

## PROPÓSITO

Describir la metodología para el control y disposición de Productos no conformes

## ALCANCE

Inicia desde detección de una no conformidad en el producto terminado, hasta la disposición de este, incluye la responsabilidad económica y logística que asume la compañía. Aplica para todos los Distribuidores que compran alimentos para mascotas de las marcas de BIOS.

Una vez recibido el Producto por el Distribuidor el riesgo sobre pérdida, deterioro o daño será asumido por el Distribuidor, salvo que se demuestre defecto de fabricación o incumplimiento atribuible a BIOS.

## DEFINICIONES

**Distribuidor:** El que realiza compras de alimento concentrado para sus puntos de venta.

**No conformidad:** Es cualquier fallo de un producto, proceso o sistema que no cumple con los requisitos definidos, incluyendo especificaciones, procedimientos aprobados o requisitos regulatorios aplicables.

**PNC:** Producto no conforme, producto que no cumple con las especificaciones de producto y empaque.

**SAC:** Servicio Al Cliente.

## CONDICIONES GENERALES

- Para generar el reconocimiento del PNC este debe permanecer en su empaque original el cual debe encontrarse en buen estado.
- Todo producto recibido en BIOS a causa de una devolución, ingresa como producto PNC y se le dará manejo de acuerdo con el Procedimiento de MP, PP Y PNC: MP (materia prima), PP (producto en proceso) y PNC (producto no conforme).
- Para dar garantía de calidad de los Productos el Distribuidor debe:

- Al momento de recibir los Productos, verificar estado del empaque: sin presencia de humedad, compactaciones, libre de infestación externa, presencia de plagas, cerrado en todas sus costuras y con fecha de vencimiento vigente.
  - En caso de detectar una no conformidad informar de manera inmediata a BIOS a través de los canales de comunicación planteados en el numeral 4.6.
  - Descargar los Productos cuidadosamente, evitando usar fuerza excesiva, no pararse encima de los bultos o pacas, no descargar directamente sobre el piso, no arrastrar y no descargar el producto en momento de lluvias.
- Para realizar el proceso de destrucción de Productos, cuando así sea autorizado por BIOS se debe proceder de la siguiente manera:
    - Estar en presencia de un ejecutivo de ventas y/o personal de calidad de la empresa BIOS o con autorización previa documentada.
    - Tomar registro fotográfico y videos de todo el procedimiento descrito en adelante.
    - Realizar conteo de las unidades que presentan la no conformidad.
    - Preparar una solución a base de detergente siguiendo las siguientes instrucciones: Medir 1 litro de agua en un balde plástico y adicionar 20g o 20ml de detergente, por cada 5 kg de Producto. Homogenizar durante 2 minutos hasta obtener una solución espumosa. Nota: el detergente puede ser el de uso convencional del Distribuidor y/o almacenadora tercerizada.
    - Verter el Producto no conforme en una bolsa de color negro de calibre grueso.
    - Agregar lentamente la solución de detergente sobre las croquetas para mascotas contenidas en la bolsa plástica; asegurando que todo el Producto quede impregnado de la solución; dejar actuar durante 5 minutos.
    - Disponer el Producto desnaturalizado en caneca de color negro como residuo no aprovechable.
    - Tomar el empaque del Producto y con ayuda de unas tijeras, destruir completamente.
    - Generar el acta de destrucción del Producto, según el formato LG-LPT-PT06-FO02 Acta de destrucción PT.
    - Enviar acta y evidencias del procedimiento de destrucción por correo electrónico a jefatura de calidad, coordinador de calidad PQR y jefatura del área comercial.
  - Se debe dejar evidencia fotográfica del proceso de destrucción donde se observe:
    - Cantidad de Producto destruido
    - Número de lote
    - Estado del Producto (no conformidad detallada)
    - Destrucción del material de empaque

- El Producto terminado solo se autoriza para destrucción en los siguientes casos:
  - Cuando el costo del Producto sea menor al costo del flete para el traslado del Producto hacia un almacenamiento de BIOS.
  - El Producto presenta alto grado de descomposición (hongos, putrefacción, enranciamiento).
  - El Producto presenta un alto grado de infestación al interior del material de empaque y por el volumen no justifica económicamente ser trasladado a la planta para su tratamiento.
  - El Producto presenta afectación por plagas (roedores y/o aves) generando riesgo en la inocuidad del alimento.
  
- Cuando se detecta una No Conformidad en Productos cuya responsabilidad sea atribuible a BIOS se debe documentar en el aplicativo de PQR, con el fin de que la evolución del tratamiento de la no conformidad y las acciones que de ella se desplieguen sean trazables. La empresa pone a disposición de sus Distribuidores, los siguientes canales de atención:
  - Línea gratuita nacional de servicio al cliente desde teléfono fijo 018000517040
  - CEL (+57) 320 304 58 42.
  - Correo electrónico: [servicioalcliente@mizooco.co](mailto:servicioalcliente@mizooco.co).
  - Lunes a viernes de 7:00am a 12:30pm y 1:30 pm a 5:00pm (SAC).
  - Fuerza de ventas.
  - Puntos de contacto en bodegas de almacenamiento secundario.
  
- En el procedimiento de PQR se establecen los criterios para definir la persona de la compañía encargada de realizar la trazabilidad y dar respuesta de la queja o reclamo; así mismo los tiempos establecidos para dicha respuesta.
  
- Al recibir una PQR, se adjuntarán los siguientes datos:
  - Nombre completo del Distribuidor
  - Cédula o NIT
  - Sucursal
  - Celular
  - Correo electrónico
  - Información sobre el motivo de la PQR
  - Nombre del producto
  - Número de lote

- Fecha de vencimiento del producto
- Lugar de compra o cargue
- Fecha de compra
- Presentación del producto (tamaño de la bolsa)
- En caso de presencia de objetos extraños solicitar la devolución del objeto extraño o del producto y en caso de no ser posible, enviar una foto del producto, el empaque y el objeto extraño.
- En caso de un problema en el embalaje o transporte, solicitar el empaque o en su defecto una foto que evidencie el defecto.
- En caso de presentar presencia de hongos o compactaciones o insectos, anexas foto donde se evidencie la no conformidad, preferiblemente sin sacar el producto del empaque original. Y una foto donde se observe el lote y fecha de vencimiento. Adicional informar:
- Descripción de condiciones de almacenamiento, especificar si se mantiene en su empaque original o se transfiere a otro recipiente en caso afirmativo, ¿de qué tipo?

## ANEXOS

- LG-LPT-PT06-FO02 Acta de destrucción PT.

<b>ELABORADO POR:</b> Sofía López Jefe de calidad	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> Sofía López Alejandra Jauregui Jefe de calidad Analista de procesos
---------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------