verduras y legumbres autorizadas previamente
 14. Realizar el muestreo y control de calidad de acuerdo a los instructivos **MSM-MRPP-VLG-REG-02.1, MSM-MRPP-VLG-REG-03.1**

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	RECEPCIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 01	F. emisión:		Página:	21 de 74
		Versión:			

15. Generar lotes imprimir y colocar en el producto. Los lotes deben ser impresos por cada tipo de producto
16. Paletizar y autorizar el ingreso de la mercadería a cámaras de almacenamiento.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión: Versión:		Página:	22 de 74

PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión: Versión:		Página:	23 de 74

OBJETIVO

Realizar el muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel donde se determine si un producto se recibe o se rechaza garantizando la calidad e inocuidad del mismo.

ALCANCE

Estas actividades aplican en la recepción de verduras y legumbres al granel despachadas en el andén de productos perecibles del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Alimento al granel:** Es aquel alimento que contiene agentes vivos (virus, microorganismos o parásitos), sustancias químicas o radioactivas minerales u orgánicas extrañas a su composición normal, capaces de producir o transmitir enfermedades, o que contenga componentes naturales tóxicos o gérmenes en concentración mayor a las permitidas por las disposiciones reglamentarias.
- ❖ **Muestra:** Parte o unidad de un producto extraído de un lote mediante un plan y método de muestreo establecido, que permite determinar las características de un lote.
- ❖ **Muestreo:** Procedimiento mediante el cual, de un lote se selecciona una muestra representativa.
- ❖ **Lote:** Cantidad definida de un producto, que tiene las mismas características uniformes (variedad, grado de madurez, frescura, tamaño, calibre, empaque), mediante el cual permite estimar la calidad y se somete a inspección como un conjunto unitario.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión:		Página:	24 de 74
		Versión:			

- ❖ **Tamaño del lote:** Cantidad de ítems en un lote.

RESPONSABLES

- ❖ **Coordinador de calidad:** Velar por la correcta aplicación de este procedimiento, así como el manejo de instructivos y registros que permitan organizar y dar el seguimiento adecuado de las actividades realizadas durante muestreo de productos
- ❖ **Supervisor de recepción:** Velar por el cumplimiento del presente procedimiento, resolver incidencias que no permitan a los operarios realizar su trabajo, recibir y revisar información de los operarios, así como registros que han sido elaborados en el proceso de muestreo de productos al granel.
- ❖ **Operario de recepción:** Realizar las actividades detalladas en este procedimiento, tener claras todas las actividades a realizar en el área de recepción, reportar deficiencias y proponer mejoras, apoyo con la documentación necesaria para el correcto muestreo de productos al granel.

GENERALIDADES

MUESTREO POR ATRIBUTOS

Tipos de inspección

- ✓ Al iniciar un muestreo por lo general la inspección de productos debe llevarse a cabo de forma normal y sin cambios desde el lote inicial y con todos los lotes sucesivos, si al aplicarse este muestreo se encuentran hallazgos de no conformidades se debe cambiar la severidad de la inspección de acuerdo a las siguientes condiciones:

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión: Versión:		Página:	25 de 74

Normal a riguroso (estricto): Aplicar la inspección rigurosa cuando se rechazan dos de cinco lotes o menos de cinco lotes consecutivos durante la inspección normal.

Riguroso (estricto) a normal: Se vuelve a aplicar una inspección normal cuando cinco lotes son aceptados de manera consecutiva.

Normal ha reducido: Este tipo de inspección se aplica cuando al menos 10 lotes consecutivos han sido aceptados y por ende se considera que la calidad de los productos se encuentra controlada o estable, teniendo como única condición que al ser un lote rechazado esta vuelve a una inspección normal (Reducido a normal)

Suspensión de la inspección: Se suspende el muestreo cuando se realiza una inspección rigurosa y en esta se rechazan cinco lotes consecutivos.

MUESTRO ALEATORIO SIMPLE PARA VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL

Este tipo de muestreo consiste en determinar la aceptación de un lote que es sometido a una inspección única.

- ✓ Previamente se debe establecer el tamaño del lote y el número de aceptación de productos. (Estos valores son determinados por la administración, el departamento de calidad y los acuerdos con proveedores). La muestra debe representar el 0,5% o 1% de cada lote y el número de aceptación será del 0,7%).

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión:		Página:	26 de 74
		Versión:			

- ✓ Los criterios a evaluar están descritos en las respectivas “Normas técnicas del producto” documento interno proporcionado por el área de calidad de Mega Santamaria S.A. donde se encuentran las características cualitativas y cuantitativas de cada producto, así como también los límites de aceptabilidad.

DISPOSICIÓN DE LOTES RECHAZADOS

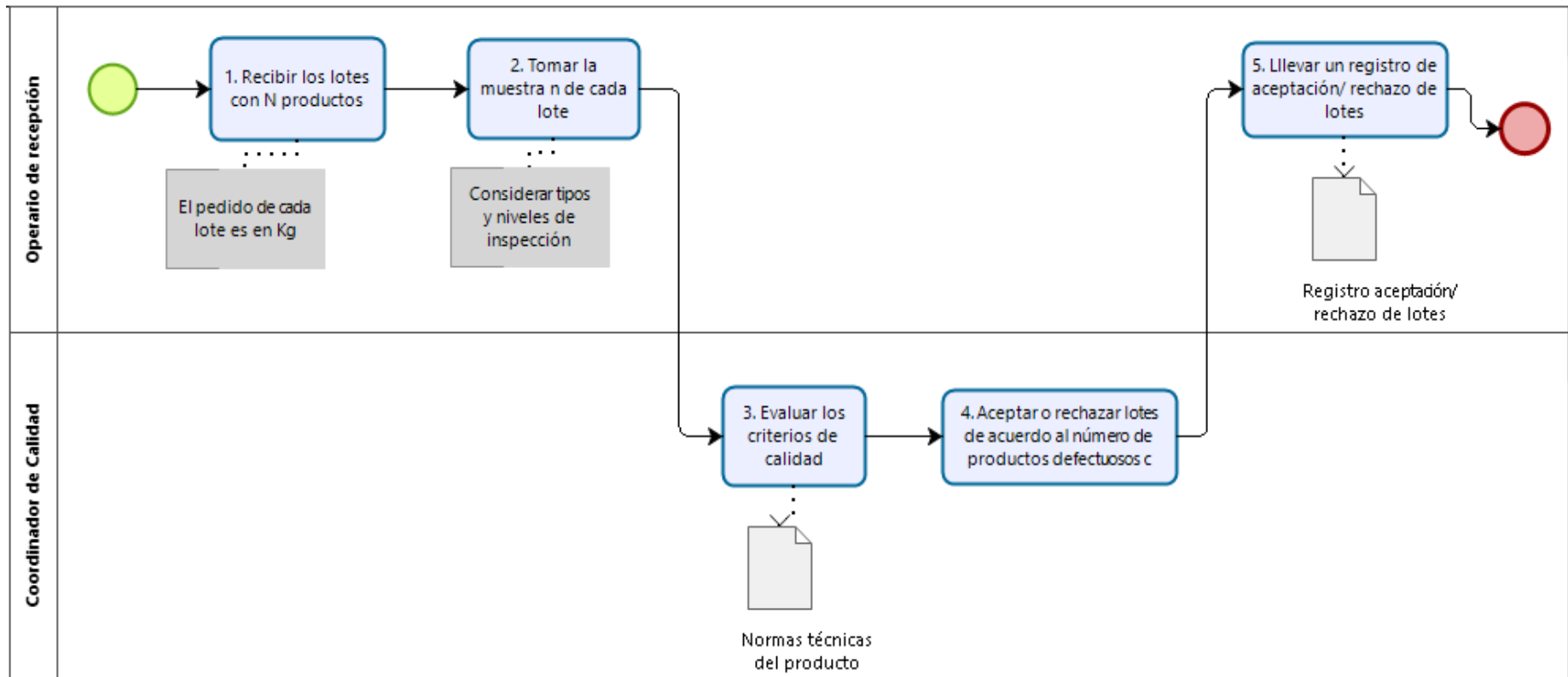
Los lotes que no cumplan con las características cualitativas y cuantitativas descritas en las “Normas técnicas del producto” serán declarados como lotes rechazados o productos no conformes, los cuales pueden ser remplazados por productos conformes y presentados nuevamente para inspección con autorización del supervisor de recepción.

CONSIDERACIONES

- Se debe presentar un informe de control de calidad e inocuidad semanal donde se analice todas las fallas presentadas en la recepción de productos para tomar las acciones correctivas que sean necesarias.

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión:		Página:	27 de 74
		Versión:			

FLUJOGRAMA



	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión:		Página: 28 de 74
		Versión:		

DIAGRAMA SIPOC

S	I	P	O	C
Proveedor	Productos por receptor	1. Recibir lotes con N productos	Productos receptados	Operario de recepción
Operario de recepción	Productos por muestrear	2. Tomar la muestra n, de cada lote	Productos muestreados	Coordinador de Calidad Control de calidad
Coordinador de calidad	Productos a evaluar Normas técnicas del producto Procedimiento de control de calidad de verduras y legumbres	3. Evaluar los criterios de acuerdo a las normas técnicas del producto Nota: Realizar procedimiento de control de calidad	Productos evaluados	Operario de recepción Coordinador de calidad
Coordinador de calidad	Productos evaluados Normas técnicas de calidad	4. Aceptar o rechazar lote de acuerdo a número de productos defectuosos c.	Productos aceptados o rechazados	Operario de recepción
Operario de recepción	Productos aceptados y rechazados	5. Llevar un registro de aceptación rechazo de lotes	Registro de aceptación/rechazo de productos Productos aceptados	Almacenamiento de mercadería

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 02	F. emisión:		Página:	29 de 74
		Versión:			

DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Ubicación
NTC	Normas técnicas de calidad	Norma Interna	CND
MSM-MRPP-VLG- POE 03.1	Procedimiento Control de Calidad de verduras y legumbres	Procedimiento	CND
MSM-MRPP-VLG- REG-02.2	Registro aceptación/ rechazo de productos	Registro	CND

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-INS 02	F. emisión: Versión:		Página:	30 de 74

INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-INS 02	F. emisión: Versión:		Página:	31 de 74

EQUIPOS Y UTENSILLOS

- EPPS (casco, zapatos punta de acero, chaleco reflectivo)
- Vestimenta proporcionada por área de Seguridad y Salud Ocupacional de MSM
- Equipos de Bioseguridad (mascarilla, gafas o visores, guantes)
- Balanza

MATERIALES

- Bandejas de plástico
- Pallets de plástico

INSTRUCCIONES BÁSICAS

- ✓ Seleccionar aleatoriamente la muestra de cada lote respectivo.
- ✓ El tamaño de la muestra es el número de productos a ser inspeccionados.
- ✓ Si el número de productos defectuosos es igual o menor al número de aceptación se debe considerar como producto aceptable.
- ✓ Los criterios a evaluar están descritos en las respectivas “Normas técnicas del producto”.
- ✓ Se debe rechazar el lote completo, si el número de productos defectuosos es igual o mayor al número de rechazos.
- ✓ Utilizar las reglas de cambio de tipos de inspección cuando se requiera.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-INS 02	F. emisión: Versión:		Página:	32 de 74


MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL

DESARROLLO

1. Recibir lotes con N productos. Previamente se debe establecer el tamaño del lote y el número de aceptación de productos.
2. Tomar la muestra n, de cada lote. La muestra debe representar el 0,5% o 1% de cada lote y el número de aceptación será del 0,7%).
3. Evaluar los criterios de acuerdo a las normas técnicas de cada producto.
4. Aceptar o rechazar lote de acuerdo a número de productos defectuosos c.
5. Llevar un registro de aceptación rechazo de lotes **MSM-MRPP-VLG-REG-02.2.**

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión: Versión:		Página:	33 de 74

PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página:	34 de 74
		Versión:			

OBJETIVO

Realizar el muestreo de aceptación de verduras y legumbres en unidades donde se determine si un producto se recibe o se rechaza garantizando la calidad e inocuidad del mismo.

ALCANCE

Estas actividades aplican en la recepción de verduras y legumbres en unidades despachadas en el andén de productos perecibles del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Muestra:** Parte o unidad de un producto extraído de un lote mediante un plan y método de muestreo establecido, que permite determinar las características de un lote.
- ❖ **Muestreo:** Procedimiento mediante el cual, de un lote se selecciona una muestra representativa.
- ❖ **Inspección:** Proceso por el cual se mide, examina, ensaya o compara un empaque, unidad o producto, con los requisitos de una norma.
- ❖ **Inspección Normal:** Tipo de inspección según el plan de muestreo con un criterio de aceptación de alta probabilidad utilizado para asegurar al proveedor la aceptación de su producto cuando el promedio del proceso del lote es mejor que el límite aceptable de calidad. La inspección normal se realiza cuando no hay razón para sospechar que el promedio del proceso difiere de un nivel aceptable.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página: 35 de 74
		Versión:		

- ❖ **Límite aceptable de calidad (AQL):** Es el máximo porcentaje de defectos que puede ser considerado satisfactorio para la muestra escogida.

RESPONSABLES

- ❖ **Coordinador de calidad:** Velar por la correcta aplicación de este procedimiento, así como el manejo de instructivos y registros que permitan organizar y dar el seguimiento adecuado de las actividades realizadas durante muestreo de productos
- ❖ **Supervisor de recepción:** Velar por el cumplimiento del presente procedimiento, resolver incidencias que no permitan a los operarios realizar su trabajo, recibir y revisar información de los operarios, así como registros que han sido elaborados en el proceso de muestreo de productos en unidades.
- ❖ **Operario de recepción:** Realizar las actividades detalladas en este procedimiento, tener claras todas las actividades a realizar en el área de recepción, reportar deficiencias y proponer mejoras, apoyo con la documentación necesaria para el correcto muestreo de productos en unidades.

GENERALIDADES

MUESTREO POR ATRIBUTOS

Tipos de inspección

- ✓ Al iniciar un muestreo por lo general la inspección de productos debe llevarse a cabo de forma normal y sin cambios desde el lote inicial y con

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página:	36 de 74
		Versión:			

todos los lotes sucesivos, si al aplicarse este muestreo se encuentran hallazgos de no conformidades se debe cambiar la severidad de la inspección de acuerdo a las siguientes condiciones:

Normal a riguroso (estricto): Aplicar la inspección rigurosa cuando se rechazan dos de cinco lotes o menos de cinco lotes consecutivos durante la inspección normal.

Riguroso (estricto) a normal: Se vuelve a aplicar una inspección normal cuando cinco lotes son aceptados de manera consecutiva.

Normal ha reducido: Este tipo de inspección se aplica cuando al menos 10 lotes consecutivos han sido aceptados y por ende se considera que la calidad de los productos se encuentra controlada o estable, teniendo como única condición que al ser un lote rechazado esta vuelve a una inspección normal (Reducido a normal)

Suspensión de la inspección: Se suspende el muestreo cuando se realiza una inspección rigurosa y en esta se rechazan cinco lotes consecutivos.

Niveles de Inspección

- ✓ Los niveles de inspección permiten cambiar la cantidad de productos inspeccionados sin afectar la relación del tamaño del lote y el tamaño de la muestra:

Nivel I: Este nivel es usado para pocos productos rechazados y requiere menos inspección que el nivel II.

Nivel II: El más usado, a menos que se indique otro.

Nivel III: Este nivel es usado cuando se puede rechazar una mayor cantidad de productos.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página:	37 de 74
		Versión:			

Niveles especiales: (S1, S2, S3, S4): Es aplicado cuando se requiere pequeños tamaños de muestra. Tomando riesgos de aceptar mala calidad.

MUESTRO DE ACEPTACIÓN POR ATRIBUTOS PARA PRODUCTOS EN UNIDADES MILITARY STANDARD (MIL STD 105E)

Este tipo de muestreo se basa en mantener un promedio del Nivel de Calidad Aceptable en: productos terminados, materias primas, entre otros, donde se rechazan los suficientes lotes justificando el mejoramiento de la calidad de productos sin demoras.

