

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



"Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador."

PRESENTADO POR:

**DANILO LUIS GERARDO AVENDAÑO PANAMEÑO
JOSÉ JAVIER PANIAGUA ASCENCIO
HERBERTH ALEXIS RIVERA MOLINA**

PARA OPTAR AL TITULO DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

CIUDAD UNIVERSITARIA, AGOSTO 2013

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR :

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

SECRETARIA GENERAL :

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

DECANO :

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO :

ING. JULIO ALBERTO PORTILLO

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR :

MCS.ING. MANUEL ROBERTO MONTEJO SANTOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Título :

"Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador."

Presentado por :

DANILO LUIS GERARDO AVENDAÑO PANAMEÑO

JOSÉ JAVIER PANIAGUA ASCENCIO

HERBERTH ALEXIS RIVERA MOLINA

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Director :

INGA. SONIA ELIZABETH GARCIA SANDOVAL

San Salvador, Agosto 2013

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Director :

INGA. SONIA ELIZABETH GARCIA SANDOVAL

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	i
II.	OBJETIVOS.....	iii
III.	ALCANCES Y LIMITACIONES	vi
IV.	METODOLOGÍA GENERAL DE LA INVESTIGACION	1
V.	MARCO TEÓRICO	2
5.1.	TEORÍA DE SISTEMAS Y CONCEPTUALIZACIÓN	2
5.1.1.	CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS	3
5.1.2.	ELEMENTOS DE UN SISTEMA	3
5.2.	SISTEMA DE GESTIÓN.....	3
5.3.	SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD	6
5.3.1.	EJEMPLO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	7
5.4.	ENFOQUE POR PROCESOS Y LA CADENA ALIMENTARIA.....	8
5.4.1.	ENFOQUE POR PROCESOS	8
5.5.	CALIDAD VS INOCUIDAD.....	9
5.6.	DEFINICIONES ASOCIADAS A LA NORMA ISO 22000:2005	11
5.7.	GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 22000.....	16
5.7.1.	ANTECEDENTES DE LA NORMA ISO 22000	16
5.7.2.	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA	19
5.7.3.	ALCANCE DE LA NORMA ISO 22000:2005.....	20
5.7.4.	OBJETIVOS PRINCIPALES	21
5.8.	FASES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA ISO 22000:2005	22
5.8.1.	FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 22000:2005	23
5.9.	ENTIDADES REGULATORIAS EN ALIMENTOS INOCUOS	30
5.9.1.	ENTIDADES REGULATORIAS INTERNACIONALES.....	30
5.9.2.	ENTIDADES REGULATORIAS NACIONALES	37
	37
5.10.	ANTECEDENTES DE LA INOCUIDAD A NIVEL INTERNACIONAL Y NACIONAL.....	41
5.10.1.	ANTECEDENTES DE LA INOCUIDAD INTERNACIONAL	41
5.10.2.	ANTECEDENTES DE LA INOCUIDAD NACIONAL.....	45

5.11.	SISTEMAS O NORMAS IMPLEMENTADOS A NIVEL INTERNACIONAL Y NACIONAL.....	52
5.11.1.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN ESTÁNDAR DE SANITIZACIÓN (POES)	52
5.11.2.	BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	52
5.11.3.	ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICOS (HACCP)	54
5.12.	EMPRESAS QUE IMPLEMENTARON NORMAS Y HERRAMIENTAS PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS INOCUOS AL MERCADO EN EL SALVADOR.	62
VI.	ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA RESTAURANTES	66
6.1.	CLASIFICACIONES INTERNACIONALES DE LOS RESTAURANTES	67
VII.	ANTECEDENTES DE RESTAURANTES EN EL SALVADOR.....	72
7.1.	APORTES DE LOS RESTAURANTES EN LA ECONOMÍA DE EL SALVADOR.....	72
7.2.	CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES DIRECTORIO DE EMPRESAS 2011 (DIGESTYC)	76
7.3.	ESTUDIOS DE INOCUIDAD EN EL SALVADOR	83
VIII.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	84
8.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	84
8.2.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO DEL ESTUDIO	85
8.2.1.	PERFIL DE RESTAURANTES SUJETOS DE ESTUDIO.....	91
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	92
8.2.3.	PLAN DE MUESTREO	95
8.3.	DEFINICIÓN DE CRITERIOS Y VALORIZACIÓN PARA AUDITORIA.	100
IX.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE AUDITORIAS DE ISO22000 A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR.....	108
9.1.	ANALISIS SINTETIZADO PARA ASPECTOS MACROS Y MICROS	108
9.2.	RESULTADOS FINALES DE AUDITORIAS A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR.....	140
X.	DETERMINACIÓN DE LA BRECHA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 22000:2005	142
10.1.	PERFIL DE RESTAURANTE MODELO PARA EL ESTUDIO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD BASADO EN ISO 22000	145
10.2.	ANALISIS DE LA BRECHA DEL RESTAURANTE SELECCIONADO PARA EL ESTUDIO	146
XI.	DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	147
XII.	CONCEPTUALIZACION DEL DISEÑO DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA.....	151

12.1.	CARACTERISTICAS DE LA CONCEPTUALICACION DEL DISEÑO DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA.....	160
XIII.	REQUISITOS MINIMOS DEL RESTAURANTE PYME PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD BASADO EN ISO 22000.....	161
13.1.	REQUISITOS MINIMOS PARA RESTAURANTES PEQUEÑOS (PEQUEÑA EMPRESA).....	161
13.2.	REQUISITOS MINIMOS PARA RESTAURANTES MEDIANOS (MEDIANA EMPRESA).....	161
XIV.	METODOLOGÍA DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA...	162
XV.	GUIA DE APLICACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA	164
I.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	164
1.	PERFIL ORGANIZACIONAL.....	164
2.	LIDERAZGO.....	168
3.	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD.....	171
II.	GESTION DE RECURSOS.....	172
4.	PROVEEDOR.....	172
5.	RECEPCION DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS.....	174
6.	ALMACENAMIENTO.....	178
7.	ORIENTACION AL PERSONAL.....	182
III.	REALIZACION DEL PRODUCTO.....	182
8.	PROGRAMA DE CAPACITACIONES.....	182
9.	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM).....	183
10.	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP).....	206
11.	GESTION DE PROCESOS.....	229
IV.	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.....	237
12.	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD.....	237
13.	GESTION DE DATOS E INFORMACION (CONTROL, AUTORIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO).....	240
V.	CLIENTES.....	241
14.	ORIENTACION AL CLIENTE.....	241
VI.	RETROALIMENTACION.....	242
15.	RESULTADOS.....	242

XVI.	BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA.....	243
16.2.	BENEFICIOS PARA RESTAURANTES PEQUEÑOS (PEQUEÑA EMPRESA)	243
16.3.	BENEFICIOS PARA RESTAURANTES MEDIANOS (MEDIANA EMPRESA)	244
16.4.	POSIBLES BENEFICIOS CON LA CERTIFICACION DE LA ISO 22000	245
XVII.	DETERMINACIÓN DE LA BRECHA DE CUMPLIMIENTO ESPERADA CON LA APLICACIÓN DEL SGIA. 246	
XVIII.	APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA	249
I.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	249
1.	PERFIL ORGANIZACIONAL	255
2.	LIDERAZGO	259
3.	SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD	265
II.	GESTION DE RECURSOS.....	268
4.	PROVEEDOR	268
5.	RECEPCION DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS	270
6.	ALMACENAMIENTO	274
7.	ORIENTACION AL PERSONAL.....	275
III.	REALIZACION DEL PRODUCTO	276
8.	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	276
9.	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	285
10.	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)	294
11.	GESTION DE PROCESOS.....	304
IV.	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	328
12.	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD.....	328
13.	GESTION DE DATOS E INFORMACION (CONTROL, AUTORIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO)	332
V.	CLIENTES	334
14.	ORIENTACION AL CLIENTE.....	334
VI.	RETROALIMENTACION	335
15.	RESULTADOS	335
XIX.	EVALUACION ECONOMICO FINANCIERO	336

5.13.	INVERSIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIA.	337
5.13.1.	COSTEO DE MACRO PUNTOS CONTEMPLADOS EN EL SGIA	338
5.13.2.	FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN	351
5.14.	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN ECONÓMICA AL RESTAURANTE ...	354
5.15.	SISTEMAS DE COSTOS DE PROYECTO.....	355
5.15.1.	SELECCIÓN DEL SISTEMA DE COSTOS	359
5.15.2.	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE COSTEO ABC	360
5.15.2.1.	FUNDAMENTOS DEL MÉTODO ABC.....	361
5.15.3.	RESPALDO LEGAL DEL SISTEMA DE COSTOS.	362
5.15.4.	METODOLOGÍA DEL SISTEMA DE COSTOS PARA LOS RESTAURANTES PYMES.....	363
5.15.4.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETOS DE COSTO	363
5.15.4.2.	COSTOS DIRECTOS DE LOS SERVICIOS.	368
5.15.4.3.	SELECCIÓN DE BASES DE ASIGNACIÓN.	370
5.15.4.4.	SELECCIONAR LOS COSTOS INDIRECTOS ASOCIADOS.....	371
5.15.4.5.	COSTOS.....	373
5.15.4.6.	RESUMEN DE COSTOS.....	380
5.16.	AHORROS DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA (SGIA)	381
5.16.1.	DESPERDICIOS	382
5.16.2.	RECLAMOS O QUEJAS	385
5.16.3.	POSIBLES MULTAS.....	387
5.16.4.	REDUCCIÓN DE PÉRDIDA DE CLIENTES	389
5.16.5.	RESUMEN DE AHORROS.....	391
XX.	EVALUACIONES DE LA PROPUESTA.....	391
6.1.	EVALUACIÓN ECONÓMICA BENEFICIO-COSTO	392
1.1.	INGRESOS Y EGRESOS DE LA PROPUESTA.....	393
1.1.1.	INGRESOS	393
1.1.2.	EGRESOS.....	394
1.2.	BENEFICIO COSTO	396
1.3.	VALORACIÓN SOCIAL	399
1.3.1.	BENEFICIOS DIRECTOS	399

1.3.2.	BENEFICIOS INDIRECTOS.....	401
1.4.	EVALUACIÓN MEDIO AMBIENTAL.....	402
XXI.	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	403
2.1.	OBJETIVOS DE LA IMPLANTACIÓN.....	403
2.2.	DESGLOSE ANALÍTICO	404
	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	406
2.2.1.	DESCRIPCIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO	409
2.3.	PROGRAMACIÓN.....	420
2.3.1.	DIAGRAMA GANTT.....	425
2.4.	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	435
2.5.	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.....	439
XXII.	PASOS PARA CERTIFICARSE.....	453
XXIII.	CONCLUSIONES.....	455
XXIV.	RECOMENDACIONES.....	459
XXV.	BIBLIOGRAFIA.....	461
XXVI.	GLOSARIO TECNICO	463
XXVII.	ANEXOS	470
XXVII.1.	PROGRAMAS DE CAPACITACION MINEC Y DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.....	470
XXVII.2.	ESTUDIO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y CALIDAD.....	474
XXVII.3.	VISITAS A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR, AFILIADOS A NUCLES SECTORIALES DE LA CAMARA DE COMERCIO DE EL SALVADOR	481
XXVII.4.	BROCHUR DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.....	491
XXVII.5.	CODIGO DE SALUD – TITULO III.....	494
XXVII.6.	FORMATOS PARA SOLICITUD DE CREDITOS HIPOTECARIOS.....	500
XXVI.7.	CODIFICACIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS.....	505
XXVI.7.1.	MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	505
XXVI.7.2.	SISTEMA DE GESTIÓN.....	505
XXVI.7.3.	POES	505
XXVI.7.4.	BPM.....	506
XXVI.7.5.	HACCP	506
XXVI.7.6.	FORMATOS DE GESTIÓN	507

XXVI.7.7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO 507

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ejemplo de Indicadores del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria para restaurantes	7
Tabla 2. Diferencias entre Calidad e Inocuidad	10
Tabla 3. Parámetros de calidad del agua para la elaboración de alimentos	40
Tabla 4. Ingreso per Capital. Fuente: OMS 2008	42
Tabla 5. Total de defunciones cuantificadas en Países de bajo ingreso. Fuente: 2008.....	43
Tabla 6. Clasificación de Empresas. Fuente: Ministerio de Economía de El Salvador	71
Tabla 7. Clasificación de Empresas por número de empleados. Fuente: FUSADES.....	71
Tabla 8. Clasificación de MIPYME en El salvador. Fuente: Documento "El salvador, generando riqueza desde la base: Políticas y Estrategias para la competitividad sostenible de la MIPYMES del Ministerio de Economía"	71
Tabla 9. PIB (producto Interno Bruto) de El Salvador por Actividad Económica 2011. Fuente. BCR 2011	73
Tabla 10. PIB (Producto Interno Bruto) de El Salvador por Actividad Económica 2011. Fuente: BCR	74
Tabla 11. Empleo por Rama Económica en El Salvador. Fuente: BCR 2011	75
Tabla 12. Clasificación de restaurantes según CIIU Rev. 4.....	76
Tabla 13. Consolidado de Actividades que tratan sobre la Comercialización de Alimentos	79
Tabla 14. Clasificación de establecimientos según el número de empleados. Fuente: Propia	80
Tabla 15. Cantidad de establecimientos que comercializan alimentos en EL Salvador. Fuente: Elaboración Propia	81
Tabla 16. Total de establecimientos PYMES identificados en El Salvador.....	83
Tabla 17. Clasificación de empresas según CONAMYPE Fuente: Documento "El Salvador, generando riqueza desde la base: Políticas y Estrategias para la competitividad sostenible de las MIPYMES" de Ministerio de Economía.....	86
Tabla 18. Establecimientos PYMES identificados en El Salvador	87
Tabla 19. Cantidad de establecimientos que comercializan alimentos en EL Salvador.	88
Tabla 20. Clasificación de Restaurantes PYMES por Actividad	89
Tabla 21. Municipios con mayor representatividad en cuanto a cantidad de Restaurantes y Cafeterías, a nivel nacional. Fuente: Elaboración Propia.....	89
Tabla 22. Población por departamento. Fuente: Censo 2007	90
Tabla 23. Perfil de Restaurantes PYMES de El Salvador. Fuente: Elaboración Propia.....	91
Tabla 24. Nivel de confianza	93
Tabla 25. Resumen de segmento, para plan de muestreo	94
Tabla 26. Prorratio del Total de la Muestra.....	95
Tabla 27. Clasificación de Restaurantes PYMES registrados en la DIGESTYC	95
Tabla 28. Restaurantes PYMES afiliados a los núcleos sectoriales de la CCIE	96
Tabla 29. Criterios para preguntas de Auditorias Nivel 3	100

Tabla 30. Criterios para preguntas de Auditoria Nivel 2.....	100
Tabla 31. Aspectos que comprende el Sistema de Gestión de Inocuidad	102
Tabla 32. Elementos del Aspecto Responsabilidad de la dirección	103
Tabla 33. Elementos del Aspecto Gestión de recursos.....	104
Tabla 34. Elementos del Aspecto Realización del producto	105
Tabla 35. Elementos del Aspecto Medición, Análisis y Mejora	105
Tabla 36. Elementos del Aspecto Clientes	105
Tabla 37. Elementos del Aspecto Retroalimentación	106
Tabla 38 Resultados de las Auditorías realizadas en los Restaurantes PYMES de El Salvador. Fuente Propia	140
Tabla 39. Tabla de resultados de las Auditorías realizadas en los Restaurantes PYMES de El Salvador	140
Tabla 40. Resultado de Auditoria a Café Don Pedro.....	146
Tabla 41. Explicación herramienta de Análisis 5W + 2H de alguna problemática	148
Tabla 42. Análisis 5W + 2H de la problemática en estudio.....	148
Tabla 43. Cuadro de condiciones aceptables en la recepción de productos envasados	175
Tabla 44. Cuadro de condiciones aceptables en la recepción y almacenamiento de productos perecederos.	176
Tabla 45. Temperaturas adecuadas de recepción y almacenamiento	176
Tabla 46. Temperaturas de funcionamiento del equipamiento para almacenamiento en frío	178
Tabla 47. Programación propuesta para el desarrollo de las actividades para capacitación de sensibilización.....	255
Tabla 48. Responsabilidades en el control de documentos	258
Tabla 49. Condiciones aceptables en la recepción de productos envasados	270
Tabla 50. Condiciones aceptables en la recepción y almacenamiento de productos perecederos.....	272
Tabla 51. Temperaturas adecuadas de recepción y almacenamiento.	272
Tabla 52. Temperaturas de funcionamiento del equipamiento para almacenamiento en frío	273
tabla 53. Estructura del plan de capacitación personal.....	284
Tabla 54. Análisis de peligros en el Proceso Productivo del Restaurante EL Café de Don Pedro...	298
Tabla 55. Determinación de los puntos críticos de control del Restaurante EL Café de Don Pedro	300
Tabla 56. Monitoreo de los Puntos Críticos de Control Restaurante El Café de Don Pedro	302
Tabla 57. Determinación de los Procedimientos de verificación del PCC, Restaurante EL Café de Don Pedro	303
Tabla 58. Registros y Formatos de Verificación del Plan HACCP del Restaurante EL Café de Don Pedro.....	304
Tabla 59. Descripción de los niveles del desglose analítico.....	304
Tabla 60. Descripción de Macro-Procesos.....	305
Tabla 61. Identificación de Procesos.....	306
Tabla 62. Codificación de Macro-procesos, Procesos y Sub-procesos	308

Tabla 63. Desglose de Procesos.....	314
Tabla 64. Objetivos o Targets como parámetros de Evaluación de Indicadores del SGIA.	328
Tabla 65. Proceso para evaluación de desempeño del SGIA.....	332
Tabla 66. Proceso para la Gestión de la Información, Restaurante El Café de Don Pedro.....	333
Tabla 67. Tabla de Formatos para el registro y monitoreo de indicadores.....	335
Tabla 68. Resumen de Costos de los Macro-Puntos de la Implementación del SGIA.	341
Tabla 69. Desglose de Costos por actividades de los Macro-Puntos de la Implementación del SGIA.	350
Tabla 70. Costeo por Procesos.....	356
Tabla 71. Costeo por Ordenes de Trabajo	357
Tabla 72. Costeo basado por actividades	358
Tabla 73. Costeo por Absorción	358
Tabla 74. Costeo Variable o Estándar	359
Tabla 75. Respaldo Legal del sistema de costos	362
Tabla 76. Desglose de actividades para el costeo.....	367
Tabla 77. Agrupación de actividades según criterio	368
Tabla 78. Costos Directos Diagnostico del Almacenamiento	369
Tabla 79. Costos de Realización del Producto	369
Tabla 80. Costos de Servicio de productos a la mesa	370
Tabla 81. Bases para la aplicación de los Costos Indirectos	370
Tabla 82. Costos directos de los servicios.....	371
Tabla 83. Costos indirectos por actividad	372
Tabla 84. Inflación para los próximos 5 años.....	374
Tabla 85. Costos de Implementación que se vuelven operativos	374
Tabla 86. Costos de implementación que se vuelven operativos por actividad del restaurantes .	374
Tabla 87. Consolidado de Costos Totales para los 5 años	376
Tabla 88. Elementos depreciables en cada Objeto de Costos	378
Tabla 89. Resumen de Depreciación de los elementos del Restaurante.....	379
Tabla 90. Costo de Renovación de utensilios	379
Tabla 91. Resumen de costos Totales.....	380
Tabla 92. Puntos de ahorro de Desperdicios	384
Tabla 93. Puntos de ahorro de Reclamos o quejas.....	386
Tabla 94. Puntos de ahorro de Posibles Multas.....	389
Tabla 95. Puntos de ahorro de Posibles Multas.....	390
Tabla 96. Resumen de Ahorros	391
Tabla 97. Estimación de Ventas	393
Tabla 98. Inversión para la implementación del SGIA	395
Tabla 99. Resumen de Beneficio/Costo	395
Tabla 100. Resumen de Beneficios/Costo Sin Implementación	395
Tabla 101. Resumen de Beneficios/Costo con Implementación	396

Tabla 102. Resumen de Beneficio Costo para los 5 años.....	397
Tabla 103. Evaluación social de beneficios Directos.....	401
Tabla 104. Evaluación social de beneficios Indirectos.....	402
Tabla 105. Descripción de Subsistemas.....	406
Tabla 106. Políticas y Estrategias.....	408
Tabla 107. Resumen de Inversión del SGIA.....	408

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de la Metodología General de la Investigación. Fuente: Propia.....	1
Figura 2. Enfoque por Procesos.....	8
Figura 3. Elementos de la Norma 22000:2005.....	17
Figura 4. Ventajas de la aplicación de la norma ISO 22000:2005.....	18
Figura 5. Familia de la norma ISO 22000.....	20
Figura 6. Alcance de la Norma ISO 22000:2005.....	20
Figura 7. Elementos que conforman la Norma ISO 22000:2005.....	22
Figura 8. Frecuencia de enfermedades por cada mil habitantes en países de bajos ingresos. Fuente: OMS 2008.....	42
Figura 9. Porcentaje de defunciones a causa de alimentos no inocuos en Países de Bajo, Mediano y Alto Ingreso. Fuente: OMS 2008.....	45
Figura 10. Datos del Programa de Protección al consumidor y Calidad.....	50
Figura 11. Análisis de Criticidad de los PCC por medio de Árbol de Decisiones.....	56
Figura 12. PIB por Rama de Actividad Económica.....	73
Figura 13. Porcentaje de empleo por rama Económica en El Salvador. Fuente: BCR 2011.....	76
Figura 14. Porcentaje de restaurantes según el número de empleados: Fuente: Propia.....	81
Figura 15. Porcentaje de PYMES por departamento en EL Salvador.....	82
Figura 16. Calculo de la Muestra.....	93
Figura 17. Distribución de PYMES.....	95
Figura 18. Ubicación de Restaurantes PYMES.....	97
Figura 19. Pirámide ISO 22000.....	101
Figura 20. Tabla de codificación de colores, para notas de auditoria.....	142
Figura 21. Brecha promedio de Restaurantes PYMES con ISO 22000.....	142
Figura 22. Nota Promedio de Restaurantes por Departamento.....	143
Figura 23. Brecha por Departamento con ISO 22000.....	144
Figura 24. Brecha del Café Don Pedro con ISO 22000.....	147
Figura 25. Diagrama Causa y Efecto de los problemas identificados.....	149
Figura 26. Diagrama Causa y Efecto de las posibles Soluciones.....	150
Figura 27. Mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad.....	151
Figura 28. Cadena de Suministros de un Restaurante según ISO 22000:2005.....	152

Figura 29. Cadena de suministros de un restaurante	152
Figura 30. Ejemplo de comunicación dentro de la Cadena Alimentaria. Fuente: Norma ISO 22000-2005	153
Figura 31. Diagrama del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para Restaurantes basado en ISO 22000:2005. Fuente: Propia	155
Figura 32. Diagrama de Metodología del Modelo de SGIA	163
Figura 33. Coherencia con los objetivos de Inocuidad. Fuente propia.....	167
Figura 34. Representación gráfica del Sistema HACCP	206
Figura 35. Ejemplo de un diagrama de flujo básico	211
Figura 36. Opción 1 de Límites Críticos.....	216
Figura 37. Opción 2 de Límites Críticos.....	217
Figura 38. Opción 3 de Límites Críticos.....	217
Figura 39. Diagrama de elementos básicos de los procesos	229
Figura 40. Diagrama de elementos básicos de los procesos	231
Figura 41. Diagrama de Procesos (Fuente Propia).....	234
Figura 42. Ejemplo de Diagrama de mapa de procesos de un restaurante.....	234
Figura 43. Diagrama de procesos de cadena de suministros un restaurante.....	235
Figura 44. Ejemplo documento de caracterización.	235
Figura 45. Simbología de Flujogramas. Fuente: ASME	236
Figura 46. Ejemplo de Flujograma. Fuente: Propia.....	236
Figura 47. Ejemplo de Diagrama de Flujo de Documentos (Aprobación y Control)	241
Figura 48. Figura. Analogía de Cumplimiento en el tiempo.....	248
Figura 49. Proyección de Brecha de Cumplimiento para la Implementación en 5 años	248
Figura 50. Esquema de la propuesta de formación del Comité de Inocuidad Alimentaria	250
Figura 51. Diagrama de Organigrama	260
Figura 52. Diagrama de Indicadores propuestos de Sistema de Gestión de Inocuidad	268
Figura 53. Desglose Analítico de Procesos.....	305
Figura 54. Nomenclatura utilizada para la identificación de los procesos.	306
Figura 55. Metodología PEPSU	310
Figura 56. PEPSU de Macro-proceso Planeación y Desarrollo.....	311
Figura 57. PEPSU de Macro-proceso Administración de Apoyo.....	312
Figura 58. PEPSU de Macro-proceso Elaboración de Alimentos	313
Figura 59. PEPSU de Proceso Planificación Táctica.....	315
Figura 60. PEPSU de Proceso Planificación Operativa.	315
Figura 61. PEPSU de Proceso Control de Documentos y Registros.	316
Figura 62. PEPSU de Proceso Análisis de Satisfacción del Cliente.	317
Figura 63. PEPSU de Proceso Análisis de Desempeño del SGIA.....	318
Figura 64. PEPSU de Proceso Evaluación y Reevaluación de Proveedores.....	319
Figura 65. PEPSU de Proceso Recurso Humano.....	320
Figura 66. PEPSU de Proceso Compras	321

Figura 67. PEPSU de Proceso Almacenamiento	322
Figura 68. PEPSU de Proceso Limpieza y Sanitización	323
Figura 69. PEPSU de Proceso Cumplimiento de las BPM.....	324
Figura 70. PEPSU de Proceso Cumplimiento de las BPM.....	325
Figura 71. PEPSU de Proceso Preparación de Alimentos.....	326
Figura 72. PEPSU de Proceso Cocción.....	326
Figura 73. Diagrama de Procesos Claves, Restaurante El Café de Don Pedro.....	327
Figura 74. Diagrama de Causa Efecto o Ishikawa	330
Figura 75. Diagrama causa Raíz o 5 Porque.	330
Figura 76. Ejemplo del desarrollo de un diagrama causa Raíz o 5 Porque	331
Figura 77. Posibles causas del ejemplo del desarrollo del diagrama causa Raíz o 5 Porque de la Figura anterior	331
Figura 78. Desglose económico de ingresos y egresos	336
Figura 79. Macro Puntos del SGIA basado en ISO22000	337
Figura 80. Diagramas de costos de los Macro-Puntos del SGIA	340
Figura 81. Grafico de Costos de los Macro-Puntos del SGIA	341
Figura 82. Metodología de sistema de costos	363
Figura 83. Identificación de Objetos de Costo	364
Figura 84. Identificación de Costos Indirectos.....	372
Figura 85. Grafica de Costos indirectos por actividad	373
Figura 86. Componentes que sufren Depreciación en el Restaurante	377
Figura 87. Distribución de costos por actividad al año	380
Figura 88. Desglose de Ahorros	381
Figura 89. Esquema de Ahorros de Propuesta.....	382
Figura 90. Desglose de Evaluación Beneficio/Costo	392

I. INTRODUCCIÓN

El propósito principal del presente Proyecto “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad (SGI) basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES en el rubro de Restaurantes de El Salvador”, es brindar una propuesta de Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad, el cual brinde las bases necesarias para conocer los aspectos que componen la norma antes mencionada, proporcionando una guía de aplicación para construir el sistema, así como una propuesta de aplicación en el establecimiento, que para el caso se realizó en el restaurante “El Café de Don Pedro”, a su vez para determinar la factibilidad del proyecto se realizan las evaluaciones que le son pertinentes por el tipo de proyecto que es, ya que esta propuesta va dirigida a los establecimientos que comercializan alimentos previamente preparados en toda la cadena alimentaria.

