

Addenda Calidad

	Tema	Página
I	Programa de evaluación y aprobación de proveedores	2
II	Índice Global de Calidad (IGC)	2
III	Índice de Auditorías del sistema de gestión de calidad e inocuidad (ICA)	3 - 5
	a. Nuevos proveedores	3
	b. Proveedores vigentes (Actualmente dados de alta en el sistema)	4
IV	Calidad en el Recibo (CR)	6
V	Quejas del producto (IQ)	6 - 7
VI	Requisitos Regulatorios	7-8
VIII	Contactos	8 - 9



Comida
Rápida



Cafeterías



Comida
Casual



Restaurante
Familiar

I. Programa de evaluación y aprobación de proveedores

La evaluación del desempeño en materia de Calidad e Inocuidad de los proveedores en Alsea, está conformada por cinco rubros que son:

- I. Auditorías del sistema de gestión de calidad e inocuidad (ICA).
- II. Calidad al recibo de los insumos en nuestros centros de distribución (CR).
- III. Quejas del desempeño de los insumos en restaurante (Q).
- IV. Concesiones al recibo (C)
- V. Plan de vigilancia (PV)

II. Índice Global de Calidad (IGC)

A partir de los cinco rubros previos se calcula mensualmente el Índice de Calidad Global de Proveedores, de la siguiente manera:

$$\text{IGC} = 0.3 \text{ ICA} + 0.7 (100 - D)$$

Tabulador de desempeño (D) se obtiene considerando los siguientes criterios:

De 1 a 4 desviaciones por mes al recibo de insumos, quejas, concesiones al recibo y desviaciones al plan de vigilancia; todas ellas de calidad, se penaliza cada una con 5 puntos.

De 5 a 7 desviaciones por mes al recibo de insumos, quejas, concesiones al recibo y desviaciones al plan de vigilancia; todas ellas de calidad, se penaliza cada una con 8 puntos.

Desviaciones \geq a 8 por mes al recibo de insumos, quejas, concesiones al recibo y desviaciones al plan de vigilancia; todas ellas de calidad, se penalizan restando 70 puntos.

Cualquier desviación de inocuidad al mes se penaliza restando 70 puntos. Con base en el porcentaje alcanzado en el IGC, los proveedores son clasificados en las categorías que a continuación se describen, de las cuales cabe señalar, se modificará anualmente el criterio:

Proveedor Verde= $\text{IGC} \geq 85\%$

- Se continúa con la relación comercial.
- Proveedores aprobados para desarrollos futuros con cualquier marca de Alsea.
- Frecuencia de auditoría conforme cuadro 1.

Proveedor amarillo = IGC 71 % a 84%

- Se continúa con la relación comercial.
- Frecuencia de auditoría conforme cuadro 1.
- Participación en otros proyectos o desarrollos supeditada al cierre del Plan(es) de Acciones Correctivas.

Proveedor naranja = IGC 56 % a 70 %

- Alto riesgo de suspensión de la relación comercial. Su permanencia está supeditada al cierre del Plan(es) de Acción para mejorar su calificación global.
- Frecuencia de auditoría conforme cuadro 1.

Proveedor rojo= IGC \leq 55%

- Suspensión de la relación comercial.
- Debe completar un plan de acción para conseguir reactivación.

Posteriormente, el ICG junto con otros indicadores de desempeño del proveedor en otras áreas diferentes a las de calidad (KPI's), conformarán el desempeño completo del proveedor.