- Previamente se debe establecer el Nivel de calidad aceptable (AQL o NCA). Estos valores son determinados por la administración, el departamento de calidad y los acuerdos con proveedores) El nivel AQL de aceptación de productos es del 0% y 2,5%

TIPO DE DEFECTO	LIMITES ACEPTABLES
Crítico	0%
Mayor	2.5%

Crítico: Para productos cuyos proveedores sean reincidentes en fallos de calidad su aceptabilidad de fallos será de un 0%

Mayor: Para productos cuyos proveedores tengan un buen historial es decir que no sean reincidentes en fallos de calidad su aceptabilidad de fallos será de un 2,5%

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página:	38 de 74
		Versión:			

- Por lo general al iniciar el muestreo el nivel de inspección más usado es el II, a menos que se indique el uso de otro nivel (I, II, III) o (S1, S2, S3, S4)

DISPOSICIÓN DE LOTES RECHAZADOS

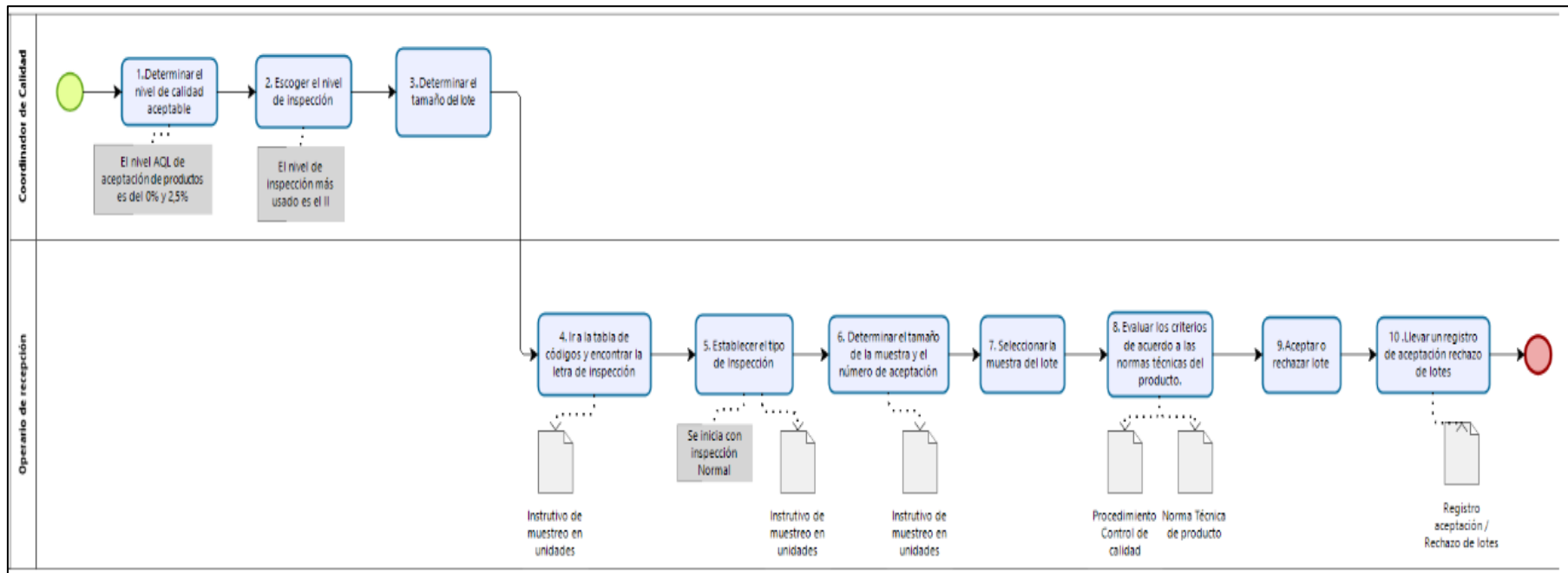
Los lotes que no cumplan con las características cualitativas y cuantitativas descritas en las “Normas técnicas del producto” serán declarados como lotes rechazados o productos no conformes, los cuales pueden ser remplazados por productos conformes y presentados nuevamente para inspección con autorización del supervisor de recepción.

CONSIDERACIONES

- Se debe presentar un informe de control de calidad e inocuidad semanal donde se analice todas las fallas presentadas en la recepción de productos para tomar las acciones correctivas que sean necesarias

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página:	39 de 74
		Versión:			

FLUJOGRAMA



	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página: 40 de 74
		Versión:		

DIAGRAMA SIPOC

S	I	P	O	C
Coordinador de calidad	AQL o NCA	1. Determinar el nivel de calidad aceptable (AQL o NCA) Nota: El AQL es determinado por: administración, departamento de calidad y los acuerdos con proveedores	AQL o NCA	Operario de recepción
Coordinador de calidad	Nivel de inspección	2. Escoger el nivel de inspección (Nivel I, II, II o especiales) Nota: Al iniciar el muestreo el nivel de inspección es el II, a menos que se indique otro nivel	Niveles de Inspección	Operario de recepción
Coordinador de calidad Proveedor	Productos por receptor	3. Determinar el tamaño del lote	Productos receptados	Operario de recepción
Coordinador de calidad	Productos por muestrear	4. Ir a la tabla de códigos y encontrar la letra de inspección de acuerdo al nivel seleccionado	Letra de inspección	Operario de recepción
Coordinador de calidad	Productos por muestrear	5. Establecer el tipo de Inspección (Normal Severa o Reducida)	Tipo de Inspección	Operario de recepción
Coordinador de calidad	Productos por muestrear	6. Determinar el tamaño de la muestra y el número de aceptación de acuerdo al tipo de inspección	Cantidad de productos a muestrear	Operario de recepción
Operario de recepción	Productos por muestrear	7. Seleccionar la muestra del lote	Productos muestreados	Operario de recepción
Coordinador de calidad	Productos a evaluar Normas técnicas del producto Procedimiento de control de calidad de verduras y legumbres	8. Evaluar los criterios de acuerdo a las normas técnicas del producto. Nota: Realizar procedimiento de control de calidad	Productos evaluados	Operario de recepción Control de calidad
Coordinador de calidad	Productos evaluados Normas técnicas de calidad	8. Aceptar o rechazar lote de acuerdo a número de productos defectuosos	Productos aceptados o rechazados	Operario de recepción
Operario de recepción	Productos aceptados y rechazados	9. Llevar un registro de aceptación rechazo de lotes	Registro de aceptación/ rechazo de productos	Almacenamiento de mercadería

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-POE 02	F. emisión:		Página:	41 de 74
		Versión:			

DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Ubicación
NTC	Normas técnicas de calidad	Norma Interna	CND
FTC	Fichas técnicas de calidad	Ficha interna	CND
MSM-MRPP-VLG- POE 03.1	Procedimiento Control de Calidad de verduras y legumbres	Procedimiento	CND
MSM-MRPP-VLG- REG-02.2	Registro aceptación/ rechazo de productos	Registro	CND
Norma NTE INEN ISO 2859-1:2009	Procedimientos de muestreo para inspección por atributos. Parte 1. Programas de muestreo clasificados por el nivel aceptable de calidad (AQL) para inspección lote a lote.	Normativa	Documento externo - INEN

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-INS 02	F. emisión:		Página: 42 de 74
		Versión:		

INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-INS 02	F. emisión:		Página:	43 de 74
		Versión:			

EQUIPOS Y UTENSILLOS

- EPPS (casco, zapatos punta de acero, chaleco reflectivo)
- Vestimenta proporcionada por área de Seguridad y Salud Ocupacional de MSM
- Equipos de Bioseguridad (mascarilla, gafas o visores, guantes)
- Balanza

MATERIALES

- Bandejas de plástico
- Pallets de plástico

INSTRUCCIONES BÁSICAS

- ✓ La muestra debe ser seleccionada de manera aleatoria del lote respectivo de productos.
- ✓ El tamaño de la muestra está dado por el tamaño del lote de productos y el nivel de inspección.
- ✓ Utilizar las tablas respectivas de acuerdo al tipo de inspección a realizar.
- ✓ Utilizar las reglas de cambio de tipos de inspección cuando se requiera

MUESTRO DE ACEPTACIÓN POR ATRIBUTOS PARA PRODUCTOS EN UNIDADES MILITARY STANDARD (MIL STD 105E)

DESARROLLO

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-INS 02	F. emisión:		Página:	44 de 74
		Versión:			

1. Determinar el nivel de calidad aceptable (AQL o NCA) El nivel AQL de aceptación de productos es del 0% y 2,5%
2. Escoger el nivel de inspección (Nivel I, II, II o especiales). Al iniciar el muestreo el nivel de inspección más usado es el II, a menos que se indique el uso de otro nivel (I, II, II) o (S1, S2, S3, S4)
3. Determinar el tamaño del lote. (Identificar las unidades de cada producto de acuerdo a la orden de compra)
4. Ir a la tabla de códigos y encontrar la letra de inspección de acuerdo al nivel seleccionado con anterioridad. (Tabla 1)

Tabla 1. Tabla de códigos

Tamaño de lote	Niveles especiales de inspección				Niveles generales de inspección		
	S-1	S-2	S-3	S-4	I	II	III
2 a 8	A	A	A	A	A	A	B
9 a 15	A	A	A	A	A	B	C
6 a 25	A	A	B	B	B	C	D
26 a 50	A	B	B	C	C	D	E
51 a 90	B	B	C	C	C	E	F
91 a 150	B	B	C	D	D	F	G
151 a 280	B	C	D	E	E	G	H
281 a 500	B	C	D	E	F	H	J
501 a 1 200	C	C	E	F	G	J	K
1 201 a 3 200	C	D	E	G	H	K	L
3 201 a 10 000	C	D	F	G	J	L	M
10 001 a 35 000	C	D	F	H	K	M	N
35 001 a 150 000	D	E	G	J	L	N	P
150 001 a 500 000	D	E	G	J	M	P	Q
500 001 y más	D	E	H	K	N	Q	R

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-INS 02	F. emisión:		Página: 45 de 74
		Versión:		

5. Establecer el tipo de Inspección (Normal Severa o Reducida) Al iniciar el muestreo se realiza inspección Normal a menos que se indique lo contrario
6. Determinar el tamaño de la muestra y el número de aceptación de acuerdo al tipo de inspección a realizar que puede ser Normal (Tabla 2), Severa (Tabla 3) o Reducida (Tabla 4).

Tabla 2. Tabla para inspección normal

Letra código para el tamaño de la muestra	Tamaño de la muestra n	Nivel de calidad aceptable										(NCA o AQL) en porcentaje																
		0.010	0.015	0.025	0.040	0.065	0.10	0.15	0.25	0.40	0.65	1.0	1.5	2.5	4.0	6.5	10	15	25	40	65	100	150	250	400			
		Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc	Ac/Rc		
A	2														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15			
B	3														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
C	5														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22	30.31	
D	8														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22	30.31	44.45
E	13														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22	30.31	44.45
F	20														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
G	32														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
H	50														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
J	80														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
K	125														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
L	200														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
M	315														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
N	500														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
P	800														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
Q	1250														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		
R	2000														0.1				1.2	2.3	3.4	5.6	7.8	10.11	14.15	21.22		

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO MUESTREO DE ACEPTACIÓN VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLUN-INS 02	F. emisión:		Página:	47 de 74
		Versión:			

7. Seleccionar la muestra del lote
8. Evaluar los criterios de acuerdo a las normas técnicas del producto.
9. Aceptar o rechazar lote de acuerdo a número de productos defectuosos.
10. Llevar un registro de aceptación rechazo de lotes, **MSM-MRPP-VLG-REG-02.2**

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS MUESTREADOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 02	F. emisión:		Página:	48 de 74
		Versión:			

INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS MUESTREADOS

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS MUESTREADOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 02	F. emisión:		Página:	49 de 74
		Versión:			

EQUIPOS Y UTENSILLOS

- EPPS (casco, zapatos punta de acero, chaleco reflectivo)
- Vestimenta proporcionada por área de Seguridad y Salud Ocupacional de MSM
- Equipos de Bioseguridad (mascarilla, gafas o visores, guantes)

MATERIALES

- Bandejas de plástico
- Etiquetas

INSTRUCCIONES BÁSICAS

ACEPTACIÓN

- ✓ Para la aceptación de un producto muestreado debe cumplir con las características cualitativas y cuantitativas descritas en las “Normas técnicas de producto” así como también las “Fichas técnicas del producto” documento interno emitido por el área de calidad de Mega Santamaria S.A.
- ✓ Los productos muestreados deben estar entre el máximo o el mínimo de los límites establecidos mas no sobrepasar los mismos
- ✓ Únicamente se aceptan productos que cumplan con las características propias de su especie.

RETENCIÓN Y CURENTENA

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS MUESTREADOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 02	F. emisión:		Página:	50 de 74
		Versión:			

- ✓ Todos los productos al momento de ser muestreados ingresan a un estado de retención donde serán inspeccionados de acuerdo a las características establecidas en “Normas y Fichas Técnicas del producto”
- ✓ Los productos que no cumplan con las especificaciones necesarias entrarán en estado de cuarentena hasta realizar los respectivos análisis técnicos de Calidad para su aceptación o rechazo.

RECHAZO

- ✓ Todo producto que no cumpla con las especificaciones, características y límites establecidos en “Normas y Fichas técnicas del producto” serán rechazados y por ende será rechazado el lote respectivo del producto.

CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS MUESTREADOS

DESARROLLO

1. Muestrear los productos de acuerdo al “Instructivo de muestreo de aceptación” **MSM-MRPP-VLKG-INS 02.1** para productos al granel y; **MSM-MRPP-VLUN-INS 02.1** para productos en unidades
2. Realizar el control de calidad respectivo a cada producto de acuerdo al “Procedimiento de control de calidad” **MSM-MRPP-VLG-POE 03.1**
3. Etiquetar los productos de acuerdo a la clasificación respectiva de: Aceptación, retención y cuarentena, rechazo.
4. Llevar un registro de clasificación de productos muestreados **MSM-MRPP-REG-VLG 02.3**

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	MUESTREO DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS MUESTREADOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 02	F. emisión:		Página:	51 de 74
		Versión:			

Etiqueta 1. Etiqueta de aceptación y rechazo

Etiqueta 2. Etiqueta de retención y cuarentena

5. Llevar un registro e etiquetas y lotes en registro **MSM-MRPP-REG-VLG 02.3**

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página: 52 de 74
		Versión:		

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD DE VERDURAS Y LEGUMBRES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	53 de 74
		Versión:			

OBJETIVO

Garantizar que las verduras y legumbres recibidos en el Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A, cumplan con los estándares y controles adecuados de calidad e inocuidad establecidos, asegurando preservación a lo largo de la cadena, con el fin de provisionar productos óptimos en los distintos puntos de venta

ALCANCE


Este procedimiento aplica para todos las verduras y legumbres que ingresen al Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A., estableciendo controles de calidad de acuerdo a las características del producto

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Calidad:** Conjunto de características que posee un producto para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de los clientes, al hablar de las frutas y hortalizas, la calidad se refiere al conjunto características que pueden evaluarse por medios sensoriales o ensayos físicos, en los que se consideran: sanidad, defectos, apariencia, tamaño, textura, peso, color, madurez, sabor, aroma, olor, etc., siempre que se indique como requisitos de calidad en las normas respectivas.
- ❖ **Características Organolépticas:** Son aquellas características que se pueden evaluar a través de los órganos de los sentidos, esta evaluación sensorial se basa en cuatro parámetros básicos como: color, textura, aroma y sabor.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	54 de 74
		Versión:			

- ❖ **Defecto:** Es el no cumplimiento de uno de los requisitos específicos establecidos.
- ❖ **Deforme:** Producto que carece de proporción o de regularidad es decir no mantiene características propias de la variedad,
- ❖ **Deterioro por insectos:** Producto que ha sufrido daños en su estructura como: perforaciones, picados, manchas a causa de cualquier tipo de insectos.
- ❖ **Deterioro por microorganismos:** Producto que ha sufrido daños en su estructura por presencia de organismos como: hongos, bacterias o virus.
- ❖ **Grado de calidad:** Conjunto de características organolépticas y físicas (tamaño, estado o condición, pureza, forma, aroma, textura, color, otros) que definen el valor comercial o destino de la fruta
- ❖ **Norma Técnica de Calidad:** Documento proporcionado por Mega Santamaria donde se establece especificaciones técnicas que determina las características cuantitativas y cualitativas con las que deberán ser recibidos los productos en el Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A.
- ❖ **Materia extraña:** Cualquier material distinto al producto como: restos de hojas, lodo, polvo, tierra, estiércol, ceniza y otros que pueden estar adheridos o junto al producto.
- ❖ **Muestra:** Grupo de unidades extraídas de un lote, que sirve para obtener la información necesaria que permita apreciar una o más características del lote, lo cual servirá de base para tomar una decisión sobre el proceso que lo produjo.
- ❖ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	55 de 74
		Versión:			

- ❖ **Plan de muestreo:** Establece el tamaño de muestra y el criterio de evaluación. La elección depende del material a analizar y de la categoría de la característica de calidad a observar o medir.
- ❖ **Sistema de Muestreo:** Conjunto de operaciones encaminadas al proceso de toma de muestras para llevar a cabo el control de calidad de una operación, mediante la aplicación de procedimientos o criterios de referencia.
- ❖ **Termómetro:** Se utiliza para medir la temperatura de recepción de los diferentes productos perecibles

RESPONSABLES

- ❖ **Coordinador de calidad:** Velar por la correcta aplicación de este procedimiento, así como el manejo de instructivos y registros que permitan organizar y dar el seguimiento adecuado de las actividades realizadas durante el control de calidad de verduras y legumbres
- ❖ **Operario de recepción:** Realizar las actividades detalladas en este procedimiento, tener claras todas las actividades a realizar en la evaluación sensorial de control de calidad, reportar deficiencias y proponer mejoras, apoyo con la documentación necesaria para el correcto manejo de control de calidad de verduras y legumbres
- ❖ **Analista de calidad:** Realizar el análisis técnico de control de calidad, mediante el uso de equipos e instrumentos de laboratorio, redactar informes de calidad y reportar anomalías encontradas, apoyo en la documentación necesaria en el control de calidad de verduras y legumbres.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	56 de 74
		Versión:			

GENERALIDADES

CONTROL DE CALIDAD DE VERDURAS Y LEGUMBRES

- ✓ El control de calidad para verduras y legumbres se basa en la validación de características organolépticas y fisicoquímicas que hacen que se definan como alimentos comestibles o no comestibles
- ✓ El control de calidad se desarrolla en dos etapas que consisten en la evaluación sensorial y evaluación técnica.
 - La evaluación sensorial: donde las características más evaluadas son: color, textura, sabor, y aroma.
 - La evaluación técnica: donde se realiza una evaluación mediante equipos e instrumentos de laboratorio y se evalúa: la composición, condiciones microbiológicas, pH, la humedad, acidez, entre otras.
- ✓ Para todo proveedor que no cumpla con los parámetros de calidad establecidos y socializados con anterioridad, se debe registrar y llevar un seguimiento de fallos por calidad de acuerdo al “Registro de seguimiento de fallos de calidad por proveedor” **MSM-MRPP-VLG-REG-03.2**

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD

- ✓ Todo análisis de laboratorio debe ser evaluado y registrado en “Registro de Análisis de Control de Calidad” **MSM-MRPP-VLG-REG-03.6** documento interno proporcionado por el área de calidad, cuyo comunicado debe ser

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	57 de 74
		Versión:			

direccionado al Proveedor en el documento de “Informe de calidad por fallas” proporcionado por el área de calidad. **MSM-MRPP-VLG-INF 03.1**

- ✓ Se dispone de laboratorio propio para realizar pruebas y ensayos de control de calidad para inspección de las muestras o de la totalidad del lote.

