

# POLÍTICA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA



Política de recepción de mercadería para garantizar la calidad y eficiencia en punto de venta.

# POLÍTICA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

## 1. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

- 1.1. Mega Santamaria S.A. asignará al proveedor un responsable de categoría al ingreso a la cadena, con el fin de mantener un único canal de comunicación para todo tipo de requerimientos.
- 1.2. Cualquier cambio de personal responsable por parte de Mega Santamaria S.A., será comunicado en el plazo máximo de 3 días laborables vía correo electrónico.
- 1.3. Es obligación del proveedor que el portal de proveedores se encuentre actualizado respecto a los correos electrónicos de contacto vigentes, debido a que, es el único canal de notificación para la generación de órdenes de compra.

## 2. ORDEN DE COMPRA

- 2.1. Todo proveedor recibirá la notificación de las órdenes de compra vía correo electrónico, en la que se indicará que la misma se encuentra cargada en el portal web según los horarios de entrega en las instalaciones de DISLOG y cumpliendo las frecuencias de abastecimiento pactadas en la negociación comercial.
- 2.2. Cualquier cambio requerido en las frecuencias de abastecimiento deberá ser canalizado a través del responsable de categoría asignado y con una semana de anticipación previo al inicio de la nueva frecuencia.
- 2.3. Las órdenes de compra bajo ningún concepto podrán ser modificadas por el proveedor, tendrán un periodo de vigencia, de modo que, caducarán hasta el plazo máximo de entrega establecido en dicho documento. Una vez transcurrido el plazo la orden de compra no tendrá validez y la mercadería no será receptada. Cualquier ampliación deberá ser aprobada por la Gerencia Comercial o Jefe de Categoría de Mega Santamaria S.A. y notificada a las áreas de Planificación, Recepción y Valoración.
- 2.4. En caso de que el proveedor no pudiera entregar la mercadería (total o parcialmente) en la fecha indicada en la orden de compra, deberá notificar vía correo electrónico con el área de Planificación de Mega Santamaria S.A., a fin de proceder con la anulación de la orden de compra y generar una nueva. No se podrá entregar producto con órdenes de compra caducada o en fechas no correspondientes.
- 2.5. Mega Santamaria S.A. podrá emitir una orden de compra al proveedor como alcance al pedido inicial y éste deberá ser entregado por parte del proveedor en el plazo pactado posterior a la emisión de la orden de compra. Dichos pedidos adicionales serán previamente coordinados con el área Comercial, DISLOG y Calidad para su gestión. En donde DISLOG asignará un nuevo turno al proveedor para la recepción de la mercadería.

## 3. FACTURACIÓN

- 3.1. Las facturas deberán cumplir con todos los requerimientos legales y deben emitirse a nombre de Mega Santamaria S.A. (RUC 1792060346001). Adicional, se deberá detallar el código EAN 13 y descripción del producto.
- 3.2. Las facturas deberán ser enviadas al correo: mega.factelectronica@mega-santamaria.com, en un plazo máximo de dos (2) días a partir de la recepción de la mercadería.
- 3.3. La factura deberá ser idéntica a la orden de compra emitida por Mega Santamaria S.A., tanto en cantidades como en precios. Es responsabilidad del proveedor verificar previo y posterior al despacho la identidad de precios y cantidades pactadas.
- 3.4. En casos excepcionales, cuando la mercadería haya sido recibida y la factura no reúna los requisitos legales establecidos, el proveedor deberá cambiar la factura en el plazo máximo de tres días de comunicado el particular, caso contrario Mega Santamaria S.A., no podrá emitir el pago en el plazo acordado y este plazo será a partir de la contabilización del nuevo documento entregado por el proveedor.
- 3.5. Previa validación del área Comercial, en caso de que la factura difiera en precios y cantidades, el proveedor enviará la nota de crédito en un plazo de 3 días.
- 3.6. El incumplimiento del punto 3.5 es contrario a la estipulación de la autoridad tributaria y ocasiona diferencias en la información contable, la misma que debe ser veraz, oportuna y confiable.

- 3.7. Este incumplimiento también supone que Mega Santamaría S.A. no podrá emitir el pago en el plazo acordado y éste se prolongará en el mismo tiempo en el que el proveedor entregue el documento respectivo.
- 3.8. La orden de compra se cerrará el día de su recepción, sea esta recibida total o parcialmente.
- 3.9. En caso de que se identifique que el proveedor entrega ítems no reflejados en la orden de compra ni en la factura o su cantidad es mayor o diferente a la factura. Se retiene la parte excedente y se deberá entregar el acta conformidad recepción para que el proveedor se acerque a retirar en un lapso de 5 días posterior a la recepción, caso contrario quedará como ajuste de sobrante de inventario. El costo operativo que se genere para el operador logístico designado por Mega Santamaría S.A. será responsabilidad del proveedor.
- 3.10. En el caso de que la cantidad facturada sea mayor a la indicada en la orden de compra no se recibirá el excedente de la mercadería, y el proveedor deberá emitir la nota de crédito correspondiente en un plazo máximo de 3 días.

