

## ALCANCE

La presente Directriz se incorpora como Anexo de Calidad al Contrato de Distribución, con el Propósito de establecer estándares mínimos de almacenamiento, conservación, despacho y manejo de los Productos, en cumplimiento de la normativa sanitaria aplicable y la protección de calidad e inocuidad del producto.

Su contenido no implica subordinación, control laboral ni dirección operativa ni injerencia en la organización interna del Distribuidor, de sus bodegas tercerizadas ni de su personal.

El Distribuidor deberá garantizar que las bodegas propias, tercerizadas y demás instalaciones utilizadas para el almacenamiento y despacho de los Productos cumplan con las condiciones establecidas en esta Directriz.

## OBJETIVO

Describir las condiciones de infraestructura, almacenamiento, despacho y manejo que debe garantizar en todo momento el Distribuidor respecto a sus bodegas propias, tercerizadas y cualquier instalación utilizada para el almacenamiento, despacho o manejo de los Productos para garantizar la calidad del producto durante su vida útil.

Estas condiciones constituyen obligaciones esenciales de calidad del Contrato de Distribución.

## DEFINICIONES

**Alimento para animales a granel:** Producto elaborado que se comercializa sin envase y en cantidades variables, debidamente identificado.

**Almacenamiento:** Acción de guardar en un área específica tal como bodega o local, materias primas, materiales o productos terminados para su conservación, custodia temporal, suministro o venta.

**Avería:** Estado en el que un producto está deteriorado, defectuoso o inservible, ya sea por un daño físico o un fallo de funcionamiento, impidiendo su venta, comercialización o uso previsto, impactando negativamente en la experiencia del cliente.

**Barredura:** Material resultante del proceso productivo que se encuentra disperso en las áreas de producción y que pueden incluir mezcla de materias primas, producto en proceso, producto terminado como resultado de múltiples lotes de producción, y que es recolectado como resultado de las operaciones de limpieza.

**BPMAA:** Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos para Animales.

**Calidad:** Grado en el que un producto cumple con los requisitos establecidos para su uso.

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

**Consumidor:** El que realiza compras de alimento concentrado en e-commerce o puntos de venta.

**Contaminación cruzada:** Contaminación de materia prima, producto intermedio o producto terminado, con otro material o producto durante el proceso de elaboración o almacenamiento.

**Control de Calidad:** Conjunto de operaciones destinadas a garantizar en todo momento la producción uniforme de lotes de productos que satisfagan las normas de identidad, actividad, pureza, integridad e inocuidad dentro de los parámetros establecidos.

**Destrucción del material:** Disposición final y/o eliminación del producto de forma higiénica y ecológica.

**Infestación por plagas:** Se refiere a la presencia de plagas de insectos, roedores o agentes patógenos, que pueden causar daños significativos al producto, lo que requiere estrategias de monitoreo y gestión para prevenir daños.

**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.

**Problemas de Campo:** Situaciones que comprometen el estado de salud de las mascotas, tales como bajos consumos de alimento, vómito, diarrea, intoxicación, muerte, entre otras.

**Producto terminado:** Se considera producto terminado a los productos fabricados y empacados en la planta.

**Punto de Venta:** El que realiza compras de alimento concentrado para comercializarlo a terceros.

**Recipiente de almacenamiento:** Utensilio empleado para el almacenamiento balanceado de perros y gatos, a partir del cual se obtienen de manera inmediata porciones para su posterior comercialización.

**SAC:** Servicio Al Cliente.

**Saneamiento:** Comprende las operaciones de limpieza y desinfección, control integrado de plagas y manejo de residuos líquidos y sólidos.

**Trazabilidad:** Conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y trayectoria de un alimento para animales, o lote de alimentos para animales a lo largo de la cadena de fabricación y comercialización en un momento dado a través de unas herramientas determinadas.

**CONTENIDO DE LA DIRECTRIZ**

El Distribuidor deberá garantizar las siguientes condiciones de almacenamiento del Producto para la garantía del cumplimiento de los requisitos legales y satisfacción de la calidad del cliente final.

