



MANUAL PARA LOS PROCESOS
RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS
DESTINADOS AL CONSUMO
HUMANO/ANIMAL

DESTINA LOGISTICS S. A.

Marzo 2014

INTRODUCCION

Al abordar las tareas que se deberán realizar respecto de los productos que han de ser destinados al consumo humano (alimentación-farmacia) o al consumo animal, deberemos tener siempre presente que cualquier alteración en los productos se trasladará a la cadena trófica con las consecuencias a las que haya lugar. Si pensamos que los productos almacenados y transportados son productos destinados a la elaboración de productos acabados podemos intuir que las alteraciones producidas pueden afectar a centenares/miles de conciudadanos. Así pues deberemos extremar las precauciones en su tratamiento.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS

RECEPCIÓN:

- Descarga en condiciones de seguridad e higiene
- Identificación y en su caso señalización de las mercancías (Alérgenos y No Conformidades)

ALMACENAJE:

- Determinar el almacén de ubicación. Inocuos/APQ
- Ubicar, segregadamente, en función de su marcado, (Alérgenos) y de los riesgos espaciales.
- Registrar en el sistema, atendiendo a las caducidades, entre otras. (Descripción de la Trazabilidad).
- Establecer un Plan de Limpieza y Desinfección, (utilización de aguas)
- Establecer un Plan de de Desinsectación y Desratización
- Establecer un Área de No Conformes. Indicar el proceso de resolución

EXPEDICION/TRANSPORTE:

- Desubicación en condiciones de seguridad e higiene
- Registro en el sistema de salida de almacén y documentación de transporte garantizando la trazabilidad.
- Garantizar la idoneidad de los vehículos, verificar sus condiciones de limpieza y seguridad.
- Efectuar Carga Segura, tanto por buena estiba, como por posible incompatibilidad de la carga.

FORMACIÓN:

Los trabajadores son una pieza clave para garantizar que las tareas se desarrollan correctamente, así pues la formación continua deviene con una pieza fundamental es todos los procesos.

Puntos básicos a conocer y a introducir en los programa de formación:

- Papel de los microorganismos en las enfermedades y en la alteración de los alimentos.
- Importancia de los peligros químicos y físicos para el consumidor.
- Importancia de comunicar enfermedades, lesiones y afecciones padecidas por el trabajador.
- La razón de una buena higiene personal y general de la industria.
- Los procedimientos de manipulación correcta.
- Conocimiento de la importancia de los registros y verificaciones de un sistema de aseguramiento de la calidad.
- Conocimiento de la correcta realización de la documentación que garantiza una buena trazabilidad.
- Conocimientos básicos respecto a las manipulaciones correctas y buenas prácticas de trabajo.

RECEPCIÓN

Descarga en condiciones de seguridad.-

Previamente a la descarga de la mercancía, el responsable del almacén, verificará la naturaleza de la mercancía, si es alérgeno o no lo es, ([la información acerca de su naturaleza está indicada tanto en la Ficha De Seguridad](#)), y la corrección de la información aportada por el cliente.

Determinará el muelle de descarga y la zona de playa donde se situará la mercancía descargada, procurando que no se estén realizando otras labores susceptibles de provocar contaminaciones. En el caso de los alérgenos respecto de otras mercancías y de las otras mercancías respecto de las existentes y susceptibles de provocar otro tipo de contaminaciones.

La descarga se efectuará con los criterios de seguridad establecidos en la norma EN 12195 y la maquinaria que se utilice estará libre de todo tipo de residuos, tanto provenientes de la situación ambiental, como provenientes de otras descargas.

Identificación y señalización de las mercancías.

La mercancía será punteada, en su caso se verificarán las caducidades y el buen estado de los envases/embalajes y si la mercancía está clasificada como APQ.

Se aportará toda esta información para su registro en el sistema informático

En los casos de los alérgenos, cada palet o bulto será identificado con una marca para su rápida identificación visual.