#### **4. ABASTECIMIENTO AL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN ASIGNADO POR MEGA SANTAMARÍA S.A.**

- 4.1. Toda mercadería entregada a DISLOG, debe estar acompañada de su respectiva orden de compra, guía de remisión y factura. La falta de alguno de estos documentos impedirá la recepción de la mercadería.
- 4.2. DISLOG deberá comunicar una nueva asignación de turno con un mínimo de 24 horas de anticipación cuando se genere un cambio en el turno de entrega en el día establecido por Mega Santamaría S.A.
- 4.3. Para la entrega de mercadería el Proveedor deberá acatar las disposiciones propias de DISLOG, y de manera especial las políticas de Seguridad Industrial y Bioseguridad, las cuales se mencionan a continuación:
  - Anexo 1: DIS-INS-SIN-1.2 Seguridad y Salud en el Trabajo para Proveedores, Contratistas y Visitantes
  - Anexo 2: Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 4.4. Todo proveedor deberá realizar las entregas con su representante independientemente del volumen de la entrega y de la cantidad de vehículos, éste deberá tener la capacidad de identificar la mercadería al momento de la entrega para evitar incidencias, además de aceptar devoluciones.
- 4.5. Todo proveedor nuevo deberá comunicar con 24 horas de anticipación los responsables del despacho de mercadería. Los cuales deberán recibir una inducción de las normas dentro de DISLOG. Posterior a dicha inducción se emitirá un documento el cual valida su asistencia y mantiene la vigencia de un año.
- 4.6. El Proveedor debe garantizar su arribo a las instalaciones de DISLOG con 30 minutos de antelación al horario asignado para la entrega. En caso de incumplir con el horario de entrega se asignará el último turno de recepción con autorización del Jefe de CND.
- 4.7. Las personas que ingresen a DISLOG deberán cumplir con todos los requisitos de la normativa legal para desempeñar funciones de desestiba, acomodo y entrega de la mercadería.
- 4.8. El proveedor deberá cumplir con las normas en materia laboral, seguridad y salud en el trabajo, pudiendo Mega Santamaría S.A. o DISLOG verificar el cumplimiento de las mismas.
- 4.9. El total de las entregas de cada proveedor deberá realizarse en el día y hora establecida. De no cumplirse con los horarios de entrega pactados no se recibirá la mercadería, quedará cancelada la orden de compra y este hecho será considerado como incumplimiento al fill rate. Salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado.
- 4.10. Todo producto que ingrese a DISLOG deberá llegar debidamente paletizado, con los bultos o cajas cerrados con cinta de origen o en las unidades logísticas que correspondan, estibados adecuadamente y flejados con strech film, así mismo ajustándose a las medidas que se detallan a continuación:

MEDIO PALLET	PALLET COMPLETO
<b>Altura</b>	0.75 m. máximo desde el piso
<b>Tamaño</b>	1.00 m. x 1.20 m
<b>Peso</b>	500 kg. Máximo
	1.50 m. máximo desde el piso
	1.00 m. x 1.20 m
	900 kg. Máximo

- 4.11. En el caso de que el proveedor requiera la adquisición de unidades logísticas, DISLOG podrá proveer de las mismas, para lo cual se llegará a un acuerdo entre las partes.
- 4.12. En caso de que el proveedor no cumpla con las normas de paletizado y flejado, la mercadería no será recibida hasta que cumpla con las normativas expuestas.
- 4.13. El muelle del área de recepción que DISLOG haya asignado se utilizará única y exclusivamente para el proceso de descarga de mercadería, no podrá ser utilizado para reacomodo o clasificación de mercadería por parte del proveedor.
- 4.14. Es responsabilidad del proveedor entregar el producto paletizado. En el caso de que cuente con unidades logísticas individuales o con productos a granel, se permite la contratación del servicio de desestiba acreditada a DISLOG para lo cual estos costos serán asumidos únicamente por el proveedor. Los vehículos deben estar en buenas condiciones, la mercadería debe estar ordenada al 100% por orden de compra, respetando el apilamiento máximo recomendado por el fabricante, no debe ser colocada directamente sobre el piso del vehículo y debe existir diferenciación entre un producto y el otro.
- 4.15. Todo producto debe contar con el código de caja respectivo, es decir, EAN 128 y para proveedores que aplique, la fecha de expiración de manera visible y legible en la parte exterior del bulto o caja, para que se facilite la toma de estos datos caso contrario no se recibirá la mercadería.
- 4.16. Para la recepción el producto deberá cumplir con los siguientes tiempos de vida útil:

PERÍODO DE VIDA ÚTIL (EN DÍAS)	DÍAS MÁXIMO DE INGRESO	% DE VIDA ÚTIL	DÍAS DISPONIBLES PARA LA VENTA
7	1	80%	6
15	3	80%	12
20	4	80%	16
30	6	80%	24
45	9	80%	36
60 (2 meses)	12	80%	48
90 (3 meses)	22	75%	68
180 (6 meses)	54	70%	126
270 (9 meses)	81	70%	189
360 (12 meses)	108	65%	252
450 (15 meses)	180	60%	270
720 (24 meses)	288	60%	432

**Nota:** Aplica para producto nacional e importado.

- 4.17. En el caso de que Mega Santamaría S.A. acuerde con el proveedor recibir mercadería con vida útil menor a la establecida en el punto 4.16, Mega Santamaría S.A. podrá devolver al proveedor todo aquello que no se venda y se caduque.
- 4.18. Para la categoría de bebidas gaseosas y aguas, se exceptuará el porcentaje de vida útil establecida en la tabla en mención y aplicará el 70% de vida útil para la medición del fill rate.
- 4.19. Todo pedido generado debe tener máximo dos lotes (por producto) con su respectiva identificación (lote independiente por caja). De detectarse algún incidente en la mercadería, DISLOG tendrá el derecho de abstenerse a la recepción de esta.
- 4.20. Todos los bultos o cajas que se encuentren en un pallet deberán tener el mismo lote, con la fecha de fabricación y la fecha de expiración. De detectarse algún incidente en la mercadería, DISLOG tendrá el derecho de abstenerse a la recepción de esta.
- 4.21. Para garantizar la seguridad de nuestro personal, no se recibirán productos paletizados que incumplan los requisitos de seguridad en el estibado o se encuentren mal ubicados, que no tengan un buen agarre, que se encuentren por fuera del pallet, con pallets o unidades logísticas en mal estado y que sobrepasen la altura de 1.5 metros.

