



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Recuperación del Producto

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**

PR- INO-124

**REVISIÓN:**

9

**FECHA DE REVISIÓN:**

Abril -2015

**HOJA:**

1/4

---

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:**

Establecer los lineamientos y responsables para la recuperación de producto expedido de este Centro.

---

**ÁREAS DE APLICACIÓN:**

Departamentos que intervienen en el procedimiento de Recuperación del Producto:

- Calidad e Inocuidad
- Equipo de Recuperación Interno
- Director de Seguridad Alimentaria Mastronardi

DOCUMENTO  
CONTROLADO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Dirección: Técnica</b>		<b>Fecha de elaboración: Abril, 2010</b>
<b>Departamento: Calidad e Inocuidad</b>		<b>Hoja: 2/4</b>
<b>Procedimiento: Recuperación del Producto</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Operación Núm.</b>	<b>Descripción del procedimiento</b>
Coordinador de Calidad e Inocuidad	01	<p>Detecta o es informado de la necesidad de recuperar producto procesado en el Centro de Producción por motivos de calidad o inocuidad.</p> <p>Los motivos por los cuales puede ser necesario recuperar producto, de acuerdo a la FDA, se enlistan en tres clases de retiro:</p> <p>Retiro de Clase I - Situación de retiro que corresponde a una seria emergencia concerniente a un producto que puede tener un efecto inmediato o de largo plazo sobre la vida de los animales acuáticos o de los consumidores humanos.</p> <p>Retiro de Clase II - Situación de retiro prioritaria concerniente a un producto que puede ser un potencial peligro para la vida o la salud humana o animal.</p> <p>Retiro de Clase III - Situación de retiro concerniente a un producto que no comporta amenazas para la salud, pero que puede tener serias o extendidas consecuencias en la relación con el cliente o en el prestigio de la empresa ante la opinión pública.</p>
	02	<p>Informa, vía correo electrónico, al equipo de recuperación interno (Anexo 1) de la necesidad de realizar la recuperación de producto el cual puede estar catalogado en cualquiera de las 3 clases de retiro.</p>
	03	<p>Analiza y reúne la información generada en el área a su cargo necesaria para rastrear el producto involucrado en el retiro. Dicha información puede consistir en: bitácora de aplicación, registros de entrada a almacén, números de lote de producto, fechas de cosecha y empaque, números de embarque, etc.</p>
	04	<p>Envía correo electrónico con la información recopilada a todos los miembros del equipo de recuperación interno. En este punto es de vital importancia que se conteste en la opción "Responder a Todos" debido a que todos los involucrados deben mantenerse enterados de la evolución del proceso de rastreo además de que alguno de ellos requiera de la información proporcionada por otra área para poder realizar la parte que le corresponde.</p>
Equipo de Recuperación Interno		