Se investigan datos sobre el rubro de restaurantes a nivel nacional y se definen los restaurantes objeto de estudio, los cuales son una muestra del sector y fue en dicha muestra donde se realizaron visitas técnicas, específicamente en restaurantes de los departamentos de Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y San Salvador, para determinar la brecha existente del cumplimiento de la norma con la realidad actual en dicho rubro. Para definir dicha brecha se recolectaron los datos de cumplimiento por medio del diseño de un formato de auditoría, donde se pueden evaluar todos los aspectos de la norma en base a criterios relacionados con su grado de cumplimiento. El proceso de auditoría consistió en entrevistas con los miembros del restaurante, evaluación de documentación e inspección visual del mismo, todo ello para determinar por cada restaurante seleccionado de la muestra, el grado de cumplimiento que cada uno tiene. Con toda esta información se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual del rubro, determinando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del mismo, con las que se facilitó identificar los aspectos a contemplar en la conceptualización del diseño, para que el sector restaurantero pueda entregar productos inocuos al consumidor, de manera que garantice productos seguros y de calidad para ser competitivos en el mercado.

Los resultados del diagnóstico indican que era necesario, diseñar una propuesta de Sistema de Gestión de Inocuidad integral, ya que si bien algunos restaurantes de la muestra poseían un programa de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), otros no lo tenían, o teniendo programa de BPM no tenía definido los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES), que son pre - requisitos de los anteriores.

El Diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005, se divide en dos partes:

1. Guía de Aplicación: En este apartado se desarrollan todos los aspectos de la norma con el fin de dar el soporte a cualquier restaurante PYMES del país, con la información necesaria

para la comprensión de los aspectos de la norma y que de esta manera pueda tener las bases suficientes para realizar una futura implementación de dicho Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad en su establecimiento.

2. Aplicación del Sistema: Este punto es trabajado directamente con el restaurante “El Café de Don Pedro”, donde a partir del diagnóstico se determinan los aspectos que es necesario que se mejoren, para que puedan reducir la brecha de cumplimiento con la norma antes mencionada y a partir de la guía de aplicación se realiza un diseño de solución para que dicho restaurante pueda mejorar las debilidades identificadas, como por ejemplo, con la propuesta de formatos, manuales y procedimientos, ya que el diseño abarca la gestión de inocuidad desde que los insumos y Materias primas llegan al restaurante, hasta que se convierten en los alimentos elaborados que se ofrecen a los clientes y/o consumidores.

La factibilidad del proyecto, se determina a partir de las evaluaciones del mismo, para ello fue necesario determinar los costos e ingresos, pues dichos elementos se utilizarán para realizar la evaluación económica, evaluación de beneficio-costos, para lograr determinar la factibilidad económica de la propuesta de solución que se le plantea al sector restaurantero, además se hace una valoración social, para identificar los beneficios directos e indirectos de implementar dicho modelo y a su vez se detalla el plan de administración e implementación del proyecto, para tener una guía de las etapas en que se deberá de ir ejecutando.

Es importante tener claro, que este estudio podría ser aplicable a todos aquellos establecimientos que comercialicen con alimentos, ya que la inocuidad es un atributo de un alimento que no es negociable, este esfuerzo puede dar pautas para aplicar algunas de las mejoras propuestas a pequeños establecimientos del sector, para motivar su crecimiento a través de prácticas inocuas, que pueden significar una ventaja competitiva dentro del mercado, donde pueden mejorar su posicionamiento.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, basado en la Norma ISO 22000:2005 que sea flexible y adaptable en los Restaurantes PYMES de El Salvador, el cual mediante su correcta implementación, permitirá que estos puedan mejorar las prácticas de inocuidad en los procesos y procedimientos que se ejecutan a lo largo de la cadena de suministros de los mismos, con lo que podrán obtener mayor competitividad, beneficios en el aspecto económico y social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer un Marco Conceptual y Normativo que facilite el entendimiento de los términos de inocuidad alimentaria y del Sistema de Gestión de Inocuidad.
- ✓ Describir la Metodología de la Investigación que se aplicará para la ejecución de esta etapa del estudio; detallando el propósito, objetivos, fuentes, medios y tipos de investigación para recopilar la información necesaria, para analizarla y contextualizar la situación actual de los restaurantes y establecer la brecha existente con la inocuidad alimentaria definida en la ISO 22000.
- ✓ Determinar la metodología para recolectar la información primaria, utilizando los medios de recolección más adecuados (entrevistas con personas involucradas y visitas técnicas a los restaurantes PYMES de El Salvador) por medio de un instrumento de investigación, diseñado específicamente para auditar a los restaurantes en el tema de inocuidad alimentaria.
- ✓ Analizar los resultados de la información primaria, mostrando de forma cuantitativa y cualitativa los hallazgos identificados en las visitas a los restaurantes.
- ✓ Determinar las Fortalezas y Oportunidades de mejora en el sector restauranero para reducir la brecha existente con la inocuidad alimentaria basada en ISO 22000.
- ✓ Detallar los requerimientos del Sistema de Gestión de Inocuidad, a fin de obtener una mejor visión de todos los elementos necesarios para realizar una conceptualización del diseño del mismo, a partir del conocimiento teórico y los aspectos identificados en las auditorías realizadas en las visitas a los restaurantes.

- ✓ Determinar las Fortalezas y Oportunidades de mejora en el sector restauranero para reducir la brecha existente con la inocuidad alimentaria basada en ISO 22000.
- ✓ Diseñar una Guía para la Aplicación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), en la que todos los restaurantes PYMES de nuestro país pueden apoyarse para aplicar dicho SGIA basado en la norma ISO 22000 en sus establecimientos.
- ✓ Diseñar una todos los Formatos, Procedimientos y Manuales necesarios para el Modelo del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000.
- ✓ Establecer los requisitos mínimos para los restaurantes PYMES para que puedan aplicar el Modelo del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000 diseñado.
- ✓ Aplicar el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria al restaurante “El Café de Don Pedro”, proporcionando todos los elementos necesarios para su posterior implementación, cumpliendo de esta manera los aspectos de la norma y de esta manera garantizar la inocuidad en todos sus productos
- ✓ Determinar las inversiones necesarias para implementación del “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES en el Rubro de Restaurantes de El Salvador, con el fin de obtener el total de las inversiones en activo fijo que se harán.
- ✓ Identificar los ahorros o beneficios directos e indirectos que se obtendrán al realizar la implementación del “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES en el Rubro de Restaurantes de El Salvador” en el Restaurante “El Café de Don Pedro”
- ✓ Evaluar económicamente el diseño del “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES en el Rubro de Restaurantes de El Salvador”, para determinar la factibilidad de la implementación.
- ✓ Realizar la Valoración Social del “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES en el Rubro de Restaurantes de El Salvador”, con el propósito de determinar la viabilidad y los beneficios directos e indirectos de su implementación.
- ✓ Estimar los costos e ingresos esperados al implementar el diseño propuesto del “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES

en el Rubro de Restaurantes de El Salvador” a fin de determinar el recurso financiero requerido para su puesta en marcha.

- ✓ Establecer la Programación de la implementación del Proyecto por medio del desglose analítico, políticas, estrategias y los paquetes de actividades que lo componen.
- ✓ Detallar el tipo de Organización necesaria para administrar el Proyecto, así como las responsabilidades y funciones (por medio de un manual) de los integrantes.

III. ALCANCES Y LIMITACIONES

ALCANCES

- Aportar al sector restaurantero con una propuesta de Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para los restaurantes PYMES de El Salvador, proporcionando una Guía de Aplicación de los aspectos de la norma en sus respectivos establecimientos.
- Aplicar todos los aspectos de la norma ISO 22000 definidos en la Guía de Aplicación, en el restaurante tipo para validar la propuesta y de esta manera dicho restaurante podrá planear un Sistema de Gestión de Inocuidad a fin de proveer productos inocuos para el consumo, demostrando el cumplimiento de los requisitos legales, a fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes.
- Definir una propuesta de administración del proyecto de Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000, para que el restaurante tipo pueda implementarlo y que a su vez servirá de guía para cualquier otro restaurante PYMES que planifique la implementación de dicho Modelo.

LIMITACIONES

- Nivel de Apertura del Restaurante “El Café de Don Pedro”, seleccionado como restaurante tipo, para la aplicación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad, por temas de confidencialidad en sus operaciones.
- Los recursos utilizados en la realización de las visitas a los Restaurantes PYMES de los departamentos antes mencionados y que fueron objeto de estudio, fueron por cuenta de los integrantes del grupo de tesis.

IV. METODOLOGÍA GENERAL DE LA INVESTIGACION

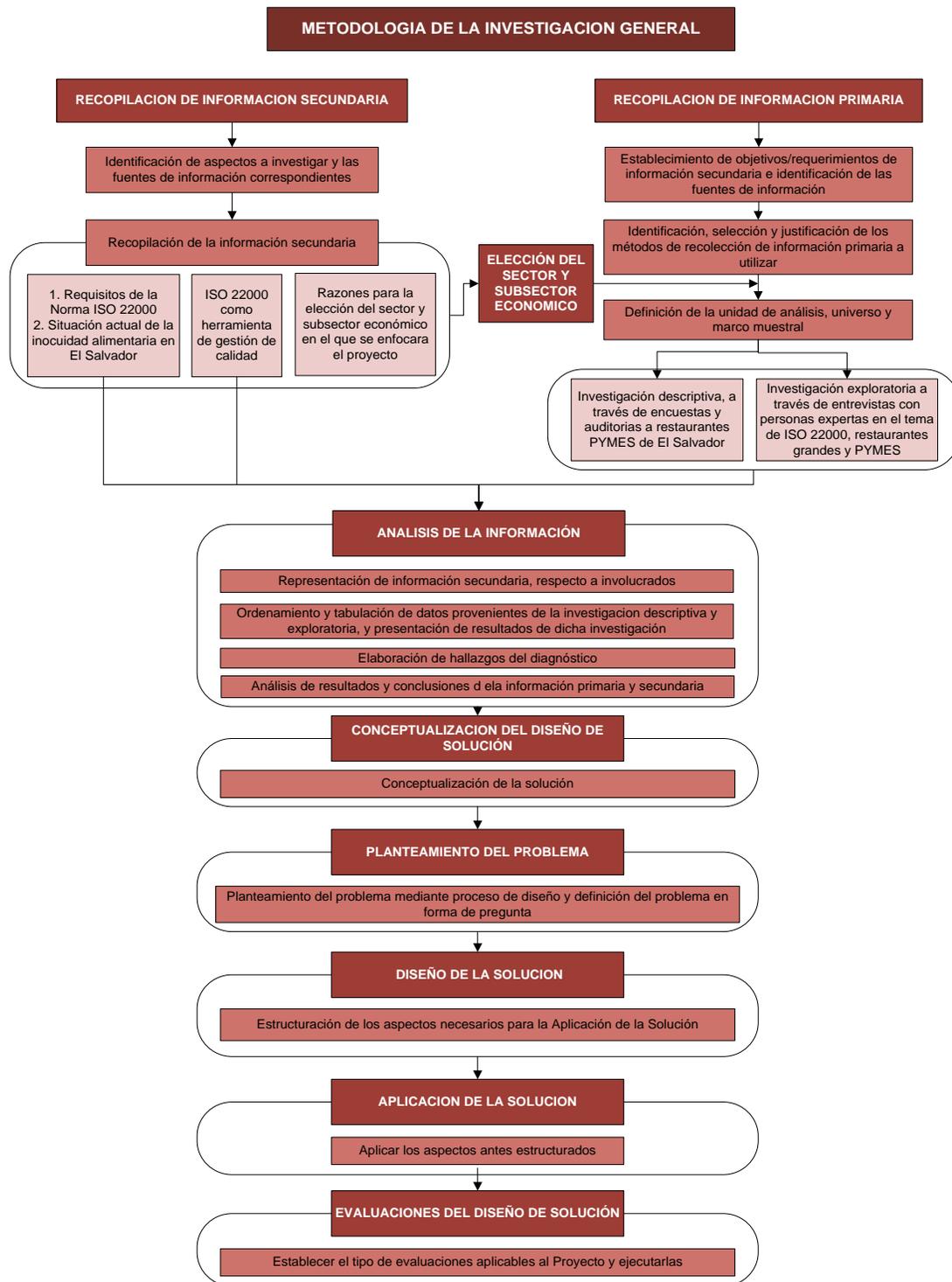


Figura 1. Diagrama de la Metodología General de la Investigación. Fuente: Propia

V. MARCO TEÓRICO

5.1. TEORÍA DE SISTEMAS Y CONCEPTUALIZACIÓN

Antes de entrar de lleno en el Modelo de Sistema de Inocuidad para restaurantes PYMES de El Salvador, es necesaria una breve introducción de cada uno de los elementos que componen al mismo, por lo que para dar inicio con estos elementos se considera básico explicar e introducir el concepto y los temas relacionados con los sistemas en general, sistemas de gestión, generalidades de la ISO 22000:2005 y específicamente de los sistemas de gestión de inocuidad.

Un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, cuya interacción engendra nuevas cualidades que no poseen los elementos integrantes por separado; todo sistema está compuesto por varios subsistemas, los cuales tienen las mismas características que un sistema.

Existen diferentes características que identifican a los sistemas, los cuales pueden ser clasificados de acuerdo a estas, entre algunas se encuentran:

De acuerdo a la interacción de estos con el medio en el que se encuentran, se pueden clasificar en:

- a) **Sistemas abiertos:** Son aquellos que no solo poseen interacción entre él y el medio, sino también que este intercambio es un factor esencial que contribuye a la continuidad del funcionamiento de este, su capacidad productiva, o su viabilidad, y su capacidad de transformarse.
- b) **Sistemas Cerrados:** son sistemas en los que hay un intercambio relativamente pequeño de materia o energía en relación con el medio ambiente.

De acuerdo al grado de formalización que los sistemas presenten estos también se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) **Sistemas formales:** Son aquellos que evolucionan de acuerdo a un plan; su tamaño es definido, el número de variables que los definen es conocido y logran lo previsto.
- b) **Sistemas informales:** las características de estos sistemas son; evolucionan casualmente, su tamaño no es definido, y sus resultados no están orientados a los objetivos

Existen muchas otras variables utilizadas para la clasificación de los sistemas, sin embargo nos limitaremos a la mención de estas clasificaciones pues son las que más vale la pena mencionar en relación al desarrollo del proyecto que se despliega.

5.1.1. Características de los sistemas

A continuación se detalla una serie de características que definen los sistemas:

- a) Todo sistema contiene otros subsistemas y a la vez están contenidos dentro de otros sistemas de carácter superior conocidos como supra-sistemas.
- b) Todos los componentes de los sistemas así como sus interacciones, actúan y operan orientados en función de los objetivos del sistema.
- c) La alternativa o variación de una de las partes incide en los demás y en el conjunto.

5.1.2. Elementos de un sistema

Todo sistema puede ser descrito por sus partes principales las cuales son:

- a) **Entradas:** las entradas se definen como el componente impulsor o iniciador con el cual funciona el sistema.
- b) **Proceso:** es la actividad que posibilita la transformación del insumo en un producto útil y adecuado para el cumplimiento de los objetivos del sistema.
- c) **Salida o producto:** es el resultado del proceso que se espera supla una necesidad específica.
- d) **Retroalimentación:** se define como una función del sistema que compara el producto con un criterio y devuelve cierta información que contribuye a la mejora del proceso a través de la generación de nuevos insumos.
- e) **Ambiente:** el medio ambiente está formado por todas las variables externas al sistema que lo afectan de una marea directa o indirecta y que tiene un impacto en los resultados que este obtiene.

5.2. SISTEMA DE GESTIÓN

Gestión

la definición de gestión indica que se trata de, la realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la empresa o negocio como recursos activos para el logro de los objetivos o metas trazadas.

Sistema de Gestión

Es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrentemente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora.

Las cuatro etapas del sistema de gestión son:

1. **Etapa de Ideación**
2. **Etapa de Planeación**
3. **Etapa de Implementación**
4. **Etapa de Control**



Etapa de Ideación:

El objetivo de esta etapa es trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto. Existen varias metodologías para lograr refinar la idea. Sin embargo, se recomienda una muy práctica:

Lluvia de ideas o Brainstorming:

Primero se debe generar el máximo de ideas para obtener una amplia gama de posibilidades en dónde atacar. El proceso consiste en que un grupo o una persona, durante un tiempo prudente (de 10-30 minutos), se enfoca en generar o “lanzar” ideas sin restricciones, pero que tengan cercanía con el tema que se está tratando.

Una vez que se tenga un listado adecuado, se procede a analizar las ideas y a pulir su cercanía con lo que realmente se quiere. La idea central de este proceso es que aquí se debe definir claramente el objetivo perseguido, es decir el “Qué se quiere lograr?”. Una vez definido, se procede al “Cómo lograrlo?” y se pasa a la siguiente etapa.

Etapa de Planeación (Planificación):

Dentro del proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción directiva, ya que supone el establecimiento de sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos. En esta etapa, se definen las estrategias que se utilizarán, la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, el tipo de tecnología que se necesita, el tipo de recursos que se utilizan y la clase de controles que se aplican en todo el proceso.

Si bien es cierto que el proceso de planificación depende de las características particulares de cada organización, pero dentro de cualquier proceso formal de planificación, existen tres perspectivas básicas comunes: **la estrategia corporativa, de negocios y funcional.**

Proceso Formal de Planificación:

El proceso de planificación contiene un número determinado de etapas que hacen de ella una actividad dinámica, flexible y continua. En general, estas etapas consideran, para cada una de las perspectivas mencionadas, el examen del medio externo (identificación de oportunidades y amenazas), la evaluación interna (determinación de fortalezas y debilidades), y concluye con la definición de una postura competitiva sugerida (objetivos y metas).

A nivel de negocios y funcional, los resultados se enmarcan en propuestas de programas estratégicos de acción y programación de presupuestos. Estas propuestas son, finalmente, evaluadas y consolidadas a nivel corporativo.

Etapas de Implementación (Gestión):

En su significado más general, se entiende por gestión, la acción y efecto de administrar. Pero, en un contexto empresarial, esto se refiere a la dirección que toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos trazados. Es importante destacar que las decisiones y acciones que se toman para llevar adelante un propósito, se sustentan en los mecanismos o instrumentos administrativos (estrategias, tácticas, procedimientos, presupuestos, etc.), que están sistémicamente relacionados y que se obtienen del proceso de planificación.

Etapas de Control:

El control es una función administrativa, esencialmente reguladora, que permite verificar (o también constatar, palpar, medir o evaluar), si el elemento seleccionado (es decir, la actividad, proceso, unidad, sistema, etc.), está cumpliendo sus objetivos o alcanzando los resultados que se esperan. Es importante destacar que la finalidad del control es la detección de errores, fallas o diferencias, en relación a un planteamiento inicial, para su corrección y/o prevención. Por tanto, el control debe estar relacionado con los objetivos inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas.

Las etapas básicas del control

- a. Establecimiento de los estándares para la medición:*** Un estándar es una norma o criterio que sirve como base para la evaluación o comparación. Los estándares, deben ser medidas específicas de actuación con base en los objetivos. Son los límites en los cuales se debe encuadrar la organización. Se pueden definir, entre otros, estándares de cantidad, calidad, tiempo y costos.
- b. Medición del desempeño:*** Tiene como fin obtener resultados del desempeño para su posterior comparación con los estándares definidos. Luego, es posible detectar si hay desvíos o variaciones en relación a lo esperado.

- c. Detección de las desviaciones en relación al estándar establecido:** Conocer las desviaciones de los resultados es la base para conocer las causas de éstas. Todas las variaciones que se presenten, en relación con los planes, deben ser analizadas detalladamente para conocer las causas que las originaron. Analizar las razones que dieron origen a las variaciones permite eficiencia y efectividad en la búsqueda y aplicación de soluciones.
- d. Determinación de acciones correctivas y preventivas** Se determinan las acciones correctivas para corregir las causas de las desviaciones y orientar los resultados al estándar definido. Esto puede significar cambios en una o varias actividades, sin embargo, cabe señalar que podría ser necesario que la corrección se realice en los estándares originales, en lugar de las actividades. En términos preventivos, es importante considerar que lo más significativo es encontrar maneras constructivas que permitan que los resultados finales cumplan con los parámetros definidos (anticiparse), y no tan sólo en identificar y corregir los errores pasados.

5.3. SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD

La inocuidad de los alimentos solo se logra cuando la organización ha establecido una metodología adecuada para identificar, controlar y mantener los peligros asociados con la producción de los alimentos dentro de los niveles aceptables.

Al integrar el concepto de inocuidad con el de sistema de gestión, podríamos decir que el **sistema de gestión de la inocuidad** es el conjunto de elementos mutuamente relacionados, orientados por una política y objetivos, que interactúan para dirigir y controlar a la organización en lo referente a la producción de alimentos que no afecten la salud del consumidor al ser preparados y/o consumidos dentro de su uso previsto.

El **Sistema de Gestión de Inocuidad (SGI)** se fundamenta en el **enfoque por procesos** y debe reunir ciertos elementos que le permiten a la organización demostrar su capacidad para suministrar productos inocuos. Estos elementos son:

Desde la planificación: definición de la política y objetivos de inocuidad, determinación de los requisitos del producto, identificación y establecimiento de los procesos, determinación de los requisitos legales, determinación y establecimiento de la autoridad y responsabilidad, determinación de los métodos de comunicación, determinación de recursos, establecimiento del sistema documental y su control. **Desde el aseguramiento:** Diseño sanitario, establecimiento de programas prerrequisito, establecimiento del plan HACCP. **Desde el mejoramiento continuo:** Validación, verificación y revisión del sistema.