- 4.22. Cuando el proveedor proporcione pallets requeridos para el flujo normal de operación de almacenamiento, distribución y transporte de mercadería a los puntos de venta, éste deberá garantizar la sanitización y el estado óptimo renovando cada año los pallets. Cada vez que el proveedor llegue con nuevas entregas, le serán devueltos al transportista la cantidad de pallets vacíos.
- 4.23. El proveedor reconoce que las unidades logísticas que sufren un mal uso, pérdida, rotura bajo su responsabilidad se deberá reponer el valor de la unidad logística.
- 4.24. El proveedor garantizará a Mega Santamaría S.A., que la mercadería que provea suministro y/o venda sea o no fabricada por él debe cumplir con todas las normas jurídicas vigentes. Y asumirá toda responsabilidad derivada de cualquier vicio o defecto de esta, de su unidad de embalaje o de estiba, debiendo mantener indemne a DISLOG y a Mega Santamaría S.A. de todo reclamo administrativo, judicial o extrajudicial que se le realice en relación con dicha mercadería.
- 4.25. En caso de que Mega Santamaría S.A., o DISLOG, sean sancionados por el incumplimiento de la normativa legal, por causas imputables al proveedor, este se compromete a reembolsar a Mega Santamaría S.A. o DISLOG los gastos y multas que ésta incurriere sin perjuicio de las indemnizaciones a las que hubiera lugar.
- 4.26. El proveedor garantiza a Mega Santamaría S.A. que los productos y la mercadería que le provea, suministre, venda y/o entregue cumplen y cumplirán con todas las normas jurídicas vigentes, respecto a su calidad y comercialización.
- 4.27. Los pedidos adicionales serán previamente coordinados con el área Comercial conjuntamente con DISLOG para su gestión.
- 4.28. No se permitirá la salida del proveedor si éste no retira los documentos de entrega - recepción debidamente firmados.
- 4.29. Para la entrega del pedido de Mega Santamaría S.A., al Operador Logístico, el Proveedor debe garantizar que la carga sea exclusiva para la Cadena.
- 4.30. El proveedor debe garantizar un nivel de servicio eficiente (mensual) de acuerdo con los niveles detallados a continuación y cuyo incumplimiento supone una penalización según la siguiente tabla:

% ABASTOS	% PERECIBLES	PENALIZACIÓN
95% - 100%	90% - 100%	No aplica
70% - 94%	60% - 89%	3% de descuento sobre la factura (vía Factura)
Menor al 69%	Menor al 59%	5% de descuento sobre la factura (vía Factura) y Descodificación al 3er incumplimiento
No realiza entrega o rechazo 100% Calidad	No realiza entrega o rechazo 100% Calidad	5% de descuento sobre la venta perdida (vía Factura) y descodificación al 2do incumplimiento

\*\* La medición de Fill Rate se considera Producto Recibido en CND/Orden de Compra

- a) Para la evaluación del nivel de servicio del proveedor se considerará el porcentaje de fill rate por orden de compra.
- b) Para evitar la penalización se deberá generar un aviso anticipado al Jefe de Categoría / Planificador de la Demanda con 72 horas en abastos y 24 horas en perecibles. Sin embargo, este hecho no puede superar de 2 veces al mes, caso contrario se aplicarán las penalizaciones establecidas en la tabla precedente.
- c) En caso de tener incidencias en el proceso de recepción que genere el rechazo o demoras por incumplimientos, el proveedor debe asumir el costo operativo generado por tiempo perdido en el andén de recepción, re estibaje o materiales utilizados. DISLOG hará la liquidación de estos gastos e informará al Proveedor para el respectivo pago, en función de la Matriz de gasto operativo.
- d) Cada vez que el proveedor realice nuevas entregas de productos en el Operador Logístico, les serán

devueltas la cantidad de gavetas vacías de iguales similitudes, según el control interno realizado por parte de DISLOG.

- e) Es responsabilidad del proveedor la limpieza profunda de las gavetas para garantizar la inocuidad del producto en cada entrega que realice.
- f) El proveedor está obligado a asegurar las condiciones higiénico-sanitarias establecidas por lo que para la recepción de producto se deberá ejecutar total cumplimiento de las condiciones descritas en el apartado (6) de la presente política.