**DOCUMENTO CONTROLADO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

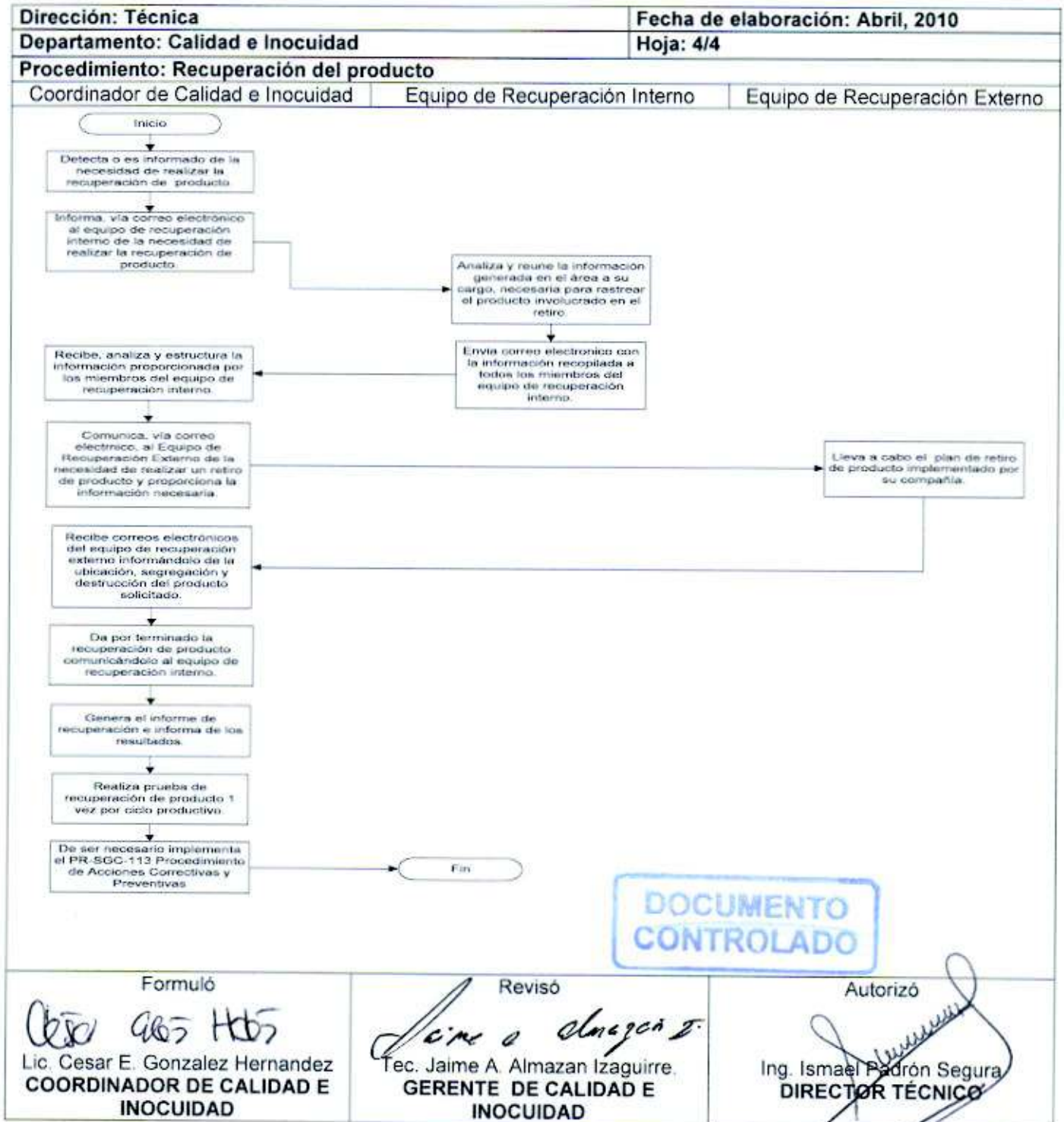
Dirección: Técnica		Fecha de elaboración: Abril, 2010
Departamento: Calidad e Inocuidad		Hoja: 3/4
Procedimiento: Recuperación del Producto		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del procedimiento
Coordinador de Calidad e Inocuidad	05	Recibe, analiza y estructura la información proporcionada por los miembros del equipo de recuperación interno.
	06	Comunica, vía correo electrónico al Equipo de Recuperación Externo (Anexo 2) y dependencias regulatorias (Anexo 3) de la necesidad de realizar un retiro de producto además de proporcionarles la información necesaria obtenida del rastreo interno para la ubicación del producto.  Nota: Cuando se trate de pruebas de recuperación no se debe notificar a las dependencias regulatorias.
Equipo de Recuperación Externo	07	Lleva a cabo el plan de retiro de producto implementado por su compañía.
Coordinador de Calidad e Inocuidad	08	Recibe correos electrónicos del Equipo de Recuperación Externo informándolo de la ubicación, segregación y destrucción del producto solicitado.  Nota: De ser requerido por el cliente se enviara el producto necesario para sustituir las existencias del producto retirado.
	09	Da por terminada la recuperación de producto comunicándolo al equipo de recuperación interno.
	10	Genera el Informe de Recuperación de Producto y recopila la documentación que sustenta esta acción e informa al equipo de recuperación de los resultados.
	11	Realiza prueba de recuperación de producto en coordinación con los equipos de recuperación interno y externo. Esta prueba se realizará con una frecuencia de una vez por ciclo productivo en el primer trimestre de cada año.
	12	De ser necesario implementa el PR-SGC-113 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

DOCUMENTO  
CONTROLADO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**DOCUMENTO CONTROLADO**

<b>Formuló</b>  Lic. Cesar E. Gonzalez Hernandez <b>COORDINADOR DE CALIDAD E INOCUIDAD</b>	<b>Revisó</b>  Tec. Jaime A. Almazan Izaguirre, <b>GERENTE DE CALIDAD E INOCUIDAD</b>	<b>Autorizó</b>  Ing. Ismael Padrón Segura <b>DIRECTOR TÉCNICO</b>
---	--	---



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

### ANEXO 1

#### EQUIPO DE RECUPERACIÓN INTERNO:

- Tec. Jaime Alberto Almazan Izaguirre
- Gerente de Calidad e Inocuidad  
[jalmazan@hothouses.com.mx](mailto:jalmazan@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 251  
Cel. 487 102 31 52
  
- Ing. Ismael Padrón Segura
- Director Técnico  
[lpadron@hothouses.com.mx](mailto:lpadron@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 340  
Cel. 487 112 43 55
  
- Ing. Alejandro Santiago
- Gerente de Fitosanidad  
[asantiago@hothouses.com.mx](mailto:asantiago@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 249  
Cel. 487 116 01 62
  
- C.P. Karla Nohemi Gonzalez Rodriguez
- Jefe de Compras  
[kgonzalez@hothouses.com.mx](mailto:kgonzalez@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 134  
Cel. 487 104 43 90
  