5.3.1. EJEMPLO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD

Basado en el enfoque por procesos para el Sistema de Gestión de Inocuidad, se pueden identificar los procesos claves en la cadena de suministro de los restaurantes, dentro de los cuales se deberán establecer indicadores. En la siguiente tabla hay un ejemplo de los posibles indicadores identificables en dicha cadena de suministro:

PROCESO	INDICADOR	FORMULA
Selección de proveedores	Evaluación de proveedores	$(\text{Puntaje del proveedor} / \text{máximo puntaje posible}) * 100$
Compra de MP e Insumos	Control de Costos de compra	$(\text{Costo real de MP e insumos} - \text{Costo presupuestado} / \text{Costo presupuestado}) * 100$
Recepción de MP e Insumos	Control de Calidad en la recepción	$(\text{MP e insumos conformes} / \text{total de MP e insumos recibidos}) * 100$
	Control de Plazo de entrega	$(\text{Plazo real de entrega} - \text{Plazo programado} / \text{plazo programado}) * 100$
Elaboración del Producto	Control de Producción	$(\text{Producción realizada} / \text{Producción programada}) * 100$
	Control de Plazo de producción	$(\text{Plazo real de producción} - \text{Plazo programado} / \text{plazo programado}) * 100$
	Control de Costos de producción	$(\text{Costo real de producción} - \text{costo presupuestado} / \text{costo presupuestado}) * 100$
	Control de Calidad de PT	$(\text{Productos terminados conformes} / \text{total de productos terminados}) * 100$
	Control de MP e Insumos	$(\text{Mp e insumos utilizados} - \text{Mp e insumos programados} / \text{Mp e insumos programados}) * 100$
	Evaluación del personal	$(\text{Puntaje del trabajador} / \text{Máximo Puntaje posible}) * 100$
	Control de No conformidades	$(\text{Total de No conformidades} / \text{Total de acciones Correctivas}) * 100$
Servicio de los productos	Pedidos atendidos	$(\text{Pedidos atendidos} / \text{Total de Pedidos Recibidos}) * 100$
	Satisfacción de cliente	$(\text{Reclamos justificados} / \text{total de reclamos recibidos}) * 100$

Tabla 1. Ejemplo de Indicadores del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria para restaurantes. Fuente: Propia

5.4. ENFOQUE POR PROCESOS Y LA CADENA ALIMENTARIA

Uno de los elementos más importantes al momento de configurar un Sistema de Gestión de Inocuidad es la determinación y el establecimiento de los procesos, los cuales deben asegurar que se cubren todos los elementos de la cadena alimentaria que afectan el logro de los resultados. La cadena alimentaria contempla las partes involucradas en la obtención de alimentos para el consumo humano, desde los productores de cultivos hasta el consumidor final, para los efectos del Sistema de Gestión de Inocuidad, es necesario que las organizaciones establezcan todas las partes involucradas en sus procesos, no solo vistas al interior sino al exterior de la misma. Los proveedores de materia prima, de empaque, insumos y servicios se constituyen como actores principales y debe fomentarse la adopción de sistemas de gestión que aseguren que los productos o servicios no afectan la inocuidad de los alimentos producidos.

5.4.1. ENFOQUE POR PROCESOS

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, siendo precisamente este enfoque responsable de localizar y agrupar los esfuerzos en la mejora de un conjunto integrado de unidades, cargos, áreas y funciones de una manera sistémica y no de manera individual, como se ha venido haciendo tradicionalmente y cuyas diferencias se presentan de manera gráfica en la siguiente figura:

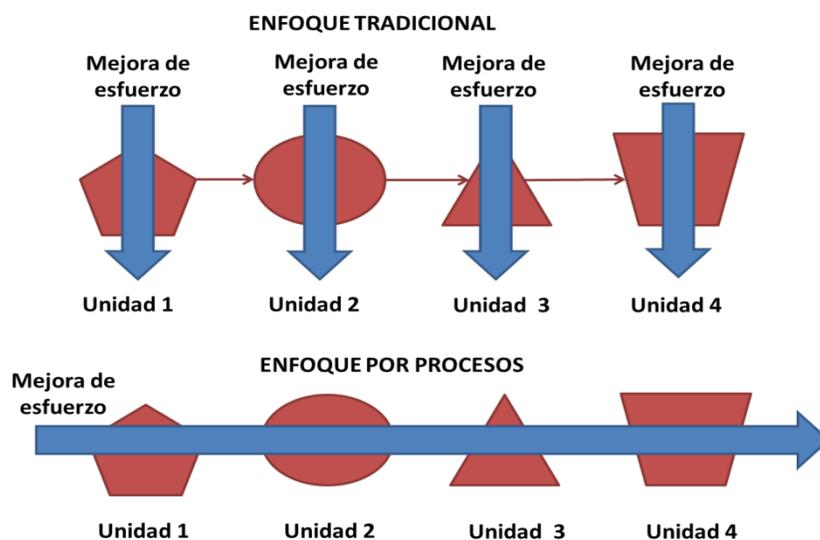


Figura 2. Enfoque por Procesos. Fuente: Propia

Una manera de lograr el enfoque por Procesos puede ser a través de los pasos siguientes:

1. Identificar los productos y servicios que se ofrecen y definir el objetivo o misión de cada uno: Considerar 3 elementos importantes: “Qué hacemos”, “cómo lo hacemos” y “para quien lo hacemos”.

2. Identificar clientes y necesidades: Las organizaciones dependen de los clientes, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras y esforzarse por cumplir las expectativas de los mismos.

3. Identificar los procesos y clasificarlos. Una clasificación muy extendida es:

- ✓ **Procesos Operativos:** Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Son procesos operativos típicos los de venta, producción y servicio post-venta.
- ✓ **Procesos de Soporte:** Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin. Como ejemplos están el proceso de formación del personal, o el mantenimiento especializado de equipos de producción.
- ✓ **Procesos Estratégicos:** Son los que proporcionan directrices a los demás procesos, es decir, indican cómo se deben realizar para que se orienten a la misión y la visión de la empresa.

4. Establecer el seguimiento y la mejora continua a los procesos: Es necesario dejar establecido, con claridad, la frecuencia y medición de los procesos identificándolos, dejando las trazas y registros que evidencien su revisión, así como los planes de mejora establecidos para cada uno. Por supuesto que no es ésta la única manera de establecer los procesos en una organización, existen muchas metodologías que pueden llevar al mismo objetivo, sin embargo, casi todas estas herramientas tienen como factor común el cliente y la satisfacción de sus necesidades, de ahí la importancia de la Mercadotecnia vista como un proceso clave.

5.5. CALIDAD VS INOCUIDAD.

Las definiciones de dichas palabras según la Real Academia Española, son las siguientes:

Calidad es “Conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Inocuidad es “No hace daño”

En otras definiciones se pueden encontrar diferentes conceptos entre ellos:

La calidad de un alimento es la aptitud que presenta el mismo para su ingestión teniendo en cuenta su valor nutritivo, su textura, color, aroma, gusto, composición, tipo de envase, debiendo ser apto microbiológicamente y ausente de sustancias indeseables, ya sea presentes accidentalmente o agregadas deliberadamente

La inocuidad de un alimento es un conjunto de condiciones que posee un alimento, producto alimentario o proceso, que garantiza la ausencia de factores capaces de producir efectos perjudiciales a la salud o integridad del consumidor.

Tomando en cuenta la definición anterior otorgada por la Norma ISO 22000:2005 basada en el Codex Alimentarius se pueden realizar los siguientes comparativos:

CALIDAD	INOCUIDAD
La Calidad se mide considerando el Servicio, Ambiente y el Sabor de los platillos.	La Inocuidad se mide considerando las Prácticas y Procesos.
Alimentos ricos son Calidad	Alimentos seguros son Inocuidad.
La Calidad de un alimento depende de su sazón y presentación.	Un alimento Inocuo no tiene gérmenes que enfermen, químicos que intoxiquen, ni nada que cause daño o enfermedad al consumidor.
La Calidad se mide de la puerta de la cocina para afuera	la Inocuidad de la puerta de la cocina para adentro.
La Calidad se percibe con los sentidos	La Inocuidad se percibe con instrumentos
La Calidad se alcanza con talento	La Inocuidad se percibe con técnica
La Calidad es subjetiva y negociable	La Inocuidad es objetiva y absoluta

Tabla 2. Diferencias entre Calidad e Inocuidad. Fuente: Propia

Tanto la Inocuidad como la calidad son términos completamente diferentes porque las formas de medirlas son contextualmente opuestas

5.6. DEFINICIONES ASOCIADAS A LA NORMA ISO 22000:2005

- **Inocuidad**

Según la norma ISO 22000:2005 que hace referencia al Codex Alimentarius, Inocuidad se puede definir, de la siguiente forma:

Inocuidad: Es el Concepto que implica que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consumen de acuerdo con el uso previsto.

Cabe destacar que la inocuidad de los alimentos es relativa a la ocurrencia de **peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos** y no incluye otros aspectos relativos a la salud humana, por ejemplo, la desnutrición.

- **Peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos**

Agente biológico, químico o físico presente en un alimento, o la condición en que éste se halla, que puede ocasionar un efecto adverso para la salud. El término “**peligro**” no se debe confundir con el término “**riesgo**” el cual, en el contexto de la inocuidad de los alimentos, significa una función de la probabilidad de que se produzca un efecto adverso para la salud (por ejemplo enfermar) y la gravedad de ese efecto (muerte, hospitalización, baja laboral, etc.) cuando estamos expuestos a un peligro especificado. En la Guía ISO/IEC 51 “**riesgo**” está definido como la combinación de la probabilidad de ocurrencia de un daño y de la severidad de ese daño.

En lo que concierne a los **alimentos para animales y sus ingredientes**, los peligros pertinentes relacionados con la inocuidad de los alimentos son aquellos que pueden presentarse en estos, y que posteriormente pueden ser transferidos a los alimentos a través de su consumo por los animales, y por lo tanto pueden tener el potencial para causar un efecto adverso para la salud humana. En lo que concierne a otras operaciones aparte de las que implican una **manipulación directa de los alimentos para animales y alimentos para consumo humano** (por ejemplo productores de materiales de embalaje, agentes de limpieza, etc.), los peligros pertinentes relacionados con la inocuidad de los alimentos son aquellos que pueden transferirse directa o indirectamente a los alimentos debido al uso previsto de los productos y/o servicios proporcionados, y por lo tanto pueden tener el potencial para causar un efecto adverso para la salud humana.

- **Política de la inocuidad de los alimentos**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la **inocuidad de los alimentos** tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

- **Producto terminado**

Producto que no será objeto de ningún tratamiento o transformación posterior por parte de la organización. Un producto que será sometido a tratamiento o transformación posterior por otra organización es un producto final en el contexto de la primera organización y una materia prima o un ingrediente en el contexto de la segunda organización

- **Diagrama de flujo**

Presentación esquemática y sistemática de la secuencia de etapas y de su interacción

- **Medida de control**

Acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un **peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos** o para reducirlo a un nivel aceptable. Debido a objetos de estudio estos últimos dos casos de producción no serán tomados en cuenta por la naturaleza del negocio.

- **Programa de prerrequisito (PPR)**

Condiciones y actividades básicas que son necesarias para mantener a lo largo de toda la cadena alimentaria un ambiente higiénico apropiado para la producción, manipulación y provisión de productos finales inocuos y alimentos inocuos para el consumo humano.

Los PPR necesarios dependen del segmento de la cadena alimentaria en el que opera la organización y del tipo de organización. Son ejemplos de términos equivalentes: Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), Buenas Prácticas Veterinarias (BPV), Buenas Prácticas de Fabricación/Manufactura (BPF, BPM), Buenas Prácticas de Higiene (BPH), Buenas Prácticas de Producción (BPP), Buenas Prácticas de Distribución ((BPD), y Buenas Prácticas de Comercialización (BPC).

- **Programa de prerrequisitos de operación**

Todos aquellos peligros identificados que tras la evaluación de riesgo no resulten ser PCC, pero deben de ser controlados por una medida de control concreta.

Los PPO identificado por el análisis de peligros como esencial para controlar la probabilidad de introducir peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos y/o la contaminación o proliferación de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos en los productos o en el ambiente de producción.

- **Punto crítico de control (PCC)**

Etapa en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable. El PCC es definido en el HACCP.

- **Límite crítico**

Criterio que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad. Los límites críticos se establecen para determinar si un PCC sigue bajo control. Si se excede o infringe un límite crítico, a los productos afectados se los considera potencialmente no inocuos.

- **Seguimiento**

Llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones para evaluar si las medidas de control están funcionando según lo previsto.

- **Corrección**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Para el propósito de la Norma Internacional ISO22000:2005, una corrección se refiere a la manipulación de productos potencialmente no inocuos, y por lo tanto puede efectuarse conjuntamente con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, reprocesado, procesado posterior, y/o eliminación de las consecuencias adversas de la no conformidad (por ejemplo la disposición para otro uso o un etiquetado específico).

- **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva incluye el análisis de las causas y se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

- **Validación**

Obtención de evidencia de que las medidas de control gestionadas por el plan HACCP y por los PPR operativos son capaces de ser eficaces

- **Verificación**

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

- **Tipos, Fuentes Y Mecanismos De Contaminación En Alimentos**

La manipulación de los alimentos, es una actividad muy delicada, pues contempla tener una manipulación directa con los alimentos que tanto seres humanos como animales ingerirán y dentro de dicha manipulación existen ciertos tipos de contaminación que están presentes y que en cualquier momento por una mala manipulación se pudieran dar, por lo cual es de vital importancia conocerlos, para saber identificar la manera óptima para realizar la manipulación y evitar que se den dichos tipos de contaminación, los cuales son:

- **Tipos De Contaminación**

- ✓ **Contaminación Física:**

Estas tienen como común denominador el agregado de elementos extraños al alimento en cualquiera de sus etapas y que se mezclan con este, (trozos de vidrio, pedazos de metal, astillas de madera, piezas plásticas, etc.).

La contaminación física, puede ser clasificada en 2:

- **Nociva:** Que puede ocasionar o representa un peligro para la integridad del consumidor (tornillos, vidrio, etc.)
- **Emotiva:** Provoca una reacción en el consumidor (pelos, insectos, etc.)

- ✓ **Contaminación Química:**

Se produce por infiltración en los alimentos de plaguicidas, fertilizantes u otras sustancias similares. Las causas de la contaminación de alimentos, pueden ser la siguiente: carencia o inadecuado sistema de control higiénico sanitario, a lo largo de su proceso de producción, distribución y consumo. Para esta contaminación se ejemplifica que puede ser provocada por aceites, grasas, sustancias de limpieza, etc.

- ✓ **Contaminación Biológica:**

Los microorganismos son capaces de producir alteración o contaminación en un alimento, las alteraciones pueden ser deseadas o indeseadas, pero en general somos capaces de identificarlas por el color u olor del alimento. Las contaminaciones, en general no se detectan. Estas se producen por una gran cantidad de microorganismos o bien por sus productos metabólicos presentes. Al estar en manipulación directa de los alimentos, las manos son la principal fuente de contaminación; así como también el cuerpo humano, pues la ropa, el cabello, la boca, etc. puede contaminar los alimentos al estar tan cerca y en contacto directo con los mismos, razón por la cual es de vital importancia la limpieza y sanitización de las manos, así como también el uso del **EPP (Equipo de Protección Personal)** necesario y de utilizar ropa limpia.

▪ **Fuentes De Contaminación:**

✓ **Aire:**

Los organismos llegan de forma accidental a los alimentos. Las corrientes de aire pueden contaminar. Además por medio del aire se transportan los insectos voladores, por eso es importante mantener las puertas cerradas.



✓ **Suelo:**

En el suelo habita la mayor variedad de microorganismos, principalmente esporas y otros.



✓ **Animales:**

En los animales existe flora microbiana tanto como en la piel, y en el aparato gastrointestinal. Si se utiliza algún animal para obtener alimento, es necesario que se haga la correcta limpieza, para evitar que esos microbios no afecten al ser humano.

▪ **Mecanismos De Contaminación:**

✓ **Contaminación de origen:**

Es aquella contaminación que ya viene implícita en el alimento, desde su origen.

✓ **Contaminación Cruzada:**

Se entiende por contaminación cruzada, al proceso por el cual las bacterias de un área, son trasladadas, generalmente por un manipulador alimentario a otra área antes limpia, de manera que infecta alimentos o superficies. Dicha contaminación puede ser directa o indirecta. Esta es la contaminación que se puede producir más fácilmente, ya que depende mucho de la estandarización de los procedimientos tanto operativos, como de limpieza. Además en éste tipo de



contaminación se incluyen la manipulación de materias primas alérgicas (provocan una reacción inmunológica a una proteína alimentaria, que es un componente normal de alguna proteína) existe la posibilidad de que se crucen, materias primas comunes, con materias primas alérgicas.

Es materia prima alérgenos, cualquiera que contenga cualquiera de las siguientes proteínas:

- **Trigo – harina y sus derivados**
- **Crustáceos y sus productos / Moluscos**
- **Huevos y sus productos**
- **Pescado y sus productos**
- **Maní y sus productos**
- **Soya y sus productos**
- **Leche y sus productos**
- **Castaña, almendra, castaña de caja, castaña de Brasil, pistacho, avellanas, pecanas, nueces y sus productos.**
- **Semillas de ajonjolí**
- **Apio**

✓ **Humano:**

Se refiere a la(s) persona(s) que manipulan los alimentos y que puede contaminarlos. Este caso, se puede ejemplificar cuando la misma persona que prepara los alimentos, cobra el dinero y no realiza el correcto procedimiento de limpieza y sanitización de las manos

5.7. GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 22000

5.7.1. ANTECEDENTES DE LA NORMA ISO 22000

La norma ISO 22000:2005 nace debido al incremento significativo de las enfermedades causadas por comida infectada, tanto en países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo.

La norma ISO 22000:2005, aprobada por consenso internacional, armoniza los requisitos para gestionar sistemáticamente la inocuidad en la cadena de los alimentos y ofrece una solución única para las buenas prácticas a nivel mundial.

La Norma **ISO 22000 - Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria**, ha sido emitida en Septiembre de 2005, y establece requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.

Se trata de un estándar internacional **certificable**, de carácter **voluntario**, que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria, mediante la incorporación de todos los elementos de las **Buenas Prácticas de Fabricación (GMP)** y el **Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC)**, junto a un sistema de gestión adecuado, que



permita a la organización demostrar que los productos que suministra cumplen con los requisitos de sus clientes, así como los requisitos reglamentarios que les son de aplicación en materia de seguridad alimentaria.

Podemos decir que en la realización del producto, la norma está compuesta por los siguientes elementos:

Elementos de la realización del producto en la Norma 22000:2005

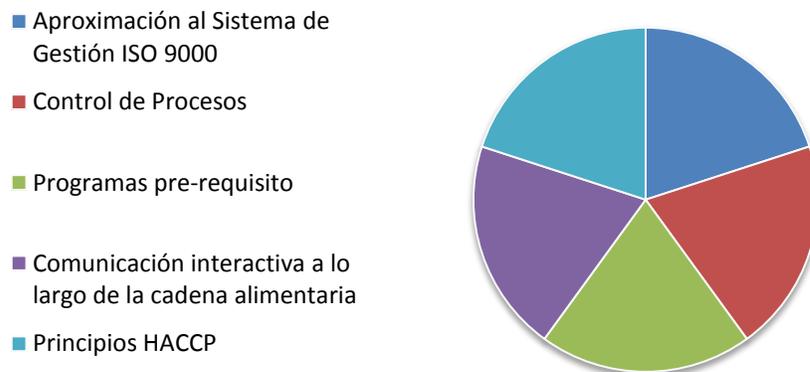


Figura 3. Elementos de la Norma 22000:2005 Fuente: Propia

El estándar está diseñado para cubrir todos los procesos realizados a lo largo de la cadena de suministro, que afectan tanto directa como indirectamente a los productos que consumimos. Esto permite que todas las organizaciones integrantes de la cadena estén cubiertas por un “paraguas” común, en forma de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria fácil de comprender, implantar y auditar ISO 22000:2005 se constituye como la norma de referencia a nivel internacional para que las organizaciones establezcan una herramienta de gestión efectiva que les permita mitigar los riesgos de seguridad alimentaria. Esto les permitirá reducir costos gracias a la aplicación de unos sistemas de gestión más eficientes y actuaciones de mejora continua en las actividades de la organización.

Ventajas de la Aplicación del Sistema ISO 22000:2005

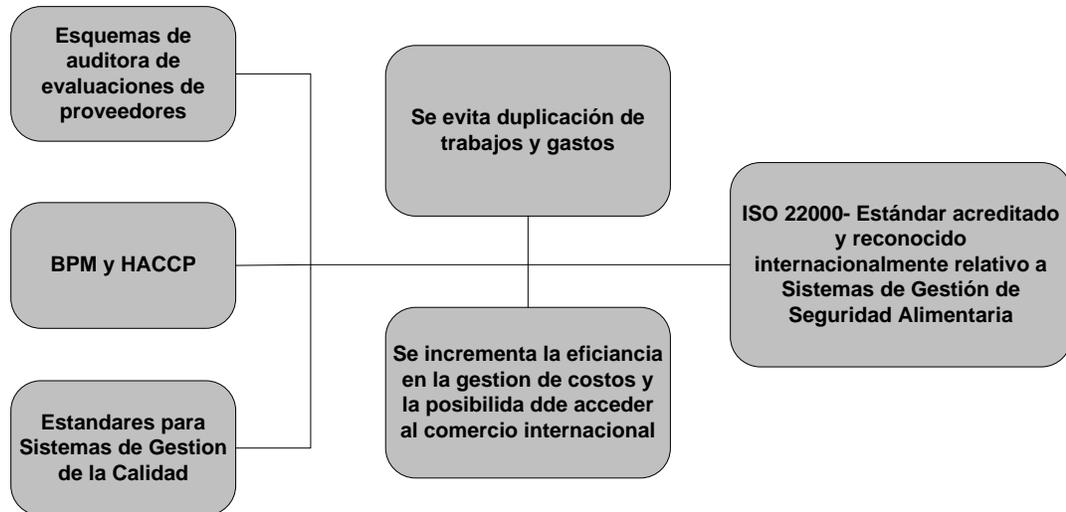


Figura 4. Ventajas de la aplicación de la norma ISO 22000:2005 Fuente: Propia

- ✓ Mejor comunicación a través de la cadena de suministro
- ✓ Integración del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria en el Sistema de Gestión de la Organización.
- ✓ Control / reducción de peligros de seguridad alimentaria.
- ✓ Cumplimiento de requisitos legales
- ✓ Mejora de la transparencia a través de la cadena alimentaria ya que representa un sistema común para todos los “actores” de la cadena: *Productores primarios, Procesadores de alimentos, Almacenamiento, Materiales de empaque, Ingredientes y aditivos, Fabricantes de equipamientos, Fabricantes de piezas y compuestos, Transportes, Catering (servicio de comida para eventos importantes) & restaurantes, Agentes de limpieza y desinfección, Proveedores de servicio.*
- ✓ Proporciona un elemento de reconocimiento a través de la cadena de suministro de alimentos al constituirse como único estándar enfocado a seguridad alimentaria.
- ✓ Puede ser aplicado de forma independiente por cada una de las organizaciones, lo que les permite cumplir con el principio internacional de “due diligence” para la Seguridad Alimentaria.
- ✓ Integra los principios del HACCP y la aplicación de los pasos establecidos en el CODEX

- ✓ Permite que las organizaciones más pequeñas o menos desarrolladas implanten un sistema de gestión estructurado a la medida de sus necesidades.
- ✓ A través de una única auditoría externa puede alcanzarse una certificación que cubra tanto el Sistema de Gestión de la Calidad como de la Seguridad Alimentaria (ISO 9001:2000 + ISO 22000), si el Sistema está integrado.

5.7.2.DESCRIPCIÓN DE LA NORMA

ISO-22000 es una norma que define y especifica los requerimientos para desarrollar e implantar, con el fin de lograr una armonización internacional que permita una mejora de la seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. La primera edición fue publicada el 1 de septiembre de 2005.



ISO 22000 es el Sistema de Gestión en materia de Seguridad Alimentaria - Inocuidad aplicable a la cadena de abastecimientos de alimentos, se deriva de los sistemas de gestión relacionados HACCP e ISO 9001:2008 | ISO 15161 conducentes a certificación - Sistema de Gestión en Seguridad Alimentaria, sectores de alimentos y bebidas.

Este modelo de gestión cubre todos los requisitos y actividades de la cadena alimentaria:

- ✓ Productor primario
- ✓ Material de embalaje
- ✓ Fabricante de piensos
- ✓ Productos de limpieza
- ✓ Productor de alimentos
- ✓ Aditivos e ingredientes
- ✓ Transporte
- ✓ Fabricantes de equipos
- ✓ Almacén
- ✓ Servicios externos a las empresas alimentarias.