## 5. ABASTECIMIENTO DIRECTO A PUNTOS DE VENTAS

- 5.1. El personal asignado por el proveedor para realizar la entrega de mercadería deberá contar con el equipo de protección personal completo (casco, chaleco reflectivo, puntas de acero) en buen estado y limpio, al igual que la ropa de trabajo. Se prohíbe el consumo de alimentos o bebidas dentro de las sucursales de Mega Santamaría S.A.
- 5.2. Es obligación del proveedor verificar la entrega, firmar los respectivos documentos de respaldo y generar respuestas en caso de existir algún inconveniente al momento de la entrega.
- 5.3. El proveedor antes de ingresar a la sucursal deberá proporcionar al Personal de Seguridad, la información necesaria para el ingreso del transporte y deberá acatar la normativa interna durante su permanencia en los parqueaderos de cada sucursal.
- 5.4. El proveedor deberá presentar al responsable de la recepción la orden de compra vigente, factura y guía de remisión del respectivo pedido.
- 5.5. El transporte deberá mantener total cumplimiento de las condiciones descritas en el apartado 6.1 de la presente política.
- 5.6. El personal asignado por el Proveedor no cuenta con autorización para ingresar más allá del área permitida para recepción de mercadería. Sin embargo, en caso de que se requiera, deberá existir una autorización previa por parte del Administrador / Jefe Operativo / Coordinador de Tienda de la sucursal.
- 5.7. Durante la estancia del personal asignado por el Proveedor en las instalaciones de las sucursales de Mega Santamaría S.A., deberá utilizar el respectivo equipo de seguridad y las herramientas necesarias para evitar correr riesgos operativos y demoras en la entrega de la mercadería.
- 5.8. El proveedor de mercadería deberá contar con herramientas en buenas condiciones operativas y de higiene necesarias para el descargue y entrega de los productos.
- 5.9. El proveedor deberá estar pendiente de la recepción de su producto, así como conocer sobre las características de este, en caso de evidenciar cualquier defecto de calidad que pueda suscitarse durante la recepción.
- 5.10. Durante la recepción y descarga de mercadería en caso de detectar que el producto presenta golpes, fisuras, consumo, deterioro o cualquier otro tipo de daño por la mala manipulación durante el transporte de la mercadería a la sucursal, esta no será recibida.
- 5.11. Cada sucursal recibirá únicamente la cantidad detallada en la orden de compra, en caso de excedentes, se ingresará solo la cantidad solicitada, y el producto adicional será devuelto al proveedor.
- 5.12. El proveedor deberá ordenar y acomodar el producto sobre una base (pallet o jaba base) y evitar que la mercadería tenga contacto directo con el piso durante la entrega.
- 5.13. Todo producto que ingrese a la sucursal deberá llegar debidamente paletizado de acuerdo con los bultos o cajas cerradas, estibados adecuadamente y flejados con stretch film, así mismo ajustándose a las medidas que se detallan a continuación:
  - Uso de pallets: El pallet (1x1.2m) es la unidad logística de estiba, cuyo peso y altura no deberán exceder a los 400kg. y 1.50m respectivamente, cuidando que la mercadería encaje dentro del margen del pallet y pueda ser manejable.
  - Uso de japas base: La japa base es el apoyo sobre la cual se fijarán las japas que contienen el producto, cuyo peso y altura no deberán exceder los 120kg y 1.50m respectivamente para que puedan ser manejables.
- 5.14. Los productos descargados para la entrega y cuyos embalajes sean cajas o bultos, deberán estar sellados con cinta adhesiva de origen para garantizar la calidad del producto.
- 5.15. No se permitirá la salida del proveedor si éste no retira los documentos de recepción firmados.

5.16. El proveedor está obligado a asegurar las condiciones higiénico-sanitarias establecidas por lo que para la recepción de producto se deberá ejecutar en total cumplimiento de las condiciones descritas en el apartado (6) la presente política.

## 6. REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD PARA EL ABASTACIMIENTO

El proveedor está obligado a asegurar las condiciones higiénico-sanitarias establecidas en la legislación nacional vigente, mismas que deberán mantenerse durante toda la relación comercial con Mega Santamaría S.A.

Todo producto será recibido mediante verificación y aceptación de parámetros y acuerdos establecidos:

### 6.1. Condiciones de transporte

- a) El transporte deberá mantener las condiciones adecuadas de higiene, es decir sin materiales ajenos al producto transportado, sin presencia de plagas y/o indicios de esta.
- b) Los vehículos destinados al transporte de alimentos deberán cumplir con las disposiciones emitidas por las entidades de control es decir deberá contar con el permiso de transporte para alimentos procesados y materias primas para la elaboración de alimentos (actualizado) otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA, para precautelar la calidad e inocuidad de los productos que ingresarán a Mega Santamaría S.A.
- c) Los vehículos serán adecuados a la naturaleza del alimento y construidos con materiales apropiados de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima.
- d) Los vehículos destinados al transporte de alimentos no deberán ser usados con otros fines, ni transportar alimentos junto con sustancias consideradas tóxicas, peligrosas o que por sus características puedan significar un riesgo de contaminación o alteración de los alimentos.
- e) 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.
- f) Los productos alimenticios no podrán estar en contacto directo con el piso del vehículo para lo cual se dispondrá de recipientes, embalajes, ganchos u otros medios que eviten los riesgos de contaminación o deterioro.
- g) Los alimentos deben ser transportados manteniendo las condiciones higiénico – sanitarias y de temperatura establecidas para garantizar la conservación de la calidad del producto, tanto para los alimentos que por su naturaleza requieren conservarse en refrigeración de 0°C hasta 8°C o congelación de -18°C o menor.
- h) El área del vehículo que almacena y transporta alimentos debe ser de material de fácil limpieza, y deberá evitar contaminaciones o alteraciones del alimento.
- i) Los proveedores que mantengan outsourcing de transporte y entrega deberán dar a conocer a su proveedor de transporte, las normativas de recepción vigentes de Mega Santamaría S.A.