**1. Infraestructura:**

El Distribuidor deberá garantizar el almacenamiento de los Productos de manera que se minimice su deterioro y que no se presenten condiciones que puedan afectar la integridad de estos. Por lo tanto, el Distribuidor deberá garantizar los siguientes requisitos mínimos de calidad:

- Los pisos y paredes del almacén/bodega deben estar sin grietas, rugosidades, asperezas o falta de continuidad que facilite la acumulación de suciedad y/o afecte su limpieza.
- Los drenajes de los pisos deben estar protegidos con rejillas para evitar el ingreso de plagas.
- El techo no debe presentar roturas ni goteras y los desagües pluviales deben estar en condiciones adecuadas para canalizar el agua de lluvia.
- La edificación debe estar diseñada y construida de manera que minimice la entrada de agentes contaminantes, plagas y/o animales.
- La bodega no debe presentar espacios u orificios por donde pudiesen ingresar contaminantes desde el exterior. La hermeticidad de los espacios contribuye a la estabilidad e integridad de los Productos almacenados.
- Las puertas deben tener instalados barredores, entre los cuales se impida el ingreso total de contaminantes desde los exteriores de la bodega.
- La bodega debe contar con buena aireación, la cual debe estar protegida con anegotes para evitar el ingreso de insectos a las instalaciones.

**2. Condiciones de almacenamiento**

El Distribuidor debe garantizar las siguientes condiciones de almacenamiento de los Productos en todas sus bodegas propias, tercerizadas y cualquier instalación utilizada para el almacenamiento, despacho o manejo de los Productos:

- La capacidad de almacenamiento de las bodegas debe ser acorde a los volúmenes de Productos almacenados, debe existir espacios libres para la circulación del aire y el personal, facilitando su limpieza y mantenimiento.
- El almacenamiento de los Productos debe permitir la circulación del aire, la inspección y las labores de limpieza, por lo tanto, los Productos deben estar separados físicamente de las paredes, pisos y techos. Por resolución ICA 061252/2020, se recomienda una separación mínima de 50 cm de espacio entre el Producto

estibado y las paredes, columnas y/o bajantes del establecimiento y entre las estibas de cada referencia de Producto.

- Los alimentos concentrados para mascotas no deben estar en contacto directo con el piso, deben colocarse sobre estibas y a una distancia mínima de 20 cm sobre el suelo. Esto facilita la limpieza, evitando infestaciones y preserva el Producto de deterioro por compactaciones o humedades.
- Los arrumes de Producto para mascotas en las pacas no debe superar 12 planchas por estiba y no remontar más de 3 estibas; esto con el fin de evitar deterioro del Producto.
- Para el almacenamiento de Producto terminado en agencias tercerizadas se debe cubrir con ayuda de papel stretch film / vinypel; el cual contribuya a la protección del alimento de factores externos tales como polvo, olores residuales, humedad e infestación.
- El almacenamiento de los alimentos para mascotas debe contar con controles, identificación y registros de manejo de inventarios, lo cual garantice una adecuada rotación de lotes y aplicación de metodología PEPS/FIFO (primero en entrar, primero en salir).
- Para el caso de los Productos de baja rotación se debe realizar el siguiente manejo a partir de un mes de almacenamiento:
  - Realizar aspiración y/o limpieza de la estiba y bultos sucios cada quince días.
  - El almacenamiento de estos Productos debe estar lo más alejado posible de puertas y muelles para disminuir el contacto con la polución.
- Por ningún motivo se debe perforar el material de empaque del Producto terminado, dado que esto genera riesgo de infestación y deterioro de la croqueta.
- Mizoooco S.A.S. no autoriza la venta de Producto a granel, en pro de garantizar la inocuidad y la trazabilidad de los Productos.
- Mizoooco S.A.S a través de personal interno de Comercial+BIOS y/o Calidad podrá verificar de manera razonable, periódica y no intrusiva el cumplimiento de las condiciones de almacenamiento y conservación, exclusivamente para fines de calidad, inocuidad y protección de la marca.

### **3. Despacho de Producto terminado (Aplica solo para almacenadoras tercerizadas)**

El Distribuidor deberá garantizar que los vehículos utilizados para despacho cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas y cuenten con registros de inspección y desinfección. La ejecución logística será responsabilidad exclusiva del Distribuidor, sin perjuicio del derecho de BIOS de verificar condiciones sanitarias. Por lo tanto:

- Todo vehículo que vaya a cargar Producto terminado en un almacenamiento tercerizado debe contar con una inspección en donde se verifique el cumplimiento de las condiciones del vehículo descrita en el *Anexo 1. Lista de chequeo condiciones sanitarias vehículos PT en bultos*. El área de logística será el responsable de custodiar esta documentación.