ISO 22000 establece los requisitos internacionales para seguridad en la cadena de alimentos, desde el agricultor hasta llegar al consumidor. Por tanto, aplica a toda la cadena de alimentos incluyendo transporte, restaurantes, elaboradores, fabricantes de utensilios y equipos, agentes químicos de sanidad, comidas, sector agrícola, etc. Inclusive alimentos para mascotas. La intención de ISO 22000 es armonizar las variantes de control alimentario.

La norma ISO comprende un numero de divisiones que explica los requisitos que debe de cumplir una entidad, aplicación y aquellas características deben de tener aquellas entidades para otorga certificaciones. A continuación se presenta la familia de la norma ISO 22000:

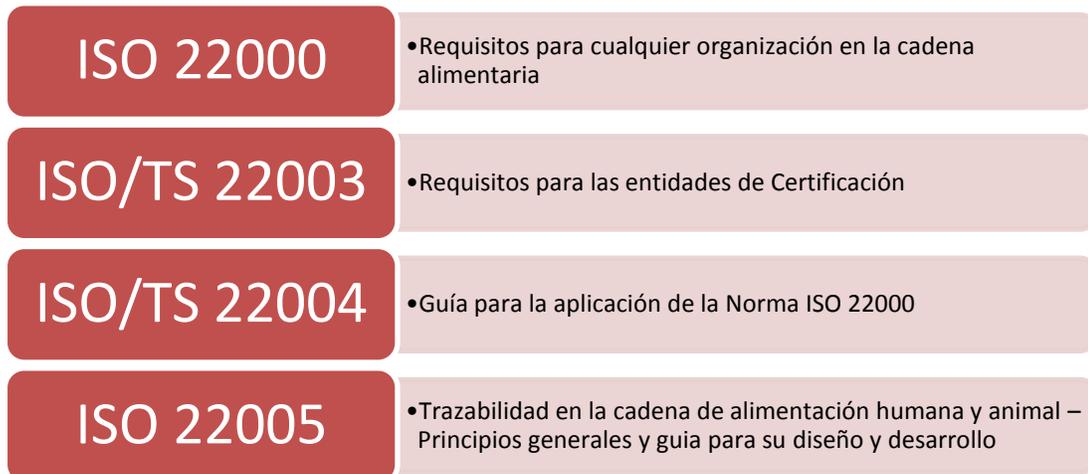


Figura 5. Familia de la norma ISO 22000

5.7.3. ALCANCE DE LA NORMA ISO 22000:2005

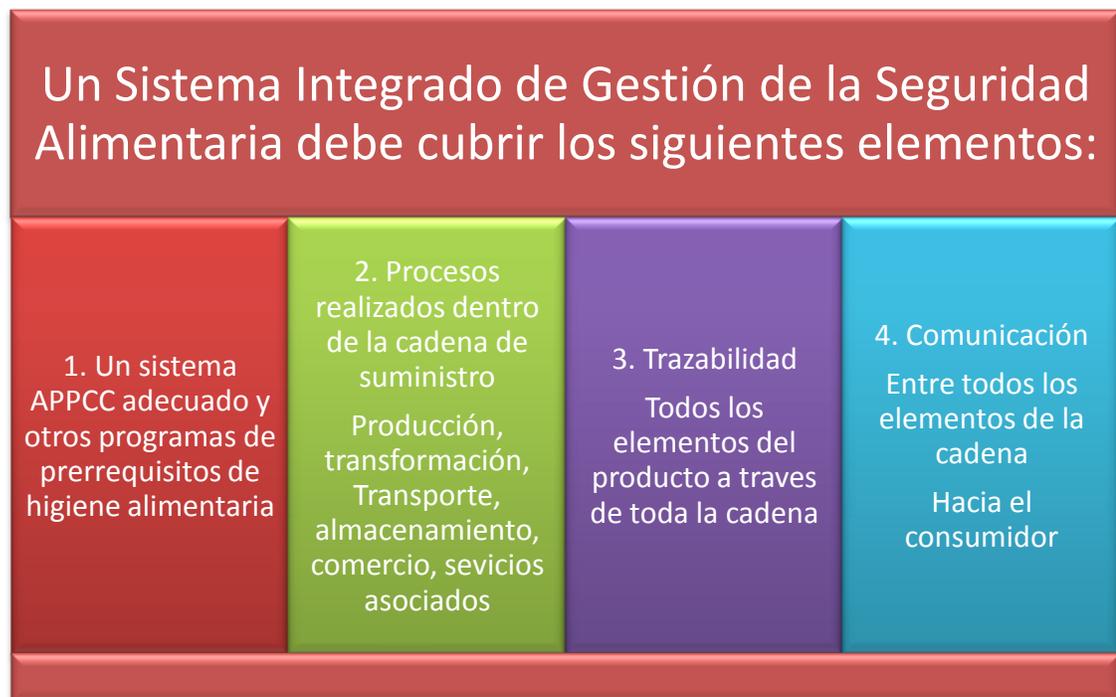


Figura 6. Alcance de la Norma ISO 22000:2005 Fuente: Propia

5.7.4. OBJETIVOS PRINCIPALES

Los objetivos principales que enmarca la norma ISO 22000:2005 son los siguientes:

- ✓ Asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza.
- ✓ Reforzar la inocuidad alimentaria.
- ✓ Fomentar la cooperación entre las industrias y los gobiernos.
- ✓ Mejorar el rendimiento de los costos a lo largo de la cadena de suministro alimentaria.

ISO 22000:2005 recoge los “elementos claves” que cubren por completo los requisitos de seguridad industrial, constituyendo la base de cualquier norma de seguridad alimentaria aprobada, estos requisitos que en ningún momento pretenden sustituir los requisitos legales y reglamentarios son:

- Requisitos para desarrollar un Sistema HACCP de acuerdo a los principios enunciados en el Codex Alimentarius.
- Requisitos para buenas prácticas de fabricación ó programa de prerrequisitos.
- Requisitos para un Sistema de Gestión.
- Comunicación interactiva.

Al igual que ocurre con otras Normas Internacionales todos los requisitos de la norma ISO 22000 son genéricos para así ser aplicables a todas las organizaciones que operan dentro de la cadena de suministro alimentario, para permitirles diseñar e implantar un sistema de gestión de seguridad alimentaria eficaz, independientemente del tipo, tamaño y producto.

Incluyendo tal y como especifica la norma en su “Ámbito de aplicación” a todas aquellas organizaciones directamente involucradas en uno o más pasos de la cadena alimenticia de suministro alimentario como productores de piensos, agricultores, ganaderos, productores de materias primas y aditivos para uso alimentario, fabricantes de productos alimentarios, cadenas de distribución, organizaciones que proporcionan servicios de limpieza, transporte, almacenamiento y distribución de productos alimentarios y otras organizaciones indirectamente involucrado con la cadena alimenticia como proveedores de equipamientos, agentes de limpieza, material de envase y embalaje y productores de cualquier otro material que entre en contacto con los alimentos.

5.8. FASES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA ISO 22000:2005

A continuación se presentan las fases en las que se subdivide la Norma para su implementación:



Figura 7. Elementos que conforman la Norma ISO 22000:2005. Fuente: Norma ISO 22000:2005

Requisitos de sistemas de gestión de seguridad alimentaria

Establecidos en 8 capítulos principales, alineados con los ya definidos en las normas ISO 9001 y ISO 22000. Estos son:

- I. **Ámbito.**
- II. **Referencias.**
- III. **Términos y definiciones.**
- IV. **Sistema de gestión de seguridad alimentaria.**
- V. **Responsabilidad de la dirección.**
- VI. **Gestión de recursos.**
- VII. **Realización de productos seguros.**
- VIII. **Medida, análisis y actualización del sistema.**

La Norma Internacional especifica requisitos que le permiten a una organización:

- Planificar, diseñar, implementar, operar, mantener y mantener actualizado un sistema de gestión de seguridad alimentaria que proporcione productos finales acordes a su uso intencionado que aseguren que los alimentos sean seguros para el usuario final cuando sean consumidos
- Identificar y evaluar los requisitos del cliente y demostrar la conformidad con los requisitos acordados mutuamente relacionados con la seguridad alimentaria,
- Demostrar la comunicación eficaz con los clientes y otras partes interesadas a lo largo de la cadena alimenticia.

- Evaluar y valorar los requisitos del cliente y demostrar conformidad con aquellos requisitos del cliente
- Mutuamente acordados que se refieren a la inocuidad de los alimentos, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.
- Comunicar eficazmente los temas referidos a la inocuidad de los alimentos a sus proveedores, clientes y partes interesadas pertinentes en la cadena alimentaria.
- Demostrar la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables en relación a la seguridad alimentaria,
- Asegurar que cumple con su política de seguridad alimentaria declarada,
- Demostrar dicho cumplimiento a otras partes interesadas, y
- Buscar la certificación o registro de su sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos por un organismo externo, o realizar una autoevaluación o auto-declaración de conformidad con esta Norma Internacional.

En el entorno del manejo de alimentos, existen algunos temas que son parte de los Requisitos básicos para la ISO 22000 y que además son fundamentales para asegurar la inocuidad de los alimentos, por lo cual se definirán a continuación:

5.8.1. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 22000:2005

1. Objeto y campo de aplicación.

1.1. Generalidades.

Esta Norma Internacional especifica requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos cuando una organización en la cadena alimentaria necesita demostrar su capacidad para controlar los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos, con el objeto de asegurarse de que el alimento es inocuo en el momento del consumo humano.

Es aplicable a todas las organizaciones, sin importar su tamaño, que estén involucradas en cualquier aspecto de la cadena alimentaria y deseen implementar sistemas que proporcionen de forma coherente productos inocuos.

Los medios para alcanzar cualquier requisito de esta Norma Internacional se pueden obtener a través del uso de recursos internos y/o externos.

2. Referencias Normativas

ISO 9000:2000, *Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario*.

3. Términos y definiciones

Tiene por objeto exponer al lector las definiciones más utilizadas y claves con el propósito de facilitar la interpretación y aplicación de la norma.

4. Requisitos Generales.

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema eficaz de gestión de la inocuidad de los alimentos y actualizarlo cuando sea necesario de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe definir el alcance del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. El alcance debe especificar los productos o categorías de productos, los procesos y los lugares de producción cubiertos por el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

4.1. Requisitos de la Documentación.

La documentación del sistema de gestión de la inocuidad debe incluir; políticas de inocuidad, objetivos de la calidad, manual de la inocuidad, procedimientos documentados tanto para el control de documentos y registros, se debe de mantener la constancia de la conformidad de la operación del sistema.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria, así como con la mejora continua de su eficacia.

5.2. Política de inocuidad.

La alta dirección debe definir, documentar y comunicar su política de la inocuidad de los alimentos. Deben de ser elaborados teniendo en cuenta todos aquellos requisitos legales y reglamentarios.

5.3. Planificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

La alta dirección debe asegurarse de llevar a cabo la planificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos para cumplir los objetivos de la organización que apoyan la inocuidad de los alimentos.

5.4. Responsabilidad y autoridad.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, para asegurarse de la operación y el mantenimiento eficaces del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

5.5. Líder del equipo de la inocuidad de los alimentos

El líder del equipo de inocuidad debe dirigir, asegurar y educar a los miembros del equipo de inocuidad de los alimentos; implementa y mantiene el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos; e informar acerca de la eficiencia de la organización.

5.6. Comunicación.

Debe de asegurarse que a través de la cadena alimentaria está disponible la suficiente información acerca del exterior (proveedores, contratistas, autoridades, etc.) y comunicación interna (equipos de producción, servicios, programas de limpieza, etc.)

5.7. Preparación y respuesta ante emergencias.

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener procedimientos para gestionar potenciales situaciones de emergencia y accidentes que pueden afectar a la inocuidad de los alimentos y que son pertinentes a la función de la organización en la cadena alimentaria.

5.8. Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar a intervalos planificados el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Esta revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, incluyendo la política de la inocuidad de los alimentos.

6. Gestión de recursos

6.1. Provisión de recursos

La organización debe proporcionar los recursos adecuados para establecer, implementar, mantener y actualizar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

6.2. Recursos humanos

El equipo de la inocuidad de los alimentos y demás personal que realice actividades que afecten a la inocuidad de los alimentos debe ser competente y debe tener la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Cuando se requiere la asistencia de expertos externos para el desarrollo, implementación, operación o evaluación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, deben estar

disponibles los registros de los acuerdos o contratos definiendo la responsabilidad y autoridad de dichos expertos.

6.3. Infraestructura

La organización debe proporcionar los recursos para establecer y mantener la infraestructura necesaria para implementar los requisitos de esta Norma Internacional.

6.4. Ambiente de trabajo

La organización debe proporcionar los recursos para establecer, gestionar y mantener el ambiente de trabajo necesario para implementar los requisitos de esta Norma Internacional.

7. Planificación y realización de productos inocuos

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de productos inocuos. La organización debe implementar, operar y asegurar la eficacia de las actividades planificadas y de cualquier cambio en las mismas. Esto incluye los PPR así como también los PPR operativos y/o el plan HACCP.

7.1. Programas de prerequisites (PPR)

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o más PPR para ayudar a controlar:

- a) la probabilidad de introducir peligros para la inocuidad de los alimentos en el producto a través del ambiente de trabajo,
- b) la contaminación biológica, química y física del producto o los productos, incluyendo la contaminación cruzada entre productos, y
- c) los niveles de peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos en el producto y en el ambiente en donde se elabora.

7.2. Pasos preliminares para permitir el análisis de peligros

Toda información pertinente necesaria para llevar a cabo el análisis de peligros debe ser recopilada, mantenida, actualizada y documentada. Se deben mantener los registros.

7.3. Análisis de peligros

El equipo de la inocuidad de los alimentos debe llevar a cabo un análisis de peligros para determinar cuáles son los peligros que necesitan ser controlados, el nivel de control requerido para asegurar la inocuidad de los alimentos y qué combinación de medidas de control se requiere.

Etapas:

- Identificación de peligros y determinación de los niveles aceptables
- Evaluación de peligros
- Selección y evaluación de las medidas

7.4. Establecimiento de los programas de prerrequisitos operativos (PPR operativos)

Los PPR operativos deben documentarse y deben incluir la siguiente información para cada programa:

- a. peligro(s) de inocuidad de los alimentos a controlar mediante el programa
- b. medida(s) de control
- c. procedimientos de seguimiento que demuestren que los PPR operativos están implementados;
- d. correcciones y acciones correctivas a tomar si el seguimiento muestra que los PPR operativos no están bajo control
- e. responsabilidades y autoridades;
- f. registro(s) del seguimiento.

7.5. Establecimiento del plan HACCP

Debe de Contener los siguientes apartados

- Determinación de los límites críticos para los puntos críticos de control
- Sistema para el seguimiento de los puntos críticos de control
- Acciones efectuadas cuando los resultados del seguimiento superan los límites críticos

7.6. Actualización de la información preliminar y de los documentos que especifican los PPR y el plan HACCP

Después de haber establecido los PPR operativos y/o el plan HACCP, la organización debe actualizar, si es necesario, la siguiente información:

- a) características del producto
- b) uso previsto
- c) diagramas de flujo
- d) etapas del proceso
- e) medidas de control

7.7. Planificación de la verificación

La planificación de la verificación debe definir el propósito, método, frecuencia y responsabilidades para las actividades de verificación.

7.8. Sistema de trazabilidad

La organización debe establecer y aplicar un sistema de trazabilidad que permita la identificación de los lotes de productos y su relación con los lotes de materias primas, registros de procesamiento y entrega. El sistema de trazabilidad debe permitir identificar el material que llega de los proveedores inmediatos y la ruta inicial de distribución del producto final.

7.9. Control de no conformidades

7.9.1. Correcciones

La organización debe asegurarse de que cuando se superan los límites críticos para los PCC, o hay una pérdida en el control de los PPR operativos, los productos afectados se identifican y controlan en lo que concierne a su uso y liberación.

7.9.2. Acciones correctivas

Los datos derivados del seguimiento de los PPR operativos y los PCC deben evaluarse por personas designadas con los conocimientos suficientes y la autoridad para iniciar acciones correctivas. Las acciones correctivas deben iniciarse cuando se superan los límites críticos o cuando hay una pérdida de conformidad con los PPR operativos.

7.9.3. Manipulación de productos potencialmente no inocuos

La organización debe manipular los productos no conformes tomando acciones para prevenir el ingreso del producto no conforme en la cadena alimentaria.

8. Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los Alimentos

El equipo de la inocuidad de los alimentos debe planificar e implementar los procesos necesarios para validar las medidas de control y/o las combinaciones de medidas de control, y para verificar y mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

8.1. Validación de las combinaciones de medidas de control

Con anterioridad a la implementación de las medidas de control a ser incluidas en los PPR operativos y el plan HACCP, y después de cualquier cambio en ellos, la organización debe validar que:

- a) Las medidas de control seleccionadas son capaces de alcanzar el control pretendido de los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos para las que han sido designadas
- b) Las medidas de control son eficaces y permiten, cuando se combinan, asegurar el control de los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos identificados para obtener productos terminados que cumplan los niveles de aceptación definidos.

8.2. Control del seguimiento y la medición.

La organización debe proporcionar evidencia de que los métodos y los equipos de seguimiento y medición especificados son adecuados para asegurar el desempeño de los procedimientos de seguimiento y medición.

8.3. Verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

La organización debe de llevar a cabo las siguientes actividades para verificar el sistema de inocuidad

- a) Auditoría Interna
- b) Evaluación de resultados individuales de verificación
- c) Análisis de resultados de las actividades de verificación

8.4. Mejora

La alta dirección debe asegurarse de que la organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos mediante el uso de la comunicación, la revisión por la dirección, la auditoría interna la evaluación de los resultados individuales de la verificación. El análisis de los resultados de las actividades de verificación, la validación de las combinaciones de las medidas de control, las acciones correctivas) y la actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

5.9. ENTIDADES REGULATORIAS EN ALIMENTOS INOCUOS

5.9.1. ENTIDADES REGULATORIAS INTERNACIONALES

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

La OMS (Organización Mundial de la Salud) creada en 1945 por los directivos de las Naciones Unidas, es la autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas. Es la



Organización Mundial de la Salud



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y Agricultura



La Comisión Del Codex Alimentarius

RTCA

Reglamento Técnico Centroamericano
RTCA 67.04.50:08

responsable de:

- ✓ Desempeñar una función de liderazgo en los asuntos sanitarios mundiales
- ✓ Configurar la agenda de las investigaciones en salud
- ✓ Establecer normas
- ✓ Articular opciones de política basadas en la evidencia
- ✓ Prestar apoyo técnico a los países
- ✓ Vigilar las tendencias sanitarias mundiales

Definición De Enfermedades Transmitidas Por Alimentos

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001), las enfermedades transmitidas por alimentos se definen como «El conjunto de síntomas originados por la ingestión de agua y/o alimentos que contengan agentes biológicos (p. ej., bacterias o parásitos) o no biológicos (p. ej., plaguicidas o metales pesados) en cantidades tales que afectan la salud del consumidor en forma aguda o crónica, a nivel individual o de grupo de personas» (OPS/OMS, 1997).

En el siglo XXI, la salud es una responsabilidad compartida, que exige el acceso equitativo a la atención sanitaria y la defensa colectiva frente a amenazas transnacionales

- **Armonización y codificación:** la OMS lleva a cabo la Clasificación Internacional de enfermedades (ICD en inglés, o CIM en francés) y mantiene al día una lista modelo de los medicamentos esenciales que los sistemas de salud de todos los países deberían hacer que estuviesen disponibles a precios abordables para la población general.
- **Medidas sanitarias:** toma de medidas para detener una epidemia y medidas sanitarias sobre los viajes internacionales (como la vacunación).
- **Asistencia a los Países Menos Avanzados (PMA):** vacunación contra las grandes enfermedades infecciosas, aprovisionamiento de agua potable, eliminación de residuos, protección maternal y erradicación de ciertas enfermedades.
- Un programa estatal de lucha contra el sida, entre sus objetivos está el acceso a los tratamientos, investigación, vigilancia epidemiológica, etc. Se denomina Programa sobre el SIDA (HIV/AIDS Programme).
- **Garantizar el acceso a medicamentos de buena calidad, seguridad y eficacia mediante el programa de pre-evaluación de medicamentos.** La OMS pre-evalúa los medicamentos de los laboratorios que lo piden para que instituciones como la UNICEF u otras puedan adquirir estos medicamentos con seguridad cuando se realizan licitaciones internacionales, en particular para países en vías de desarrollo que no pueden realizar esas evaluaciones por sus propios medios.

LA COMISIÓN DEL CODEX ALIMENTARIUS

Ante la necesidad de velar por la seguridad alimentaria a nivel mundial la FAO junto a la OMS crean **La Comisión del Codex Alimentarius** que elabora normas, directrices y códigos de prácticas alimentarias internacionales armonizadas destinadas a proteger la salud de los consumidores y garantizar la aplicación de prácticas leales en el comercio de alimentos. Asimismo promueve la coordinación de todos los trabajos sobre normas alimentarias emprendidos por las organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales.

Codex Alimentarius es un grupo de estándares internacionales de alimentos, adoptados por la Comisión del Codex Alimentarius y presentados uniformemente.

El término Codex Alimentarius es tomado del término del Latín Codex Alimentarius, significando **Ley Alimentaria o Código de Comida Legal**. Los estándares del Codex Alimentarius cubren todos los tipos de alimentos básicos, crudos, semi-procesados y procesados, que se intenta distribuir entre los consumidores. Las regulaciones del Codex se refieren a higiene y calidad, incluyendo estándares microbiológicos, aditivos a las comidas, pesticidas y residuos de drogas veterinarias, contaminantes, etiquetado y mercadeo, métodos de muestreo y análisis de peligros, importación y exportación de alimentos, sistema de certificación, etc.



El Codex Alimentarius, o código alimentario, se ha convertido en un punto de referencia mundial para los consumidores, los productores y elaboradores de alimentos, los organismos nacionales de control de los alimentos y el comercio alimentario internacional. Su repercusión sobre el modo de pensar de quienes intervienen en la producción y elaboración de alimentos y quienes los consumen ha sido enorme. Su influencia se extiende a todos los continentes y su contribución a la protección de la salud de los consumidores y a la garantía de unas prácticas equitativas en el comercio alimentario es incalculable.

La importancia del Codex Alimentarius para la protección de la salud de los consumidores fue subrayada por *la Resolución 39/248 de 1985 de las Naciones Unidas*; en dicha Resolución se adoptaron directrices para elaborar y reforzar las políticas de protección del consumidor. En las directrices se recomienda que, al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos tengan en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria de todos los consumidores y apoyen y, en la medida de lo posible, adopten las normas del Codex Alimentarius o, en su defecto, otras normas alimentarias internacionales de aceptación general.

La Finalidad del Codex Alimentarius es garantizar alimentos inocuos y de calidad a todas las personas en cualquier lugar.

Con frecuencia, las preocupaciones públicas relativas a las cuestiones de inocuidad de los alimentos sitúan al Codex en el centro de los debates mundiales. Entre los temas tratados en las reuniones del Codex se cuentan la biotecnología, los plaguicidas, los aditivos alimentarios y los contaminantes. Las normas del Codex se basan en la mejor información científica disponible, respaldada por órganos internacionales independientes de evaluación de riesgos o consultas especiales organizadas por la FAO y la OMS.

Aunque se trata de recomendaciones cuya aplicación por los miembros es facultativa, las normas del Codex sirven en muchas ocasiones de base para la legislación nacional.

El hecho de que existan referencias a las normas sobre inocuidad alimentaria del Codex en el Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias significa que el Codex tiene implicaciones de gran alcance para la resolución de diferencias comerciales.

Las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales internacionales pueden adquirir la condición de observadoras acreditadas del Codex para proporcionar información, asesoramiento y asistencia especializados a la Comisión.

Miembros y observadores del Codex

Actualmente, la Comisión del Codex Alimentarius está integrada por:

185 Miembros del Codex: 184 Estados Miembros y 1 Organización Miembro (Unión Europea).

208 Observadores del Codex: 48 organizaciones intergubernamentales, 144 organizaciones no gubernamentales y 16 organismos de las Naciones Unidas

Normativa Codex Alimentarius

Actualmente el Codex Alimentarius proporciona una normativa *llamada Principios Generales de Higiene de los alimentos* CAC/RCP 1-1969 (última fecha de actualización 2003) que consiste en los siguientes puntos:

- **Producción primaria:** Trata de la higiene del medio, manipulación almacenamiento y transporte e las materias primas utilizadas para elaborar alimentos.
- **Proyecto y construcción de las Instalaciones:** Se refiere a las medidas de limpieza, mantenimiento e higiene de personal que debe de tener los equipos, edificios y salas dentro de una organización.
- **Control de operaciones:** Explica aquellos aspectos fundamentales para el control de la higiene dentro del proceso productivo como aquellos procedimientos relativos a las materias primas.