### 6.2. Parámetros de calidad para productos perecibles

- a) Los embalajes de productos perecibles deben cumplir las siguientes condiciones:
  - Estar sellados con cinta de embalaje (cajas de cartón).
  - Tener un buen estado, es decir, no pueden estar deteriorados o con humedad excesiva.
  - Estar en óptimas condiciones de limpieza.
  - Venir con toda la información requerida como: código EAN 13, código EAN 14, fecha de elaboración (en caso de que aplique), fecha de caducidad, número de lote, nombre del producto, unidades que contiene el producto y el peso del producto, en su efecto se recibirá con código EAN 128.
  - Ser colocados y apilados adecuadamente en pallets dentro del área de recepción.
- b) Se realizará un muestreo aleatorio de la mercadería a recibir, de acuerdo a procedimientos establecidos por Mega Santamaría S.A., y DISLOG, considerando el número de unidades logísticas de productos y, comparando los criterios propios de aceptación del producto.
- c) Una vez seleccionada la muestra se validará al 100% el producto que se encuentre en las unidades logísticas.

- d) Durante el muestreo, el operador logístico verificará el cumplimiento de los puntos detallados continuación:
- Temperatura del producto adecuada correspondiente al tipo de producto verificado.
  - Envases sellados y en buen estado, no pueden presentar deterioro o humedad excesiva.
  - Los productos envasados al vacío deben mantener dicha calidad.
  - El producto no puede contener colores u olores atípicos.
  - Los datos de la etiqueta deben ser claros y legibles, especialmente la fecha de caducidad tal como lo exige la Norma INEN 1334-1 ROTULADO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS PARA CONSUMO HUMANO.
  - Se comprobará que la fecha de envasado del producto sea de acuerdo a la tabla mencionada en el apartado 4.16
  - Cada unidad logística debe encontrarse con la unidad de embalaje completa.
  - No deben existir dos o más lotes dentro de una misma unidad logística y, de ser el caso, deben estar separados en sus respectivas unidades logísticas.
  - El peso del producto debe ser el que se encuentra registrado en la etiqueta.
  - Se verificará que los productos a granel cumplan con los parámetros establecidos en las normas técnicas de calidad (NTC) de Mega Santamaría S.A.
  - De no existir normas técnicas para dicho producto se verificarán parámetros como: peso, tamaño, características organolépticas, ausencia de enfermedades propias del producto o indicios de pudrición.
- e) El Operador Logístico asignado por Mega Santamaría S.A., podrá realizar análisis destructivo de los productos que lo requieran, principalmente, frutas de acuerdo a procedimientos internos definidos.
- f) Luego de la primera revisión externa (color y consistencia) se realiza una verificación del estado de madurez y comprobación de los parámetros organolépticos además de características adicionales de la pulpa.
- g) Dentro del estado de madurez se verificará el cumplimiento de grados BRIX según lo estipulado en las normas técnicas de calidad del producto.
- h) Los productos deberán ser entregados manteniendo las condiciones higiénico-sanitarias y de temperatura en grados centígrados establecidas a continuación:

TIPO DE PRODUCTO PEREcedero	TEMPERATURA (°C) MÍNIMA	TEMPERATURA (°C) MÁXIMA	TOLERANCIA
Mariscos	-	-18	+4
Productos congelados	-	-18	+4
Carnes	2	4	±1
Carnes no manufacturadas	2	4	±1
Yogurt	4	7	±1
Queso	4	7	±1
Horneados y temporada	2	5	±2
Embutidos empacados	2	5	±2
Embutidos granel	2	5	±2
Masas y preparados	2	5	±2
Productos procesados	2	5	±2
Leche ultra pasteurizada	Temperatura Ambiente		
Untables (dulce/manjar de leche)	Temperatura Ambiente		
Aderezos y encurtidos	Temperatura Ambiente		
Huevos	Temperatura Ambiente		

TIPO DE PRODUCTO PEREcedero	TEMPERATURA (°C)		TOLERANCIA	
	MÍNIMA	MÁXIMA		
FLUVER	La mayoría de las hortalizas de hojas (cole, lechugas, entre otras), fruta de clima templado, frutas cítricas, subtropicales y hortalizas de frutos.	5	16	±2
	Hortalizas de raíz, calabazas y frutas tropicales	16	19	±2

### 6.3.

En los casos de productos de las categorías de frutas y verduras a granel deberán ser entregados en gavetas plásticas, las mismas deberán ser entregadas con etiquetas tipo argolla de manera individual con la información detallada a continuación:

- a) Código del producto asignado por Mega Santamaría S.A. (EAN "código de barra").
- b) Código del proveedor.
- c) Fecha de entrega/día juliano
- d) Número de lote

### 6.4.

Para el caso de producto de las categorías frutas y verduras al granel deberán cumplir con los siguientes requerimientos de etiquetado en el porcentaje establecido dentro de la norma técnica de calidad (NTC) de cada producto:

- a) Código del producto asignado por Mega Santamaría S.A. (EAN "código de barra").
- b) Código del proveedor.
- c) Fecha de entrega/día juliano
- d) Número de lote