III. Índice de Auditorías del sistema de gestión de calidad e inocuidad (ICA)

Nuestro objetivo, es impulsar a que todos nuestros proveedores lleguen a estar certificados en algún esquema reconocido por la Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (Global Food Safety Initiative, GFSI), la cual es una iniciativa de la industria a nivel mundial, encaminada a asegurar a lo largo de toda la cadena de suministro la inocuidad de los alimentos. Por lo que, se usará como herramienta para la auditoría, la lista de verificación de Mercados Globales (Global Markets), que permite gradualmente llevar a los proveedores hacia la certificación de algún esquema reconocido por GFSI.

a. Nuevos Proveedores:

- Para ser considerado proveedor aprobado para cualquier marca de Alsea, es requisito indispensable obtener una calificación aprobatoria en la auditoría (Ver cuadro 1) y entregar un plan de acción para cerrar las oportunidades detectadas en dicha auditoría en un plazo en el plazo indicado al momento del envío del reporte.
- Posteriormente, serán sujetos a evaluaciones con la frecuencia definida en el cuadro 1

b. Proveedores Vigentes (Actualmente dados de Alta en sistema):

- i. Si la empresa cuenta con certificación vigente de alguno de los sistemas reconocidos por GFSI y con alcance para la línea de producción donde se elabora el producto sujeto al acuerdo comercial con Alsea, el proceso de auditoría se realizará una vez cada tres años, salvo que se detecte alguna desviación o queja de inocuidad o eventos sucesivos y repetidos (más de 3) de desviaciones de calidad.
- ii. Para proveedores que no cuentan con certificación en algún esquema reconocido por GFSI, la frecuencia de la auditoría se determinará en función de la calificación de la última auditoría, del número de líneas rojas detectadas (no conformidades críticas) en la auditoría más reciente y del seguimientos a Planes de Acción derivados de quejas y /o auditorias previas (Cuadro 1).

NOTA.- Certificaciones reconocidas por GFSI en México: PrimusGFS Standard (v2.1 – December 2011), IFS PACsecure Version 1, Global Aquaculture Alliance Seafood BAP Seafood Processing Standard, GLOBAL G.A.P. Integrated Farm Assurance Scheme version 5, Produce Safety Standard version 4 and Harmonized Produce Safety Standard, FSSC 22000 - October 2011 Issue, SQF CODE 8 EDITION LEVEL 2, IFS Food Standard Version 6, BRC GLOBAL STANDARD FOR FOOD SAFETY ISSUE 7, IFS Logistics Version 2.1, BRC/IoP Global Standard for Packaging and Packaging Materials Issue 5, BRC Global Standard for Storage and Distribution V3.

CUADRO 1

Rating	Aprobado con certificado GFSI	Aprobado Alsea	Aprobado Condicionado	No Aprobado	En desarrollo
Calificación Auditoría	Aprobado	≥ 80	79-60	≤ 59	≤ 59
# de Líneas Rojas *	0	Máximo 1	Máximo 2	≥ 3	≥ 3 cerradas y con plan de desarrollo
Planes de Acción abiertos	Máximo 1	1-2	2-3	≥ 3	≥3
Frecuencia de Auditoría	Cada 3 años	Anual	Semestral	No Aplica	Variable
Frecuencia de actualización de la certificación GFSI	Conforme la vigencia del Certificado	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Frecuencias establecidas con base en la calificación o Planes de Acción abiertos.

* **Línea Roja:** no conformidades críticas que afectan la inocuidad o el cumplimiento regulatorio. Puede generar un problema mayor a la salud o seguridad que requiera detener de inmediato la producción; ponen en riesgo la operación.

Es importante mencionar que los criterios descritos en el cuadro 1, podrán ser modificados anualmente.

Cada No Conformidad detectada en la auditoría restará puntos, partiendo de una base de 100 puntos, considerando el siguiente criterio:

Tipo de No Conformidad	Puntos restados
Crítica (Línea Roja)	15
Mayor	4
Menor	2

****Se actualiza anualmente.**

En caso de que el proveedor no apruebe la auditoría, puede hacerse acreedor a la suspensión de pedidos bajo previa notificación del área de Compras. En caso de que el proveedor se comprometa a mejorar, ingresará a un esquema de desarrollo que será gestionado mediante auditorías y visitas de frecuencia variable, en función al plan de desarrollo establecido.