- **Instalaciones:** Mantenimiento y Saneamiento. Hace referencia a que los programas de mantenimiento y limpieza que deben ser regulares en una organización, sistemas de lucha contra plagas, tratamiento de desechos y eficiencia de la vigilancia
- **Instalaciones:** higiene Persona. Medidas necesarias para proteger al personal de enfermedades y lesiones, así como también evitar la transferencia de bacterias en alimentos.
- **Transporte:** Consideraciones generales respecto a los requisitos que debe de tener las unidades de transporte para mantener la inocuidad en los alimentos.
- **Principios y directrices para la aplicación del sistema HACCP:** Puntos y etapas para la aplicación de HACCP en cualquier industria.
- **Determinación de puntos críticos de Control:** Selección y evaluación de aquellos puntos de gran influencia y riesgo dentro de la cadena de valor de la elaboración de productos.

REGLAMENTO TÉCNICO CENTROAMERICANO

Este documento es creado por los respectivos Comités Técnicos de Normalización y de Reglamentación Técnica a través de los Entes de Normalización y de Reglamentación Técnica de los Países de la Región Centroamericana y sus sucesores, son los organismos encargados de realizar el estudio o la adopción de los Reglamentos Técnicos. Dichos comités están conformados por representantes de los sectores Académico, Consumidor, Empresa Privada y Gobierno.

Este documento fue aprobado como Reglamento Técnico Centroamericano **RTCA 67.04.50:08 Alimentos, Criterios microbiológicos para la inocuidad de los alimentos**, por el Subgrupo de Alimentos y Bebidas y el Subgrupo de Medidas de Normalización.

La oficialización de este reglamento técnico, conlleva la ratificación por el Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana (COMIECO).

Miembros Participantes

Por Guatemala Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Por El Salvador Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Por Nicaragua Ministerio de Salud

Por Honduras Secretaria de Salud

Por Costa Rica Ministerio de Salud

Para el caso de los restaurantes el grupo 17 de la RTCA lo analiza como **Alimentos listos para consumir** y los subdivide de la siguiente manera

17.1 Subgrupo del alimento: Alimentos preparados, listos para consumir que no requiere tratamiento térmico

17.2 Subgrupo del alimento: Alimentos preparados, listos para consumir que requiere tratamiento térmico

17.3 Subgrupo del alimento: Tamales, tortillas (trigo, maíz), pupusas

Los parámetros son los agentes microbiológicos que se deben estudiar, las categorías son para definir el muestreo que se le aplicara a cada parámetro, el tipo de riesgo se refiere a los alimentos que por su naturaleza, composición, proceso, manipulación y población a la que va dirigida, tienen probabilidad de causar daño a la salud y por ultimo tenemos el límite máximo que se pueden tolerar los agentes o parámetros definidos.

17. Categoría de Alimento: Alimentos listos para consumir			
17.1 Subgrupo del alimento: Alimentos preparados, listos para consumir que no requiere tratamiento térmico			
Parámetro	Categoría	Tipo de riesgo	Límite máximo permitido
<i>Escherichia coli</i>	5	A	< 3 NMP/g
<i>Staphylococcus aureus</i>	7		10 ² UFC/g
<i>Salmonella ssp/25 g</i>	10		Ausencia
<i>Listeria monocytogenes/25 g</i>	10		Ausencia

17.2 Subgrupo del alimento: Alimentos preparados, listos para consumir que requiere tratamiento térmico			
Parámetro	Categoría	Tipo de Riesgo	Límite Máximo permitido
<i>Escherichia coli</i>	5	A	< 3 NMP/g
<i>Staphylococcus aureus</i>	7		10 ² UFC/g
<i>Salmonella ssp/25 g</i>	10		Ausencia
<i>Listeria monocytogenes/25 g</i>	10		Ausencia
<i>Clostridium perfringens</i> (Productos rellenos de carne)	6		10 ² UFC/g

17.3 Subgrupo del alimento: Tamales, tortillas (trigo, maíz), pupusas			
Parámetro	Categoría	Tipo de riesgo	Límite máximo permitido
<i>Escherichia coli</i>	5	B	< 3 NMP/g
<i>Salmonella ssp/25 g</i>	10		Ausencia

El reglamento define el plan de muestreo para cada grupo de alimentos y define los límites de control para los mismos, los alimentos que se encuentren fuera de dichos límites se toman como productos o alimentos no inocuos, pues sin duda alguna representan un riesgo a la salud del consumidor.

17. Categoría de Alimento: Alimentos listos para consumir						
17.1 Subgrupo del alimento: Alimentos preparados, listos para consumir que no requiere tratamiento térmico						
Parámetro	Plan de muestreo				Límite	
	Tipo de riesgo	clase	n	c	m	M
<i>Escherichia coli</i>	A	2	5	0	< 3 NMP/ g	----
<i>Staphylococcus aureus</i>		3		1	10 UFC/g	10 ² UFC/g
<i>Salmonella ssp/25 g</i>		2		0	Ausencia	-----
<i>Clostridium perfringens</i> (productos con carne)		3		1	10 UFC/g	10 ² UFC/g
<i>Listeria monocytogenes/25 g</i>		2		0	Ausencia	-----

17.2 Subgrupo del alimento: Alimentos preparados, listos para consumir que requiere tratamiento térmico						
Parámetro	Plan de muestreo				Límite	
	Tipo de riesgo	clase	n	c	m	M
<i>Escherichia coli</i>	A	2	5	0	3 NMP/ g	----
<i>Staphylococcus aureus</i>		3		2	10 UFC/g	10 ² UFC/g
<i>Salmonella ssp/25 g</i>		2		0	Ausencia	-----
<i>Listeria monocytogenes/25 g</i>		2		0	Ausencia	-----
<i>Clostridium perfringens</i> (productos con carne)		3		1	10 UFC/g	10 ² UFC/g

17.3 Subgrupo de Alimentos: Tamales, tortillas (trigo, maíz), pupusas.						
Parámetro	Plan de muestreo				Límite	
	Tipo de riesgo	clase	n	c	m	M
<i>Escherichia coli</i>	B	2	5	0	<3 NMP/g	---
<i>Salmonella ssp/25 g</i>		2		0	Ausencia	---

Símbolos y abreviaturas

n = número de unidades de muestras a ser analizadas.

m = Criterio microbiológico por debajo del cual el alimento no representa un riesgo para la salud.

c = número máximo de unidades de muestra que puede contener un número de microorganismos comprendidos entre m y M para que el alimento sea aceptable.

M = Criterio microbiológico por encima del cual el alimento representa un riesgo para la salud.

NMP= Número más probable

spp= Subespecies de un género de microorganismos

UFC= Unidades formadoras de colonias

5.9.2. ENTIDADES REGULATORIAS NACIONALES



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

Según la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Existe el decreto N° 955 basado en el artículo 65 de la Constitución de la República que establece que la salud de los habitantes de la República, constituye un bien público y que el Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento.

Es por medio del Código de Salud se establece que el Ministerio de Salud y Asistencia Social será responsable de las auditorias, evaluaciones y permisos a los restaurantes y empresas dedicadas al rubro de alimentos a nivel nacional.

Marco Institucional.

Misión

“Somos la instancia del Estado rectora en materia de salud, que garantiza a los habitantes de la República de El Salvador la cobertura de servicios oportunos e integrales, con equidad, calidad y calidez, en corresponsabilidad con la comunidad, incluyendo todos los sectores y actores sociales, para contribuir a lograr una mejor calidad de vida. “

Visión

“Instancia rectora del sector fortalecida, conduciendo de manera eficiente y efectiva el Sistema Nacional de Salud y garantizando a los habitantes de la República de El Salvador servicios integrales de salud en armonía con el ambiente, con equidad, calidad y calidez, para la

conservación y restablecimiento de la salud, estimulando para ello la corresponsabilidad y la contraloría social. “

Como institución encargada por velar por la salud a nivel nacional, MINSAL en términos relacionados con la empresa está encargada de:

- ✓ Registro sanitario y/ o renovación de alimentos y bebidas importadas.
- ✓ Registro sanitario y/ o renovación de alimentos y bebidas nacionales.
- ✓ Autorización para importar alimentos preparados, materias primas y aditivos alimenticios.
- ✓ Autorización de usuarios para producir o importar alcoholes.
- ✓ Dictamen técnico de condiciones de manejo y almacenamiento de productos químicos.
- ✓ Permisos de Instalación y funcionamiento Sanitario Extendido por Unidades de Salud.

A continuación se presenta el listado de programas en ejecución por parte de MINSAL

- ✓ Control e Higiene de los Alimentos.
- ✓ Disposición Sanitaria de Excretas.
- ✓ Tratamiento de Aguas Negras y Grises.
- ✓ Recuperación y Reciclaje de Envases Plásticos.
- ✓ Recuperación de Desechos Sólidos en Establecimientos de Salud.
- ✓ Calidad del Agua de Consumo Humano.
- ✓ Vigilancia Sanitaria de Aguas Superficiales y Vibrio Cólera.
- ✓ Programa Control de Roedores.
- ✓ Ventanilla Única, Proyectos de Interés Social.
- ✓ Sustancias Químicas.
- ✓ Desechos Sólidos Hospitalarios.

Requerimiento Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Para iniciar las operaciones en un restaurante debe obtenerse la licencia de funcionamiento para Establecimientos Alimenticios, basados en los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud y asistencia Social (Departamento de Control e Higiene de los Alimentos). El trámite debe realizarse a través de una solicitud acompañada de toda la documentación requerida por el establecimiento de salud a la que compete su ubicación



MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES.

LA LEY DEL MEDIO AMBIENTE

Institución del estado encargada de proteger y mejorar el medio ambiente por medio de la reducción de riesgos socio-ambientales. Tiene por objetivo primordial revertir la degradación ambiental y reducir los riesgos mediante una gestión pública articulada.

El Ministerio del Medio ambiente y Recursos Naturales dentro de la cadena de abastecimiento de restaurantes hace injerencia sobre el tratamiento de desechos sólidos y su manipulación. Algunas leyes y normativas relacionadas con este tema se muestran a continuación:

➤ CONTAMINACIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS

Art. 52.- El Ministerio promoverá, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobiernos Municipales y otras organizaciones de la sociedad y el sector empresarial el reglamento y programas de reducción en la fuente, reciclaje, reutilización y adecuada disposición final de los desechos sólidos. Para lo anterior se formulará y aprobará un programa nacional para el manejo Integral de los desechos sólidos, el cual incorporará los criterios de selección de los sitios para su disposición final.

➤ REGLAMENTO ESPECIAL DE NORMAS TECNICAS DE CALIDAD AMBIENTAL

SECCIÓN V - CONTROL DE OLORES CONTAMINANTES

Olores Contaminantes

Art.18: Las normas técnicas de calidad ambiental en lo referente a olores contaminantes, que se establezcan según lo dispuesto en este Reglamento, oyendo la opinión del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, determinarán los límites de concentración permisibles de las sustancias orgánicas volátiles precursoras de los mismos y que causen efectos nocivos a la salud y al medio ambiente.

CAPÍTULO IV - CALIDAD DEL AGUA

Calidad del agua como medio receptor

Art. 19: La norma técnica de calidad del agua como medio receptor, que se establezca de conformidad a lo establecido en este Reglamento, se fundamentará en los parámetros de calidad para cuerpos de agua superficiales, según los límites siguientes:

PARAMETRO	LIMITE
Bacterias Coliformes Totales Coliformes Fecales	Que no excedan de una densidad mayor a los 5000 UFC por 100 ml de muestra analizada Que no excedan de una densidad mayor a los 1000 UFC por 100 ml de muestra analizada
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO'5)	No debe permitirse que el nivel de oxígeno disminuya de 5 mg/L
Oxígeno disuelto	Igual o mayor de 5mg/L
PH	Debe mantenerse en un rango de 6.5 a 7.5 unidades o no alterar en 0.5 unidades de PH el valor ambiental natural.
Turbiedad	No deberá incrementarse más de 5 unidades de turbiedad sobre los límites ambientales del cuerpo receptor
Temperatura	Debe mantenerse en un rango entre los 20 a 30° C o no alterar a un nivel de 5°C la temperatura del cuerpo receptor
Toxicidad	No debe exceder de 0.05 mg/L de plaguicidas órgano clorados

Tabla 3. Parámetros de calidad del agua para la elaboración de alimentos Fuente: Reglamento del MARN.

En cumplimiento del Art. 43 de la Ley del Medio Ambiente, el Ministerio, en coordinación con las instituciones competentes, vigilará la calidad del recurso agua como medio receptor mediante un programa sistemático de monitoreo bajo los lineamientos técnicos que establezca con la participación del Consejo.

Aguas Residuales

Art. 20: Para la descarga de aguas residuales se establecerá, según lo dispuesto en este Reglamento, la norma de calidad que contenga los límites permisibles, prevaleciendo el principio de precaución a la contaminación del medio que servirá de receptor de la misma.

Determinación de parámetros

Art. 21: En aplicación del Art. 43 de la Ley del Medio Ambiente, el Ministerio, junto a las entidades competentes, establecerá los programas de muestreos y análisis para la determinación de las características físicas, químicas y biológicas de las aguas residuales, los cuales deberán efectuarse aplicando métodos normalizados por el Consejo en coordinación con el Ministerio.

Aguas subterráneas

Art. 22: En base al Art. 42 de la Ley del Medio Ambiente, los titulares de obras, proyectos o actividades establecidas en el Art. 21 de la misma, en todos los casos de aguas residuales que puedan afectar la calidad de las aguas subterráneas, deberán considerar en el Estudio de Impacto Ambiental y en el Permiso Ambiental correspondiente la protección y sostenibilidad del recurso.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR

Con esta iniciativa que se da en el marco del programa PROCALIDAD, auspiciado por la Unión Europea, la Defensoría del Consumidor tiene un programa en el cual evalúa los alimentos que se comercializan en nuestro país basándose en las siguientes normativas:

- Reglamento Técnico Centroamericano Alimentos. Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de Alimentos (RTCA 67.04.50:08)
- Norma Salvadoreña Obligatoria Carne y Productos Cárnicos. Embutidos Crudos y Cocidos (NSO 67.02.13:98)
- Norma Salvadoreña Obligatoria Productos Lácteos- Mantequilla. Especificaciones (NSO 67.01.12:07)
- Norma Técnica Sanitaria para la Autorización y Control de Restaurantes.
- Ley de Protección al Consumidor: Tutela el derecho de "Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad". (Art. 4, literal f).

El resultado de dicho análisis es publicado en los periódicos nacionales con el fin de proteger al consumidor. (Ver Anexo XXI.1).

5.10. ANTECEDENTES DE LA INOCUIDAD A NIVEL INTERNACIONAL Y NACIONAL.

5.10.1. ANTECEDENTES DE LA INOCUIDAD INTERNACIONAL

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

“En los países de bajos ingresos, menos de una cuarta parte de la población llega a los 70 años, y más de una tercera parte de todos los fallecimientos se produce entre los menores de 14 años. Las enfermedades infecciosas como las infecciones pulmonares, **las enfermedades diarreicas**, el VIH/SIDA, la tuberculosis y el paludismo, son las que se cobran más vidas en esos países”

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE DEFUNCIÓN

En el listado de los Países ordenados por **INB (ingreso nacional bruto)** per cápita, el indicador para medir el nivel de ingresos es el INB (ingreso nacional bruto) per cápita, es decir, el **valor de todos los bienes y servicios producidos por los residentes de un país** durante un período determinado (generalmente un año) dividido el número de habitantes, mediante el Método Atlas y a valores de paridad de poder adquisitivo (PPA) per cápita. En los países de ingresos bajos nuestro país es el primero de la lista se encuentra en la posición 100, como se muestra en la siguiente tabla:

INB (Método Atlas) per cápita

Nº	País	INB per cápita, 2008 en \$US
96	Belice	3820
97	Irán	3.540 ²
98	Ecuador	3640
99	Maldivas	3630
Ingreso medio bajo		
100	El Salvador	3480
101	Angola	3450
102	Armenia	3350
103	Jordania	3310
104	Túnez	3290

En la tabla que se muestra se confirma que El Salvador, se encuentra según el INB entre los países de bajos ingresos, para ubicarnos en la tabla de la OMS

Tabla 4. Ingreso per Capital. Fuente: OMS 2008. Países de bajos, medianos y altos ingresos definidas por el Banco Mundial. Los países se agrupan en función de su ingreso nacional bruto correspondiente a 2004.

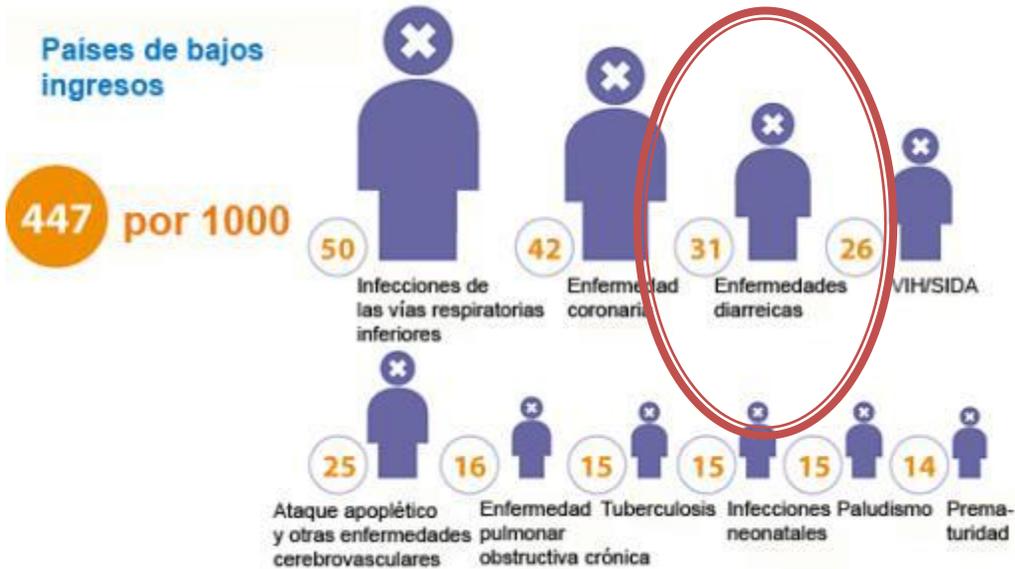


Figura 8. Frecuencia de enfermedades por cada mil habitantes en países de bajos ingresos. Fuente: OMS 2008

Como podemos ver en la imagen las enfermedades diarreicas están ubicadas en el tercer lugar de las causas de defunción a nivel de los países de ingresos bajos, falleciendo 31 personas por cada mil, el detalle de dicha información se muestra a continuación:

Países de bajos ingresos	Millones de defunciones	Porcentaje de defunciones
Infecciones de las vías respiratorias inferiores	2.94	11.2
Enfermedad coronaria	2.47	9.4
Enfermedades diarreicas	1.81	6.9
VIH/SIDA	1.51	5.7
Ataque apoplético y otras enfermedades cerebro vasculares	1.48	5.6
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	0.94	3.6
Tuberculosis	0.91	3.5
Trastornos neonatales	0.90	3.4
Malaria	0.86	3.3
Prematuridad y de bajo peso al nacer	0.84	3.2

Tabla 5. Total de defunciones cuantificadas en Países de bajo ingreso. Fuente: 2008

En el detalle podemos observar el 6.9% de defunciones a nivel de los países de bajos ingresos es por enfermedades diarreicas, causando **1.81 millones de muertes** en los países de bajo ingresos, si tomamos los países de ingreso medio bajo y bajo ingresos tenemos un total de 110 países, calculamos un promedio ponderado sobre la base de INB, El Salvador representa un 3% del INB de los países de ingresos bajos y para 1,81 millones defunciones tenemos **48,183 defunciones** en promedio por enfermedades diarreicas **para El Salvador**, por lo que disminuir la probabilidad de consumo de alimentos no inocuos estaríamos disminuyendo este número de defunciones.

Enfermedades diarreicas

Ninguna función corporal es más variable y está más sujeta a las influencias externas que la defecación. El hábito intestinal normal varía considerablemente de una persona a otra y es modificado por la edad, la dieta, los patrones culturales, sociales y factores psicológicos individuales. En una civilización urbana, la frecuencia normal de las deposiciones oscila entre 2-3 veces al día y 2-3 veces por semana. Un aumento en la frecuencia de las deposiciones o el volumen fecal, alteraciones en la consistencia de las heces o la presencia de sangre, moco, pus o exceso de sustancias grasas en las heces puede indicar la existencia de enfermedad.

La diarrea es aumento del volumen, fluidez o frecuencia de las deposiciones en relación con el patrón habitual del individuo.

La clasificación de la diarrea según la principal causa fisiopatológica puede facilitar la investigación de la etiología y la elección de un tratamiento específico.

Tipos y Causas

- **Intoxicación alimentaria no bacteriana:** por alimentos como plantas de jardín, setas, pescados y mariscos.
- **Diarrea bacteriana:** por toxinas bacterianas como el cólera
- **Diarrea mixta:** por bacterias o virus, como la “gripe intestinal” y la “diarrea del viajero”
- Diarrea por causas varias: intolerancia a la lactosa
- Diarrea por alteración del tránsito intestinal: por intervenciones quirúrgicas de segmentos intestinales, por fármacos o agentes humorales

Como podemos ver 3 de las 5 causas que causan la diarrea pueden ser prevenidas al proporcionar al cliente productos inocuos para su consumo

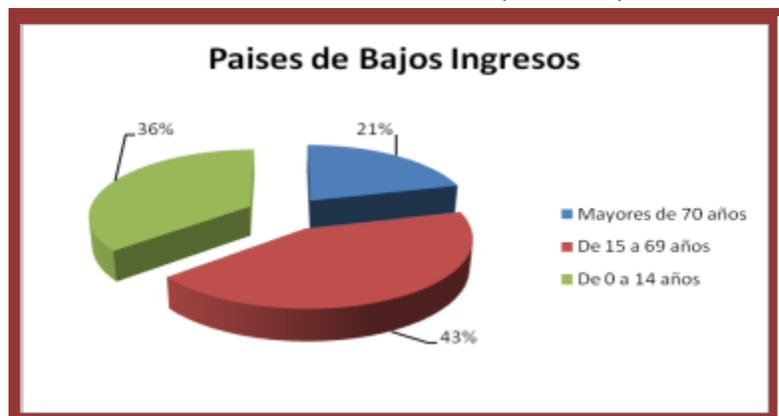
Respuesta de la OMS

La OMS trabaja con los Estados Miembros y con otros asociados para:

- **Fomentar políticas actuales de gestión de las enfermedades diarreicas en países en desarrollo**
- Realizar investigaciones para desarrollar y probar nuevas estrategias sanitarias en este ámbito
- Desarrollar nuevas intervenciones sanitarias, como la vacunación contra rotavirus
- Ayudar a formar a profesionales sanitarios, sobre todo en el nivel comunitario.

DISTRIBUCIÓN DE LOS FALLECIMIENTOS

Distribución de los fallecimientos por edad y renta



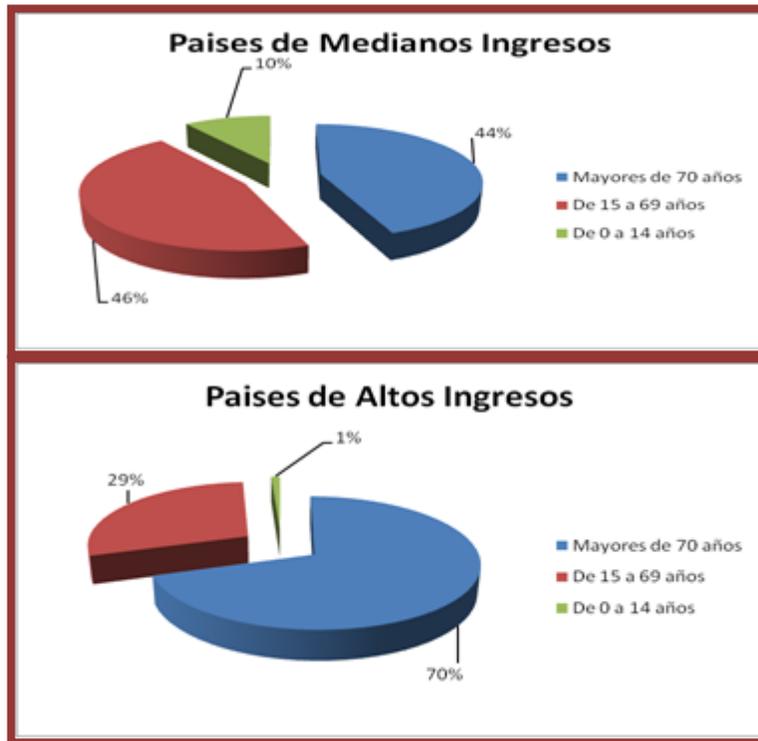


Figura 9. Porcentaje de defunciones a causa de alimentos no inocuos en Países de Bajo, Mediano y Alto Ingreso.
Fuente: OMS 2008

Como podemos ver en la imagen anterior, el mayor porcentaje de fallecimientos para los países de bajos ingresos, son las personas entre 15 y 69 años de edad, personas que potencialmente son clientes de restaurantes.