### 6.5. Parámetros de calidad para productos abastos

- a) Ningún producto alimenticio debe encontrarse dispuesto directamente al piso, por lo que deberá tener algún medio (pallet, cartón, plástico, eco pisos, etc.) que impida la contaminación de este.
- b) El muestreo de la mercadería a recibir se realizará de forma aleatoria, considerando el total de pedidos por cada ítem, a fin de verificar que el producto cumpla con los atributos de calidad detallados a continuación:
  - Atributo A: sin presencia de plagas, insectos, roedores en cualquiera de los empaques del producto ya sea este primario, secundario o terciario.
  - Atributo B: Etiquetado con fechas de elaboración, expiración, lote y notificación sanitaria. Sin presencia de humedad. Porcentaje de vida útil. Peso y cantidad exactos y en concordancia con el empaque. Envases/embalajes limpios, correctamente sellados y secos. Enlatados sin abolladuras, oxidados o hinchados. Botellas sin rotura, sin liqueos, fisuras ni signos de maltrato. Tetra pack no hinchados, sin presencia de golpes, ni liqueos. Alimentos secos sin incisiones, rasgaduras o cortes y envase adecuado.
  - Atributo C: Condiciones del empaque externo, correctamente identificado, limpio, seco, sin abolladuras o signos de maltrato.
- c) El muestreo para granos secos se realizará mediante un medidor de humedad, seleccionando una muestra tomada de manera aleatoria de cualquier saco del producto. Posterior a dicha toma, se coserá el saco que fue abierto y, los granos con un porcentaje de humedad menor o igual a 13% serán aceptados, mientras que los que presenten humedad mayor a 13% serán rechazados.

### 6.6.

Los productos o artículos procesados no alimenticios como: artículos de cuidado personal, limpieza en general,

hogar, cosméticos y juguetería deberán ser entregados cumpliendo los requisitos indicados en la normativa NTE INEN correspondiente, o su equivalente de regulación internacional para cada producto.

## 7. RECHAZO DE PRODUCTOS

Mega Santamaría S.A podrá rechazar mercadería al proveedor en los siguientes casos:

- 7.1. Si el producto no es entregado en la unidad logística adecuada y en buen estado.
- 7.2. Si el producto tiene salida de líquidos propios y no está cubierto con ningún tipo de protección.
- 7.3. Si el producto entregado no cumple con las especificaciones técnicas establecidas en las normas técnicas de calidad.
- 7.4. Si el producto no tiene fecha de elaboración / vencimiento o número de lote, excepto frutas, verduras frescas al granel, hogar-bazar o cualquier otro producto que por normativa no aplique rotulación de fechas.
- 7.5. Si los productos no cumplen con el Reglamento Técnico Ecuatoriano para el Rotulado de Productos del INEN en caso de que aplique.
- 7.6. Si los productos presentan el número de Registro o Notificación Sanitario / Código BPM caducado en caso de que aplique.
- 7.7. Si los productos incumplen con la vida útil solicitada en el apartado 4.16.
- 7.8. Si no cumple con la temperatura de los productos detallados en el apartado (6.2) literal h.
- 7.9. Si el producto que requiera de una cadena de frío es entregado en transporte con sistema de control de temperatura apagado o que no presente un adecuado funcionamiento.
- 7.10. Si el proveedor no cuenta con el debido permiso para transporte de alimentos.
- 7.11. Si el producto es transportado en vehículos que comprometa su vida útil. Se prohíbe el transporte de producto alimenticio en vehículos con presencia de químico, detergentes, gasolina, diésel, cualquier tipo de combustible, o mercadería de distinto origen sin ningún tipo de barrera que impida contaminación cruzada.
- 7.12. Si presenta productos que no vengan acompañados de una orden de compra emitida por Mega Santamaría S.A., guía de remisión y factura y/o que las mismas se encuentren caducadas.
- 7.13. Si los productos importados no cuentan con los permisos de aduana respectivos.
- 7.14. Incumplimiento de algún literal del apartado (6) detallado en la presente política.
- 7.15. Si el producto no presenta Precio Venta al Público (PVP).
- 7.16. Si el producto no cuenta con unidad de embalaje completa, EAN 128, etiquetado, declaración de peso.
- 7.17. Si el producto presenta una imagen o empaque fuera de temporada.

## 8. DEVOLUCIONES DE MERCADERÍA

Mega Santamaría S.A. se reserva el derecho de realizar devoluciones de mercadería por los casos indicados en el punto 6 de esta política y por los mencionados a continuación:

- 8.1. Cuando se detecte problemas de calidad del producto en las etapas de recepción, almacenamiento y exhibición y ésta comprometa de manera inminente la salud pública aun cuando los proveedores hubiesen SUSCRITO EL ACUERDO DE NO DEVOLUCIONES.
- 8.2. En caso de detectarse plagas en el producto, se notificará al proveedor para el retiro de cada una de las sucursales en un plazo de 48h, caso contrario, se procederá a desechar de manera inmediata, sin opción a reclamos por parte del proveedor y posterior emisión de nota de crédito, para lo cual no se encuentra habilitado la logística inversa por medio de DISLOG.
- 8.3. Incumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato de provisión.
- 8.4. Productos no aptos para su comercialización, por incumplimiento de la normativa vigente o por orden de autoridad competente.
- 8.5. Productos nuevos entregados a prueba por el proveedor que no cumplan con las expectativas de rotación a término de 90 días.