ALMACENAMIENTO

- ✓ Las gavetas que se utilizan en Perecibles para la recepción de productos tienen que ser plásticas y de los siguientes colores, de acuerdo al tipo de producto:

PRODUCTO	COLOR
Verduras y legumbres	Negro

- ✓ Las instalaciones para almacenar los alimentos deben incluir mecanismos para el control de temperatura y humedad que asegure la conservación de los mismos; también debe incluir un programa sanitario que contemple un plan de limpieza, higiene y un adecuado control de plagas.
- ✓ Los alimentos serán almacenados alejados de la pared de manera que faciliten el libre ingreso del personal para el aseo y mantenimiento de todas las instalaciones.
- ✓ No se debe aplastar los productos contra las gavetas ya que esto provocará daño mecánico en el producto.

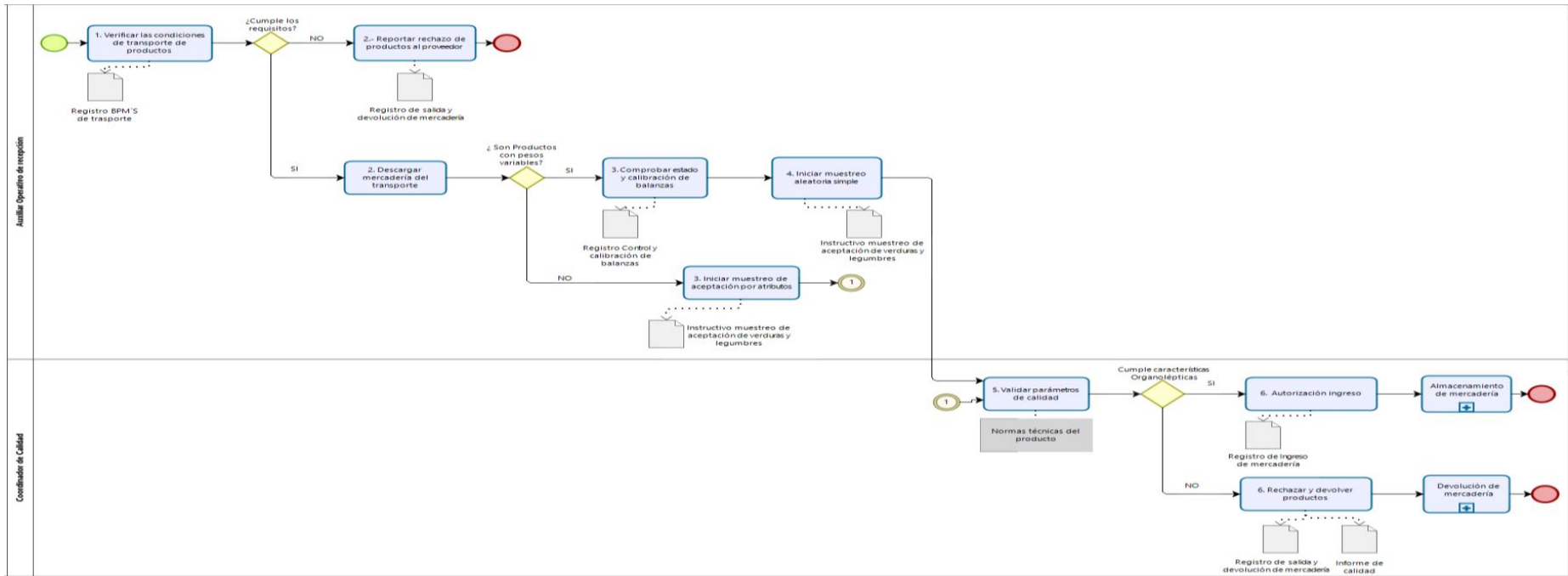
	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	58 de 74
		Versión:			

DISPOSICIÓN DE PRODUCTOS NO ACEPTABLES.

- ✓ Los productos ya sean al granel o en unidades que no cumplan con los criterios, parámetros y límites establecidos en las Normas técnicas de producto” serán declarados como productos no conformes o no aceptables en este caso los productos pueden:
- ✓ Ser reemplazados por productos conformes que nuevamente serán inspeccionados con aprobación del supervisor de recepción y el coordinador de calidad.
- ✓ Para productos que no cumplan con los parámetros evaluados se debe registrarlos en el “Registro de Salida y devolución de mercadería” y devueltos a sus respectivos proveedores. **MSM-MRPP-VLG-REG-03.3**

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	59 de 74
		Versión:			

FLUJOGRAMA



		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:		RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:		CONTROL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	60 de 74
		Versión:			

DIAGRAMA SIPOC

S	I	P	O	C
Proveedor Operario de recepción	Mercadería por receptor Documentación validada	1. Verificar las condiciones de transporte de productos	Registro de BPM'S de transporte Autorización de descarga del producto	Supervisión de recepción Operario de recepción
Operario de recepción	Mercadería por receptor	2. Descargar mercadería del transporte Nota: Si los productos a receptor son productos con pesos variables se debe continuar con la actividad número 3. Caso contrario continuar con la actividad 3.1.	Registro de recepción de productos	Operario de Recepción Supervisor de Recepción
Operario de recepción	Mercadería por receptor	3. Comprobar estado y calibración de balanzas Nota: Validar el estado de balanzas únicamente cuando el producto a recibir tiene como característica variación de pesos (al granel), seguir con la actividad 4.	Registro control y calibración de balanzas	Operario de Recepción Supervisor de Recepción
Operario de recepción	Mercadería por receptor Instructivo de muestreo de aceptación	3.1. Iniciar muestreo de aceptación por atributos Nota: Si los productos a receptor su característica son: por lotes de unidades iniciar el muestreo de acuerdo al instructivo de muestreo de aceptación y continuar con la actividad 5.	Registro de recepción de productos	Supervisor de Recepción Coordinador de calidad

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:		RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:		CONTROL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES			
CÓDIGO:		MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página: 61 de 74
			Versión:		

S	I	P	O	C
Operario de recepción	Mercadería por receiptar Instructivo de muestreo de aceptación	4. Iniciar muestreo aleatorio simple Nota: Esta actividad está destinada únicamente para productos al granel o con pesos variables de acuerdo al instructivo de muestreo de aceptación.	Registro de recepción de productos	Supervisor de Recepción Coordinador de calidad
Coordinador de calidad	Norma técnica y Fichas técnicas internas Registro de recepción de productos	5. Validar parámetros de calidad Nota: De acuerdo a las características descritas en las Normas Técnicas del producto documento emitido por el área de calidad se valida el cumplimiento de características organolépticas del producto.	Registro análisis de control calidad Registro de recepción de productos	Operario de recepción
Operario de recepción Coordinador de operaciones perecibles	Registro análisis de control calidad Registro de recepción de productos	6. Autorizar el ingreso de los productos a las cámaras de almacenamiento Nota: Una vez validada la información se toma la decisión de rechazar, sanear o reclasificar el producto. Esta definición debe reportarse en el Informe de calidad por fallas.	Informe de calidad por fallos Registro de recepción de productos	Almacenamiento de productos Operario de recepción

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD VERDURAS Y LEGUMBRES				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-POE 03	F. emisión:		Página:	62 de 74
		Versión:			

DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Ubicación
MSM-MRPP-VLG-REG-03.6	Registro de Análisis de Control de Calidad	Registro	CND
MSM-MRPP-VLG-INF 03.1	Informe de calidad por fallas	Informe	CND
MSM-MRPP-VLG-REG-01.1	Registro de recepción de productos	Registro	CND
MSM-MRPP-VLKG-INS 02.1	Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres al granel	Instructivo	CND
MSM-MRPP-VLUN-INS 02.1	Instructivo muestreo de aceptación de verduras y legumbres en unidades	Instructivo	CND
MSM-MRPP-VLG-REG-03.2	Registro de Seguimiento de fallos de calidad por proveedor	Registro	CND

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página:	63 de 74
		Versión:			

PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página:	64 de 74
		Versión:			

OBJETIVO

Establecer el procedimiento adecuado para la calibración y control de las balanzas a ser utilizadas en la recepción de verduras y legumbres con pesos variables, para garantizar su correcto funcionamiento.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para las balanzas utilizadas en la recepción de verduras y legumbres del Centro Nacional de Distribución de Mega Santamaria S.A


TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Recepción:** Lugar destinado para recibir productos. Las verduras y legumbres se reciben en el andén de productos perecibles
- ❖ **Balanza:** Instrumento utilizado para para pesar mediante a comparación de un objeto con el peso de otro objeto conocido
- ❖ **Calibración:** Utilizar un estándar de medición, para determinar la relación entre el valor mostrado por el instrumento de medición y el valor verdadero.

RESPONSABLES

- ❖ **Coordinador de calidad:** Velar por la correcta aplicación de este procedimiento
- ❖ **Supervisor de recepción:** Resolver incidencias que no permitan a los operarios realizar su trabajo
- ❖ **Operario de recepción:** Realizar todas las actividades descritas en el siguiente procedimiento

GENERALIDADES

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página:	65 de 74
		Versión:			

CALIBRACIÓN:

- ✓ Para la calibración de balanzas debe ser realizada por una empresa calificada que cuente con acreditación del organismo correspondiente.
- ✓ Las balanzas deben ser enviadas a calibrar de acuerdo al cronograma establecido por Mega Santamaria S.A. de modo que para las balanzas digitales se utiliza el cronograma **MSM-MRPP-VLG-REG-03.6** y para las balanzas industriales se utiliza el cronograma **MSM-MRPP-VLG-REG-03.7**
- ✓ La empresa destinada a la calibración debe entregar un informe y los certificados respectivos donde se encuentre los resultados de la calibración, los cuáles serán verificados por el Coordinador de Control de Calidad y archivarlos
- ✓ Si las balanzas se encuentran con averías que no permitan su correcta calibración la empresa acreditada y certificada debe presentar el diagnóstico junto con sus acciones correctivas
- ✓ La calibración de balanzas se debe realizar por la empresa acreditada y certificada al menos una vez cada 2 años.

CONTROL DE BALANZAS

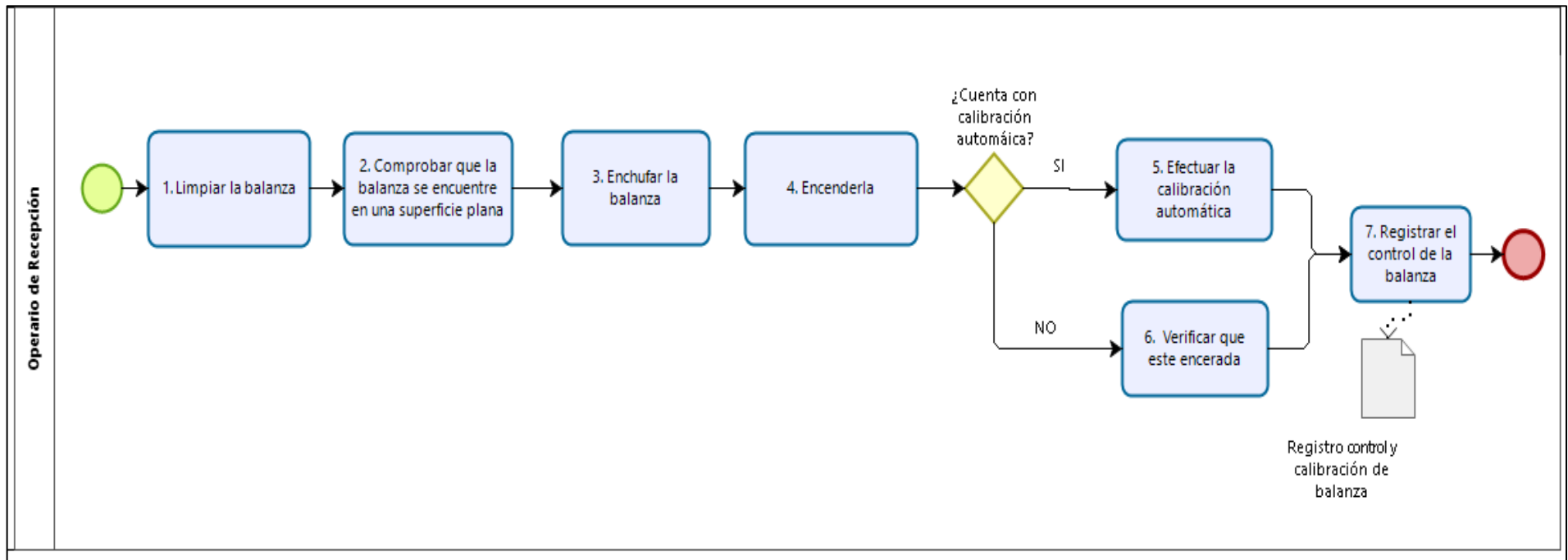
- ✓ Las balanzas deben estar ubicadas en una superficie firme alejada de maquinaria motores o equipos que provoquen vibraciones
- ✓ Las balanzas pueden ser manipuladas única y exclusivamente por la persona de Mega Santamaria S.A. quienes serán los responsable y encargados de su uso y limpieza.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página: 66 de 74
		Versión:		

- ✓ Para el uso de la balanza se debe tomar en cuenta el límite máximo de peso que soporta cada balanza
- ✓ Para una correcta toma de peso se debe evitar sobrepasar los bordes o platillo de la balanza con productos
- ✓ La limpieza de balanzas se la debe realizar con la balanza apagada y diariamente ya que están destinadas a la toma de pesos de alimentos. se puede utilizar un paño húmedo, pero por ningún motivo se debe usar limpiadores o disolventes agresivos. Este control debe registrarse en “Registro control y calibración de balanzas” **MSM-MRPP-VLG-REG-03.4**

		SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página:	67 de 74
		Versión:			

FLUJOGRAMA



	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página: 68 de 74
		Versión:		

DIAGRAMA SIPOC

S	I	P	O	C
Operario de recepción	Balanza	1. Limpiar la balanza Nota: Asegurarse que se encuentre apagada y desenchufada de la corriente eléctrica.	Balanza limpia	Operario de recepción
Operario de recepción	Balanza	2. Comprobar que la balanza se encuentre en una superficie plana	Balanza nivelada	Operario de recepción
Operario de recepción	Balanza	3. Enchufar la balanza	Balanza enchufa	Operario de recepción
Operario de recepción	Balanza	4. Encender la balanza	Balanza encendida	Operario de recepción
Operario de recepción	Balanza	5. Efectuar la calibración automática Nota: Se debe efectuar la calibración automática únicamente si la balanza cuenta con la misma.	Balanza calibrada	Operario de recepción
Operario de recepción	Balanza	6. Verificar que la balanza se encuentre encerada o se visualicen los ceros en la pantalla	Balanza encerada	Operario de recepción
Operario de recepción	Balanza	7. Registrar control de la balanza	Registro de calibración y control de balanzas	Operario de recepción

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y CALIBRACIÓN DE BALANZAS			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLKG-POE 03	F. emisión:		Página: 69 de 74
		Versión:		

DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Ubicación
MSM-MRPP-VLG- REG-03.4	Registro calibración y control de balanzas	Registro	CND

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 03	F. emisión:		Página:	70 de 74
		Versión:			

INSTRUCTIVO DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 03	F. emisión:		Página:	71 de 74
		Versión:			

EQUIPOS Y UTENSILLOS

- EPPS (casco, zapatos punta de acero, chaleco reflectivo).
- Vestimenta proporcionada por área de Seguridad y Salud Ocupacional de MSM.
- Equipos de Bioseguridad (mascarilla, gafas o visores, guantes).

MATERIALES

- Jabón antibacterial
- Alcoholgel
- Agua

INSTRUCCIONES BÁSICAS

ESTADO DE SALUD DEL PERSONAL

- ✓ Las personas que manipulen alimentos deberán estar en perfecto estado de salud caso contrario es preferible que desempeñe otra actividad que no esté en contacto con alimentos.
- ✓ El personal no deberá presentar enfermedades respiratorias, estomacales ni tampoco presentar heridas en las manos o en la piel.

HIGIENE DEL PERSONAL

- ✓ El personal deberá estar limpio y tener habito de ducharse diariamente.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 03	F. emisión:		Página:	72 de 74
		Versión:			

- ✓ Lavar las manos correctamente antes de manipular alimentos y luego de realizar cualquier otra actividad como: ir al baño, tocarse cara cabello u otras partes del cuerpo, después de estornudar o toser.
- ✓ El agua utilizada para el lavado correcto de manos debe ser agua potable y en lo posible estar caliente para una mejor acción del jabón antibacterial.