5.10.2. ANTECEDENTES DE LA INOCUIDAD NACIONAL

ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Alimentos de consumo popular en el ambiente rural y urbano

La cocina tradicional salvadoreña refleja costumbres muy antiguas y es difícil encontrar los orígenes de la misma ya que sus elementos han cambiado con el correr del tiempo; incluso incide la cultura aportada por los emigrantes. La autenticidad de un plato de consumo popular y que le da un sentido de pertenencia son las bases culturales y el sentido histórico. A través de los diferentes períodos históricos, cuando ocurrieron migraciones o invasiones de las etnias presentes en el país, trajeron consigo sus modalidades culinarias que se fusionaron con las costumbres locales.

El elemento principal de la dieta salvadoreña es el maíz (Zea mays) si bien no toda la cocina se basa en dicho producto. A través de estudios arqueológicos se han rastreado los implementos y los artefactos utilizados para la elaboración de alimentos. Por ejemplo, en El Salvador, las piedras para moler existen desde hace más de 2 000 años, indicando la tradición de moler el maíz para hacer tortillas (Valdivieso, 2004). Se desconocen el origen, los ingredientes y las proporciones exactas de la mayoría de las recetas, pero se respeta la tradición de la transmisión oral donde cada plato tiene su historia, tradición, ritos y costumbres heredadas desde épocas precolombinas. Sin embargo, hoy día, la comida popular salvadoreña se considera una mezcla de comida indígena y de comida española



El rescate de las tradiciones y las costumbres culinarias que identifican al país ha hecho que la comida popular salvadoreña haya traspasado fronteras. Sin embargo, si no se aplican las medidas adecuadas de higiene en su elaboración, procesamiento, almacenamiento y transporte, pueden llegar a constituir un verdadero riesgo desde el punto de vista sanitario, tanto dentro como fuera del país.

No existe una clasificación de la Comida Popular Salvadoreña pero, sin embargo, es posible utilizar los grupos definidos a través de varias publicaciones (Diario de Hoy, EDH, 2004; Cocina Típica de El Salvador, 2004, entre otras) que reflejan en forma sencilla y práctica las tradiciones culinarias del país entre las que se pueden citar las siguientes:

Tortilla

Se elaboran con maíz molido y amasado, se cortan en discos que se colocan sobre una plancha caliente para cocinarlos

Pupusas

Estudios antropológicos sitúan su origen en épocas precolombinas y es probablemente la comida más representativa de El Salvador. Originariamente, las pupusas eran hechas con masa de maíz pero al escasear este alimento la masa se hace con arroz. Esta masa se rellena tradicionalmente con queso, queso con loroco, chicharrón y frijoles mezclados.



Actualmente existen variaciones consideradas modernas que incluyen ayote, camarón, pescado, jamón, berenjena, perejil, siempre acompañadas con abundante queso y salsa de tomate y repollo encurtido de piña en vinagre y dulce de panela con zanahoria, cebolla y chile picante.

Cada pupusa tiene aproximadamente 350 calorías y dos de ellas constituyen la parte principal de una comida de una persona. La FAO considera que son una parte fundamental de la dieta salvadoreña y en el año 2004, en el marco del Año Internacional del Arroz fueron reconocidas como alimento popular. Las pupusas tienen un costo variable según los ingredientes, su tamaño y el lugar donde se consumen. En una Pupusería popular pueden costar entre dólares EE.UU. 0,25 y dólares EE.UU. 0,50, mientras que en lugares de mayor categoría pueden llegar a costar un dólar estadounidense. En los Estados Unidos de América, hacia donde se exportan en cantidades importantes de pupusas, pueden costar hasta dólares EE.UU. 2 cada una, y representan un elemento importante en las exportaciones y en la economía del país: según el Ministerio de Economía entre 2001 y 2003 la exportación de pupusas generó ingresos por valor de dólares EE.UU. 2, 800,000, con un crecimiento sostenido de 20 por ciento anual. Además también se exportan separadamente sus ingredientes; por ejemplo, la exportación de loroco a los

Estados Unidos de América generó dólares EE.UU. 640,408. Por otra parte, la producción de las pupusas, según el Ministerio de Economía, genera por lo menos 25 000 empleos y algo similar ocurre con otros platos típicos como los tamales (Linares, 2007).

Tamales

Son uno de los platos más tradicionales de la cocina salvadoreña y originariamente se preparaban solo para celebraciones particulares como bodas o bautizos; en algunas regiones existen variaciones conocidas como ticucos, cambray, pisques o guates.



La base de los tamales es harina de maíz cocinada con manteca de cerdo, con relleno de carne de ave o de cerdo y hortalizas en salsa de tomate debidamente aderezadas; la diferencia entre los mismos radica en la envoltura de la masa (hojas de plátano o elote), de los ingredientes usados para sazonarlos y los de elote que utilizan el grano de maíz recién cortado.

Antojitos Son platos tradicionales preparados con yuca sancochada o frita acompañada de chicharrones (tocino con grasa de cerdo y carne), merienda (entrañas de cerdo finamente picadas) o pepescas (pescaditas de río fritas). Los pasteles de carne utilizan la misma masa de las tortillas y pupusas, se fríen en abundante aceite, se aderezan con salsa y encurtido similar al de las pupusas.

Sopas

Se hacen de aves, res, mariscos u hortalizas; la más tradicional es la sopa de patas, una variación de la sopa de res con hortalizas como ingredientes predominantes y pata de res, además de las verduras y tripa; se caracterizan por su alto contenido de grasa y especias utilizadas. También se hace la sopa de gallina india con gallinas de campo, una cierta variedad de sopas de frijoles rojos, blancos o negros acompañados con derivados del cerdo y otras sopas como la de arroz combinadas con otras verduras como mora o chipilín.

Carnes y aves

El gallo en chicha, o sea carne de gallo adobada con ciruelas pasas y chicha, es un caldo de sabor dulce, la iguana en alguashte (salsa derivada de la semilla de ayote deshidratada y tostada) y el garrobo son algunos de los platos de carnes característicos de la cocina criolla popular.

Mariscos, cócteles y cebiches

La costa salvadoreña del Pacífico y los ríos y lagos proveen una gran variedad de pescados, moluscos y crustáceos que se consumen comúnmente como entrada o plato principal bajo la forma de cócteles y cebiches. Los más comunes son los cócteles de concha o camarón, las recetas de mojarra rellena de camarón, conchas rellenas, cangrejos en alguashte y tortas de pescado secado al sol, especialmente durante algunas festividades religiosas.

Rellenos

Una gran variedad de hortalizas como chile o pimiento, tomates, papas, ejotes, pipianes y repollos constituyen una serie de opciones para el menú diario de la población. Generalmente se rellenan con carne picada (pollo, res o cerdo), queso o atún, se envuelven en huevo y se agrega salsa de tomate aderezada con cebolla, ajo, apio, sal y pimienta.

Atoles

Es un plato muy antiguo que se prepara con maíz cocido, molido y mezclado con agua. Se pueden hacer con plátano (*Musa paradisiaca*), semilla de marañón, elote o maíz fresco, piña, piñuela y el popular “shuco atole”.

Postres

El consumo de dulces está muy difundido en la cultura salvadoreña. Las moliendas artesanales para el procesamiento de la caña de azúcar están difundidas en todo el territorio nacional y el dulce de panela que se obtiene es el ingrediente principal de postres junto con el dulce de camote de plátano, de ayote, de jocotes o de mangos en miel. A estos dulces se unen los buñuelos elaborados con harina de maíz o yuca, la leche poleada y las empanadas de leche o de frijoles.

Refrescos

Son tradicionales los refrescos de cebada, horchata, tiste (en base a harina maíz, arroz, cebada combinados con leche) además de los derivados de frutas de estación como el refresco de ensalada. Estos refrescos se envasan en bolsas de plástico, se congelan y se venden con el nombre de «charamusca».

Alimentos predominantes en la zona urbana

Los alimentos citados anteriormente también se encuentran en la zona urbana como «comida a la vista». Sin embargo, existe un incremento de locales para la venta de pollo en diversas formas, pizza y hamburguesas y en la vía pública con venta de tortas mexicanas, perros calientes, emparedados a base de embutidos de mala calidad, frutas de estación aderezadas con limón y “alguashte” listas para el consumo especialmente de escolares, venta de minutas (granizadas) y sorbetes artesanales. Al igual que en las zonas rurales es muy común consumir tortillas y frijoles combinados con una gran variedad de quesos (fresco, quesillo, cuajada, duro blando, morolique, de capita, de mantequilla, entre otros) elaborados artesanalmente sin pasteurización, al igual que la crema denominada mantequilla boca de cántaro.

Peligros potenciales de la comida popular

Los alimentos citados presentan algunas condiciones de alto riesgo debido a las características intrínsecas del alimento (pasteles, empanadas rellenas de leche, picados de carne) o por las materias primas utilizadas en su elaboración y en su manipulación que pueden facilitar el desarrollo de bacterias como *Clostridium botulinum*, *C. perfringens*, *Bacillus cereus*, *Escherichia coli*, *Staphylococcus aureus*, *Shigella sp.*,

Listeria monocytogenes y *Campylobacter jejuni* o la presencia de otros organismos como *Entamoeba histolytica*, *E. coli* (causantes de amebiasis), *Giardia lamblia*, *Ascaris lumbricoides*, *Trichinella spiralis*, *Taenia saginata*, *T. solium* y *Vibrio cholerae*, todos ellos parásitos del hombre. Los alimentos considerados de alto riesgo son huevos y mayonesas, carnes crudas o con una cocción deficiente, leche y productos lácteos sin pasteurizar, pescados y mariscos y la elaboración de la masa de maíz o de arroz, ya sea cruda o cocida.

PROGRAMA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y CALIDAD

La Defensoría del Consumidor, en el informe del primer año de verificación del cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, las normas salvadoreñas obligatorias y los reglamentos técnicos centroamericanos aplicables a los productos alimenticios con el fin de proteger la salud y la seguridad en el consumo de las personas consumidoras y contribuir a una mayor transparencia y competencia en el mercado de alimentos.

Con esta iniciativa que se da en el marco del programa PROCALIDAD, auspiciado por la Unión Europea, la Defensoría del Consumidor, ha analizado 90 alimentos verificando la inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de 630 marcas.

Los estudios de inocuidad (microbiológicos) tienen un cumplimiento del 87.80%; y los de calidad (físico-químicos), el 56.15%.

El cumplimiento en la verificación del contenido neto a finales del 2012 es del 86.18%; y respecto del etiquetado, del 40.35%.

Tipo de estudios	Total de alimentos	Marcas	Productos verificados	Con cumplimiento	Hallazgos de incumplimiento	Publicaciones resultados de estudios				
Contenido neto	53	396	1,136	979 (86.18%)	157 (13.8%)	10 insertos de prensa				
Calidad e inocuidad	24	135	205	137 (66.83%)	68 (33.17%) con hallazgo					
				180 (87.80%)	25 (12.20%)					
				Apto para consumo humano (parámetros microbiológico)	con hallazgo microbiológico					
				73 (56.15%)	57 (43.85%)					
				Apto para consumo humano (parámetros microbiológico)	con hallazgo de calidad					
				Etiquetado	13		99	171	69 (40.35%)	102 (59.65%)
				TOTAL	90		630	1, 512		

Figura 10. Datos del Programa de Protección al consumidor y Calidad.

La Defensoría del Consumidor subrayó que algunos estudios realizados son el resultado de las peticiones de las y los consumidores canalizadas a través de las redes sociales y la encuesta web, como en el caso de los pollos rostizados y las hamburguesas, entre otros.

En este marco reveló los resultados del más reciente estudio de inocuidad practicados al pollo rostizado, las hamburguesas, los huevos, néctares, mermelada y camarones; y los análisis de calidad e inocuidad realizados a la mantequilla y mortadela.

Los resultados mostraron que el 85.93% de los 64 lotes analizados, aprobaron los parámetros de inocuidad y calidad de los reglamentos técnicos y normas obligatorias, por lo que son aptos para el consumo humano, y 9 lotes están fuera de los límites definidos en la RTCA para alimentos.

Los hallazgos de incumplimiento a las normativas verificadas fueron remitidos al Ministerio de Salud para que de acuerdo a su competencia determine las acciones a seguir.

La Defensoría del Consumidor destacó que la verificación de inocuidad y calidad de las hamburguesas se realizó con el Ministerio de Salud, en el marco del trabajo conjunto del Comité Sectorial de Alimentos del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Los Análisis realizados fueron los siguientes:

Inocuidad (microbiológicos)	Calidad (Físico-químicos)
<i>Escherichia coli</i>	<i>Grasa butírica</i>
<i>Staphylococcus aureus</i>	<i>Proteína Total</i>
<i>Clostridium perfringens</i>	<i>Humedad</i>
<i>Salmonella</i>	<i>Nitrito y nitrato de potasio y/o sodio; expresados como nitrito de sodio.</i>
<i>Listeria monocytogenes</i>	

Actualmente la defensoría del consumidor de El Salvador, por medio de este programa está trabajando fuerte para exigir que los negocios de alimentos proporcionen calidad e inocuidad en los productos que ofrecen, este es el antecedente más reciente en El Salvador y es muy importante resaltar que si dichos resultados son negativos pueden repercutir en multas, inclusive en el cierre, pérdida de credibilidad del restaurante que no tenga un buen control de la inocuidad de su negocio

5.11. SISTEMAS O NORMAS IMPLEMENTADOS A NIVEL INTERNACIONAL Y NACIONAL

5.11.1. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN ESTÁNDAR DE SANITIZACIÓN (POES)

El **procedimiento operativo estándar de** plazo, o **POE**, se utiliza en una variedad de contextos diferentes, incluida la atención sanitaria, la aviación, la educación, la industria y militar.

El ejército militar de EE.UU. utiliza el término **Permanente** - en lugar de **estándar - Procedimiento de Operación**, debido a que un militar de POE se refiere a los procedimientos particulares de cada unidad, que no son necesariamente estándar a otra unidad. "Standard" implicaría que no hay una serie de procedimientos que se utilizarán en todas las unidades.

La práctica de negocios y la manufactura

El SOP es un documento escrito o instrucción que detalla todos los pasos y las actividades de un proceso o procedimiento. ISO 9001 requiere esencialmente la documentación de todos los procedimientos utilizados en cualquier proceso de fabricación que podrían afectar a la calidad del producto¹.

5.11.2. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Las **buenas prácticas de fabricación** (en inglés Good Manufacturing Practice, GMP) son aplicables a las operaciones de fabricación de medicamentos, cosméticos, productos médicos, alimentos y drogas, en sus formas definitivas de venta al público incluyendo los procesos a gran escala en hospitales y la preparación de suministros para el uso de ensayos clínicos para el caso de medicamentos.

Se encuentran incluidas dentro del concepto de Garantía de Calidad, constituyen el factor que asegura que los productos se fabriquen en forma uniforme y controlada, de acuerdo con las normas de calidad adecuadas al uso que se pretende dar a los productos y conforme a las condiciones exigidas para su comercialización. Las reglamentaciones que rigen las BPF tienen por objeto principal disminuir los riesgos inherentes a toda producción farmacéutica.



¹ Orientación sobre los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2008

Los riesgos existentes son esencialmente de dos tipos: contaminación (en particular de contaminantes inesperados) y mezclas (confusión).

Exigencias de las BPM

- Que los procesos de fabricación deben encontrarse escritos, definidos y que se revisen sistemáticamente a la luz de la experiencia.
- Los equipos estén calificados y los procesos validados.
- Que se cuenten con los recursos necesarios para la correcta elaboración de medicamentos:
 - Personal entrenado y apropiadamente calificado para controles en proceso.
 - Instalaciones y espacios adecuados.
 - Servicios y equipamientos apropiados.
 - Rótulos, envases y materiales apropiados.
 - Instrucciones y procedimientos aprobados.
 - Transporte y depósito apropiados.
- Que los procedimientos (POES) se redacten en un lenguaje claro e inequívoco, que sean específicamente aplicables a los medios de producción disponibles.
- Que se mantengan registros (en forma manual o electrónica) durante la fabricación, para demostrar que todas las operaciones exigidas por los procedimientos definidos han sido en realidad efectuados y que la cantidad y calidad del producto son las previstas, cualquier desviación significativa debe registrarse e investigarse exhaustivamente.
- Que los registros referentes a la fabricación y distribución, los cuales permiten conocer la historia completa de un lote (batch record), se mantengan de tal forma que sean completos y accesibles.
- Que el almacenamiento y distribución de los productos sean adecuados para reducir al mínimo cualquier riesgo de disminución de la calidad.
- Que se establezca un sistema que haga posible el retiro de cualquier producto, sea en la etapa de distribución o de venta.
- Que se estudie todo reclamo contra un producto ya comercializado, como también que se investiguen las causas de los defectos de calidad, y se adopten medidas apropiadas con respecto a los productos defectuosos para prevenir que los defectos se repitan.

5.11.3. ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICOS (HACCP)



El **Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control** (**APPCC** o **HACCP**, por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo para garantizar la seguridad alimentaria, de forma lógica y objetiva. Es de aplicación en industria alimentaria aunque también se aplica en la industria farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. En él se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, estableciendo medidas

preventivas y correctivas para su control tendientes a asegurar la inocuidad.

En 1959 comenzó el desarrollo del HACCP, siendo los pioneros del mismo la compañía Pillsbury junto con la NASA y laboratorios de la Armada de los Estados Unidos.

El HACCP nace con el firme objetivo de desarrollar sistemas que proporcionen un alto nivel de garantías sobre la seguridad de los alimentos y de sustituir los sistemas de control de calidad de la época basados en el estudio del producto final que no aportaban demasiada seguridad. Al principio su aplicación no tuvo demasiado éxito y el impulso dado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA) no tuvo repercusión. En los años 80 instituciones a nivel mundial impulsaron su aplicación. Entre otros la Organización Mundial de la Salud.

LOS SIETE PRINCIPIOS DEL HACCP

Existen siete principios básicos en los que se fundamentan las bases del HACCP:

Principio 1: "peligros" Tras realizar un diagrama de flujo para cada producto elaborado, se identifican todos los peligros potenciales (físicos, químicos y biológicos) que pueden aparecer en cada etapa de nuestro proceso y las medidas preventivas. Sólo se estudiarán aquellos peligros potencialmente peligrosos para el consumidor. En ningún caso se estudiarán peligros que comprometan la calidad del producto.

Principio 2: Identificar los Puntos de Control Crítico (PCC)

Una vez conocidos los peligros existentes y las medidas preventivas a tomar para evitarlos, debemos determinar cuáles son los puntos en los que debemos realizar un control para lograr la seguridad del producto, es decir, determinar los PCC.

Para realizar la determinación de los PCC se tendrán en cuenta aspectos tales como materia prima, factores intrínsecos del producto, diseño del proceso, máquinas o equipos de producción, personal, envases, almacenamiento, distribución y pre-requisitos.

Existen diferentes metodologías para el estudio de los peligros. Lo primero que se debe hacer es definir cuáles de los peligros que se han detectado a lo largo del análisis son o no significantes (son peligros relevantes). Para definir la significancia podremos utilizar dos métodos diferentes. Por un lado tenemos el Índice de Criticidad que consiste en valorar de 1 a 5 en cada fase o etapa los peligros en función de su probabilidad, severidad y persistencia. Una vez aplicada la fórmula, todas aquellas fases analizadas cuyo Índice de Criticidad sea 20 o mayor de 20 serán analizadas mediante el **Árbol de decisión**.²

² Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC o HACCP) - wikipedia.org

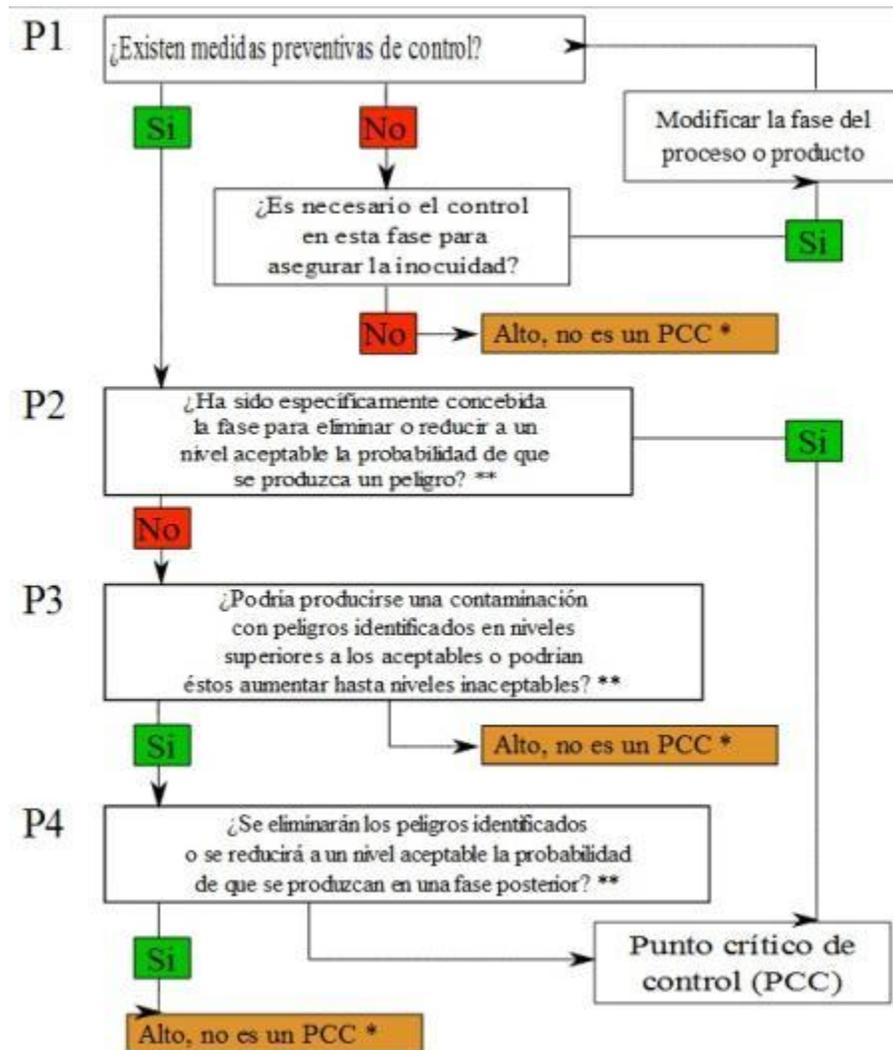


Figura 11. Análisis de Criticidad de los PCC por medio de Árbol de Decisiones. Fuente: HACCP Wikipedia

La fórmula para realizar el cálculo del Índice de Criticidad es la siguiente:

$$IC = P \times S \times Pr$$

- Probabilidad: (P)
- Severidad: (S)
- Persistencia: (Pr)

Otro método para la evaluación de la significancia es el modelo Bidimensional (recomendado por la FAO), a través del cual podemos definir en función de la severidad y la probabilidad cuales de los peligros a estudio consideramos que son significantes o no.

Por último debemos analizar todos los peligros significantes a través del Árbol de decisión, que es una herramienta recomendada por el Codex Alimentarius que consiste en una secuencia ordenada de preguntas que se aplican a cada peligro de cada etapa del proceso y ayuda junto con los pre-requisitos a determinar cuáles de los peligros representan Puntos de Control Crítico.

Principio 3: Establecer los límites críticos Debemos establecer para cada PCC los límites críticos de las medidas de control, que marcarán la diferencia entre lo seguro y lo que no lo es. Tiene que incluir un parámetro medible (como temperatura, concentración máxima) aunque también pueden ser valores subjetivos.

Cuando un valor aparece fuera de los límites, indica la presencia de una desviación y que por tanto, el proceso está fuera de control, de tal forma que el producto puede resultar peligroso para el consumidor.

Principio 4: Establecer un sistema de vigilancia de los PCC. Debemos determinar qué acciones debemos realizar para saber si el proceso se está realizando bajo las condiciones que hemos fijado y que por tanto, se encuentra bajo control.

Estas acciones se realizan para cada PCC, estableciendo además la frecuencia de vigilancia, es decir, cada cuánto tiempo debe comprobarse, y quién realiza esa supervisión o vigilancia.