- 8.6. Aquellos productos exclusivamente para campañas de temporada o promocionales, cuyos excedentes se devolverán una vez finalizada dicha campaña o temporada de acuerdo con la negociación con el proveedor.
- 8.7. Productos que por cambios de precio no se hayan evacuado en su totalidad y ya se cuente con producto con el nuevo PVP en inventario. El proveedor deberá comunicar al área comercial de Mega Santamaría S.A., el cambio descrito.
- 8.8. Por decisión del proveedor de realizar el retiro de mercadería por así convenir a sus intereses.
- 8.9. En caso de que el cliente de Mega Santamaría S.A., presente un reclamo sobre las condiciones de calidad del producto, posterior a la venta de este, previa validación del área de Calidad cumpliendo procedimientos internos establecidos.
- 8.10. El producto que se retiró para el control post registro del ARCSA, Agrocalidad o cualquier entidad de control para el respectivo análisis por parte del ente regulador, tendrá como respaldo el acta de inspección y retiro de productos de las perchas para el respectivo análisis.
- 8.11. El área comercial de Mega Santamaría S.A., notificará vía correo electrónico la existencia de devoluciones para que sean oportunamente retiradas por parte del proveedor.
- 8.12. En caso de que el producto perecedero genere contaminación cruzada, se notificará al proveedor para que retire el producto en el plazo máximo de 48 horas producto perecible y 72 horas abastos caso contrario se procederá a destrucción y posterior emisión de nota de crédito.
- 8.13. Salvo los casos mencionados en el punto 8.2, el proveedor una vez notificado tendrá los siguientes plazos para retirar la mercadería. Sin opción a reclamos por parte del proveedor y posterior emisión de nota de crédito:
- **Perecibles:**  
**Fruver:** Dos (2) días a partir de la notificación al proveedor.  
**Lácteos:** Cuatro (4) días a partir de la notificación al proveedor.
  - **Abastos:** Cinco (5) días a partir de la notificación al proveedor.
- 8.14. Las devoluciones de mercadería deberán ser retiradas en cada sucursal de Mega Santamaría S.A. o previo acuerdo entre las partes en las instalaciones de DISLOG para lo que se generará un costo de logística inversa.
- 8.15. Si el proveedor desea realizar una reposición de producto, la misma se ejecutará con una nueva orden de compra y la factura correspondiente, aclarando que para el producto en devolución se emitirá obligatoriamente la nota de crédito equivalente. Sin embargo, no se permitirá la sustitución física del producto.
- 8.16. En caso de que el proveedor emita una nueva factura por reemplazo, el plazo de pago se rige a partir de la fecha de emisión de la nueva factura.
- 8.17. La nota de crédito física o electrónica según corresponda se entregará en el departamento financiero de Mega Santamaría S.A. y/o vía correo mega.factelectronica@mega-santamaría.com en un plazo máximo de 3 días laborales. El incumplimiento de esta norma es contrario a la estipulación de la autoridad tributaria y ocasiona diferencias en la información contable, la misma que debe ser veraz, oportuna y confiable, por lo que Mega Santamaría S.A. evitará un riesgo mayor, dejando de emitir pagos en el plazo acordado y éste se prolongará en el mismo tiempo en el que el proveedor entregue el documento respectivo, sin que exista penalidad alguna, entre ellos interés de mora.
- 8.18. En el caso de que el proveedor no cumpla con el tiempo establecido de retiro del producto, se procederá al desecho o disposición final del producto de acuerdo a procedimientos internos establecidos por Mega Santamaría S.A., salvo el pedido puntual del proveedor para destrucción del producto para precautelar su marca en cuyo caso se llegará a un acuerdo económico entre las partes por servicio de destrucción del producto.

# ANEXO 1

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y VISITANTES

## 1. DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS DE INGRESO

El proveedor, contratista o visitante tendrá la responsabilidad de presentar los siguientes documentos e información relevante a seguridad industrial y al personal de seguridad física en el punto de ingreso.

### 1.1. PROVEEDORES

#### 1.1.1. DOCUMENTOS PARA INGRESO DE PROVEEDORES.

- Cédula de identidad o Pasaporte.
- Afiliación al IESS vigente al ingresar a áreas operativas del Centro de Distribución
- Identificación de la empresa que es responsable de la entrega.
- Inducción interna de seguridad y salud vigente
- El proveedor no podrá ser menor a 18 años.

#### 1.1.2. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL - EPPs

- El proveedor deberá portar siempre su equipo de protección personal
- El equipo de protección personal debe estar en buen estado

NAVE DE ABASTOS	NAVE PERECIBLES	MANUFACTURA CÁRNICA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Casco color naranja: Tipo 1 / Clase E.</li></ul> <p>Debe contar con tipo sanguíneo del personal y nombre de la empresa de forma clara.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Casco color naranja: Tipo 1 / Clase E.</li><li>• Cofia</li><li>• *Uso exclusivo en bodega de servicios</li></ul> <p>Debe contar con tipo sanguíneo del personal y nombre de la empresa de forma clara.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cofia</li><li>• Mascarilla</li><li>• Comando</li><li>• Botas PVC con punta de acero</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Chaleco color naranja con cinta reflectiva.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chaleco color naranja con cinta reflectiva.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pantalón jean</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pantalón jean</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Botas puntas de acero: Planta antideslizante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Botas puntas de acero: Planta antideslizante.</li></ul>	

### **1.1.3. CARGA Y DESCARGA DE CAMIONES**

Los proveedores que se dirigen a cargar y descargar mercadería deben considerar lo siguiente:

#### **NORMAS GENERALES**

- Se respetarán los límites de velocidad periféricos de 10 Km/h máximo en todo el centro de distribución.
- El proveedor deberá respetar toda la señalización interna de circulación del centro y las normas generales de circulación.
- Se respetarán los pasos peatones, así como las vías de circulación de estos. Se guardará una distancia mínima de seguridad con los peatones de un metro y se reducirá la velocidad ante la proximidad de estos.
- Ante cualquier efecto que reduzca la visibilidad por falta de luz, polvo, humo o cualquier otra circunstancia, se circulará con las luces de parqueo encendidas.
- Se prohíben expresamente las maniobras de adelantamiento por parte de camiones.
- No podrán estacionarse vehículos ni maquinaria en vías de circulación ni obstaculizando los equipos de respuesta a emergencia (salidas emergencia, extintores)
- Todo peatón (incluidos los que desciendan de vehículos) deberán usar casco, chaleco alta visibilidad y calzado de seguridad.
- Cuando se descienda de un vehículo para maniobras de carga y descarga deberá permanecer siempre junto al vehículo no alejándose del mismo en ningún momento.
- No se accederá a las naves para maniobras de carga y descarga en situaciones de emergencia en planta (incendio, accidente ó similar).
- No se bloquearán ni obstaculizarán las vías de entrada, salida y circulación de las Naves. Sólo se podrá estacionar los vehículos y maquinaria en la zona asignada.