Los envases/embalajes dañados se ubicarán en el área de “No Conformes”, contenidos en un recipiente adecuado, y se marcarán con la leyenda “No Conforme”.

Cualquier anomalía de información, daño o roturas supongan o no pérdidas de mercancía, pero que puedan poner en riesgo la seguridad de producto, se comunicará al responsable del almacén, que lo comunicará al cliente a la espera de instrucciones.

ALMACENAJE

Determinar el almacén de ubicación.-

Se efectuará una primera discriminación de las mercancías dependiendo de si son mercancías clasificadas y etiquetadas conforme al Reglamento 1272/2008 y recogidas en el R. D. 379/2001, o son mercancías no consideradas como peligrosas.

Todas las mercancías clasificadas e identificadas como:

TOXICAS.- T+, T, Xn.

CORROSIVAS

Clase a, Clase b, Clase c

IRRITANTES

CARCINOGÉNICAS

SENSIBILIZANTES

MUTAGÉNICAS

TÓXICAS PARA LA REPRODUCCIÓN

PELIGROSAS PARA EL MEDIO AMBIENTE

COMBURENTES

INFLAMABLES



Serán ubicadas en los almacenes APQ, dependiendo del peligro que presenten.

Las mercancías no clasificadas como peligrosas serán ubicadas en el almacén convencional.

Segregación para su ubicación en función de los alérgenos y otros riesgos.-

El criterio de ubicación en todos y cada uno de los almacenes estará determinado por un lado por su naturaleza alérgica, y por otro lado por las incompatibilidades respecto de otros productos almacenados.

Alérgenos

Se denomina alérgeno a una sustancia capaz de producir una reacción de hipersensibilidad (alérgica) en personas susceptibles, que han estado en contacto con el alérgeno.

Esta reacción de hipersensibilidad involucra el reconocimiento del alérgeno como sustancia "extraña" y ajena al organismo.

De manera amplia se acepta que **las proteínas de origen animal** son poderosos alérgenos, Por otro lado, numerosos productos químicos, particularmente aquellos que contiene estructuras cíclicas o **derivados de la destilación del petróleo** tienen potencial alérgico, incluyendo productos de uso común tales como **cosméticos o aditivos en bebidas o alimentos**.

Un caso particular son **los fármacos**, destacando **los antibióticos con anillos betalactámicos** o similares en su estructura química, siendo este el caso de las **penicilinas y cefalosporinas**.

Por último se pueden mencionar también los alérgenos originados en las plantas, fundamentalmente **el polen** de múltiples flores.

Así pues los alérgenos se ubicarán en una zona exclusiva, independientemente del almacén de que se trate, evitando:

- Poner encima, debajo o al lado ninguna otra mercancía destinada al consumo humano o animal.
- Poner encima, debajo o al lado otros alérgenos que no sean de su misma naturaleza
- Poner en corrientes de aire procedentes del exterior y susceptibles de transportar polen, polvos.
- Poner junto a productos químicos, susceptibles de poder contaminar y en especial Oxidantes fuertes, Reductores y Ácidos Bases.

Junto a las estibas en pilas o en estanterías, se pondrá de forma visible una lista sobre los productos alérgenos que se encuentran en el almacén, así como sus respectivas FDS. ([Fichas De Seguridad](#))

Se deberá garantizar que:

- Los recipientes/envases se mantienen secos y herméticamente cerrados
- El rango de temperatura oscila entre los 5º C. como mínimo y los 30º C. como máximo
- Se evitan los rayos de sol directos.