Procedimiento lavado de manos

El correcto lavado de manos debe incluir:

- 1) Remangar el uniforme hasta el codo.
- 2) Mojar las manos y el antebrazo con agua.
- 3) Depositar el jabón suficiente para cubrir todas las superficies.
- 4) Frotarse las palmas de las manos con movimientos circulares hasta que se forme espuma y extenderla hasta los codos.
- 5) Frotarse entre dedos y pulgares.
- 6) Frotar las uñas en las palmas de las manos.
- 7) Frotar la parte posterior de las manos.
- 8) Enjuagarse bien desde las manos hacia los codos sacando todo el jabón.
- 9) Secarse con una toalla de papel desechable.
- 10) Usar la misma toalla para cerrar el grifo.
- 11) Aplicar gel antimaterial o una solución apropiada si es necesario.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES				
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES				
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD				
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS				
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 03	F. emisión:		Página:	73 de 74
		Versión:			

Figura 1. Procedimiento lavado de manos



HÁBITOS DESEABLES

- ✓ Se deberá lavar utensilios, equipos y superficies que estén en contacto con alimentos antes y después de usarlos.
- ✓ Mantener la higiene y el orden adecuado en el área de recepción de productos.
- ✓ Lavarse constantemente las manos.
- ✓ Evitar el uso de anillos pulseras, uñas largas o pintadas que desprendan partículas en los alimentos.

	SUPERMERCADOS MEGA SANTAMARIA S.A. MANUAL DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES			
MACROPROCESO:	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS PERECIBLES			
PROCESO:	CONTROL DE CALIDAD			
INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS			
CÓDIGO:	MSM-MRPP-VLG-INS 03	F. emisión:		Página: 74 de 74
		Versión:		

- ✓ Evitar mantener hábitos inadmisibles como: fumar, toser, masticar chicle, beber o escupir en áreas de manipulación de productos.


VESTIMENTA

- ✓ Todos los operarios deberán utilizar de forma obligatoria uniforme proporcionado por Mega Santamaria S.A, así como también todos los EPPS necesarios.


Anexo K. Informe de calidad por fallas.

	INFORME DE CALIDAD POR FALLAS		CÓDIGO	MSM-MRPP-VLG-INF 03.1	
			VERSIÓN	Página 1 de 1	
DATOS INFORMATIVOS					
Proveedor:			Fecha:		
Tipo de productos involucrados			Cantidad	Lote	
Detalle del caso:					
Cargos involucrados:			Nombre:		
VALIDACIÓN DEL CASO					
Norma referencial:					
No.	Observación / Hallazgo	Posible causa		Acción correctiva	
Observaciones					
EVIDENCIA DE LOS HALLAZGOS					
CONCLUSIONES					
RESPONSABLE					
Nombre:					
Firma:					

Anexo I. Análisis de control de calidad.

	ANÁLISIS DE CONTROL DE CALIDAD		CÓDIGO	MSM-MRPP-VLG-REG-03.5	
			VERSIÓN		Página 1 de 1
Información General					
Proveedor:		Marca:		Código:	
Producto:		Cantidad:		Fecha de arribo:	
Tamaño de muestra:		No. Orden:		No. De camión:	
Temperatura del producto					
<input type="checkbox"/>	Temperatura Ambiente	<input type="checkbox"/>	Temperatura Refrigeración	<input type="checkbox"/>	Temperatura Congelación
Valoración de calidad: Producto					
Estado del material:		Calidad del empaçado:		Empaque primario:	
Limpieza:		Calidad del estibado:		Etiqueta:	
Valoración calidad del producto					
Características Cuantitativas		Características Cualitativas		Pruebas de laboratorio	
Parámetro	%	Defectos	Porcentaje	Parámetro	Porcentaje
Peso unitario	%	Calidad Fitosanitaria	%	Temperatura de la pulpa	%
Peso empaque / atado	%	Color/ apariencia	%	Lectura del refractómetro	%
Peso por unidad de manejo	%	Textura	%	Lectura del penetrómetro	%
Longitud	%	Madurez (color)	%	Prueba de corte	%
Diámetro	%	Golpe / mancha	%	Jugosidad	%
Sumatoria parámetros y/o defectos			Acción requerida para cumplir con la Norma:		
TOTAL:					
Rechazado	SI	NO			
Acepta reclasificación	SI	NO			
Valoración calidad: Empaque y Embalaje					
Parámetros		Aceptable		Acción requerida	
Estado del embalaje					
Estado del etiquetado					
Conclusiones					
RESPONSABLE					
Nombre:					
Firma:					

Anexo 3: EJEMPLO DE NORMA TÉCNICA DEL PRODUCTO DOCUMENTO INTERNO DE MEGA SANTAMARIA S.A.





 NORMA TÉCNICA DEL PRODUCTO	
MACRO PROCESO	Gestión y control de proveedores
PROCESO	Criterios mínimos de recepción productos perecibles
	CÓDIGO: MSM-ADC-REG-5.3.5.1 Página 1 de 1
Nombre del producto BRÓCOLI	
Fecha de revisión 13 de Junio del 2019	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO	
1.1. Variedades	MARATHON / DIAMANTE / LEGACY / IMPERIAL / MILLENNIUM Y OTRAS
1.2. Código informático	306
2. CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS	
2.1. TAMAÑO	
Peso	Mínimo 540 g. Máximo 1100 g.
TOLERANCIAS	
	Parámetros: ± 50 g % Aceptación: 10%
3. CARACTERÍSTICAS CUALITATIVAS	
3.1. APARIENCIA	
3.1.1. Color	Color verde azulado, típico de la variedad.
3.1.2. >Las pellas deben estar enteras.	Atípico 3%
3.1.3. >Tener aspecto fresco.	Partidas 0%
3.1.4. >Las pellas no deben presentar amarillamiento.	Sin frescura 3%
3.1.5. >La pella debe estar cubierta por una corona de hojas verdes que la envuelven mínimo 3 hojas de vena gruesa.	Con amarillamiento 3%
3.1.6. >Las hojas deben presentar cortes limpios y sin desgarramientos.	Sin hojas 3%
3.1.7. >El corte del tallo limpio y sin oxidación excesiva.	Con desgarraduras 3%
3.1.8. >Sin síntomas de deshidratación.	Con oxidación 3%
3.1.9. >No presentar daños causados por heladas.	Deshidratados 3%
3.1.10. >Sin exceso de humedad externa anormal.	Con daños 3%
3.2. FORMA	
3.2.1. >Pella bien formada.	Con exceso de humedad 3%
3.2.2. >Longitud del tallo 5mm, medido a partir del florete más bajo.	Con deformidades 3%
3.3. TEXTURA	
3.3.1. >Pella compacta y firme al tacto.	± 3 mm 3%
3.3.2. >Los tallos firmes al tacto.	
3.3.3. >En punto óptimo de cosecha, de acuerdo a las granulósidades.	Sin firmeza 2%
3.4. LIMPIEZA	
3.4.1. >Libre de suciedad de diversos orígenes.	Suaves 2%
3.4.2. >Sin presencia de agroquímicos.	Atípico 2%
3.4.3. >Sin presencia de olores extraños.	
3.5. DAÑOS MÉCANICOS	
3.5.1. >Sin heridas cicatrizadas.	Con suciedad 3%
3.5.2. >Las pellas sin cortaduras raspones o tajaduras.	Con agroquímicos 3%
3.5.3. >Sin daños causados por insectos, parásitos u otras plagas.	Con olores extraños 3%
3.5.4. >Sin magulladuras causadas por golpes.	
3.5.5. >Sin daños producidos por roedores.	Con daños 3%
3.6. CARACTERÍSTICAS FITOSANITARIAS	
3.6.1. >Sin pudriciones, sin síntomas de ataque de hongos o bacterias.	Con pudriciones 0%
3.6.2. >Sin síntomas causados por heladas.	Con síntomas 2%
3.6.3. >Sin manchas secas de diferentes orígenes.	Σ: máx. 2 cm ² 3%
3.6.4. >Sin quemaduras producidas por golpes de sol.	Σ: máx. 2 cm ² 3%
3.6.5. >Sin presencia de insectos vivos o muertos.	Con insectos 2%
*SI LA SUMA TOTAL DE DEFECTOS ACEPTADOS (3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6) ES SUPERIOR AL 9%. EL LOTE SERÁ RECHAZADO	
4. EMPAQUE Y EMBALAJE	
4.1. EMPAQUE	
4.1.1. >En pellas al granel.	
4.1.2. >Las pellas deben estar protegidas por mínimo 3 hojas de vena gruesa, recortadas, que cubran toda la pella.	
4.2. EMBALAJE GRANEL	
4.2.1. Unidad de manejo	Gaveta plástica. Dim: (60 x 40 x 25) cm.
4.2.2. Contenido por gaveta	>Los embalajes deben estar limpios y sin roturas. 9 kilos
5. MANEJO DEL PRODUCTO	
5.1. Temperatura de recepción	Entre 1°C a 6°C.

 VIGENCIA

13 JUN 2019

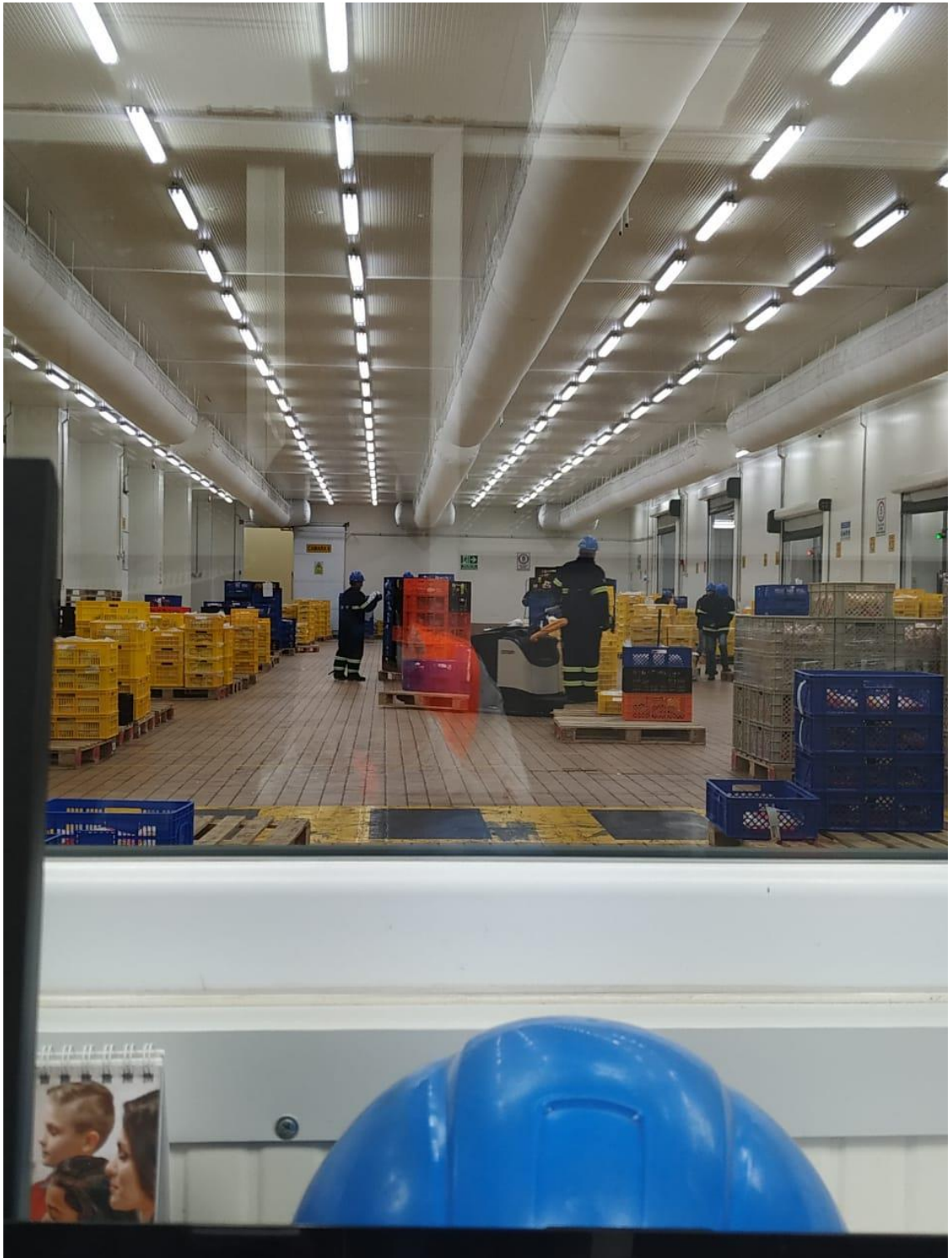
DPTO. CONTROLADO POR PROCESOS Y PROYECTOS

Anexo 4 EJEMPLO DE FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO DOCUMENTO INTERNO DE MEGA SANTAMARIA S.A.

 FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO			
MACROPROCESO	Gestión y control de proveedores	CÓDIGO	MSM-ADC-REG-5.3.6.1
PROCESO	Criterios mínimos de recepción sucursales	Página 1 de 2	
 			
Nombre del producto	Cebolla perla	Clasificación	Verdura
Nombre comercial	Cebolla peiteña blanca, crema	Tipo de maduración	N/A
Nombre científico	Allium cepa	Código del producto	16
CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS			
Tamaño		Tolerancias	
Peso	Mínimo 100 g. / Máximo 250 g.	± 15 g	
CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS			
Tamaño		Tolerancias	
Peso	Mínimo 100 g. / Máximo 250 g.	± 15 g	
MADUREZ			
Grado de madurez preferente		Grado de madurez alterno	
Blanco con tonalidades verdes en máximo 10% de la superficie		Verde mayor al 10%	
No haber iniciado germinación		Germinación iniciada	
Cuello bien cerrado		Mall cerrado	
TRANSPORTE DEL PRODUCTO			
Unidad de manejo	<ul style="list-style-type: none"> Gaveta plástica Dim (60 x 40 x 25) cm. Al granel. El producto debe ser igual al no visible en el empaque. Los embalajes deben estar limpios y sin roturas. 		
Contenido por gaveta	12 kg	Temperatura de recepción	Entre 10°C a 18°C
ALMACENAMIENTO		NORMAS DE MANIPULACIÓN	
Temperatura	5°C	<ul style="list-style-type: none"> Evitar que sea trasvasada. Transportar en jabas forradas en plástico perforado. 	
Humedad relativa	65% - 75%		
Vida útil aproximada	3 - 15 días		
RECOMENDACIONES PARA LA EXHIBICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> Se deben ubicar mostrando el bulbo al cliente, es decir, evitando que este observe los cortes tanto de la raíz como del tallo. Es aconsejable ubicarla cerca del tomate por ser productos de usos afines. Si está muy deteriorado el producto, se debe retirar la última capa. 			

 FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO			
MACROPROCESO	Gestión y control de proveedores	CÓDIGO	MSM-ADC-REG-5.3.6.1
PROCESO	Criterios mínimos de recepción sucursales	Página 2 de 2	
USOS Y PREPARACIONES			
		<ul style="list-style-type: none"> Ensaladas, sopas, como condimento, entradas, pinchos, estofados. 	
BENEFICIOS PARA LA SALUD			
<ul style="list-style-type: none"> Evita la formación de coágulos en la sangre Favorece la eliminación de líquidos corporales, por lo que es muy recomendable en pacientes con insuficiencia renal Uno de los mejores remedios naturales para combatir procesos infecciosos del aparato respiratorio (gripe, bronquitis, faringitis, etc.) Favorece la digestión, al estimular el hígado, la vesícula y el páncreas, aunque debería evitarse en casos de acidez estomacal. 			
			

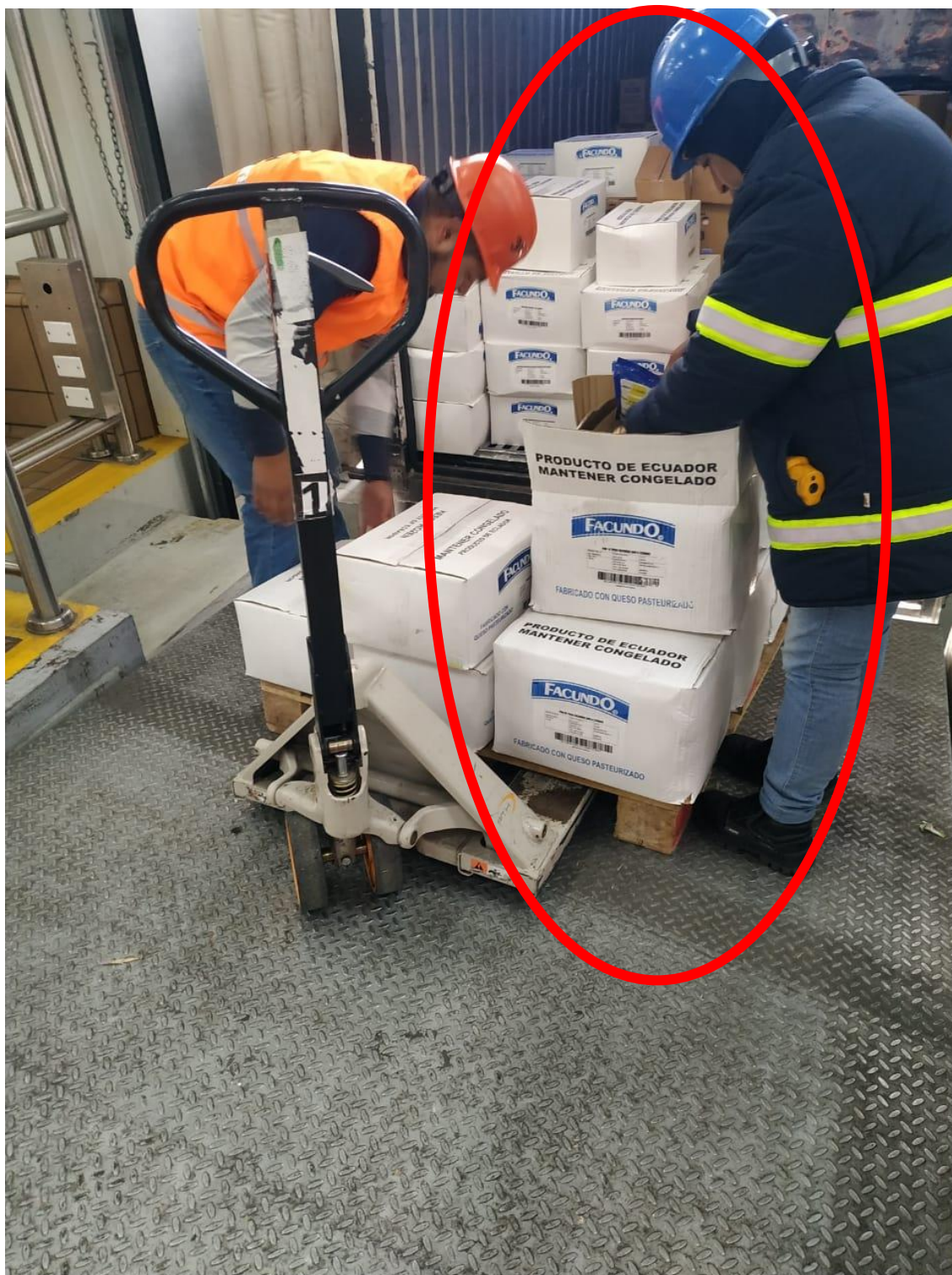
Anexo 5 DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE ÁREA DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES



Anexo 6 SUPERFICIES Y MATERIALES EN CONTACTO DIRECTO CON ALIMENTOS



Anexo 7 UNIFORMES PERSONALES DE OPERARIOS DE RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES




Anexo 8 EJEMPLO DE EMPAQUE DE VERDURAS Y LEGUMBRES EN UNIDADES



Anexo 9 EJEMPLO DE EMPAQUE DE VERDURAS Y LEGUMBRES AL GRANEL



Anexo 10 EJEMPLO DE FICHA POES PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y UTENSILIOS DOCUMENTOS INTERNO DE MEGA SANTAMARIA S.A.