- En cada cargue de Producto terminado en un almacenamiento tercerizado, el vehículo debe pasar por un proceso de desinfección de su carrocería externa y aplicación de insecticida (aspersión) al interior del vehículo, el cual debe quedar registrado en el formato *CA-PTO3-FOO2 Control desinfección y fumigación por aspersión de vehículos*. El área de logística será el responsable de custodiar esta documentación.

#### **4. Control de plagas**

El Distribuidor deberá contar con un programa documentado de control de plagas, ejecutado por proveedores idóneos, utilizando únicamente Productos autorizados por la autoridad sanitaria competente. En particular el Distribuidor deberá garantizar:

- Sus bodegas propias, tercerizadas y cualquier instalación utilizada para el almacenamiento, despacho o manejo de los Productos debe contar con un programa permanente para prevenir el refugio y la cría de plagas, en donde se evidencie la ejecución de actividades de seguimiento continuo, las cuales deben estar documentadas y contar con los registros para su verificación. La periodicidad de las actividades de desinsectación, control de roedores, control de aves y demás vectores biológicos de contaminación debe ser consecuente con el nivel de riesgo de los Productos almacenados. La frecuencia para actividades de desinsectación (aspersión/nebulización/termonebulización) en climas fríos y templados, que no superen los 28°C debe ser mensual, en los climas en los que se supere dicha temperatura, se debe realizar desinsectación de forma quincenal (aspersión/nebulización/termonebulización). Así mismo, el control de roedores se debe realizar mínimo de manera quincenal y el mantenimiento preventivo de infraestructuras se debe realizar cada 2 meses (o cada vez que la operación lo requiera).
- Deben contar con el diagnóstico inicial de plagas y plan de acción para la subsanación de los hallazgos identificados.
- Deben contar con planos de ubicación de las trampas para control de plagas y puntos críticos.
- Para el control de plagas se deben usar Productos autorizados por el ICA, que no generen riesgo de intoxicación en las mascotas (consumidor final), ni afecten las características organolépticas de los Productos. Productos recomendados ver *Anexo 2. CA-PTO2-ANO2 Tabla de operaciones sanitarias*
- Las fichas técnicas y fichas de seguridad de los insumos empleados para el control de plagas deben estar a disposición en caso de inspecciones y/o auditorías.
- Los Productos químicos, insecticidas, rodenticidas, herbicidas, fertilizantes, antibióticos, detergentes y otras sustancias potencialmente peligrosas deben almacenarse en áreas exclusivas; evitando el riesgo de contaminación química y la posible transferencia de olores contaminantes hacia el Producto. Estos Productos deben estar identificados y contar con información sobre su empleo y toxicidad.

**5. Manejo de Producto no conforme**

El Distribuidor debe garantizar las siguientes condiciones respecto a los Productos no conformes:

- El almacenamiento de las averías, devoluciones y/o Productos no conformes debe hacerse en un área exclusiva para dicho fin, estar identificada y protegida, en donde se minimice el riesgo de contaminación cruzada y escape de Producto.
- Todo Producto con empaque averiado, donde el Producto al interior no haya salido de su empaque original ni se haya expuesto a contaminaciones externas, se debe cubrir con papel stretch y almacenar en una estiba aparte con todos los otros Productos que presenten esta misma afectación.
- Los Productos que tengan algún tipo de rotura o deterioro del empaque se deben sellar de tal manera que se impida la generación de regueros o residuos que puedan generar plagas.
- Todos los Productos que presenten infestación interna (gorgojos, larvas o pupas); donde el Producto al interior no haya salido de su empaque original ni se haya expuesto a contaminaciones externas; se debe cubrir con papel stretch y almacenar en una estiba aparte con todos los otros Productos que presenten esta misma afectación. Esta situación se debe reportar de forma inmediata al ejecutivo comercial a cargo y/o equipo de calidad de Mizoooc S.A.S. para definir el manejo y destino de este Producto.
- Los Productos con material de empaque termosellado en los que se observe infestación externa deberán ser separados, protegidos y tratados por medio de gasificación (fumigación curativa bajo carpa) al menos durante 72 horas continuas y siguiendo las instrucciones de uso del Producto a utilizar (fosfuro de aluminio) y elementos de protección requeridos.
- Todo Producto que presente afectación por roedores: empaques averiados (arañazos, mordeduras), presencia de heces u orina de roedor y madrigueras de roedores; debe ser separado del resto del Producto e inspeccionado por el ejecutivo de ventas y/o personal de calidad.
- **Al momento de recibir el Producto**, el cliente debe verificar el estado del empaque: sin presencia de humedad ni compactaciones, libre de infestación externa, ausencia de plagas, cerrado en todas sus costuras y con fecha de vencimiento vigente. En caso de detectar alguna No conformidad, **se debe informar de manera inmediata a Grupo Bios**, con el fin de dar la disposición de este y evitar acumulación y largos tiempos de permanencia en la bodega.
- Para el caso de la recogida de averías y retorno de Producto a planta, se denominarán como validos los Productos en los cuales aún la unidad de empaque contenga como mínimo el 70% del total de peso. Estas averías deben estar selladas y protegidas con papel stretch film / vinypel, en donde se minimice el riesgo de pérdida adicional del Producto y se evite la proliferación de plagas durante el transporte.