No Alérgenos clasificados como Peligrosos

Los productos se ubicarán con el siguiente criterio:

- Inflamables en el almacén APQ
- Tóxicos, Corrosivos, Irritantes, Sensibilizantes, carcinogénicos, mutagénicos, tóxicos para la reproducción, peligrosos para el medio ambiente, comburentes, en el almacén APQ
- Todos los productos se ubicarán agrupados por su naturaleza:
 - Tóxicos, Nocivos, Tóxicos para la reproducción, Sensibilizantes
 - Corrosivos, Irritantes, Peligrosos para el medio ambiente
 - Mutagénicos, Carcinogénicos
 - Comburentes
- Se procurará que no estén ubicados junto a productos químicos susceptibles de contaminación o de provocar reacciones adversas. Tales como Oxidantes fuertes, Reductores y Ácidos Bases.

Se deberá garantizar que:

- Los recipientes/envases se mantienen secos y herméticamente cerrados
- El rango de temperatura oscila entre los 5º C. como mínimo y los 30º C. como máximo
- Se evitan los rayos de sol directos.
- Evitar corrientes de aire procedentes del exterior y susceptibles de transportar polen, polvos.

No Alérgenos no clasificados

Serán ubicados en el almacén convencional procurando que:

- Los recipientes se mantengan secos y herméticamente cerrados
- El rango de temperatura oscile entre los 5º C. como mínimo y los 30º C. como máximo
- Evitar los rayos de sol directos.
- Evitar corrientes de aire procedentes del exterior y susceptibles de transportar polen, polvos.

En todos los almacenes se mantendrán las puertas cerradas para evitar:

- El acceso de personas no autorizadas (que pueden ser objetos de contaminaciones y actos de sabotaje).
- Corrientes de aire portadoras de polen y polvos.
- La entrada de roedores e insectos del exterior.

Registros en el sistema

Los registros informáticos en las mercancías destinadas al consumo humano o animal, además de significar el necesario control de la actividad industrial, es un elemento necesario para asegurar la seguridad y correcta ejecución del servicio, además de ser una pieza clave en la detección de posibles anomalías del mismo y respecto de las mercancías.

Es lo que se llama **"Trazabilidad"**.

La correcta trazabilidad se inicia en la recepción de la documentación del cliente, de ahí la importancia de verificar a la descarga no solo la mercancía si no también la documentación adjunta.

La documentación del cliente deberá contener, **como mínimo**, la siguiente información:

- Denominación del producto
- Referencia
- Nº y tipo de bultos
- Pesos totales e individuales
- Fecha de caducidad
- FDS

Los datos serán registrados en el sistema de almacenaje indicando el hueco de ubicación.

Cuando se curse orden de salida por parte del cliente, **junto a los datos anteriores** deberá indicar:

- Nombre y dirección del consignatario (domicilio social y/o de entrega)
- Fecha de salida y de entrega prevista
- Las observaciones al transporte que sean pertinentes

Se registrará la salida en el sistema de almacenaje y se aportarán todos los datos al sistema de documentación de transporte, (mediante código de barras), **que los hará constar en el albarán/documentación de acompañamiento** a destino final, indicando **además**:

- Origen
- Empresa de transportes
- Conductor
- Vehículo
- Hora de salida
- Plan de emergencias de Vehículos en ruta

La información/documentación quedará reflejada, además en la WEB, para su seguimiento y control por parte del cliente, en tiempo real.

Limpieza y Desinfección

El problema de la limpieza y desinfección está en que no se puede, en muchos casos, cuantificar ni medir el grado de limpieza, ya que lo que está aparentemente limpio, puede estar microbiológicamente inaceptable. Sobra decir que nos enfrentamos a problemas microscópicos que nuestra vista no puede detectar.

Para asegurarnos que ese problema se evita, están los programas de limpieza y desinfección, que llevados a cabo con sistemática y practicidad, nos darán un grado de confianza aceptable en lo que estamos haciendo.

¿Por qué limpieza y desinfección?

La limpieza se encarga de quitar residuos y restos, sobre todo a nivel macroscópico, además de acabar con una gran cantidad de microorganismos por medio del lavado y arrastre por el aclarado. Esta práctica puede ser suficiente, si después se actúa secando superficies, etc.