		FICHA TÉCNICA POES		
MACRO PROCESO	Gestión de equipos y utensilios	CÓDIGO	DIS-ADC-REG-5.2.3.1	
PROCESO	Limpieza y desinfección	VERSIÓN	0	Página 1 de 1
FECHA DE REVISIÓN	21 de enero de 2019			
UBICACIÓN	Recepción <input type="checkbox"/>	Despacho <input type="checkbox"/>	Almacenamiento <input type="checkbox"/>	Acondicionamiento <input type="checkbox"/>
ALCANCE	Área <input type="checkbox"/>	Maquinaria <input type="checkbox"/>	Equipo <input type="checkbox"/>	Herramienta <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN	PAREDES, PISOS, PUERTAS, VENTANAS Y REJILLAS			
OBJETIVO	Garantizar una correcta limpieza y sanitización para asegurar la calidad e inocuidad de los productos			
ACTIVIDAD PRELIMINAR	INSTRUCCIONES			
LIMPIEZA DIARIA				
Desconectar la energía eléctrica de todos los equipos del área y cubrir toma corrientes	1	Retirar objetos o residuos presentes en la superficie de paredes, pisos, puertas, ventanas y rejillas		
TIPO DE LIMPIEZA	2	Preparar solución detergente/desengrasante		
En Húmedo <input type="checkbox"/>	3	Colocar la solución detergente en el reservorio de la hidrolavadora y accionar su paso a línea de expansión.		
En Seco <input type="checkbox"/>	4	Encender la hidrolavadora y espumar las superficies internas y externas		
PRODUCTOS QUÍMICOS + DILUCIÓN	5	Dejar actuar la solución detergente/desengrasante por 5 min. y fregar con escoba o cepillo		
SOLUCIÓN DETERGENTE:	6	Enjuagar con agua, colocando la hidrolavadora en modo enjuague y restregar con las escobas y cepillos para rejillas según tabla de colores por área de trabajo.		
Basarse en Programa de Químicos	7	Retirar exceso de agua y residuos con un escurridor de acuerdo a la tabla de colores por área de trabajo.		
	8	Preparar solución sanitizante		
SOLUCIÓN DESENGRASANTE:	9	Colocar la solución sanitizante en el reservorio del nebulizador		
Basarse en Programa de Químicos	10	Encender el equipo nebulizador y esperar a que el mismo forme una capa de niebla desinfectante		
	11	Aplicar la niebla desinfectante y dejar que actúe de 3 - 5 min.		
	12	Dejar secar al ambiente		
MATERIALES DE LIMPIEZA	LIMPIEZA PROFUNDA			
Hidrolavadora, nebulizador móvil, cepillo de cerdas duras, escoba plástica, escurridor,	1	Remover equipos, rejillas, estanterías y demás del área o superficie a limpiar.		
	2	Repetir las actividades del numeral 1 al 7, detallado en la Limpieza Diaria		
	3	Preparar solución desinfectante no clorada o su atermante		
	4	Aplicar la solución clorada o su atermante y dejar que actúe por 10 min.		
Guantes de caucho, Taponés auditivos, Gafas de seguridad, Delantal de caucho, Botas de caucho, Cofia, mascarilla.	5	Enjuagar con agua, colocando la hidrolavadora en modo enjuague		
	6	Retirar exceso de agua con un escurridor. Escurridor según tabla de colores por área de trabajo		
	7	Preparar solución sanitizante		
PRECAUCIONES DEL PERSONAL	8	Colocar la solución sanitizante en el reservorio del nebulizador		
Utilizar EPP. Verificar el etiquetado de envases químicos. Utilizar químicos conforme al Programa. Verificar que la hidrolavadora funcione correctamente. Colocar Señalética de Piso Mojado.	9	Encender el equipo nebulizador y esperar a que el mismo forme una capa de niebla desinfectante		
	10	Aplicar la niebla desinfectante en la superficie y dejar que actúe de 3 - 5 min.		
	11	Ubicar nuevamente todos los equipos del área en su lugar		
	12	Conectar nuevamente los equipos desconectados		
	13	Dejar secar al ambiente		
CONTRAINDICACIONES MATERIAL				
NA				
PRECAUCIONES DEL AMBIENTE	PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE ACUMULACIÓN			
Clasificar desechos. Desperdicio de agua. Exceso de producto químico.	1	Ángulos de unión entre pared-piso-techo.		
	2	Filos de ventanas. Manijas de puertas		
	3	Uniones de rejillas-drenajes-cifones-canaletas		
FRECUENCIA	OBSERVACIONES			
Limpieza diaria: Cada que se requiera Limpieza Profunda: 1 vez/Mensual	1	Basarse en los MSDS y Fichas técnicas vigentes de cada producto utilizado		
RESPONSABLE	2	Reportar la limpieza en el Registro de Limpieza y Desinfección		
Auxiliar Operativo	3	Precaución de los tomacorrientes y los vidrios de las ventanas		
CONTROL / SUPERVISIÓN				
Coordinador de Bodega, Coordinador de Calidad y Ambiente				

Anexo 11 LISTA DE VERIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA
ARCSA-DE-067-2015-GGG PARA EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE
VERDURAS Y LEGUMBRES DEL CENTRO NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN
DE MEGA SANTAMARIA S.A.

**LISTA DE VERIFICACIÓN NORMA TÉCNICA SANITARIA PARA ALIMENTOS PROCESADOS ARCSA-DE-067-2015-
GGG**

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN			
N° Artículo	REQUERIMIENTOS			OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO O EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
DE LAS INSTALACIONES Y REQUISITOS DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA			SI							NO
De las condiciones mínimas básicas										
73	a	El riesgo de contaminación y alteración del establecimiento y del producto es mínimo		1				1		
	b	El diseño y distribución de las áreas del establecimiento permite brindar un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada y, que minimice los riesgos de contaminación		1		Se evidencia gran amplitud, orden y limpieza en el área de recepción de alimentos		(Ver Anexo 3)	1	
	c	Las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no son tóxicos y están diseñadas para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar		1		Todas las superficies como mesas, gavetas y balanzas que están en contacto directo con alimentos son de materiales apropiados para el manejo de los mismos		(Ver Anexo 4)	1	
	d	El diseño y detalles del establecimiento facilita un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas		1					1	
De la localización										
74	a	El establecimiento está protegido de riesgos de insalubridad que representen riesgo de contaminación		1		Existe un área de desinfección antes de ingresar al andén de perecibles			1	
Diseño y construcción										
75	a	El establecimiento ofrece protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior		1					1	

	b	La construcción es sólida y dispone de espacio suficiente para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos, así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o alimentos	1			La distribución y diseño del área permite la correcta realización de cada una de las actividades		(Ver Anexo 3)	1		
	c	El establecimiento brinda facilidades de higiene personal	1			Existe un área de desinfección del personal antes de ingresar al andén de perecibles			1		
	d	Las áreas internas de producción se dividen en zonas según el nivel de higiene que requieran y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos	1						1		
Condiciones específicas de las áreas, estructuras internas y accesorios											
76	a	Distribución de áreas									
	1	Las diferentes áreas o ambientes están distribuidos y señalizados siguiendo de preferencia el principio de flujo hacia adelante, de tal manera que se evite confusiones y contaminaciones	1			Debido a si corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internar y externas para su correcto funcionamiento			1		
	2	Los ambientes de las áreas críticas, permiten un apropiado mantenimiento, limpieza, desinfección, des infestación, minimizar las contaminaciones cruzadas por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos o circulación de personal	1						1		
	3	Los elementos inflamables, están ubicados en un área alejada de la planta, construidos adecuadamente en buen estado, bien ventilados y limpios	1						1		
	b	Pisos, Paredes, Techos y Drenajes									
	1	Los pisos, paredes y techos están construidos de tal manera que pueden limpiarse adecuadamente y en buenas condiciones.	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internar y externas para su correcto funcionamiento			1		
2	Las cámaras de refrigeración o congelación, permiten una fácil limpieza, drenaje, remoción de condensado al exterior y mantener condiciones higiénicas adecuadas	1						1			
3	Los drenajes del piso tienen la protección adecuada y están diseñados de forma tal que se permita su limpieza, y de ser necesario tienen instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos.	1						1			

4	Las uniones entre las paredes y los pisos de las áreas críticas son cóncavas y facilitan su limpieza	1						1		
5	En las áreas donde las paredes no terminan unidas totalmente al techo, se previene la acumulación de polvo o residuos, tienen un programa de mantenimiento y limpieza	1						1		
6	Los techos, falsos techos y demás instalaciones suspendidas están diseñadas y construidas de manera que se evite la acumulación de suciedad o residuos, se debe mantener un programa de limpieza y mantenimiento	1						1		
c	Ventanas, Puertas y Otras Aberturas									
1	En áreas donde exista una alta generación de polvo, las ventanas y otras aberturas en las paredes, deben estar construidas de modo que se reduzcan la acumulación de polvo o suciedad y que además facilite su limpieza y desinfección.			1	No aplica		No aplica			1
2	Las ventanas son de material no astillable, si tienen vidrio, debe adosarse una película protectora que evite la proyección de partículas en caso de rotura			1	No aplica		No aplica			1
3	En áreas de mucha generación de polvo, las ventanas no deben tener cuerpos huecos y, en caso de tenerlos, permanecerán sellados y son de fácil, limpieza e inspección.			1	No aplica		No aplica			1
4	En caso de comunicación al exterior, deben tener sistemas de protección a prueba de insectos, roedores, aves y otros animales			1	No aplica		No aplica			1
5	Las áreas de producción de mayor riesgo y las críticas, donde los alimentos se encuentren expuestos no debe tener puertas de acceso directo desde el exterior; cuando el acceso sea necesario, en lo posible se deberá colocar un sistema de cierre automático	1			Cuenta con compuertas automáticas y mangas de protección evitando romper la cadena de frío			1		
d	Escaleras, Elevadores y Estructuras Complementarias (rampas, plataformas)									
1	Las escaleras, elevadores y estructuras complementarias están ubicadas y construidas de manera que no causen contaminación al alimento o dificulten el flujo regular del proceso y la limpieza de la planta	1			Las escaleras y elevadores se encuentran fuera de de área de recepción de verduras y legumbres			1		

2	Deben estar en buen estado y permitir su fácil limpieza	1			Las escaleras y elevadores se encuentran en buen estado debido a su corto funcionamiento			1		
3	En caso que estructuras complementarias pasen sobre las líneas de producción, tienen elementos de protección, barreras a cada lado para evitar la caída de objetos y materiales extraños			1	No aplica			No aplica		1
e	Instalaciones Eléctricas y Redes de Agua									
1	La red de instalaciones eléctricas, de preferencia es abierta y los terminales están adosados en paredes o techos. Existe un procedimiento escrito de inspección y limpieza	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internas y externas para su correcto funcionamiento			1		
2	Se evitará la presencia de cables colgantes sobre las áreas donde represente un riesgo para la manipulación de alimentos	1						1		
3	Las líneas de flujo están identificadas con un color distinto de acuerdo a las normas INEN correspondientes	1						1		
f	Iluminación									
1	Las áreas tienen una adecuada iluminación, con luz natural y cuando se necesite luz artificial, ésta será lo más semejante a la luz natural	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internas y externas para su correcto funcionamiento			1		
2	Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas son de tipo de seguridad y están protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.	1						1		
g	Calidad del Aire y Ventilación									
1	Se dispone de medios adecuados de ventilación para prevenir la condensación del vapor, entrada de polvo	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internas y externas para su correcto funcionamiento			1		
2	Los sistemas de ventilación están diseñados y ubicados de tal forma que eviten el paso de aire desde un área contaminada a un área limpia; donde sea necesario, aplican un programa de limpieza periódica	1						1		
3	Los sistemas de ventilación evitan la contaminación del alimento con aerosoles, grasas, partículas u otros contaminantes, y evitan la	1						1		

	incorporación de olores que puedan afectar la calidad del alimento.								
4	Las aberturas para circulación del aire están protegidas con mallas, fácilmente removibles para su limpieza			1	No aplica				1
5	Cuando la ventilación es inducida por ventiladores o equipos acondicionadores de aire, el aire es filtrado y verificado periódicamente para demostrar sus condiciones de higiene	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internar y externas para su correcto funcionamiento			1	
6	El sistema de filtros debe está bajo un programa de mantenimiento, limpieza o cambios	1						1	
h	Control de Temperatura y Humedad Ambiental								
1	Existen mecanismos para controlar la temperatura y humedad del ambiente, cuando ésta sea necesaria para asegurar la inocuidad del alimento.	1			El andén cuenta con sistema de enfriamiento ya que se debe mantener la cadena de frio para conservar los alimentos			1	
i	Instalaciones Sanitarias								
1	Instalaciones sanitarias tales como servicios higiénicos, duchas y vestuarios, en cantidad suficiente e independiente para mujeres y hombres	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internar y externas para su correcto funcionamiento			1	
2	Ni las áreas de servicios higiénicos, ni las duchas y vestidores, pueden tener acceso directo a las áreas de producción	1						1	
3	Los servicios higiénicos están dotados de dispensador con jabón líquido, dispensador con gel desinfectante, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y recipientes para el depósito de material usado	1						1	
4	En las zonas de acceso a las áreas críticas existen unidades dosificadoras de soluciones desinfectantes	1						1	
5	Las instalaciones sanitarias están permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de materiales	1						1	

	6	En las proximidades de los lavamanos existen avisos o advertencias al personal sobre la obligatoriedad de lavarse las manos después de usar los servicios sanitarios y antes de reiniciar las labores de producción	1						1		
Servicios de plantas - facilidades											
	a	Suministro de Agua:									
77	1	Se dispone de un abastecimiento y sistema de distribución adecuado de agua potable	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internar y externas para su correcto funcionamiento				1	
	2	El suministro de agua dispone de mecanismos para garantizar las condiciones requeridas como temperatura y presión para realizar la limpieza y desinfección	1							1	
	3	Se permitirá el uso de agua no potable para aplicaciones como control de incendios, generación de vapor, refrigeración y otros propósitos similares	1							1	
	4	Los sistemas de agua no potable están diferenciados de los sistemas de agua potable	1							1	
	5	Las cisternas deben ser lavadas y desinfectadas en una frecuencia establecida	1							1	
	6	Si se usa agua de tanquero o de otra procedencia, se garantiza su característica potable			1	No aplica		No aplica			1
	7	El agua potable es segura y cumple con los parámetros de la norma técnica ecuatoriana vigente	1			Debido a su corto funcionamiento el andén de recepción cuenta con todas las condiciones internar y externas para su correcto funcionamiento				1	
	8	La planta podrá contar con la referencia de los análisis de la calidad del agua suministrada por las empresas potabilizadoras de agua, donde se encuentre ubicada la planta	1							1	
	b	Suministro de Vapor									
	1	En caso de contacto directo de vapor con el alimento, se dispone de sistemas de filtros			1	No aplica		No aplica			1
	c	Disposición de Desechos Líquidos									

1	Tiene instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales	1			Cuenta con un sistema de tratamiento de aguas industriales			1		
2	Los drenajes y sistemas de disposición están diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento	1			Los drenajes están diseñados para evitar el contacto con los alimentos			1		
d	Disposición de Desechos Sólidos									
1	Se cuenta con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras.	1			La basura es recolectada a diario, pero su sistema permite el almacenamiento correcto de la basura			1		
2	Donde sea necesario, se deben tener sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales;	1						1		
3	Los residuos se remueven frecuentemente de las áreas de producción y deben disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores		1		Los residuos son colocados en una funda plástica hasta el final de la recepción	Manejar un instructivo con la correcta clasificación de los residuos del área de recepción de verduras y legumbres			1	
4	Las áreas de desperdicios están ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma	1			El área de recolección de basura se encuentra fuera del andén de recepción			1		
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO		50	1	8	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			50	1	8