#### **B) PROCESO DE DESCARGA /CARGA DE MERCADERÍA**

- Una vez que el vehículo se encuentra apagado y estacionado deberá proceder de inmediato a la operación de descarga.
- Es necesario que, durante toda la operación de descarga, se encuentre presente un representante de DISLOG para que realice la verificación y supervisión respecto de la manipulación de la carga.
- El proveedor deberá mantener en todo el proceso de operación de descarga, el detalle y registro del producto que se está descargando.
- De existir alguna novedad con la mercancía se debe informar de inmediato al representante de DISLOG.

## **1.2. CONTRATISTAS**

### **1.2.1. DOCUMENTOS PARA INGRESO DE CONTRATISTAS**

La empresa contratista tendrá la responsabilidad de presentar los siguientes documentos e información relevante para el área de Seguridad y Salud con 24 horas de anticipación para su revisión.

- Cédula de identidad o Pasaporte.
- Afiliación al IESS vigente al ingresar a áreas operativas del Centro de Distribución
- Identificación de la empresa que es responsable de la entrega.
- Inducción interna de seguridad y salud vigente
- El contratista no podrá ser menor a 18 años.
- Registro de entrega de EPPs
- Certificado de aptitud médica
- Capacitación interna contratistas ( en línea )
- Capacitación interna o competencias para trabajos de riesgo
- Carnet de vacunación

### **1.2.2. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL - EPPs**

- El contratista deberá portar siempre su equipo de protección personal
- El equipo de protección personal debe estar en buen estado
  - Casco de seguridad
  - Chaleco reflectivo
  - Botas de seguridad con punta de acero.

\*\* El equipo de protección personal se revisará en base a la actividad a realizar: arnés, línea de vida, respiradores, trajes químicos, faciales, gafas, guante etc.

## **1.3. VISITANTES**

- El responsable del área a la cual se realizar la visita deberá notificar con anticipación mínima de 24 horas al Seguridad industrial y Seguridad Física.
- La empresa de seguridad física deberá notificar el ingreso al responsable área a la cual se dirige el visitante.
- La autorización de ingreso será responsabilidad de cada uno de los responsables de área a la cual se dirige la visita.
- La empresa de seguridad física deberá validar que el visitante no posee armas, comida, bebida y que no se encuentre en estado etílico o bajo sustancias estupefacientes.

- El técnico de seguridad industrial determinará el uso del EPP dependiendo de las zonas por donde se realizará la visita.
- El responsable del área deberá acompañar en todo momento a las visitas, hasta finalizar las actividades.
- En el caso de una situación de emergencia el responsable del área designado en la visita será el responsable de los visitantes durante la emergencia.

### **1.3.1. DOCUMENTOS PARA INGRESO DE VISITANTES**

- Cédula de identidad o Pasaporte.
- Afiliación al IESS vigente al ingresar a áreas operativas del Centro de Distribución
- Identificación de la empresa que es responsable de la entrega.
- Inducción interna de seguridad y salud vigente

NAVE DE ABASTOS	NAVE PERECIBLES	MANUFACTURA CÁRNICA
• Casco color naranja: Tipo 1 / Clase E.	• Casco color naranja: Tipo 1 / Clase E. • Cofia • *Uso exclusivo en bodega de servicios	• Cofia • Mascarilla • Comando • Botas PVC con punta de acero
• Chaleco color naranja con cinta reflectiva.	• Chaleco color naranja con cinta reflectiva.	
• Pantalón jean	• Pantalón jean	
• Botas puntas de acero: Planta antideslizante.	• Botas puntas de acero: Planta antideslizante.	

# ANEXO 2

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Sociedad Civil y Comercial CND Machachi es una empresa dedicada al almacenamiento y entrega de diversos productos a supermercados. Conscientes con la creación de una cultura preventiva, la optimización del desarrollo de las actividades y la consideración del capital importante que son nuestros trabajadores, asumimos establecer las mejores condiciones y buenas prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo basados en los siguientes principios:

- Identificar y evaluar los factores de riesgo asociados a nuestras actividades de manera permanente y establecer las medidas de control necesarias comprometiéndonos así, a proteger la integridad física y mental de todos nuestros colaboradores.
- Establecer los distintos estándares de seguridad y salud en el trabajo enfocados al crear un ambiente de trabajo seguro y adecuado para todos nuestros colaboradores.
- Proporcionar todos los recursos disponibles al alcance de la empresa para la ejecución y desarrollado de las actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo con el fin del mejorar el bienestar de los trabajadores.
- Mantener un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo diseñado en la mejora continua y el cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Informar de nuestra política de seguridad y salud en el trabajo a todo el **personal, contratistas, proveedores, clientes y a toda la comunidad en general.**



Matriz. Iñaquito N38-17 y Villalengua, Quito - Ecuador PBX. (+593) 2942920/ 2942900  
[www.supermercadosantamaria.com](http://www.supermercadosantamaria.com)