En casos de vertidos químicos, alérgenos o cualesquiera otras materias potencialmente contaminantes, se programará la desinfección. En cualquier caso una vez al año se programará la desinfección, que podrá ser por calor/vapor o por agentes químicos adecuados.

La limpieza se efectuará con una frecuencia mínima de una semana, salvo en los casos de vertidos y de residuos voluminosos, que serán retirados inmediatamente.

La limpieza se efectuará con barredora/pulidora mecánica y con depósito de agua, que en el caso de incorporar detergentes, deberán ser del tipo:

Alcalinos: **Sosa Cáustica, Carbonato Sódico**
Ácidos: **Ácido Sulfámico, Ácido Hidroxiacético**
Tensoactivos: **Alquil-bencenos**
Secuestrantes: **Pirofosfato tetrasódico**

Los agentes desinfectantes deberán ser del tipo:

Químicos: **Cloro y compuestos clorados, Compuestos de Amonio Cuaternario, Iodóforos, Agua Oxigenada, Ácido Paracético, Alcoholes, fenoles.**

Para la limpieza y para la desinfección, bien sea por vapor o mediante agentes químicos, se utilizará exclusivamente agua de la red pública que no haya pasado por depósitos intermedios. Éste agua debido a su cloración presenta una salud bacteriana aceptable.

No se deben utilizar aguas de captaciones particulares o de pozos y aljibes.

Desinsectación/desratización

Riesgos asociados a los insectos.

Los insectos constituyen un auténtico peligro en la industria alimentaria por su voracidad y por su potencial peligro sanitario al poder actuar como vectores de microorganismos patógenos. El control de insectos es de vital importancia en la obtención de un servicio seguro.

Un ejemplo importante son las cucarachas, porque se esconden en zonas muy profundas y difíciles de actuar y además son vectores de Salmonella, Staphilococcus, Vibrio cholerae, Yersinia, virus, patógenos, en general, etc., que si entran en contacto con el alimento y éste es consumido podría provocar un peligro sanitario importante para el consumidor.

Por todo lo anteriormente expuesto, es muy importante elaborar un programa de actuación de desinsectación, con sus respectivas verificaciones, que controle de forma eficaz la aparición de insectos.

Riesgos asociados a los roedores.

Los roedores son un gran problema debido a su alta prolificidad y gran adaptabilidad, que les confiere una gran resistencia frente a los agentes. Su importancia se debe a:

- Gran potencial de transmisión de enfermedades por mordedura directa, contaminación de aguas, contaminación de alimentos.
- Grandes destrozos en los productos, con la consecuencia de graves pérdidas económicas.

Los roedores más comunes, destructivos son:

Rattus norvegicus (rata): Estos roedores son capaces de hacer madrigueras a través de arcilla dura o incluso en mortero y arena, entre ladrillos o paredes de piedra.

Rattus rattus (rata): Prefiere vivir sobre el suelo, en paredes, basura, o zonas de almacenamiento. Es muy ágil y puede escalar árboles, tuberías y cables.

Mus musculus (ratón): El típico ratón es un excelente escalador, muy bien nadador y puede adaptarse a diversas temperaturas. Además, puede moverse a través de aberturas muy pequeñas.

Así pues:

Con una periodicidad no superior a un año se efectuará la desinsectación y desratización (artrópodos y roedores) de la totalidad de las instalaciones, mediante empresa inscrita en REGISTRO OFICIAL DE ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS PLAGUICIDAS.