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN				
N° Artículo	REQUERIMIENTOS	SI	NO	N/A	OBERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO O EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
DE LOS EQUIPOS Y UTENSILLOS											
De los equipos											
78	a	Están contruidos de materiales tales que sus superficies de contacto no transmitan sustancias tóxicas, olores ni sabores, ni reaccionen con los ingredientes		1		Para el transporte y descargue de los alimentos se utilizan pallets de madera	Se recomienda el uso de pallets de plástico para el embarque y desembarque de mercadería	Se crea procedimiento de recepción de verduras y legumbres MSM-RPP-VLG-POE 01.1 Generalidades sección equipos y utensilios	1		
	b	En el proceso de elaboración del alimento que requiera la utilización de equipos o utensilios que generen algún grado de contaminación se valida que el producto final se encuentre en los niveles aceptables			1	No aplica		No aplica			1
	c	Se evita el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse, cuando no pueda ser eliminado el uso de la madera debe ser monitoreado para asegurarse que se encuentra en buenas condiciones		1		Los pallets utilizados para el proceso de recepción son de madera	Se recomienda el uso de pallets de plástico para el embarque y desembarque de mercadería	Se crea procedimiento de recepción de verduras y legumbres MSM-RPP-VLG-POE 01.1 Generalidades sección equipos y utensilios	1		
	d	Las características técnicas ofrecen facilidades para la limpieza, desinfección e inspección y deben contar con dispositivos para impedir la contaminación del producto por lubricantes, refrigerantes, sellantes u otras sustancias	1						1		
	e	Cuando se requiera la lubricación de algún equipo o instrumento utiliza sustancias lubricantes de grado alimenticio para evitar la contaminación cruzada, inclusive por el mal uso de los equipos de lubricación			1	No aplica		No aplica			1
	f	Todas las superficies en contacto directo con el alimento no deben ser recubiertas con pinturas u otro tipo de material desprendible que represente un riesgo físico para la inocuidad del alimento	1						1		
	g	Las superficies exteriores y el diseño general de los equipos deben ser contruidos de tal manera que faciliten su limpieza	1						1		
	h	Las tuberías empleadas para la conducción de materias primas y alimentos deben ser de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables y fácilmente desmontables para su			1	No aplica		No aplica			1

		limpieza y lisos en la superficie que se encuentra en contacto con el alimento.									
	i	Los equipos se instalarán en forma tal que permitan el flujo continuo y racional del material y del personal, minimizando la posibilidad de confusión y contaminación	1						1		
	j	Todo el equipo y utensilios que entre en contacto con los alimentos deben estar en buen estado y resistir las repetidas operaciones de limpieza y desinfección.	1						1		
Del monitoreo de los equipos											
79	a	La instalación de los equipos debe realizarse de acuerdo a las recomendaciones del fabricante	1			Las instalaciones y equipos son completamente nuevos y se encuentran en estado optimo			1		
	b	Toda maquinaria o equipo tiene la instrumentación, implementos necesarios para su operación, control y mantenimiento. Cuenta con un procedimiento de calibración que permita asegurar que, tanto los equipos y maquinarias como los instrumentos de control proporcionen lecturas confiables.	1			Las instalaciones y equipos son completamente nuevos y se encuentran en estado optimo			1		
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			7	2	3	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			9	0	3

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN						
Nº Artículo	REQUERIMIENTOS			SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO DE EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
REQUISITOS HIGENICOS DE FABRICACION													
Obligaciones del personal													
80	a	Mantener la higiene y el cuidado personal			1			El personal antes de ingresar al andén toma una ducha para evitar cualquier contaminación			1		
	c	Está capacitado para realizar la labor asignada, conoce los procedimientos, protocolos, instructivos relacionados con sus funciones y comprender las consecuencias del incumplimiento de los mismos.			1						1		
De la educación y capacitación del personal													
81	a	Existe un plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal sobre la base de Buenas Prácticas de Manufactura, a fin de asegurar su adaptación a las tareas asignadas			1			El personal siempre se encuentra en constante capacitación de mejora continua			1		
Del estado de salud del personal													
82	a	El personal que manipula u opera alimentos se somete a un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función y de manera periódica			1			Se realizan exámenes de rutina para conocer el estado de salud de los operarios			1		
	b	La dirección de la empresa toma las medidas necesarias para que no se permita manipular los alimentos, directa o indirectamente, al personal del que se sospecha de padecer de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presente heridas infectadas, o irritaciones cutáneas.				1		No se controla la manipulación de alimentos	Documento que especifique las condiciones mínimas del manipulador de alimentos	Instructivo de manipulación de alimentos MSM-RPP-VLG-INS 03.1	1		
Higiene y medidas de protección													
83	a	Uniformes											
	1	Delantales o vestimenta, que permitan visualizar fácilmente su limpieza			1			Los operarios y el personal administrativo cuentan con uniformes y accesorios personales adecuados para las actividades de recepción y trabajo en frío		(Ver anexo 5)	1		
	2	Se dispone de accesorios como guantes, botas, gorros, mascarillas, limpios y en buen estado			1						1		
	3	El calzado debe ser cerrado antideslizante e impermeable			1						1		

	b	Las prendas mencionadas en los literales 1. y 2. del numeral anterior, deben ser lavables o desechables. La operación de lavado debe hacérsela en un lugar apropiado	1			El lavado de uniformes de lo realiza en el Centro de distribución área de lavado			1		
	c	Es obligación del personal lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material que pudiese representar un riesgo de contaminación	1			El andén de recepción cuenta con un área de desinfección del personal antes de ingresar			1		
	d	Es obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen y cuando se ingrese a áreas críticas	1						1		
Comportamiento del personal											
84	a	El personal que labora en una planta de alimentos debe acatar las normas establecidas que señalan la prohibición de fumar, utilizar celular o consumir alimentos o bebidas en las áreas de trabajo	1			Todo personal debe acatar las políticas internas que tiene la organización			1		
	b	El personal debe mantener el cabello cubierto totalmente mediante malla, tener uñas cortas y sin esmalte, no portar joyas o bisutería y laborar sin maquillaje. En caso de llevar barba, bigote o patillas anchas, debe usar protector de barba desechable o cualquier protector adecuado	1						1		
Prohibición de acceso a determinadas áreas											
85	a	Se evita el acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección y precauciones	1			Existen políticas que no permiten el ingreso a personal que sea externo a la organización			1		
Señalética											
86	a	Existe señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para conocimiento del personal de la planta y personal ajeno a ella	1			Todo el andén de recepción esta correctamente señalizado			1		
Obligación del personal administrativo y visitantes											
87	a	Los visitantes y el personal administrativo que transiten por el área de fabricación, elaboración y manipulación de alimentos, deben proveerse de ropa protectora y acatar las disposiciones señaladas por la planta para evitar la contaminación de los alimentos	1			El área de SSO es el encargado de proveer de EPPS para visitantes			1		
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			15	1	0	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			16	0	0

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN						
N° Artículo	REQUERIMIENTOS			SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO DE EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
DE LAS MATERIAS PRIMAS E INSUMOS													
Condiciones Mínimas.													
88	a	No se aceptan materias primas que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (tales como, químicos, metales pesados, drogas veterinarias, pesticidas), materia extraña				1		No tienen un control adecuado de recepción	Crear instructivo de recepción de verduras y legumbres	Instructivo para la recepción de verduras y legumbres MSM-RPP-VLG-INS 01.1	1		
Inspección y Control													
89	a	Las materias primas e insumos son sometidos a inspecciones y control antes de ser utilizados en la línea de fabricación.					1	No aplica		No aplica			1
Condiciones de recepción.													
90	a	La recepción de materias primas se realiza en condiciones de manera que eviten su contaminación, alteración de su composición y daños físicos. Las zonas de recepción y almacenamiento están separadas de las de elaboración o envasado de producto final			1			Se tiene un área específica para la recepción de verduras y legumbres			1		
Almacenamiento													
91	a	Las materias primas se almacenan en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración además se somete a un proceso adecuado de rotación periódica			1			Las verduras y legumbres se almacenan en cuatros fríos evitando su deterioro y contaminación			1		
Recipientes seguros													
92	a	Los recipientes, contenedores, envases o empaques de las materias primas son de materiales que no desprendan sustancias que causen alteraciones en el producto o contaminación.			1			Los empaques gavetas en donde llegan los productos son de material plástico			1		
Instructivo de Manipulación													
93	a	Existir un instructivo para el ingreso de productos dirigido a prevenir la contaminación en los procesos que requieran ingresar ingredientes en áreas susceptibles de contaminación con riesgo de afectar la inocuidad del alimento				1		No existe un instructivo de manipulación adecuada de productos	Crear un instructivo correcta manipulación de productos y alimentos	Instructivo de manipulación de productos MSM-RPP-VLG-INS 03.1	1		
Condiciones de conservación													

94	a	Las materias que requieran ser descongeladas están bajo condiciones controladas adecuadas (tiempo, temperatura, otros) para evitar desarrollo de microorganismos	1			Las cámaras de almacenamiento únicamente mantienen el frío para evitar descomposición de alimentos			1		
Límites permisibles											
95	a	Los insumos utilizados como aditivos alimentarios en el producto final, no rebasarán los límites establecidos en base a los límites establecidos en la normativa nacional o el Codex Alimentario o normativa internacional equivalente			1	No aplica		No aplica			1
Del Agua											
96	a	Como materia prima									
	1	Se utiliza agua potabilizada de acuerdo a normas nacionales o internacionales	1						1		
	2	El hielo se fabrica con agua potabilizada o tratada			1	No aplica		No aplica			1
	b	Para los equipos									
	1	El agua para la limpieza y lavado de materia prima, o equipos y objetos que entran en contacto directo con el alimento es potabilizada o tratada	1							1	
2	El agua que ha sido recuperada de la elaboración de alimentos por procesos como evaporación o desecación y otros, se reutilizada, siempre y cuando no se contamine en el proceso de recuperación y se demuestre su aptitud de uso			1	No aplica		No aplica				1
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			6	2	4	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			8	0	4

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN						
N° Artículo	REQUERIMIENTOS			SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO DE EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
ENVASADO ETIQUETADO Y EMPAQUETADO													
Identificación del Producto													
112	a	Todos los alimentos deben ser envasados, etiquetados y empaquetados de conformidad con las normas técnicas y reglamentación respectiva vigente			1			Las verduras y legumbres vienen empacadas de acuerdo a las normas técnicas y reglamentación a excepción de productos al granel		(Ver Anexo 6 y 7)	1		
Seguridad y calidad													
113	a	El diseño y los materiales de envasado deben ofrecer una protección adecuada de los alimentos para prevenir la contaminación, evitar daños y permitir un etiquetado de conformidad con las normas técnicas respectivas					1	No aplica		No aplica			1
Reutilización envases													
114	a	Las características de los envases permiten su reutilización, será indispensable lavarlos y esterilizarlos de manera que se restablezcan las características originales, mediante una operación adecuada y validada.					1	No aplica		No aplica			1
Manejo del vidrio													
115	a	Existen procedimiento establecidos para el manejo de material de vidrio que asegure que los trozos de vidrio no contaminen a los recipientes adyacentes					1	No aplica		No aplica			1
Transporte a Granel													
116	a	Los tanques o depósitos para el transporte de alimentos al granel serán diseñados de manera que no favorezca la contaminación, descomposición o cambios en el producto de acuerdo con las normas técnicas respectivas			1			Las gavetas que llevan productos al granel son únicamente destinadas para el transporte de los mismos			1		
Trazabilidad del Producto													
117	a	Los alimentos envasados deben llevar una identificación codificada que permita conocer el número de lote, la fecha de producción y la identificación del fabricante, según la norma técnica de rotulado vigente.			1			Todo alimento llega con fecha de caducidad y vencimiento ya que se pretende mantener el 75% de vida útil en percha			1		
Condiciones Mínimas													

118	a	Se verifica que la limpieza e higiene del área donde se manipularán los alimentos	1		Las áreas de manipulación de alimentos están en constante limpieza			1			
	b	Los alimentos a empaquetar, correspondan con los materiales de envasado y acondicionamiento	1					1			
	c	Los recipientes para envasado están correctamente limpios y desinfectados	1					1			
Embalaje previo											
119	a	Los alimentos en sus envases finales, en espera del etiquetado, son separados e identificados convenientemente	1		Todo alimento es identificado y codificado y lotizado			1			
Embalaje mediano											
120	a	Las cajas múltiples de embalaje de los alimentos terminados, podrán ser colocadas sobre plataformas o paletas que permitan su retiro del área de empaque hacia el área de cuarentena o al almacén de alimentos terminados evitando la contaminación	1		Luego de la recepción de verduras y legumbres continúa el proceso de cross doking			1			
Entrenamiento de manipulación											
121	a	El personal es entrenado sobre los riesgos de errores inherentes a las operaciones de empaque	1		El personal se encuentra en constante capacitación y mejora continua			1			
Cuidados previos y prevención de contaminación											
122	a	Las operaciones de llenado y empaque se efectúan en zonas separadas, de tal forma que se brinde una protección al producto	1		Luego de la recepción de verduras y legumbres continúa el proceso de cross doking			1			
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			10	0	3	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			10	0	3

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN						
Nº Artículo	REQUERIMIENTOS			SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO DE EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
OPERACIONES DE PRODUCCION													
Técnicas y Procedimientos													
97	a	La organización de la producción cumple las especificaciones establecidas y validadas por el fabricante, el conjunto de técnicas y procedimientos previstos, se aplican correctamente y que se evita toda omisión, contaminación, error o confusión en el transcurso de las diversas operaciones.	1							1			
Operaciones de Control													
98	a	La elaboración de un alimento se efectúa según procedimientos validados, de acuerdo a la naturaleza del proceso, con áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, con materias primas y materiales conforme a las especificaciones			1	No aplica		No aplica				1	
Condiciones Ambientales													
99	a	La limpieza y el orden son factores prioritarios en estas áreas	1			El área de recepción de verduras y legumbres se encuentra en constate limpieza de instalaciones equipos y utensilios utilizados			1				
	b	Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, son aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano	1						1				
	c	Los procedimientos de limpieza y desinfección son validados periódicamente	1							1			
	d	Las cubiertas de las mesas de trabajo son lisas, de material impermeable, que permita su limpieza y desinfección y que no genere ningún tipo de contaminación en el producto.	1							1			
Verificación de condiciones													
100	a	Se realiza la limpieza del área según procedimientos establecidos y que la operación haya sido confirmada y mantener el registro de las inspecciones	1			Todo instrumento cuenta con ficha POES para su respectiva limpieza		(Ver anexo 8)	1				
	b	Todos los protocolos y documentos relacionados con la fabricación están disponibles			1	No aplica		No aplica				1	
	c	Cumplan las condiciones ambientales tales como temperatura, humedad, ventilación	1			Las instalaciones cumplen con todas las condiciones necesarias para alimentos			1				
	d	Los aparatos de control están en buen estado de funcionamiento; se registrarán estos controles, así como la calibración de los equipos de control			1	No aplica		No aplica				1	
Manipulación de Sustancias													

101	a	Existen procedimientos para el manejo de sustancias peligrosas o tóxicas como deben ser manipuladas tomando precauciones particulares	1						1		
Métodos de Identificación											
102	a	En todo momento el nombre del alimento, número de lote y la fecha de elaboración, deben ser identificadas por medio de etiquetas o cualquier otro medio de identificación	1			Todo alimento es identificado y lotizado por su tipo			1		
Programas de Seguimiento Continuo											
103	a	Cuenta con un programa de rastreabilidad / trazabilidad que permite rastrear la identificación de las materias primas, material de empaque, e insumos desde el proveedor hasta el producto terminado y el primer punto de despacho	1			Cuenta con un sistema de trazabilidad manejada por el área de logística			1		
Control de Procesos											
104	a	El proceso de fabricación debe estar descrito claramente en un documento donde se precisen todos los pasos a seguir de manera secuencial			1	No aplica		No aplica			1
Condiciones de Fabricación											
105	a	Se realiza control de las condiciones de operación (tiempo, temperatura, humedad, actividad acuosa (Aw), pH, presión y velocidad de flujo)			1	No aplica		No aplica			1
Medidas prevención de contaminación											
106	a	Se toman las medidas efectivas para proteger el alimento de la contaminación por metales u otros materiales extraños, instalando mallas, trampas, imanes, detectores de metal o cualquier otro método apropiado.		1		No existe estos sistemas	Colocar un sistema de detección de metales			1	
Medidas de control de desviación											
107	a	Se registra las acciones correctivas y las medidas tomadas cuando se detecte una desviación de los parámetros establecidos, se determinar si existe producto potencialmente afectado en su inocuidad y en caso de haberlo registrar la justificación y su destino		1		No existe registro	Realizar un registro de seguimiento de productos en mal estado	Registro de Seguimiento de fallos de calidad por proveedor MSM-RPP-VLG-REG-03.2	1		
Validación de gases											
108	a	El aire o gases como un medio de transporte o de conservación, tiene todas las medidas validadas de prevención para que estos gases no se conviertan en focos de contaminación	1			Antes de iniciar la descarga de verduras y legumbres se coloca una manga protectora para evitar contaminación			1		

Seguridad de trasvase											
109	a	El llenado o envasado de un producto se efectúa de manera tal que se evita deterioros o contaminaciones que afecten su calidad			1	No aplica		No aplica		1	
Reproceso de alimentos											
110	a	Los alimentos elaborados que no cumplan las especificaciones técnicas de producción, pueden reprocesarse o utilizarse en otros procesos, siempre y cuando se garantice su inocuidad			1	No aplica		No aplica		1	
Vida útil											
111	a	Los registros de control de la producción y distribución, deben ser mantenidos por un período de dos meses mayor al tiempo de la vida útil del producto			1					1	
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			11	2	8	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			12	1	8