Principio 5: Establecer las acciones correctoras Se deben establecer unas acciones correctoras a realizar cuando el sistema de vigilancia detecte que un PCC no se encuentra bajo control. Es necesario especificar, además de dichas acciones, quién es el responsable de llevarlas a cabo. Estas acciones serán las que consigan que el proceso vuelva a la normalidad y así trabajar bajo condiciones seguras.

Principio 6: Establecer un sistema de verificación Éste estará encaminado a confirmar que el sistema HACCP funciona correctamente, es decir, si éste identifica y reduce hasta niveles aceptables todos los peligros significativos para el alimento.

Principio 7: Crear un sistema de documentación. Es relativo a todos los procedimientos y registros apropiados para estos principios y su aplicación, y que estos sistemas de PCC puedan ser reconocidos por la norma establecida.

PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Los pasos a seguir para implantar un sistema HACCP son 12. El proceso de implantación deberá seguir las diferentes fases para una implantación óptima:

Paso Nº1 - Formar el equipo de trabajo: dicho equipo ha de ser multidisciplinario, intentando que formen parte del mismo trabajadores de todos los departamentos involucrados en la seguridad alimentaria (ej.: producción, control de calidad, mantenimiento).

Algunas de las responsabilidades de dicho equipo serán: definir la especificaciones de cada producto; realizar cuántos análisis de peligros sean necesarios para detectar puntos críticos; actualizar el sistema siempre que se considere necesario y controlar que se realizan todos los controles y registros requeridos por el sistema.

Paso Nº2 - Describir los productos: para cada producto deberemos indicar sus especificaciones, debiendo indicar como mínimo las siguientes características: ingredientes del producto; metodología de preparación; consumidor final al que va destinado; características de consumo; características microbiológicas, físicas y químicas; vida útil o caducidad; características de almacenamiento y consumidor final

Paso Nº3 - Identificar el uso esperado del producto por los consumidores: se deberá indicar al consumidor al que va destinado si contiene alérgenos.

Paso Nº 4 - Desarrollar el diagrama de flujo y la descripción del proceso: el diagrama de flujo es un instrumento básico para la detección de los peligros por etapas, y corresponde a una representación gráfica que consiste en una secuencia lógica de los procesos que se desarrollan en la empresa.

Para realizar la descripción del proceso es muy importante además de definir todas y cada una de las actividades a desarrollar para elaborar el producto, incluir una descripción exhaustiva de las instalaciones y de la distribución del producto a lo largo del proceso de producción.

Paso Nº 5 - Realizar el análisis de peligros asociados a la producción e identificar las medidas preventivas (Principio HACCP nº1)

Paso Nº6 - Identificar los puntos de control críticos (PCC) (Principio HACCP nº2)

Paso Nº7 - Establecer límites críticos para cada PCC (Principio HACCP nº3)

Paso Nº8 - Establecer un sistema de supervisión o vigilancia (Principio HACCP nº4)

Paso Nº9 - Establecer las acciones correctoras (Principio HACCP nº5)

Paso Nº10 - Establecer sistema de registro y archivo de datos (Principio HACCP nº6)

Paso Nº11 - Establecer un sistema de verificación del sistema (Principio HACCP nº7)

Paso Nº12 - Realizar una revisión del sistema

PLANES DE APOYO

El Real Decreto 2207/1995 ya derogado, al igual que el Codex, establece diferentes mecanismos para asegurar la higiene en todo tipo de industrias. Dichos mecanismos son:

1. Aplicación de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.
2. Cumplimiento de los requisitos previos de higiene, también denominados planes de apoyo o pre-requisitos.

El objetivo del sistema HACCP es identificar y mantener controlados los peligros de contaminación relevantes en una industria alimentaria, pero este estudio y el control resultante del mismo no tendría ningún sentido si la empresa alimentaria no trabaja con anterioridad siguiendo unas prácticas higiénicas y manteniendo unas condiciones ambientales operativas adecuadas.

Estos requisitos previos se presentan en todas las etapas de producción de las industrias, independientemente del sector en el que se desarrollen, e irán encaminadas a actuar como medidas preventivas para el control de los peligros generales, dejando que el HACCP controle exclusivamente los PCC.

A la hora de implantar un sistema HACCP, se debe tener muy en cuenta que primeramente debemos definir estos planes de apoyo, ya los mismos nos ayudarán a aplicar medidas preventivas para los riesgos fácilmente evitables a través de la implantación de medidas de higiene correctas, y además nos facilita la detección de PCC.

Es indispensable que dichos planes de apoyo estén documentados, correctamente archivados y que existan registros que demuestren su implantación porque "lo que no está escrito no existe".

La estructura de los planes será común para todos, debiendo responder cada uno a las siguientes preguntas: ¿Quién es el responsable?, ¿Qué debe hacer?, ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Dónde?.

Los planes de apoyo que se deberán definir para asegurar estos correctos hábitos higiénicos serán los siguientes:

1. Plan de Formación.
2. Plan de Limpieza y Desinfección.
3. Plan de Control de Plagas
4. Plan de Buenas Prácticas de Fabricación y Manipulación.
5. Plan de Homologación de Proveedores.
6. Plan de Identificación y Trazabilidad.
7. Plan de Control de Agua.
8. Plan de Control de Residuos.
9. Plan de Mantenimiento.
10. Plan de Control y Seguimiento de Equipos de Medición (Calibración).

Con el fin de completar la documentación que debe formar parte del sistema y así poder asegurar que existen verdaderas garantías para los productos elaborados, se deberán establecer procedimientos de comprobación que nos ayuden a detectar posibles desviaciones de las especificaciones para poder aplicar medidas correctoras que permitan volver a controlar el proceso sin ser necesario rechazar el producto.

Existen cuatros tipos principales de comprobación:

1. Verificación visual.
2. Verificación sensorial.
3. Determinación físico/química.
4. Examen microbiológico.

Para definir de forma adecuada la metodología a seguir para realizar las comprobaciones necesarias que aseguren el correcto funcionamiento del sistema, definiremos los procedimientos de:

1. Verificación y Validación del sistema.
2. Plan de Auditorías.

Por último, no sería posible aplicar un HACCP adecuado sin que se apliquen prácticas correctas de registro eficaces y precisas. Por ello se deben documentar todos los procedimientos o planes de apoyo del sistema, y los sistemas de documentación y registro. Deben definir de forma concreta cada operación en cuestión. Por ello definiremos de forma pormenorizada el Plan de Control de Documentación.

HACCP Y SISTEMAS DE CALIDAD

El HACCP no es un sistema de gestión de calidad, sino un sistema de gestión de seguridad alimentaria que se debe estar definido como premisa para la implantación de un sistema de gestión de calidad, como requisito legal obligatorio aplicable a todo establecimiento alimentario necesario para la obtención de la certificación.

Un sistema de gestión de calidad se supone que debe valorar todas las actividades desarrolladas en una empresa para producir un producto además de cumplir la legislación que le aplique, es por ello que cuando una empresa de alimentación desea obtener un certificado tipo ISO 9001, debe demostrar que cumple la legislación y por ende que posee un HACCP.

Aunque algunas entidades certificadoras ofrecen la posibilidad de certificar el sistema de autocontrol (HACCP), su verdadera aptitud será determinada por los Servicios Oficiales de Inspección bien por el Ministerio de Sanidad y Consumo o por los organismos que tengan la competencia en cada Comunidad Autónoma.

Podemos diferenciar, distintos sistemas de calidad en función de su contenido y/o de las empresas a las que vaya dirigido. Por un lado tenemos la familia de las normas ISO a través de las cuales se analizan todos los procesos de la empresa con el fin de lograr una mejora continua en cada uno de ellos, la cual es de aplicación en todo tipo de empresas, ya que es un tipo de norma centrada en mejorar los procesos de gestión.

Se pueden diferenciar varios sistemas, como pueden ser BRC o **Norma Mundial de Seguridad Alimentaria, IFS o ISO 22000**, que son específicos para empresas alimentarias y cuya estructura contempla por una parte una serie de requisitos higiénicos concretos de instalaciones, manipulación, transporte, etc. y por otra parte incluye directrices para implantar un sistema de gestión de calidad similar al de la familia ISO 9001.

Dentro de la documentación del sistema de calidad se puede contemplar el HACCP en un único documento que forme parte del sistema o integrando los distintos aspectos a tener en cuenta dentro los diferentes procedimientos que compondrán el sistema de gestión de la calidad.

5.12. EMPRESAS QUE IMPLEMENTARON NORMAS Y HERRAMIENTAS PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS INOCUOS AL MERCADO EN EL SALVADOR.

MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SALVADOREÑAS IMPLANTAN SISTEMAS DE CALIDAD



La Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) otorgó este día diplomas de reconocimiento a treinta y cuatro empresas del país que han mejorado la productividad y competitividad a través de la implementación de procesos eficientes y rigurosos para la gestión de la calidad.

Dichas empresas fueron beneficiadas con el proyecto “Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y la Productividad y

Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en Centroamérica” que fue ejecutado por CONAMYPE con el apoyo del Centro Regional para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa (CENPROMYPE) y con fondos de la República de Taiwán.

A través de este proyecto, CONAMYPE administró un fondo de cofinanciamiento de 90 mil dólares, que fue utilizado para brindar asistencias técnicas y acompañamiento a los negocios en la implementación de normas y herramientas que le aseguren la calidad de sus productos y servicios y le generen un valor agregado a sus negocios.

La Directora Ejecutiva de CONAMYPE, Ileana Rogel, durante la entrega de reconocimientos destacó que los empresarios y empresarias beneficiadas ahora están preparados para dar respuesta a mercados nacionales e internacionales más exigentes, así como a la Ley de Calidad.

Igualmente insistió en la importancia de la gestión de la calidad en el segmento MYPE enfatizando que “al implementarla se fortalece internamente una serie de actividades, procesos o procedimientos que hacen más competitivo el producto final y satisfacen las necesidades o expectativas de los clientes”.

LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO

La micro y pequeña empresa en El Salvador representa el 99.4% del *parque* empresarial y genera más de 699 mil empleos, lo que evidencia la importancia de este segmento en la economía del país, por ello, promover la gestión de la calidad en la MYPE es apuntarle a una estrategia de desarrollo económico, ya que impulsan la productividad y sustentabilidad de las empresas, así como la competitividad en los mercados internacionales.

Esta competitividad puede lograrse sólo si hay un cambio en la administración y manejo de las empresas y que estas adquieran una cultura del mejoramiento de procesos para obtener una verdadera calidad, asimismo es necesaria la sensibilización para que la empresa se convenza de la necesidad de establecer cambios.

Beneficios que ofrecen las normas de calidad

- Mejora consistente del servicio y desarrollo constante de los productos
- Es una plataforma para el desarrollo al interior de la organización
- Ofrece altos niveles de satisfacción del cliente
- Mejora el concepto de los públicos sobre la empresa
- Incrementa la eficiencia en el personal
- Reduce gastos y desperdicios
- Aumenta los porcentajes de ventas

CASSA (COMPAÑÍA AZUCARERA SALVADOREÑA, S.A DE C.V)

Satisfacer las necesidades y demandas más exigentes de los clientes locales e internacionales es de suma importancia para CASSA y la forma de garantizar la calidad e inocuidad de nuestros productos es a través de la obtención de certificaciones exigentes.

CASSA es el único Ingenio Azucarero Salvadoreño que posee la certificación **KOSHER (significa APTO en hebreo)**, esta asegura que nuestro proceso productivo cumple con el sistema de control de calidad de los alimentos según las normas judías. **KOSHER consiste en un sistema de revisión de la fabricación de alimentos**, de acuerdo a los Preceptos de las Sagradas Escrituras que persigue el equilibrio para cuerpo y alma. Los productos con esta certificación son considerados puros y aptos para consumo.

Compañías reconocidas a nivel mundial como Coca Cola, Nestlé, General Mills y Nabisco están elaborando productos KOSHER para cubrir la creciente demanda de la población que ha elegido esta opción de productos para su alimentación.

Para finales de año dos mil doce se espera culminar el proceso de certificación HACCP, ya que la inocuidad se considera un factor que genera competitividad, añade valor, aumenta la confianza de los compradores y facilita el acceso a cualquier mercado. Para lograrlo, la empresa invirtió más de un millón de dólares en el mejoramiento de infraestructura y de la red vial interna de Central Izalco.

BENEFICIOS DE CALIDAD Y DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL AL IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO EN EL SALVADOR

Beneficios desde dos puntos de vista: uno externo y otro interno

El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos.

Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- ✓ Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- ✓ Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000 implantado y certificado.
- ✓ Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- ✓ Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.
- ✓ Sin duda, estos beneficios mencionados son de una enorme importancia, pero al analizar la implantación de un SGC desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros beneficios que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

Los beneficios de orden interno de mayor relevancia son:

- ✓ Aumento de la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- ✓ Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- ✓ Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- ✓ Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- ✓ Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- ✓ Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- ✓ Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.
- ✓ La aplicación de los principios de un SGC no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decididamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones éstas que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN (DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR)

Con el fin de contribuir a un mayor respeto de derechos de las personas consumidoras y cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normas técnicas vigentes, la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Turismo, en el marco de sus competencias sectoriales y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, impartieron un taller a restaurantes, hoteles y operadores de turismo.



En la presente gestión, 2009-2012, como resultado de la atención de denuncias individuales la Defensoría del Consumidor ha logrado recuperar \$ 259,602.04 dólares a favor de 317 personas consumidoras; y a través del Tribunal Sancionador de la Defensoría, impuso multas por \$ 67,150.00 dólares.

El informe da cuenta también que en el año 2011, el 52% de las inspecciones realizadas en restaurantes a nivel nacional observó cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.

La Defensoría destaca que el 71% de los restaurantes inspeccionados a la fecha sí poseen permisos de funcionamiento del Ministerio de Salud. El 28% de las inspecciones tuvieron hallazgo de 1,639 alimentos vencidos. Otro incumplimiento de ley fue la falta de cartel de derechos del consumidor, precios a la vista y productos sin fecha de vencimiento.

Para conocer un poco más sobre dichos programas de Capacitación, que han sido impartidos por la Defensoría del consumidor y el MINEC, se pueden ver algunas imágenes, en el **Anexo XXX.III.1. PROGRAMAS DE CAPACITACION MINEC Y DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.**

VI. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA RESTAURANTES

En El Salvador, al igual que en el resto de países del mundo, el servicio de restaurantes aparece para satisfacer la necesidad de las personas de ingerir alimentos fuera de casa. Antes de la década de los 70's, el servicio de restaurante que se ofrecía a la población se limitaba a puestos de comida instalados en puntos estratégicos de la ciudad, en los cuales la afluencia de personas era alta y constante.

6.1. CLASIFICACIONES INTERNACIONALES DE LOS RESTAURANTES

Existen diferentes clasificaciones de los establecimientos de alimentos y bebidas. Puede clasificárseles, generalmente, por el tipo de comida y la variedad del servicio. Los restaurantes se han clasificado en diferentes formas:

- La Ordenación Turística de Restaurantes en México ha clasificado los restaurantes en: Cafeterías, Bares, Cafés, Clubes, Salas de fiestas y similares.
- En la Clasificación del Ministerio de Información y Turismo de la Secretaría General Técnica de Madrid de 1974, Según Torruco (España, 1987), hay principalmente cuatro tipos de restaurantes que se relacionan y condicionan por tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y presencia de corriente turística nacional y extranjera: a. Restaurante Gourmet (servicio completo), b. Restaurante de Especialidades, c. Restaurante Familiar (comida rápida), d. Restaurante Conveniente (servicio limitado).
- **En el caso específico de los restaurantes en El Salvador, la clasificación avalada por una entidad estatal es la otorgada por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) a través de la Clasificación Industrial Interna Uniforme.**

Debido a la arbitrariedad en el manejo y a la falta de actualización en el registro, la clasificación obtenida en la DYGESTIC no es totalmente adecuada a la realidad restaurantera nacional, por lo que fue necesario determinar una clasificación de los restaurantes salvadoreños que se adecúe a las condiciones actuales. Por tanto se define la siguiente clasificación de acuerdo a características que ayudan al fácil reconocimiento de un restaurante, en base a los resultados obtenidos en la investigación de campo.

6.1.1. CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES SALVADOREÑOS POR EL TIPO DE COMIDA SEGÚN LA DYGESTIC

Los restaurantes, aún cuando se especializan en cierto tipo de comida, incluyen dentro de sus menús otro tipo de alimentos como opciones a la especialidad, y en el caso de las bebidas se sirven como en cualquier otro

- a) **Restaurante con especialidad en Carnes:** Este tipo de restaurantes se caracteriza por preparar recetas especiales a base de carnes rojas, que regularmente son de res y cerdo
- b) **Restaurante con especialidad en Aves:** Este tipo de restaurantes se caracteriza por preparar recetas especiales a base de carne de aves, que regularmente es de pollo

- c) **Restaurante con especialidad en Mariscos:** El menú que ofrece un restaurante de este tipo está basado en mariscos como pescado, camarones, conchas, calamares, langostas y otros derivados. Los platillos son preparados en diferentes recetas, como cremas, platos fuertes, e inclusive como ceviches y cócteles
- d) **Restaurante con especialidad en Carnes y Aves:** Estos restaurantes se caracterizan por preparar recetas especiales a base de carne de aves y carne de mamíferos, regularmente se utiliza carne de pollo, de res y de cerdo en los platillos. En casos más específicos existe en el menú platillos exóticos a base de carne de conejo, de garrobo, de venado, de cabro y ancas de rana entre otras carnes, siendo esta una sub clasificación.
- e) **Restaurante con especialidad en Carnes y Mariscos:** Los restaurantes clasificados bajo esta especialidad ofrecen un menú de platillos preparados a base de carne de mamíferos y mariscos. Este restaurante es una combinación de los restaurantes con especialidad en carnes y los de mariscos
- f) **Restaurante con especialidad en Aves y Mariscos:** Los restaurantes clasificados bajo esta especialidad ofrecen un menú de platillos preparados a base de carne de aves y mariscos. Este restaurante es una combinación de los restaurantes con especialidad en aves y los de mariscos
- g) **Restaurante con especialidad en Carnes, Aves y Mariscos:** El menú que ofrece este tipo de restaurante presenta una variedad de platillos a base de carnes, aves y mariscos. Así pues pretenden abarcar los gustos más exquisitos de sus diferentes clientes. Este restaurante es una combinación de las tres especialidades.
- h) **Restaurante con especialidad en Cocina Internacional (Especial por su país de origen):** Los restaurantes clasificados como Cocina Internacional son los que ofrecen un menú basado en recetas de cocina propias de otras regiones o países. Las especialidades más comunes son: comida China, mexicana, italiana, árabe, peruana, japonesa, cubana, francesa, americana, entre otras
- i) **Restaurante de Comida Típica Salvadoreña:** Estos restaurantes ofrecen un menú variado de comida típica propia de El Salvador, en su mayoría incluye como plato principal las pupusas con sus acompañamientos, y en muchas de sus variedades como: queso con loroco, chicharrón, frijol con queso, de ayote, de pollo, de pescado, etc. Otros alimentos que ofrecen son: sopa de gallina, sopa de patas, sopa de frijoles, tamales de diferentes recetas, empanadas, enchiladas, nuégados, buñuelos, riguas, torrijas, plátano en dulce, variedad de atoles, etc.

- j) **Restaurante de Comida Vegetariana:** Los restaurantes clasificados como especialidad de Comida Vegetariana son los que ofrecen alimentos a base de vegetales, legumbres y carnes blancas. Los platillos son preparados con aceites vegetales procurando niveles apropiados de grasas, la cantidad de carbohidratos necesaria que contribuyen a una dieta balanceada y nutritiva
- k) **Restaurante de Otras Especialidades:** Bajo esta clasificación pueden ubicarse los restaurantes que han hecho de una receta su especialidad, sin importar la procedencia de la receta y/o la base de su preparación. Estos restaurantes pueden caracterizarse por el sabor de un ingrediente específico, por los acompañamientos, incluso por la presentación y/o preparación de los alimentos.

6.1.2. CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES SALVADOREÑOS POR LA VARIEDAD DEL SERVICIO

Los servicios que ofrecen los restaurantes, se han establecido de acuerdo a los gustos y preferencias de sus clientes, así como a las exigencias de éstos, quienes no solo buscan satisfacer sus necesidades físicas, sino que también esperan satisfacer sus necesidades sociales "comodidad, ambiente agradable, diversión y estatus social entre otros." Todos estos restaurantes, independientemente de los servicios que ofrecen, poseen un menú de alimentos y bebidas

a) Restaurante Bar:

En casi todos los restaurantes salvadoreños se encuentra además del servicio de alimentos, el servicio de bebidas preparadas en una barra. En este caso el restaurante ofrece servicio de bar como el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, acompañadas de botanas, bocadillos y antojitos. Se define al bar como el lugar de reunión donde personas de diferentes clases sociales intercambian puntos de vista, tratan asuntos de negocios, temas culturales o simplemente pasan un momento relajado y/o de distracción. La finalidad de un bar es lograr la socialización de sus clientes, así como satisfacer el más exigente deseo de bebidas, normalmente disponen de una barra grande de madera, una marimba visible (mueble superior de la barra frontal donde se colocan las copas boca abajo), para mostrar la extensa y surtida variedad de cristalería; en la contra barra (mostrador trasero) habrá una selecta y completa variedad de bebidas alcohólicas que al estar en exhibición, se ofrecen por sí solas

b) Restaurante Bar-Discoteca:

Estos restaurantes además del servicio de bar, ofrecen los servicios de discoteca o pista de baile. La mayoría cuenta con un establecimiento cerrado, oscuro, acondicionado con formas, equipo, mobiliario y objetos diversos acordes al ambiente que desean reflejar.

c) Restaurante Bar-Karaoke:

Estos restaurantes además del servicio de bar, cuentan con el servicio de karaoke, el cual ofrece a los clientes un listado de canciones disponibles en pistas para ser vocalizadas por el cliente, a través de un equipo de amplificación de sonidos adecuado. Este servicio cuenta con monitores en donde se visualiza la letra de la canción en concordancia con la pista, y en algunos casos la proyección del video. La mayoría cuenta con un establecimiento cerrado de acuerdo a las características propias del ambiente del restaurante

d) Restaurante Bar-Show en Vivo:

Estos restaurantes además del servicio de bar, cuentan con el servicio de Show en vivo, los cuales pueden ser musicales, de comedia, de baile, culturales o cualquier otro tipo de entretenimiento. Este servicio es programado de forma regular de acuerdo al concepto del restaurante, y al plan de promoción y ventas

e) Restaurantes con servicio de Juegos infantiles:

Los restaurantes que ofrecen este servicio se apoyan de los juegos infantiles como una estrategia para atraer clientes, con lo que pretenden hacer más placentera la visita de quienes buscan un ambiente familiar a la hora de consumir sus alimentos. Bajo esta clasificación se encuentran los restaurantes de comida rápida, que en su mayoría delimitan un espacio para el entretenimiento infantil

f) Restaurante de Servicios Múltiples:

Este tipo de restaurantes, son aquellos que poseen más de una combinación de servicios, como una estrategia para atraer la afluencia de clientes, así como de satisfacer las exigencias de los mismos

6.1.3. CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES COMO EMPRESAS

En El Salvador no existe una clasificación específica de restaurantes, sin embargo para efectos de estadísticas y controles económicos lo manejan de la siguiente forma:

a) Según el Ministerio de Economía

El Ministerio de Economía divide a las Empresas por su tamaño de la siguiente manera:

Clasificación	Número de Empleados
Micro empresa:	Hasta cuatro empleados
Pequeña empresa:	De 5 a 49 empleados.
Mediana Empresa:	De 50 a 99 empleados.
Gran Empresa:	Más de 100 empleados

Tabla 6. Clasificación de Empresas. Fuente: Ministerio de Economía de El Salvador

b) Según la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES)

FUSADES ha determinado una clasificación de empresas por su tamaño en base al número de empleados, como se detalla a continuación:

Clasificación	Número de Empleados
Micro empresa:	De 1 a 9 empleados
Pequeña empresa:	De 10 a 19 empleados.
Mediana Empresa:	De 20 a 99 empleados.
Gran Empresa:	Más de cien empleados

Tabla 7. Clasificación de Empresas por número de empleados. Fuente: FUSADES

c) Clasificación De La MIPYME En El Salvador

Clasificación	Personal Remunerado	Ventas Brutas Anuales/ Ingresos Brutos Anuales
Microempresa	Hasta 10 Empleados	Hasta \$100,000.00
Pequeña Empresa		
Mediana Empresa	Hasta 100 Empleados	Hasta \$7.0 Millones
Gran Empresa	Más de 100 Empleados	Más de \$7.0 Millones

Tabla 8. Clasificación de MIPYME en El salvador. Fuente: Documento "El salvador, generando riqueza desde la base: Políticas y Estrategias para la competitividad sostenible de la MIPYMES del Ministerio de Economía"

VII. ANTECEDENTES DE RESTAURANTES EN EL SALVADOR

7.1. APORTES DE LOS RESTAURANTES EN LA ECONOMÍA DE EL SALVADOR

CONTRIBUCIÓN AL PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

La economía del país depende de acciones desarrolladas por empresas comerciales, industriales, trabajadores y funcionarios del gobierno, por lo que se han creado diferentes indicadores para poder medirla, dentro de estos indicadores se tienen los más importantes que son Producto Interno Bruto (PIB), Producto Nacional Bruto (PNB), Tasa de Ahorro.