Para efectuar dicha labor se utilizarán MATERIAS ACTIVAS con registros sanitarios del tipo:

- | | |
|---|-------------------------|
| • Brodifacoum | R. S. 09-10-03364-HA |
| • Acetamiprid | R. S. 08-30-05176-HA |
| • Cloruro de Alquildimetilbencil Amonio | R. S. 08-20/40-02243-HA |

No Conformidades

Es necesario precisar que **NO** siempre cualquier incidente/incidencia/accidente puede ser considerada/o una **No Conformidad**; deberemos saber distinguir entre aquellos casos que son de importancia de los que no lo son, tanto por el cliente al que afectan como por la importancia del hecho en cuestión; pongamos algunos ejemplos:

Incidencia

- Errores de documentación
- Errores en las entregas
- Ubicación de la mercancía sin Fichas de Seguridad

No Conformidad

- Pérdidas de mercancía
- Roturas con pérdida de producto
- Falta de documentación
- Errónea ubicación de la mercancía que entrañe incompatibilidades y riesgos graves.

Una vez tenemos determinados los hechos que pueden dar origen a una No conformidad, se trataría de, utilizando los medios de información a nuestra disposición, determinar **las causas/circunstancias** que los han producido, para poder articular las medidas correctoras más adecuadas.

Análisis de las causas

La metodología para los análisis de las causas, bien sea referidas a un determinado servicio, sistema, incidentes, accidentes (incluidos los relativos a PRL) etc., se hace a través del árbol de causas. No se pretende que ante cada No Conformidad se emplee de forma rígida este sistema de análisis, **lo que se pretende es poner de manifiesto que las causas no son únicas**, que siempre existe una concatenación de las mismas, estando en ocasiones **el origen oculto y que para dar soluciones es necesario sacarlo a la luz**. Nos interesa que, no dándonos por satisfechos con la primera impresión/información, **seamos capaces de hacernos las preguntas adecuadas para poder alcanzar el máximo de cercanía a las causas ciertas** que han motivado los hechos.

Medidas correctoras

Una vez se determinan las causas, (cabe decir que por lo general están motivadas por un incumplimiento por desconocimiento, aunque adopte forma de descuido o dejadez, de los procedimientos básicos de carga, descarga, conducción segura y verificación documental), se propondrán las medidas correctoras que parezcan más adecuadas.

Tratamiento de las incidencias

- Evidenciada la incidencia, se comunicará al cliente y sin paralizar ningún proceso, salvo que afecte a la entrega, se solicitarán sus instrucciones.
- Se anotará la incidencia y su solución en el sistema de gestión, tanto del almacén como del transporte.

Tratamiento de las No Conformidades

- Cuando se trate de un deterioro del embalaje, que ponga en riesgo la seguridad del producto, o una rotura de las mercancías, **sean o no alérgenos**, se situará la mercancía, previamente embalada en un recipiente adecuado o asegurada la contención de la pérdida por otros medios, en la zona destinada a las No Conformidades, identificándola con una marca visible.
- Todas las situaciones contempladas como No Conformidades, dará lugar a la inmediata comunicación al cliente, esperando sus instrucciones, y a la apertura del análisis de las causas que la hubieren motivado, la adopción de las medidas correctoras adecuadas y sus plazos de ejecución. De todo ello el cliente deberá recibir cumplida información.
- Se anotarán las No Conformidades y las medidas correctoras en el sistema de Gestión tanto del almacén como del transporte.

EXPEDICIÓN/TRANSPORTE

Desubicación en condiciones de seguridad

La desubicación de las mercancías, se efectuará, una vez registrada la orden de salida del cliente, verificando las referencias citadas.

Se procurará que los medios mecánicos a utilizar estén libres de cualquier tipo de residuos susceptibles de provocar contaminaciones cruzadas tanto de los productos de naturaleza alérgica como de cualquier otro producto químico.

Previamente a la entrega para el transporte se garantizará la ausencia de polvos y suciedades en los embases/embalajes.

Registro y Documentación

- La mercancía será documentada para su distribución mediante albarán con código de barras, reflejando en el mismo:
 - Cliente y domicilio social
 - Referencia de envío
 - Nº de bultos y pesos
 - Observaciones de entrega
 - Consignatario y domicilio social y/o de entrega
- Para los envíos a otras plazas, se confecciona Hoja de Ruta indicando:

- Origen
 - Destino
 - Conductor
 - Datos del Vehículo
 - Hora de Salida
 - Albaranes de Transporte asociados
 - Nº de bultos y pesos
 - Observaciones de transporte
- Se elevan los datos de los envíos a la WEB, para su seguimiento y consulta de los clientes de las situaciones de sus envíos en tiempo real.