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN						
Nº Artículo	REQUERIMIENTOS			SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO DE EVIDENCIA	SI	NO	N/A	
ALMACENAMIENTO DISTRIBUCION TRASNPORTE Y COMERCIALIZACION													
Condiciones óptimas de bodega													
123	a	Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos tienen condiciones higiénicas y ambientales apropiadas			1			El andén de recepción de verduras y legumbres está en óptimas condiciones			1		
Control condiciones de clima y almacenamiento													
124	a	Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos s tienen mecanismos para el control de temperatura y humedad que asegure la conservación de los mismos;			1			El andén de recepción de verduras y legumbres cuenta con un sistema de enfriamiento adecuado para alimentos			1		
Infraestructura de almacenamiento													
125	a	Para la colocación de los alimentos deben utilizarse estantes o tarimas ubicadas a una altura que evite el contacto directo con el piso			1			En las cámaras de almacenamiento se cuenta con estanterías que evitan el contacto de alimentos con el piso			1		
Condiciones mínimas de manipulación y transporte													
126	a	Los alimentos son almacenados alejados de la pared de manera que faciliten el libre ingreso del personal para el aseo y mantenimiento del local.			1						1		
Condiciones y método de almacenaje													
127	a	Los alimentos se encuentran clasificados de acuerdo a sus condiciones como: cuarentena, retención, aprobación, rechazo				1		No hay etiquetas	Crear etiquetas para identificarlas condiciones del alimento	Instructivo de clasificación de alimentos muestreados MSM-RPP-VLG-INS 02.1	1		
Condiciones óptimas de frío													
128	a	Su almacenamiento se debe realiza de acuerdo a las condiciones de temperatura humedad y circulación de aire que necesita dependiendo de cada alimento.			1			Existen cámaras de almacenamiento que mantienen la cadena de frío			1		
Medio de transporte													
129	a	Los alimentos y materias primas deben son transportados manteniendo, las condiciones higiénico -sanitarias y de temperatura establecidas para garantizar la conservación de la calidad del producto				1		No existe registro de BPMs de transporte	Crear un registro de BPM'S de transporte	Se crea Procedimiento de recepción de verduras y legumbres (Registro BPM'S de transporte	1		

	b	Los vehículos destinados al transporte de alimentos y materias primas son adecuados a la naturaleza del alimento y contruidos con materiales apropiados y de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima		1				MSM-RPP-VLG-REG-01.1)	1		
	c	Para los alimentos que por su naturaleza requieren conservarse en refrigeración o congelación, los medios de transporte deben poseer esta condición;		1					1		
	d	El área del vehículo que almacena y transporta alimentos debe ser de material de fácil limpieza, y deberá evitar contaminaciones o alteraciones del alimento		1					1		
	e	No se permite transportar alimentos junto con sustancias consideradas tóxicas, peligrosas o que por sus características puedan significar un riesgo de contaminación físico, químico o biológico o de alteración de los alimentos		1					1		
	f	La empresa y distribuidor revisa los vehículos antes de cargar los alimentos con el fin de asegurar que se encuentren en buenas condiciones sanitarias		1					1		
	g	El propietario o el representante legal de la unidad de transporte, es el responsable del mantenimiento de las condiciones exigidas por el alimento durante su transporte		1					1		
Condiciones de exhibición del producto											
130	a	Se dispone de vitrinas, estantes o muebles que permitan su fácil limpieza			1	No aplica		No aplica			1
	b	Se dispone de los equipos necesarios para la conservación, como neveras y congeladores adecuados, para aquellos alimentos que requieran condiciones especiales de refrigeración o congelación			1	No aplica		No aplica			1
	c	El propietario o representante legal del establecimiento de comercialización, es el responsable del mantenimiento de las condiciones sanitarias exigidas por el alimento para su conservación			1	No aplica		No aplica			1
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			5	8	3	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN			13	0	3

AUDITORÍA DIAGNÓSTICO							AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN			
N° Artículo	REQUERIMIENTOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	SUGERENCIA DE MEJORA	DOCUMENTO DE EVIDENCIA	SI	NO	N/A
ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD										
Aseguramiento de Calidad										
131	a		1		No existe procedimientos de control de calidad	Crear un procedimiento que asegure la calidad de las verduras y legumbres	Procedimiento de control de calidad verduras y legumbres MSM-RPP-VLG-POE 03.1	1		
Seguridad Preventiva										
132	a		1		No hay un control ni instructivos que asegure la calidad e inocuidad de los alimentos	Crear un procedimiento y sus respectivos instructivos que asegure la calidad de las verduras y legumbres	Procedimiento de control de calidad verduras y legumbres MSM-RPP-VLG-POE 03.1	1		
Condiciones mínimas de seguridad										
133	a	1			No existe condiciones establecidas para la aceptación de productos	Crear un instructivo con las especificaciones necesarias de clasificación de productos	Instructivo de clasificación de productos muestreados	1		
	b			1	No aplica		No aplica			1
	c	1						1		
	d		1		Carece de documentación para este proceso	Crear un procedimiento que detalle el uso de equipos como balanzas	control y calibración de balanzas MSM-RPP-VLKG-POE 03.1	1		

	e	Los planes de muestreo, los procedimientos de laboratorio, especificaciones y métodos de ensayo deberán ser reconocidos oficialmente o validados, con el fin de garantizar o asegurar que los resultados sean confiables	1		No existe un adecuado proceso de muestreo	Crear procedimientos e instructivos de muestreo	Procedimiento e instructivo de muestreo para verduras y legumbres al granel MSM-RPP-VLKG-POE 02.1/ MSM-RPP-VLKG-INS 02.1 Procedimiento e instructivo de muestreo para verduras y legumbres en unidades MSM-RPP-VLUN-POE 02.1 / MSM-RPP-VLUN-INS 02.1	1		
	f	Cuenta con un sistema de control de alérgenos orientado a evitar la presencia de alérgenos no declarados en el producto terminado y cuando por razones tecnológicas no sea totalmente seguro, se debe declarar en la etiqueta de acuerdo a la norma de rotulado vigente.		1	No aplica		No aplica			1
Laboratorio de control de calidad										
134	a	Todos los establecimientos que procesen, elaboren o envasen alimentos, deben disponer de un laboratorio propio o externo para realizar pruebas y ensayos de control de calidad		1	No aplica		No aplica			1
Registro de control de calidad										
135	a	Se llevará un registro individual escrito correspondiente a la limpieza, los certificados de calibración y mantenimiento preventivo de cada equipo e instrumento.	1		Se maneja fichas POES para cada equipo			1		
Métodos y proceso de aseo y limpieza										
136	a	Procedimientos escritos a seguir, donde se incluyan los agentes y sustancias utilizadas, así como las concentraciones o forma de uso y los equipos e implementos requeridos para efectuar las operaciones. También debe incluir la periodicidad de limpieza y desinfección	1					1		
	b	En caso de desinfección se deben definir los agentes y sustancias, así como las concentraciones, formas de uso, eliminación y tiempos de acción del tratamiento para garantizar la efectividad de la operación	1		Se realiza una desinfección completa antes y después de la recepción de todos los productos			1		
	c	Registro de las inspecciones de verificación después de la limpieza y desinfección, así como la validación de estos procedimientos.	1					1		
Control de Plagas										

137	a	Se cuenta con un sistema de control de plagas que puede ser realizado directamente por la empresa o mediante un servicio externo de una empresa especializada en esta actividad.	1						1			
	b	Independientemente de quién haga el control, la empresa es la responsable por las medidas preventivas para que, durante este proceso, no se ponga en riesgo la inocuidad de los alimentos.	1						1			
	c	No se deben realizar actividades de control de roedores con agentes químicos dentro de las instalaciones de producción, envase, transporte y distribución de alimentos; sólo se usarán métodos físicos dentro de estas áreas. Fuera de ellas, se podrán usar métodos químicos, tomando todas las medidas de seguridad para que eviten la pérdida de control sobre los agentes usados	1						1			
CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO			9	4	3	CUMPLIMIENTO DE VERIFICACIÓN				13	0	3

Anexo 12 REGISTRO DIARIO DE INCIDENCIAS DE CALIDAD EN RECEPCIÓN DE VERDURAS Y LEGUMBRES

FECHA	PROVEEDOR	PRODUCTO	TIPO	PRESENTACIÓN	OBSERVACION
02/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Mix de Pimiento y Tomate	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con códigos incompletos (110422 código original - 11042 código incompleto)
02/01/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto maltratado por accidente al momento de ingresar a cámaras (se viró las gavetas)
02/01/2020	PROAGRIP	Cilantro atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos mojados y con exceso de tierra (especificar NTC)
03/01/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla paiteña	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	No cumple con el peso mínimo
03/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Apio atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con hojas cortadas
03/01/2020	PROAGRIP	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El tamaño del producto excedía el máximo permitido en la NTC
03/01/2020	PROAGRIP	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto con Diferente variedad no despachada anteriormente
05/01/2020	PROAGRIP	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	La variedad del producto no está autorizada, tamaño del producto grande y amorfo
05/01/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla mix oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Contenía una cebolla perla en cada malla
07/01/2020	LA CASERA	Camote dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy grandes
07/01/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos y en estado de pudrición
07/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Apio atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con las hojas cortadas y muy pequeños no cumple con el peso establecido en NTC
07/01/2020	MCV DEL ECUADOR	Col blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con huecos en las hojas y exceso de tierra
07/01/2020	MCV DEL ECUADOR	Mix de ensalada en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Cebolla roja muy grande y con indicios de brotes

07/01/2020	BONIFAZ CHÁVEZ FABIÁN PATRICIO HORTICAMPO	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos en estado de pudrición, se saneo el producto al 100%
07/01/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Zanahoria blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos amorfos y muy pequeños
07/01/2020	PROAGRIP	Tomate riñon	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy grandes y con bloching
07/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Mellico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos verdosos, picados, deshidratados, y muy grandes, se saneo el producto al 100% sacando lo mejor para evitar desabastecimiento de tiendas
08/01/2020	PROAGRIP	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos en estado de pudrición y amorfos
08/01/2020	PROAGRIP	Tomate riñon especial en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con bloching y muy maduros
08/01/2020	PROAGRIP	Tomate riñon economico en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con bloching y muy maduros
08/01/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos
08/01/2020	LA CASERA	Tomate riñon	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy maduros con bloching y con cicatrices pronunciadas
08/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Agrofit mix de zanahoria y remolacha	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos
08/01/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Brócoli empacado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	No cumple el peso mínimo
10/01/2020	LA CASERA	Camote dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos amorfos
10/01/2020	PROAGRIP		VERDURAS Y LEGUMBRES		se recibe frejol con condición proveedor deja muestras en oficina
10/01/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos en estado de Germinación
12/01/2020	JAMI ALOMOTO ROSA ELVIRA	Ajo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto amarillento
12/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Apio atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy pequeños
12/01/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con brotes
12/01/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix pimiento y pepinillo oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Pimientos verdes deshidratados
12/01/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Mellico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos verdosos
12/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Arveja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con humedad

12/01/2020	HORTICAMPO	Pepinillo bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Mal etiquetado (etiqueta pertenece a zuquini verde)
15/01/2020	LA CASERA	Camote dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto amorfo y presencia de pudrición
15/01/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	El serranito zapallo funda 1kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con alto grado de madurez
15/01/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	El serranito zapallo funda 500 gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con alto grado de madurez
17/01/2020	MCV DEL ECUADOR	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos mezclados con pimiento rojo
17/01/2020	YUPAGUI CAISA RIGOBERTO	Meloco	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto verdoso
17/01/2020	PROAGRIP	Rábano atado	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto no cumple con el peso mínimo
17/01/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Zapallo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Producto con daños mecánicos y amorfos.
19/01/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Ajo cáscara	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	El producto está germinando
19/01/2020	MCV DEL ECUADOR	Col blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto amarillento
19/01/2020	PROAGRIP	Cilantro atado	VERDURAS Y LEGUMBRES		El producto está llegando en un alto porcentaje florecido
19/01/2020	PROAGRIP	Baby cilantro	VERDURAS Y LEGUMBRES		Estos productos llegaron mezclado los dos itens en una misma gaveta se revisó %todo el producto
19/01/2020	PROAGRIP	Baby mix	VERDURAS Y LEGUMBRES		Estos productos llegaron mezclado los dos itens en una misma gaveta se revisó %todo el producto
19/01/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Arveja	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Se saneo % y se recibió con condición
21/01/2020	PROAGRIP	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con daños mecánicos
21/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Apio atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	No cumple con el peso mínimo
21/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Deditos de apio	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto oxidado
21/01/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con alto grado de madurez
21/01/2020	LA CASERA	Tomate riñón en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto con alto grado de madurez
24/01/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con alto grado de madurez

24/01/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla 1 kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con alto grado de madurez
24/01/2020	YUPAGUI CAISA RIGOBERTO	Deditos de apio bandeja de 300gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto oxidado
24/01/2020	LA CASERA	Mix pimiento rojo, amarillo, verde 500gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	En el mix falta el pimiento amarillo
24/01/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Meloco	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con indicios de pudrición
24/01/2020	PROAGRIP	Brócoli un	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Gaveta contaminada con lodo
24/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Dedito de apio	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto en buenas condiciones
28/01/2020	LA CASERA	Tomate cherry	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con alto grado de madurez
28/01/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Apio atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto no cumple con el peso mínimo
28/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Deditos de apio bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos oxidados
28/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ali choclo bandeja x 4 unidades	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	La etiqueta del producto declara x 4 unidades y la descripción de la orden de compra igual, pero las bandejas del producto sólo llegan de 3 unidades por lo que se saneo el producto y se recibió sólo los que tenían las 4 unidades
29/01/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana lechuga americana unidad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto amarillento
29/01/2020	PROAGRIP	Zuquini kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos deshidratados
29/01/2020	PROAGRIP	Remolacha	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto no cumple con el peso mínimo
29/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Dedito de apio	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto oxidado
29/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ajo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El producto esta despachado en bulbo
31/01/2020	PROAGRIP	Brócoli un	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con daños mecánicos
31/01/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy maduros, con Bloching y con mal cierre del producto
31/01/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla económico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy maduros, el señor Patricio Pacheco pidió que se converse con el proveedor para que nos envíe el producto más pintón ya que todo el tomate

					sea en mallas o al granel están llegando muy maduros
31/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco	VERDURAS Y LEGUMBRES		Se recibió la mercadería con condición ya que los Mellocos estaban un poco manchados, no era todo el producto y yo creo que no habrá novedades tomando en cuenta que es fin de mes y tenemos escasez del producto
31/01/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Choclo en bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con empaques rotos
02/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos muy maduros, amorfos, con bloching, y con mal cierre del producto, se saneo el producto al 100 % falta clasificación de la mercadería
02/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla económico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy maduros
02/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla mix oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con brotes de raíces
02/02/2020	LA CASERA	Camote dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos amorfos y con raíces pronunciadas
02/02/2020	PROAGRIP	Cilantro atado	VERDURAS Y LEGUMBRES		Algunos atados no cumple con el peso mínimo
02/02/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Brócoli empacado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con empaques rotos
04/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla económico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy maduros
04/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos muy maduros
04/02/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Deditos de apio y zuquini en bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES		El proveedor cambio de presentación envió fotografías para su revisión
04/02/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Tomate ovito tarrina 550gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con alto grado de madurez. No cumple con el diámetro establecido mínimo
04/02/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Tomate ovito tarrina 100gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con alto grado de madurez. No cumple con el diámetro establecido mínimo
04/02/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ali choclo bandeja x 4 unidades	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos contaminados con gusanos
04/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix pimiento, pepinillo, limón malla oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con indicios de pudrición
04/02/2020	JARDÍN VERDE	Tomate cherry 330gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	gr	Productos con alto grado de madurez y pequeños no se recibe el producto
04/02/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Ajo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto muy pequeño

05/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy maduros
05/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla económico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy maduros
05/02/2020	QUALYMCA	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con indicios de pudrición y amarillentos
05/02/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos verdosos y muy manchados
05/02/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Tomate cherry	VERDURAS Y LEGUMBRES		Los tomates Cherry llegaron uniformes ya se hizo una buena clasificación del producto, el problema es el grado de madurez del producto está muy rojo pero el proveedor dice que siempre ha entregado así y no ha tenido inconvenientes, le envió fotografías para su definición
05/02/2020	PROAGRIP	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES		Llegó unas pocas unidades de Lechugas en funda de otra variedad un poco más pequeñas y en forma como de arbolito, no alargada como la otra, yo no le vi problema recibir así, le envió fotografías para su verificación
05/02/2020	JARDÍN VERDE	Tomate cherry 350gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El producto no cumple con el diámetro establecido en la norma técnica
07/02/2020	QUALYMCA	Tomate cherry de 300 gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos empacados que no corresponden al producto que se describe en el empaque ya que es tomate Cherry y el producto es tomate de riñón pequeño
07/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja con cáscara	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El código de barra estaba ubicado en una etiqueta que no era la idónea
07/02/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Lechuga criolla un	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con babosa
07/02/2020	MOLINA HERRERA	Meloco bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos manchados
09/02/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	El producto no cumple con el peso mínimo establecido en la NTC
09/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto germinado
09/02/2020	QUALYMCA	Tomate cherry 330gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Las características del producto no son las mismas que permite la norma técnica
09/02/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Lechuga americana	VERDURAS Y LEGUMBRES		Una gaveta vino con la unidad de embalaje incompleta
11/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos mal sellados