El incumplimiento reiterado o grave de estas obligaciones se considerará incumplimiento grave de las obligaciones de calidad del Contrato.

## 6. Tiempos de reporte y respuesta

Tiempos máximos en los cuales Mizooco S.A.S. hará reconocimiento de Producto con infestación interna.	<b>30 días calendario posterior a la entrega*.</b>
Tiempos máximos para recoger Producto averiado y/o infestado	<b>8 días calendario*.</b>
Tiempos máximos para hacer reclamaciones por empaque averiado luego de ser recibido	<b>8 días calendario posterior a la entrega (sacos) *.</b> <b>15 días calendario posterior a la entrega (pacas) para distribuidores tiendas*.</b> <b>30 días calendario posterior a la entrega (pacas) para distribuidores superetes, especializados, rurales*.</b>

**\*Posterior a la entrega a satisfacción inicial por parte del cliente.**

**Nota:** Averías en la bodega del cliente no se considera motivo de devolución ni reconocimiento del Producto; en caso de avería identificada en la recepción, se cuenta con un plazo máximo de 8 días para presentaciones en bulto y para el caso de paquetería un plazo máximo de 30 días.

**Los Productos son de titularidad de los Distribuidores desde el momento en que se realiza la entrega.**

## 7. Destrucción del alimento

- En caso de que se autorice la destrucción del alimento, se deben generar un acta con la evidencia de la destrucción del Producto y del material de empaque, procediendo de la siguiente manera:
  - Estar en presencia de un ejecutivo de ventas y/o personal de calidad de la empresa Mizooco S.A.S.
  - 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 cliente 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-PTO6-FOO2 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 terminado sea menor al costo del flete para el traslado del Producto hacia un almacenamiento tercerizado y/o hacia Mizooco sede Cartago.
    - 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.
- 8. Personal manipulador de alimentos (Aplica solo para almacenadoras tercerizadas)**
- El Distribuidor será responsable de garantizar que todo su personal y el de las bodegas tercerizadas cumpla con la Directriz BPMAA para el personal, sin que ello implique relación laboral alguna entre las Partes.

## NIVELES DE ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Con respecto a la gestión de los reportes de Producto no conforme, se definen las siguientes responsabilidades:

- Jefes de zona / Ejecutivos: Ingresar novedades del cliente en la plataforma de PQR para su gestión.
- Servicio al cliente: Gestionar y dar seguimiento de las PQR para dar respuesta al cliente.
- Facturación: ingresar nota de crédito, inventario de Producto terminado (SI), ingreso de Producto según corresponda a materia prima o Producto terminado (según lo indicado por calidad).
- Jefe de producción: Determinar las causas de Productos no conformes debidos a mal sellado del Producto, costura, objetos extraños, hongos, entre otros; y reportar a calidad y/o servicio al cliente, según corresponda la solicitud del cliente.
- Jefe / Coordinador de Calidad: Determinar las causas de Productos no conformes debidos a problemas de infestación, objetos extraños, Producto húmedo, desempeño de arena sanitaria. Verificar el estado del Producto y definir el destino de este.
- Especialista Nutrición / Coordinador técnico: Determinar las causas de Productos no conformes por mal desempeño, palatabilidad/rechazo, enfermedad.
- Auxiliar / Inspector de Calidad: Inspeccionar las devoluciones que retornen a la planta para determinar su manejo.
- Director comercial: Por estrategia comercial el director de línea puede aprobar el reconocimiento del Producto.

Esta Directriz constituye un anexo esencial de calidad del Contrato de Distribución y forma parte integral del mismo.

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