El proveedor debe solicitar por escrito al departamento de Aprobación y Desarrollo de Proveedores de Alsea, la fecha de la próxima auditoría por lo menos 30 días antes del vencimiento de su vigencia de aprobación.

El proveedor debe declarar al departamento de Aprobación y Desarrollo de Proveedores, el cambio de operaciones a otra ubicación o alguna modificación mayor en la estructura de la planta (ampliación de líneas o cámaras, etc.), cambios en su proceso, formulación o aditivos, etc., a fin de que sea programada una nueva auditoría y actualizar la vigencia de la aprobación.

El proceso de auditoría se realizará por auditores calificados pertenecientes a casas auditorías pre-aprobadas por Alsea quienes aplicarán los criterios arriba mencionado. Las casas auditorías autorizadas serán notificadas por el responsable de coordinar las auditorías, quienes aplicarán los criterios arriba mencionados y todos los estipulados en el Vendor Agreement y el resto de las Addendas (incluyendo la de Sustentabilidad).

El costo por auditoría vigente está dentro del rango de \$10,000 + IVA/día auditor, la duración de la auditoría es de uno a dos días dependiendo del tipo de proceso y la cantidad de líneas a auditar. Se cobrarán viáticos en aquellos proveedores que se ubican fuera del área metropolitana (CDMX) esta información será confirmada por el responsable de ALSEA que coordine el plan de auditorías.

El cargo por auditoría será aplicado directamente como descuento reflejado en los pagos efectuados al proveedor con una anticipación de 7 días a la fecha de su auditoría.

IV. Calidad al Recibo (CR)

De forma periódica se califica el cumplimiento de los proveedores, con respecto al porcentaje de cumplimiento de los requisitos de las condiciones de entrega, durante la recepción de los insumos en los almacenes Aalsea. Entre los requisitos que se revisan están:

- Documentación completa y correcta
- Condiciones de Transporte
- Condiciones físicas del Producto
- Condiciones del operador (identificación, código de vestimenta y conducta en instalaciones Aalsea, etc.)
- Garantía de cumplimiento de cadena de frío: Para productos refrigerados y congelados es requerimiento indispensable por cada entrega, presentar evidencia escrita del cumplimiento de la cadena de frío del Almacén-Proveedor a Almacén-Aalsea.
- Análisis anual con un laboratorio acreditado, de todos los parámetros contenidos en la especificación de todos los productos suministrados a Aalsea, además deberá entregarse, por lote de producto entregado, certificado de análisis.

Los anteriores requisitos están detallados en la addenda de distribución y logística.

V. Quejas del producto (IQ)

Presentadas posteriormente a la entrega en almacenes Aalsea, que tengan un impacto a la inocuidad, al cumplimiento a la normatividad nacional y/o una afectación de calidad que repercuta en la funcionalidad del producto o que afecte la imagen de la marca. Dichas quejas pueden derivarse de una queja de cliente (consumidor), una desviación en los resultados del programa de vigilancia, ejercicios de rastreabilidad, etc.

- Quejas de clientes: Quejas detectadas y reportadas por personal de nuestros restaurantes o por el consumidor final.
- Daño oculto: Desviación atribuible al proveedor que no fue detectada al ingreso del producto, por ejemplo producto dañado dentro de las cajas de empaque secundario.
- Desviación en el programa de vigilancia Aalsea: Los productos comprados por Aalsea, son sometido a programas de vigilancia aleatoria y en caso de encontrarse desviaciones en los análisis de parámetros fisicoquímicos,

microbiológicos o de funcionalidad del producto, se notifican de inmediato a los proveedores, entendiéndose que cada proveedor es responsable del control de calidad de su producto terminado.

En caso de detectarse alguna desviación crítica descrita en los casos anteriores, será solicitado formalmente un plan de acciones correctivas al proveedor, el cual estará obligado a enviar en un periodo máximo de 72 horas, por escrito, donde se incluya la investigación realizada para determinar la causa raíz, las acciones implementadas para contener el riesgo, corregir la desviación y evitar la recurrencia, así como la manera en que se verificará la efectividad de dichas acciones y enviar las evidencias correspondientes. Para el caso de quejas de inocuidad, deberá enviar el Plan de Acciones Correctivas en un tiempo máximo de 48 horas.