11/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja con cáscara	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto germinado
11/02/2020	PROAGRIP	Nabo chino un	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Unidad de embalaje incompleta
12/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto germinado
14/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja con cáscara kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	No cumple con tamaño mínimo
14/02/2020	PROAGRIP	Remolacha	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	No cumple con el peso mínimo
14/02/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Deditos de apio	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto oxidado
16/02/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Ajo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto amarillento y germinado
16/02/2020	PROAGRIP	Lechuga crespita	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con daños mecánicos
16/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla mix oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Cebolla roja germinado
16/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla perla	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	El producto no cumple con el peso mínimo
18/02/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana lechuga seda	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto con embalaje incompleto
18/02/2020	PROAGRIP	Brócoli empacado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Se encontró un insecto en el empaque
18/02/2020	PROAGRIP	Perejil baby	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con etiqueta cambiada
18/02/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Apio atado	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El producto no cumple con el peso mínimo
18/02/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Cebolla roja kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El producto no cumple con el peso mínimo y esta germinado
18/02/2020	ECOPACIFIC	Hortilista mix cebolla 550gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto ido el vacío
19/02/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El producto no cumple con el peso mínimo
19/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix verdura malla oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Tomate con alto grado de madurez e indicios de pudrición
21/02/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Meloco	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto con daños mecánicos
21/02/2020	CHASIPANTA MARÍA BLANCA	Zapallo picado 1kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El producto no le había retirado bien la cáscara

21/02/2020	BOSQUEZ MARCELO	Yuca	VERDURAS Y LEGUMBRES		Se recibió el producto con condición por el tamaño
21/02/2020	PROAGRIP	Nabo chino un	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto con unidad de embalaje incompleto
25/02/2020	MCV DEL ECUADOR	Mix malla de legumbres de 900gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto con código cambiado
25/02/2020	JARDÍN VERDE	Champiñones blancos 100gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos deshidratados
25/02/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Cebolla blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados
26/02/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Cebolla roja kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto con brotes
26/02/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Agrofit mix ensalada funda	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	La cebolla roja esta deshidratada
26/02/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Cebolla roja kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos con brotes
26/02/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Lechuga romana César	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto oxidado
26/02/2020	MOLINA HERRERA	Zapallo picado medio kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con alto grado de madurez
28/02/2020	QUALYMCA	Lechuga	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con indicios de pudrición
28/02/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Se saneo el producto al 100% mal cierre del producto
28/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla perla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Producto con indicios de pudrición
28/02/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix de legumbres en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Producto germinado (paiteña)
28/02/2020	PROAGRIP	Remolacha	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	No cumple con el tamaño establecido en normas
01/03/2020	PROAGRIP	Remolacha	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	No cumple con los parámetros de la NTC
03/03/2020	PROAGRIP	Nabo chino un	VERDURAS Y LEGUMBRES		Algunos productos no cumplen con el peso mínimo
03/03/2020	PROAGRIP	Tomate malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Unidad de embalaje incompleta dice 15 pero viene 12
03/03/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos
03/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy grandes, muy maduros, amorfos, y mal cierre del producto, falta de clasificación del producto

03/03/2020	LA CASERA	Pimiento rojo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos muy pequeños y amorfos
03/03/2020	PROAGRIP	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	No cumple con el peso mínimo
03/03/2020	LA CASERA	Mix pimiento en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy pequeños y en algunas mallas falta el pimiento verde, al ser el pimiento mix debe llegar con los 3 tipos de pimiento, pero sólo llegó con pimiento rojo y amarillo
03/03/2020	MCV DEL ECUADOR	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Mal cierre de producto
03/03/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Agrofit lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos y con indicios de pudrición
03/03/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Vainita kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos manchados
03/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Alí cebolla blanca en malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con hojas amarillentas
03/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	frejol blanco	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Se saneo el producto al 100 % y se recibió con condición ya que estaba un poco amarillento
03/03/2020	MOLINA HERRERA	El serranito papa mini cholita	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con empaque roto y había unas unidades en la funda que estaban mojadas
04/03/2020	QUALYMCA	Pepinillo 680gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados
04/03/2020	BONIFAZ CHÁVEZ FABIÁN PATRICIO HORTICAMPO	Zuquini amarillo bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con daños mecánicos
04/03/2020	PROAGRIP	Col morada mitad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con embalaje incompleto la jaba de 10 y solo llega 8
04/03/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Agrofit lechuga crespá	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con indicios de pudrición
04/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Mellico	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto verdoso y con picados
04/03/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix pepinillo limón tomate	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos sin códigos
06/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con alto grado de madurez
06/03/2020	LA CASERA	Pimiento rojo y verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con lacras y color no es característico de la especie
06/03/2020	ECOPACIFIC	Pepinillo super oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos y deshidratados
06/03/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Agrofit tomatito	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos mal sellados

06/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Mellico kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos verdosos y picados Se saneo el producto al 100 % y se recibió con condición para evitar desabastecimiento en las tiendas
06/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Arveja	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos con indicios de pudrición y con brotes, el resto del producto se recibió con condición para evitar desabastecimiento en las tiendas
08/03/2020	MCV DEL ECUADOR	Pimiento amarillo	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos muy pequeños
08/03/2020	MCV DEL ECUADOR	Pimiento rojo	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos muy pequeños, amorfos y con indicios de pudrición
08/03/2020	PROAGRIP	Col morada unidad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con daños mecánicos
08/03/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos y con indicios de pudrición
08/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos con alto grado de madurez
08/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Mellico kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos verdosos y muy pequeños
08/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Arveja	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos amarillentos y suaves al tacto
08/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	frejol blanco	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos amarillentos
08/03/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix legumbres	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados
08/03/2020	CHASIPANTA MARÍA BLANCA	Locros de acelga	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Bandejas rotas
10/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Productos con alto grado de madurez
10/03/2020	LA CASERA	Camot kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto amorfo
10/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla económica	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto muy pequeño y suave
10/03/2020	JARDÍN VERDE	Pimiento amarillo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	Producto con indicios de pudrición
10/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ajo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con brotes
10/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ajo pelado funda 250gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con brotes
10/03/2020	MOLINA HERRERA	El serranito zapallo picado 1kg	VERDURAS Y LEGUMBRES		Productos con alto grado de madurez

10/03/2020	MOLINA HERRERA	El serranito zapallo picado 500gr	VERDURAS Y LEGUMBRES		Productos con alto grado de madurez
10/03/2020	JAMI ALOMOTO ROSA EL VIRA	Ajo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con brotes
10/03/2020	PROAGRIP	Papa 5kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Producto con unidad de embalaje incompleto
10/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	frejol blanco	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto muy pequeño
10/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Arveja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos deshidratados y mezclados buenos y malos
10/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Meloco kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos verdosos
10/03/2020	JARDÍN VERDE	Tomate cherry	VERDURAS Y LEGUMBRES		Se observo productos muy pequeños
11/03/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana lechuga romana	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Producto incompleto, la unidad de embalaje es 10 unidades solo contiene 9 unidades.
11/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con daños mecánicos y blogging
11/03/2020	MCV DEL ECUADOR	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con daños mecánicos
11/03/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	No cumple con el peso mínimo El producto pequeño lo ubican en la parte inferior de la gaveta
11/03/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix pimiento pepino y limón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados y con unidad de embalaje incompleta
13/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con bloching, mal cierre del producto y sobre maduros. Se recibió 150 kg sobre maduro con autorización del sr Patricio Pacheco para evitar desabastecimiento en percha se conversó con el proveedor y se recibió con condición
13/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Fréjol blanco bola kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos amarillentos y con brotes Se reviso varias fundas y todas presentaban estas características por lo que se validó con el sr Patricio Pacheco y no se recibió el producto, se conversó con el proveedor y el mismo aceptó que estaba de muy mala calidad y pidió que se le devuelva nomas porque ellos también tienen que devolver a sus proveedores
13/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ajo pelado funda 250gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El proveedor entregó 2 camiones en la primera entrega no se recibió el ajo porque estaba amarillento y con brotes, en el segundo viaje ya se recibió todo el producto porque ya empacaron otro ajo que estaba fresco se le explicó al proveedor que

					si el producto ya está con brotes no debe despacharnos que el producto tiene que ser fresco
15/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Mal cierre del producto
15/03/2020	LA CASERA	Camote dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos con cicatrices muy pronunciadas
15/03/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Vainita kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos manchados
15/03/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Cebolla perla kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos amarillentos en el corte
15/03/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Meloco kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto verdoso se recibió 11 gavetas con condición
15/03/2020	MOLINA HERRERA	Papita chola 500gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con indicios de pudrición
15/03/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Mix verduras	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados se saneo productos al 100%
20/03/2020	PROAGRIP	Coliflor unidad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos, deshidratados, con residuos de tierra y con gusanos
22/03/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla económica	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos sobre maduros y con bloching
22/03/2020	LA CASERA	Pimiento rojo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos con indicios de pudrición y la coloración del producto no es uniforme
22/03/2020	PROAGRIP	Col blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Se recibió 45 unidades con condición ya que las hojas externas estaban amarillentas
22/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Cebolla blanca malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	El proveedor realizó cambio de gavetas. Al momento de validar no cumplía con la UE por lo cual se le hizo validar 100% encontrando que en unas gavetas sobraban un.y en otras faltaba.
24/03/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Berenjena	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos deshidrataos
27/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	fréjol rojo bola kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	e recibió la mercadería con condición ya que estaba un poco amarillento y para evitar desabastecimiento en tiendas
27/03/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Choclo en bandeja x4	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Se recibió el producto con 3 unidades en la bandeja ya que están los choclos grandes y no entra las 4 unidades que debería venir, se tapó la descripción del producto con el sticker de las fechas de elaboración y vencimiento, se recibió el producto con autorización
29/03/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos

01/04/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla perla kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Se recibió el producto con un porcentaje que no cumple con el peso mínimo
01/04/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Fréjol rojo kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Se recibe producto con condición
03/04/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Haba pelada	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto amarillento
03/04/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto verdoso se recibe con condición
03/04/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El producto llegó con 2 coloraciones, la una estaba bien roja y la otra estaban como lacras y más delicadas, pero para evitar el desabastecimiento en percha
04/04/2020	RIOBAMBA	Cebolla roja con cáscara	VERDURAS Y LEGUMBRES		Se recibe producto húmedo por el clima total 95 sacos de 40 kilos cada uno
04/04/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Producto con manchas oscuras
05/04/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El producto tenía manchas café oscuras en un alto porcentaje.
05/04/2020	MCV DEL ECUADOR	Col blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos muy pequeños
06/04/2020	PROAGRIP	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados
06/04/2020	PROAGRIP	Lechuga unidad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados
12/04/2020	PROAGRIP	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Se recibió 810 kg pequeños y con hombros verdes y se recibió 50 kg con bloching, se recepto en estas características para evitar desabastecimiento en tiendas esperemos que no se presente novedades con este producto
13/04/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	No se recibe la lechuga crespa del proveedor ALEPROCA. porque el producto viene con promoción 2*1 pero no cumple la Unidad de embalaje establecida.
15/04/2020	MOLINA GARZÓN	Jengibre kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Unidad de embalaje incompleta. Se válido el peso 100% y algunas no cumplía con el peso establecido por lo cual se procedió a completar el peso.
15/04/2020	JARDÍN VERDE	Pimiento amarillo	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Se avía recibido 8 gavetas, pero al momento del piking estaba mezclada una gaveta de papaya encerada.

17/04/2020	MCV DEL ECUADOR	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Ingreso un pequeño porcentaje del producto que había alcanzado la madurez fisiológica pero no tiene la madurez óptima para el consumo.
17/04/2020	PROAGRIP	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con indicios de pudrición, daños mecánicos, no cumplen con el peso establecido en NTC, alto porcentaje de blching
19/04/2020	PROAGRIP	Cebolla puerro	VERDURAS Y LEGUMBRES		Se encontró algunos caracoles en el producto.
20/04/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla perla kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Se recibió con condición producto no cumple con el tamaño de ficha técnica
20/04/2020	RIOBAMBA	Brócoli	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con varias presentaciones pequeño, amarillento y deshidratado
24/04/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El producto se recibió con condición ya que se encuentra un poco manchado
24/04/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Meloco kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos verdosos y picados
24/04/2020	LA CASERA	Tomate riñón malla 1kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto empacado en malla económica
26/04/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Vainita kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	jk	Productos manchados
28/04/2020	JARDÍN VERDE	Papa ensalada 400gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con olores putrefactos
28/04/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Mix pimiento y tomate	VERDURAS Y LEGUMBRES		El limón se encuentra en estado de pudrición
03/05/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Ají kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos con indicios de pudrición
03/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Fréjol blanco	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto deshidratado
03/05/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Mix Pimiento y tomate	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El limón se encuentra en estado de pudrición
05/05/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Zapallo kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto muy grande
05/05/2020	PROAGRIP	Zuquini verde kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto muy grande
05/05/2020	MCV DEL ECUADOR	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto no cumple con el peso mínimo
05/05/2020	MCV DEL ECUADOR	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES		Producto no cumple con el peso mínimo
06/05/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Zanahoria blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	El producto no cumple con la unidad de embalaje que es de 15 kilos solo pesa 13,5 kilos

06/05/2020	LA CASERA	Tomate sweet tarrina de 300gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	El producto no contiene fecha de elaboración y caducidad
06/05/2020	LA CASERA	Punmpki sweet tomate baby 100gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Cajas	El producto no contiene fecha de elaboración y caducidad
06/05/2020	CUZQUILLO GLADYS	Mix sopa de legumbres de 500gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con código erróneo
06/05/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Cebolla roja kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	El producto no cumple con el peso establecido en NTC
06/05/2020	QUALYMCA	Vainita fina bandeja de 250 gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	El producto no cumple con el peso marcado en la etiqueta
08/05/2020	MCV DEL ECUADOR	Col blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto amarillento
08/05/2020	MCV DEL ECUADOR	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto con mal cierre
08/05/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto en estado de pudrición
08/05/2020	LA CASERA	Camote dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto muy grande
10/05/2020	MCV DEL ECUADOR	Col blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con daños mecánicos
10/05/2020	MCV DEL ECUADOR	Tomate riñón bandeja	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos con embalaje incompleto, la jaba es de 10 unidades, pero solo llegaron 8 unidades
10/05/2020	BÁEZ VILLACIS JUAN CARLOS	Agrofit Lechuga criolla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos mal sellados
12/05/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Zanahoria blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos muy pequeños
12/05/2020	PROAGRIP	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos en estado de pudrición
12/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Fréjol rojo	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto oxidado
13/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ali cebolla blanca malla	VERDURAS Y LEGUMBRES	Jabas	Unidad de embalaje es de 20 unidades y sólo están 19 unidades
15/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	fréjol rojo bola kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos amarillentos se recibió toda la mercadería con condición
17/05/2020	PROAGRIP	Coliflor unidad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto en estado de pudrición
17/05/2020	PROAGRIP	Lechuga crespa	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos amarillentos
19/05/2020	PROAGRIP	Pimiento verde	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos no cumplen el peso mínimo establecido en NTC

19/05/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Sambo kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos con daños mecánicos
19/05/2020	BOSQUEZ MARCELO	Jengibre kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos no cumplen el peso mínimo establecido en NTC
19/05/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	lechuga crespada	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto en estado de pudrición
19/05/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Lechuga criolla empacada	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos no cumplen el peso mínimo establecido en NTC
19/05/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Coliflor unidad	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto no tenía hojas de protección
20/05/2020	MOLINA PANCHI MARÍA GRACIELA	Sambo kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Productos no cumplen el peso mínimo establecido en NTC
20/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Fréjol blanco	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto con tierra
20/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Ajo cáscara funda de 250gr	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con unidad de embalaje incompleto
22/05/2020	BOSQUEZ MARCELO	Jengibre kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto no cumple con NTC
24/05/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Haba pelada	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos amarillentos
24/05/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Haba con cáscara kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos amarillentos
24/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Mix habas mellocos	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Productos deshidratados
24/05/2020	AGRÍCOLA URAPAMPA	Lechuga crespada	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto oxidado
26/05/2020	TROPICALIMENTOS	Maíz dulce	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto sin fecha de elaboración y vencimiento
26/05/2020	TROPICALIMENTOS	Vegetales mixtos	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto sin fecha de elaboración y vencimiento
26/05/2020	AGRÍCOLA EL TURO	Zanahoria blanca	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Producto amorfo muy grande
26/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	Mellico baby oferta	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con manchas
26/05/2020	CHUCURI CAIZA RIGOBERTO	Mellico kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Kg	Productos en estado de pudrición
27/05/2020	ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS ALEPROCA	Hortana lechuga crespada	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Producto con etiqueta de fecha de caducidad errónea
29/05/2020	PROAGRIP	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto muy pesado no cumple con NTC

29/05/2020	PROAGRIP	Tomate riñón malla 1kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	Unidades	Unidades por malla en menor cantidad a lo establecido en el acuerdo comercial. Deben tener 6 unidades por malla. Proveedor despacha mallas con 3 y 4 unidades completando 1 kilogramo.
29/05/2020	LA CASERA	Tomate riñón	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto con alto grado de madurez. No cumple parámetros cuantitativos establecidos en la norma técnica de calidad (peso inferior). SE RECIBE POR AUTORIZACIÓN DEL ÁREA COMERCIAL POR NEGOCIACIÓN CON PROVEEDOR
29/05/2020	YUPANQUI CAISA CARLOS IVÁN	fréjol rojo bola kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto no cumple con NTC
29/05/2020	MENDEZ CUESTAS HECTOR LENIN	Cebolla roja kg	VERDURAS Y LEGUMBRES	kg	Producto no cumple con NTC con brotes