- Homero Andrade Andrade
- Coordinador de Almacén  
[HAndrade@hothouses.com.mx](mailto:HAndrade@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 126  
Cel. 487 124 48 71
  
- Ing. Jesús Antonio Terán Torres
- Jefe de Operaciones  
[iteran@hothouses.com.mx](mailto:iteran@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 243  
Cel. 481 110 47 48
  
- Ing. Rafael Horacio Martínez Aguilera
- Gerente de Empaque  
[rmartinez@hothouses.com.mx](mailto:rmartinez@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 200  
Cel. 487 111 52 64

DOCUMENTO  
CONTROLADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

- C.P. Gustavo Flores Visagra
- Jefe de Expedición  
[GFlores@hothouses.com.mx](mailto:GFlores@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 140  
Cel. 487 100 42 82
- Tec. Emmanuel Baez Martinez
- Coordinador de Calidad e Inocuidad  
[ebaez@hothouses.com.mx](mailto:ebaez@hothouses.com.mx)  
Tel. (487) 872 9500 ext. 246  
Cel. 487 101 79 14

DOCUMENTO  
CONTROLADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

ANEXO 2

EQUIPO DE RECUPERACIÓN EXTERNO:

Transportista mexicano:

- Socorro Zamarripa. Jefe de tráfico. Transporte Águilas de oro, S. A. de C.V.  
[socorro.zamarripa@tao.com.mx](mailto:socorro.zamarripa@tao.com.mx)  
Tel. (81) 8128-8900 Ext. 8002
- Valdemar Loera. Coordinador de Cruces. Transporte Águilas de oro, S.A. de C.V.  
[valdemar.loera@tao.com.mx](mailto:valdemar.loera@tao.com.mx)  
Tel. (81) 8128-8900 Ext. 8009

Agencia aduanal mexicana

- Ing. Juan Francisco Garza. Agente Aduanal. Agencias de Comercio Exterior, A.C.  
[juanfranciscozarza@acex.com.mx](mailto:juanfranciscozarza@acex.com.mx)  
Tel. (867) 139 0044

Agencia Aduanal mexicana y americana.

- Gisela López. Ejecutivo de Operación. Agencia Aduanal Del bravo
- [gisela@delbravo.com](mailto:gisela@delbravo.com)
- Tel. México: 867 712 4415
- Tel. USA: 1 956 417 2628

DOCUMENTO  
CONTROLADO

Agencia aduanal americana:

- Diana Cavazos. Coordinadora de Importaciones. J.O. Álvarez, Inc.  
[DianaC@joalvarez.com](mailto:DianaC@joalvarez.com)  
Tel. (956) 723 5521.

Transportista americano:

- Mico González. Jefe de tráfico. Prime Inc.  
Tel. (956) 763 1335.
- Joel Ashby. Director de ventas en México. C.R. England, Inc.  
[jashby@crengland.com](mailto:jashby@crengland.com)  
Tel. (801) 974 3331.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

Cliente:

- José Hernández  
Coordinador de Adquisiciones  
(ph) 734.915 40 95  
[JoseH@mastronardiproduce.com](mailto:JoseH@mastronardiproduce.com)
- Gayna Gillis  
Contador Junior de Adquisiciones  
(ph) 519 891 42 29  
[GaynaG@mastronardiproduce.com](mailto:GaynaG@mastronardiproduce.com)
- Courtney Carps  
Directora de Seguridad Alimentaria  
(ph) 734 915 46 07  
[CourtneyC@mastronardiproduce.com](mailto:CourtneyC@mastronardiproduce.com)

DOCUMENTO  
CONTROLADO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

ANEXO 3

SENASICA
Av. Municipio Libre No. 377 Piso 7 Ala B, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, C.P. 03310, México, D.F. Tel: (0155) 50903000 Ext.51347
FDA (Food and Drug Administration)
Center for Food safety and Applied Nutrition, Food and Drug Administration, 5100 paint Branch Parkway College Park, MD 20740 Tel: 8887233366 industry@fda.gov
USDA (United States Department of Agriculture)
U.S. Department of Agriculture 1400 independence Ave. S.W. Washington, D.C. 20250 Tel: 202 720 9113 www.usda.gov Agencia de Control de Riesgo Tel: 202 7202014
Organismo Certificador México Calidad Suprema
Normex de Michoacan, A.C. 5 de Febrero No. 68 Interior 9 Col. Centro Uruapan, Michoacan C.P. 60000 TEL 014525272370 EXT-106 y 111 CONTACTO: IBI, Hugo Ramos Ramos hramos@normich.com.mx Coordinador de certificación: México-GAP México Calidad Suprema SRRC Senasica
Organismo Certificador SQF
Pro Cert Contacto: Mario Pineda Tel. 01 333 56 08 940 m.pineda@procert.us
Instituto SQF
Australia Contact information Tel: +61 (2) 9541 4777 Fax: +61 (2) 9541 42 11 info@sqfi.com.au

DOCUMENTO  
CONTROLADO