Se dará seguimiento a dicho plan hasta su cierre. En caso de que el plan no denote efectividad en evitar la recurrencia de la no conformidad, se restringirá la vigencia de la aprobación del proveedor, hasta que no se compruebe que se solventaron las condiciones de riesgo que generaron la desviación.

VI. Requisitos Regulatorios

a. Condiciones Generales.

El proveedor deberá garantizar en todo momento que sus productos cumplan con todos los lineamientos regulatorios tanto nacionales como internacionales necesarios para su importación, distribución y uso dentro de territorio mexicano, esto incluyendo ingredientes empleados, empaque/etiquetado y proceso de manufactura.

b. Etiquetado.

Los productos elaborados por los proveedores deberán cumplir con los requisitos mínimos de etiquetado solicitados por las autoridades nacionales, considerando la naturaleza y uso de los mismos.

Se debe garantizar el cumplimiento con las Leyes, Reglamentos y Normas Oficiales mexicanas que apliquen a su producto dependiendo de sus características, con el objetivo de asegurar que los mismos estén en alineados a lo solicitado por las autoridades, considerando su uso/aplicación.

El proveedor deberá otorgar Alsea los comprobantes oficiales necesarios para asegurar la seguridad y verificación de su producto (Validación de etiquetado UVA, Análisis de Información Comercial Profeco, etc.), esto con el objetivo de que Alsea cuente con dichos sustentos para presentarlos a las autoridades en caso de alguna

revisión o visita de las mismas en los establecimientos, centros de distribución y plantas de manufactura.

c. Documentación.

El proveedor proporcionará Alsea toda la documentación necesaria para sustentar las proclamas/declaraciones a las cuales haga mención su producto, principalmente todas aquellas que enfatizan la funcionalidad, beneficios y/o características particulares del producto y que sean empleados para potenciar la imagen del mismo ante el consumidor, incluyendo carta garantía.

Toda declaración debe estar completamente comprobada, con certificación oficial y empleando laboratorios aprobados por Alsea, acreditados o autorizados, en caso de ser necesario.

d. Contacto asuntos regulatorios.

Deberá comunicar inmediatamente con Aseguramiento de Calidad para informar cualquier cambio de empleados en las funciones claves del departamento de calidad.

En caso de algún incumplimiento de los lineamientos descritos en este documento derivarán en un rechazo. La notificación será vía correo electrónico con copia al proveedor en el cual se indicará el motivo. El proveedor deberá coordinar nuevamente con planeación la nueva fecha de entrega, considerando que los lotes de producto previamente rechazados no serán recibidos nuevamente en ninguna de las unidades de Alsea.

Si posterior a la recepción, el producto presenta alguna desviación, éste será rechazado, y el proveedor deberá recoger el producto a la brevedad y realizar el cambio físico correspondiente.

En caso de retiro o destrucción de producto derivado de alguna incidencia de calidad o inocuidad, el proveedor absorberá los gastos derivados de dicho evento y será responsable retirar el producto y de generar la respectiva Nota de Crédito.

VII. Contactos

Los siguientes contactos serán los responsables de solucionar dudas sobre los temas arriba descritos.

En caso ocurrir algún tema crítico de calidad o inocuidad, deberá comunicarlos al contacto 24/7 a continuación descrito.

Nombre	Teléfono	e-mail
América Rosa Isela Rivera Sosa	044 55 4384 9556	america.rivera@alsea.com.mx
Nancy Guadalupe Osorio Piña	045 72 2357 8685	nancy-guadalupe.osorio@alsea.com.mx
Ramiro Terán López	044 55 2067 9353	ramiro.teran@alsea.com.mx