Vehículos Idóneos, Limpieza Y Seguridad

Para una correcta prevención de los riesgos en los transportes de mercancías destinadas al consumo humano, envasadas y que no necesitan temperatura regulada, es necesario el control de los vehículos y las condiciones higiénico-sanitarias de los mismos.

Exigencias de los vehículos:

- * Caja aislada
- * Paramentos verticales y horizontales adecuados
- * Equipos de fijación de la carga correctos
- * Iluminación adecuada
- * Materiales adecuados
- * Vehículo en correcto estado de limpieza

Caja: La caja del vehículo está libre de cualquier tipo de instalación y accesorio que no tenga relación con la carga de los productos. No existe comunicación con la cabina del conductor.

Parámetros verticales y Horizontales: Las partes interiores están fabricadas con materiales resistentes a la corrosión, impermeables, y fáciles de limpiar.

Equipos de fijación de la Carga: Son materiales que facilitan su limpieza

Iluminación adecuada: En los casos en los que existen luces en el interior de la caja del vehículo, éstas están protegidas.

Vehículo en perfecto estado de limpieza: Los receptáculos o contenedores de los vehículos estarán, en todo momento, limpios y en condiciones adecuadas de conservación.

Carga Segura

Denominamos Carga Segura, cuando se realiza con los criterios establecidos en la norma EN 12195.

Así mismo, es importante verificar que las prácticas durante las operaciones de carga, descarga y durante el transporte propiamente dicho sean correctas.

Los productos transportados lo son en envases homologados, cerrados y **en ningún caso han de ser manipulados por el personal de almacén o de transporte.**

Previamente a la carga de mercancías se comprobará que los bultos están suficientemente embalados y etiquetados. Se contarán los bultos y se verificará que la documentación es correcta, sellando los albaranes de entrega de mercancías a modo de conformidad.

La mercancía se estibarán correctamente en el camión para evitar los desplazamientos de mercancías y su posible deterioro, cumpliendo los criterios establecidos en la normativa EN 12195.

Para evitar incompatibilidades en la carga/transporte, entre las mercancías destinadas al consumo humano o animal respecto de otras mercancías de la misma naturaleza y/o respecto de otro tipo de mercancías, se procederá de la siguiente manera:

- Se distanciarán en la estiba las mercancías consideradas alérgicas del resto de mercancías destinadas al consumo humano o animal, bien mediante palets interpuestos, o bien mediante separadores.
- Se distanciarán en la estiba las mercancías destinadas al consumo humano o animal del resto de mercancías de otras naturalezas susceptibles de contaminación y/o alteraciones organolépticas.
- Para las mercancías ADR, además se aplicará el cuadro y criterios de incompatibilidades que se encuentran indicados en el capítulo 7.5 (7.5.2.1 y 7.5.4) del citado **Acuerdo Europeo para el Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera**.

FORMACIÓN

Se efectuará la programación de la formación contemplando, entre otros, los siguientes temas:

- Papel de los microorganismos en las enfermedades y en la alteración de los alimentos.
- Importancia de los peligros químicos y físicos para el consumidor.
- Importancia de comunicar enfermedades, lesiones y afecciones padecidas por el trabajador.
- La razón de una buena higiene personal y general de la industria.
- Los procedimientos de manipulación correcta.
- Conocimiento de la importancia de los registros y verificaciones de un sistema de aseguramiento de la calidad.
- Conocimiento de la correcta realización de la documentación que garantiza una buena trazabilidad.
- Conocimientos básicos respecto a las manipulaciones correctas y buenas prácticas de trabajo.