Dentro del análisis del ambiente económico se visualiza que el comportamiento del PIB, que es el valor total de la producción corriente de bienes y servicios finales dentro del territorio nacional durante un cierto periodo de tiempo. En el tercer trimestre del año 2011 para el sector Comercio, Restaurantes y Hoteles la participación de este sector correspondió a un 18.74% además vale la pena destacar que del mismo, el sub-sector Restaurantes y Hoteles representa el 14%, porcentaje de alta participación al PIB, como se muestra en el siguiente cuadro.³

(PIB) por Rama de Actividad Económica. A Precios Constantes de 1990 (Millones de US\$)				
N°	Categoría de Información y Componente de las NEDD	PIB (2011)	%	% Acum
1	Industria Manufacturera	\$2,108.80	21.63%	21.63%
2	Comercio, Restaurantes y Hoteles	\$1,827.90	18.74%	40.37%
3	Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca	\$1,121.60	11.50%	51.87%
4	Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	\$888.80	9.11%	60.99%
5	Mas: Derechos Arancelarios e Impuestos al Valor Agregado	\$832.80	8.54%	69.53%
6	Alquileres de Vivienda	\$732.50	7.51%	77.04%
7	Servicios del Gobierno	\$478.30	4.90%	81.94%
8	Servicios Comunales, Sociales, Personales y	\$453.50	4.65%	86.59%

³ Banco Central de Reserva de El Salvador - <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?x21=30>

(PIB) por Rama de Actividad Económica. A Precios Constantes de 1990 (Millones de US\$)				
N°	Categoría de Información y Componente de las NEDD	PIB (2011)	%	% Acum
Domésticos				
9	Establecimientos Financieros y Seguros	\$347.90	3.57%	90.16%
10	Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a las Empresas	\$320.80	3.29%	93.45%
11	Construcción	\$280.20	2.87%	96.32%
12	Menos: Servicios Bancarios Imputados	\$271.00	2.78%	99.10%
13	Electricidad, Gas y Agua	\$62.10	0.64%	99.74%
14	Explotación de Minas y Canteras	\$25.30	0.26%	100.00%
15	Producto Interno Bruto a Precios de Mercado	\$9,751.50	100.00%	

Tabla 9. PIB (producto Interno Bruto) de El Salvador por Actividad Económica 2011. Fuente. BCR 2011

Como se muestra el sub-sector de Comercio, Restaurantes y Hoteles, representan el 18.74%, que junto al sector de Industria Manufacturera, representan el 40.37% del PIB de país en el tercer trimestre del año 2011.

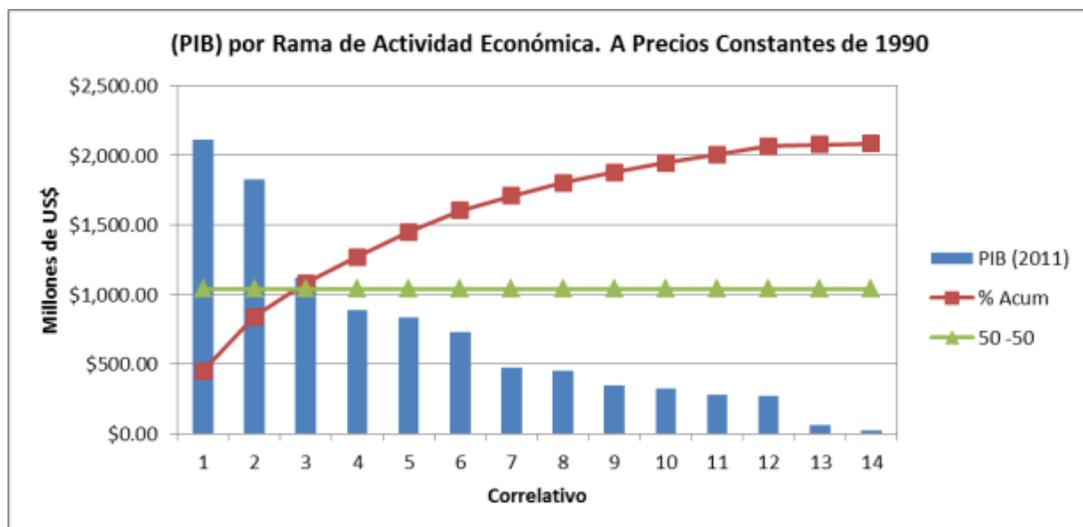


Figura 12. PIB por Rama de Actividad Económica

Producto Interno Bruto (PIB) por Rama de Actividad Económica. A Precios Constantes de 1990		
Conceptos	2011	% global
1 Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca	\$1,121.60	
2 Explotación de Minas y Canteras	\$25.30	
3 Industria Manufacturera	\$2,108.80	
4 Electricidad, Gas y Agua	\$62.10	
5 Construcción	\$280.20	
6 Comercio, Restaurantes y Hoteles	\$1,827.90	18.74%
6.1 Comercio	\$1,565.90	16.06%
6.2 Restaurantes y hoteles	\$262.00	2.69%
7 Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	\$888.80	
8 Establecimientos Financieros y Seguros	\$347.90	
9 Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a las Empresas	\$320.80	
10 Alquileres de Vivienda	\$732.50	
11 Servicios Comunales, Sociales, Personales y Domésticos	\$453.50	
12 Servicios del Gobierno	\$478.30	
13 Menos: Servicios Bancarios Imputados	\$271.00	
14 Mas: Derechos Arancelarios e Impuestos al Valor Agregado	\$832.80	
15 Producto Interno Bruto a Precios de Mercado	\$9,751.50	

Tabla 10. PIB (Producto Interno Bruto) de El Salvador por Actividad Económica 2011. Fuente: BCR

En el sub-sector Restaurantes y Hoteles, el aporte al PIB ha sido el **14.33%**, del sector de Comercio, Restaurantes y Hoteles, con **\$262 millones de dólares**, que para el PIB general representa el **2.69%**. Ello es favorable para los inversionistas conocer que el rubro de restaurantes y hoteles, ya que este tiene una posición favorable porque representa excelentes posibilidades de expansión para poder llegar a ser una atracción turística y una fuente de divisas verdaderamente atractivas para el país.

INDICE DE VOLUMEN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

En marzo de 2010, el sector **Comercio, Restaurantes y Hoteles** experimentó un crecimiento anual de 2.5%, superior a la tasa negativa registrada en el mismo mes de 2009. El comercio al por menor creció en términos reales, al igual que el comercio al por mayor. El comportamiento de la sub-actividad Restaurantes y Hoteles estuvo determinado por una contracción en sus ingresos anuales, debido a la menor demanda en sus servicios. ⁴



GENERACIÓN DE EMPLEO

La industria de los Restaurantes es una fuente generadora de empleo directo, ya que estos contratan mano de obra calificada para la elaboración de su producto. En forma indirecta proporciona empleo a aquellas personas que laboran en negocios que les suministran las materias primas para la elaboración de los alimentos ya que mueven gran cantidad de mano de obra desde obreros que trabajan para la construcción de sus locales y remodelaciones posteriores, personal administrativo y personal de servicio

Personal Ocupado Total	Cantidad	%
Minas y Canteras	214.00	0.03%
Electricidad y Agua	5,937.00	0.85%
Agroindustria	8,860.00	1.27%
Construcción	16,838.00	2.41%
Transporte y Comunicaciones	30,819.00	4.41%
Comercio, Restaurantes y Hoteles	183,126.00	26.18%
Industria	195,650.00	27.97%
Servicios	258,137.00	36.90%
Total	699,581.00	100.00%

Tabla 11. Empleo por Rama Económica en El Salvador. Fuente: BCR 2011

Según investigaciones realizadas en la Dirección General de Estadísticas y Censos se pudo constatar que para el año 2005 los restaurantes y hoteles tenían personal ocupado de 183,126, que representan el 26.18%, el aporte individual de las actividades Hoteles y restaurantes equivale a 4% de la generación total de empleo del país con 30,639 empleos, que para el año de 2005 el total de personal ocupado era de 699,581, lo cual se espera haya incrementado para 2012.

⁴ Fuente: Banco Central de Reserva, <http://www.bcr.gob.sv/?art=1154&lang=es>



Figura 13. Porcentaje de empleo por rama Económica en El Salvador. Fuente: BCR 2011

Al analizar esta información se puede observar la importancia de esta actividad empresarial en la economía del país, siendo lo más relevantes los valores agregados que se originan tales como:

- Pago de impuestos fiscales y municipales
- Compras de productos y servicios por parte de las empresas de restaurantes.
- Compra de productos y servicios por parte de la población
- Generación de empleo.

Es importante agregar que el servicio de restaurantes es por más de doce horas diarias, lo cual genera más empleo y mayor actividad comercial.

7.2. CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES DIRECTORIO DE EMPRESAS 2011 (DIGESTYC)

El directorio de empresas está dividido por la clasificación de la CIU RV4, que para el caso de los restaurantes esta de la siguiente manera:

Sección I - Actividades de alojamiento y de servicio de comidas

División	Grupo	Clase	Descripción
56			Actividades de servicio de comidas y bebidas
	561	5610	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
	562		Suministro de comidas por encargo y otras actividades de servicio de comidas
		5621	Suministro de comidas por encargo
		5629	Otras actividades de servicio de comidas

Tabla 12. Clasificación de restaurantes según CIU Rev. 4

56 Actividades de servicio de comidas y bebidas

Esta División comprende las actividades de servicio de comidas y bebidas que proporcionan comidas completas y bebidas preparadas para su consumo inmediato, ya sea en restaurantes tradicionales, en restaurantes de autoservicio o de comida preparada, para llevar, o en puestos de comida permanentes o temporales, con o sin mesas y asientos. El elemento definitorio es el hecho de que se sirvan comidas preparadas para su consumo inmediato, no el tipo de instalaciones en las que se sirven.

No se incluye la producción de comidas no preparadas para su consumo inmediato, de comidas que no está previsto consumir de inmediato ni de alimentos preparados que no se considere que constituyen una comida (véanse las divisiones 10 (Elaboración de productos alimenticios), y 11 (Elaboración de bebidas)). Tampoco se incluye la venta de alimentos que no sean de producción propia y que no se considere que constituyen una comida y de comidas que no estén preparadas para su consumo inmediato (véase la sección G: Comercio al por mayor y al por menor;...).

561 Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas

5610 Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas

Esta Clase comprende el servicio de comidas a los clientes, ya se les sirvan en mesas o se sirvan ellos mismos de un surtido de platos expuestos, y ya se trate de comida para consumir en el local, para llevar o para entrega a domicilio. Abarca la preparación y el servicio de comidas para su consumo inmediato desde vehículos, sean o no motorizados

Esta Clase comprende las actividades de:

- ✓ Restaurantes
- ✓ Cafeterías
- ✓ Restaurantes de comida rápida
- ✓ Reparto de pizza a domicilio
- ✓ Restaurantes de comida para llevar
- ✓ Vendedores ambulantes de helados
- ✓ Puestos ambulantes de comida
- ✓ Preparación de alimentos en puestos de mercado

Se incluyen también las siguientes actividades:

- ✓ Actividades de restaurantes y bares vinculadas a actividades de transporte, si las realizan unidades separadas

No se incluyen las siguientes actividades: Explotación de instalaciones de comedor en régimen de concesión; véase la Clase 5629

562 Suministro de comidas por encargo y otras actividades de servicio de comidas

Este Grupo comprende las actividades de suministro de comidas por encargo para actos o reuniones individuales o por un período de tiempo determinado y la explotación de las concesiones de servicio de comida en instalaciones deportivas e instalaciones similares.

5621 Suministro de comidas por encargo

Esta Clase comprende el servicio de comidas por acuerdo contractual con el cliente, en el lugar indicado por el cliente, para un acto social determinado.

Se incluyen las siguientes actividades:

- ✓ Suministro de comidas por encargo

No se incluyen las siguientes actividades: Elaboración de productos alimenticios perecederos para su reventa; véase la Clase 1079, Venta al por menor de productos alimenticios perecederos; véase la División 47

5629 Otras actividades de servicio de comidas

Esta Clase comprende el suministro industrial de comidas por encargo, es decir, el suministro de comidas basado en acuerdos contractuales con los clientes, durante un período convenido. Abarca también la explotación de concesiones de servicio de comida en instalaciones deportivas e instalaciones similares. La comida se prepara a menudo en una unidad central.

Se incluyen las siguientes actividades:

- ✓ Actividades de contratistas de servicio de comidas (por ejemplo: compañías de transporte)
- ✓ Explotación de concesiones de servicio de comidas en instalaciones deportivas e instalaciones similares
- ✓ Explotación de cantinas o cafeterías (por ejemplo, para fábricas, oficinas, hospitales o escuelas) en régimen de concesión

No se incluyen las siguientes actividades: Elaboración de productos alimenticios perecederos para su reventa; véase la Clase 1079, Venta al por menor de productos alimenticios perecederos; véase la División 47

En la siguiente tabla se muestra el consolidado de todas las actividades CIIU, que tratan sobre la comercialización de alimentos.

56	ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS
561	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
5610	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
5610001	Pizzerías (pizzas y otros)
5610002	Venta de hamburguesas y otros alimentos preparados para consumo inmediato
5610003	Venta de pollos rostizados, empanizados, fritos, asados, etc. y otros alimentos preparados para consumo inmediato
5610004	Venta de tacos y otros alimentos similares preparados para consumo inmediato
5610005	Comedor
5610006	Cafetería
5610007	Merenderos, puestos de refrigerio, venta de sopas y otros alimentos similares
5610008	Venta de panes rellenos, sándwiches, hot dog, etc.
5610009	Chalet en puestos de mercados y ferias
5610010	Comedor. en puestos de mercados y ferias
5610011	Venta de encurtidos, verduras cocidas y ensaladas en puestos de mercados y ferias
5610012	Venta de conchas, ostras y otros mariscos, alimentos preparados y bebidas en puestos de mercados y ferias
5610013	Pupusería
5610014	Tamales
5610015	Empanadas
5610016	Chilaterías y venta de atoles
5610017	Restaurantes
5610018	Venta de conchas, ostras y otros mariscos, alimentos preparados y bebidas
5610019	Venta de productos helados con o sin leche de diferentes sabores
562	SUMINISTRO DE COMIDAS POR ENCARGO Y OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS
5621	SUMINISTRO DE COMIDAS POR ENCARGO
56210	Preparación de comida para eventos especiales
5621001	Alimentos preparados a domicilio por encargo o para eventos
5629	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS
56291	Servicios de provisión de comidas por contrato
5629101	Servicios de comida por contrata
56292	Servicios de concesión de cafetines y chalet en empresas e instituciones
5629201	Servicios de concesión de cafetines y chalet en empresas e instituciones
56299	Servicios de preparación de comidas ncp
5629901	Servicios de preparación de comidas ncp

Tabla 13. Consolidado de Actividades que tratan sobre la Comercialización de Alimentos

DIRECTORIO ECONÓMICO EMPRESARIAL 2011

Tiene el objetivo de hacer un levantamiento para suministrar al Gobierno de El Salvador, a la Asamblea Legislativa, al sector privado y a organismos nacionales e internacionales, datos actualizados y confiables sobre la estructura, distribución y composición de los establecimientos de servicio, comercio e industria del país; para fomentar políticas económicas que incentiven la economía nacional, así como políticas de género que contribuyan a potenciar el desarrollo de la mujer salvadoreña.

La realización del levantamiento del Directorio Económico es de mucha importancia para el país ya que es la información base para la elaboración de marcos muestrales que permiten la mejora sobre la representatividad en la ejecución de las Encuestas Económicas Mensual, Trimestral y Anual. Los resultados de las encuestas son útiles para alimentar el Sistema de Cuentas Nacionales del Banco Central de Reserva, y la construcción de indicadores relacionados a los diferentes sectores de la economía del país como son el comercio, la industria, los servicios entre otros.

Además, el Directorio Económico es un importante insumo para el monitoreo de programas de apoyo a las micro y pequeñas empresas coordinadas por CONAMYPE, así como a los programas de apoyo a las empresas inversionistas y exportadoras.

Según el total país del directorio empresarial de acuerdo a la clasificación de CIU RV4 seleccionada tenemos la siguiente tabla

Clasificación	Personal Remunerado	Establecimientos	%
Microempresa	Hasta 10 Empleados	398	64%
Pequeña Empresa	Hasta 50 Empleados	169	27%
Mediana Empresa	Hasta 100 Empleados	31	5%
Gran Empresa	Más de 100 Empleados	25	4%
	Total	623	100%

Tabla 14. Clasificación de establecimientos según el número de empleados. Fuente: Propia

Como se puede observar en la tabla anterior en 32% de empresas, pertenecen a las PYMES en nuestro país, y solamente el 4% a la gran empresa y el 64% pertenecen a las microempresas

Establecimientos

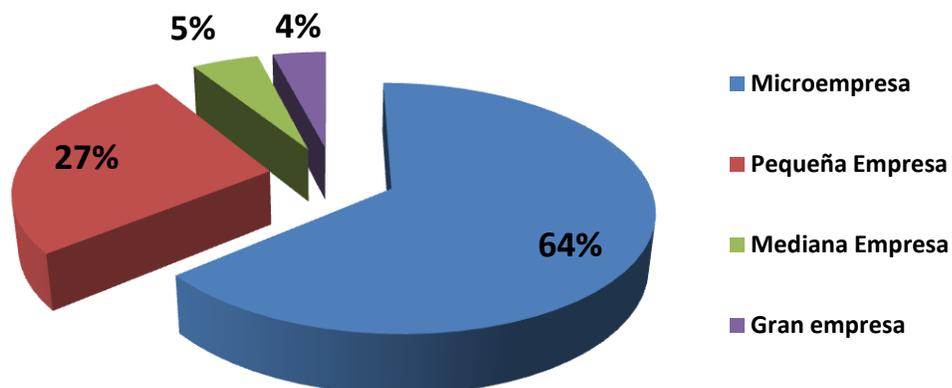


Figura 14. Porcentaje de restaurantes según el número de empleados: Fuente: Propia.

Concentración de establecimientos que comercializan con alimentos en El Salvador según directorio empresarial 2011.

Departamentos del País	Total	%	% Acum
San Salvador	325	54%	54%
La Libertad	114	19%	73%
San Miguel	40	7%	80%
Santa Ana	38	6%	86%
Sonsonate	21	4%	90%
La Unión	15	3%	92%
La Paz	12	2%	94%
Ahuachapán	9	2%	96%
Usulután	8	1%	97%
Chalatenango	5	1%	98%
Morazán	5	1%	99%
Cabañas	3	1%	99%
Cuscatlán	2	0%	99%
San Vicente	1	0%	100%
TOTAL	598	100%	

Tabla 15. Cantidad de establecimientos que comercializan alimentos en EL Salvador. Fuente: Elaboración Propia.

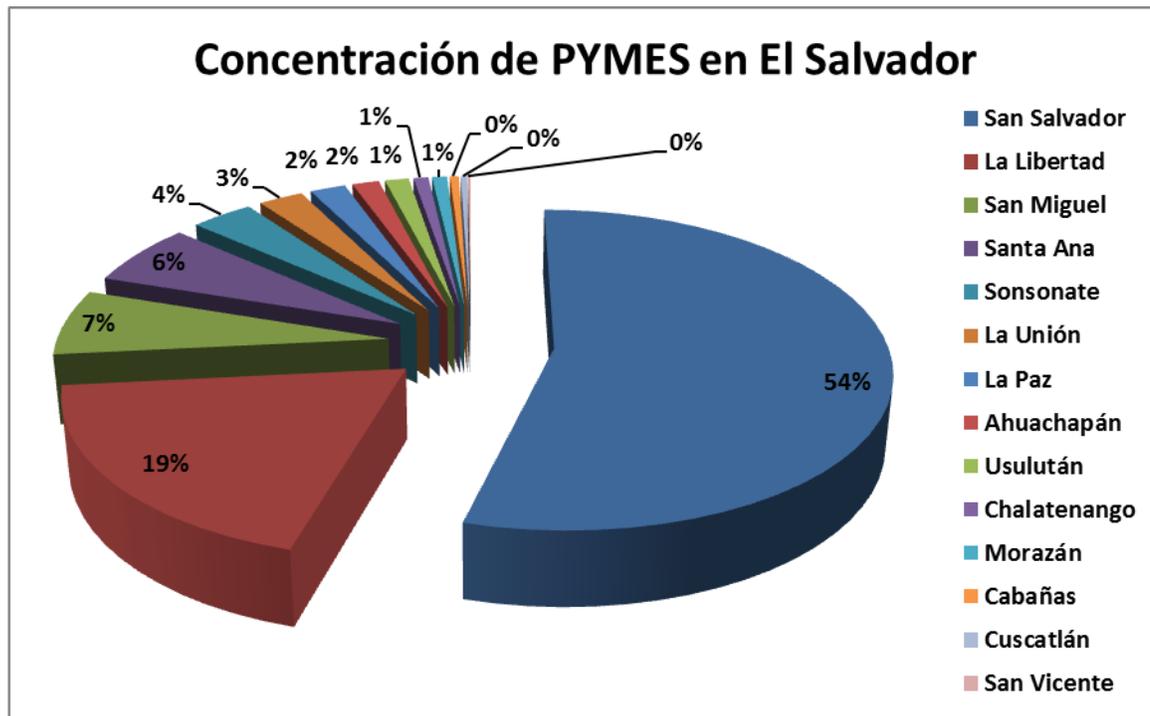


Figura 15. Porcentaje de PYMES por departamento en EL Salvador. Fuente: Propia

Como podemos observar en el gráfico la mayor concentración de restaurantes está ubicada en San Salvador, La libertad, Santa Ana, San Miguel y Sonsonate, solamente estos 5 departamentos logran representar un total del **90%** de todos los establecimientos PYMES de El Salvador.

Establecimientos	Total	%
Alimentos Preparados A Domicilio Por Encargo O Para Eventos	19	3%
Cafetería	50	8%
Chalet En Puestos De Mercados Y Ferias	1	0%
Comedor	18	3%
Empanadas	3	1%
Pizzerías (Pizzas Y Otros)	1	0%
Pupusería	6	1%
Restaurantes	470	79%
Servicios De Comida Por Contrata	2	0%
Servicios De Concesión De Cafetines Y Chalet En Empresas E Instituciones	2	0%
Servicios De Preparación De Comidas Ncp	4	1%
Tamales	2	0%
Venta De Conchas, Ostras Y Otros Mariscos, Alimentos Preparados Y	1	0%

Establecimientos	Total	%
Bebidas		
Venta De Encurtidos, Verduras Cocidas Y Ensaladas En Puestos De Mercados Y Ferias	1	0%
Venta De Hamburguesas Y Otros Alimentos Preparados Para Consumo Inmediato	3	1%
Venta De Panes Rellenos, Sándwiches, Hot Dog, Etc.	4	1%
Venta De Pollos Rostizados, Empanizados, Fritos, Asados, Etc. Y Otros Alimentos Preparados Para Consumo Inmediato	2	0%
Venta De Productos Helados Con O Sin Leche De Diferentes Sabores	7	1%
Venta De Tacos Y Otros Alimentos Similares Preparados Para Consumo Inmediato	2	0%
Total	598	100%

Tabla 16. Total de establecimientos PYMES identificados en El Salvador. Fuente : Propia

Los restaurantes en nuestro país, son la mayoría de los establecimientos PYMES de nuestro país, ya que son un 79% del total, según el directorio empresarial 2011.

7.3. ESTUDIOS DE INOCUIDAD EN EL SALVADOR

La defensoría del consumidor, ha impulsado un programa llamado **“Protección al consumidor y calidad”**, en el cual se realiza un análisis a los productos elaborados por diferentes empresas, seleccionando al azar las muestras, que se evalúan para verificar aspectos de calidad e inocuidad.

El informe pone en tela de juicio a los restaurantes, muestra si sus alimentos están correctamente elaborados o si existe algún tipo de contaminación en el proceso que afecta la inocuidad del mismo.

Hacen énfasis en leer la etiqueta, para ver si se recibe la cantidad de producto que ofrecen y que declaran en el empaque, ya que muchas veces dan menos de lo que ofrecen, con lo cual se pudieran generar posibles demandas a las empresas por no cumplir con lo que ofrecen.

En algunas de las últimas publicaciones del *“Estudio de Protección al consumidor y la calidad”*, se presentaron algunas evaluaciones que se le hicieron a unas hamburguesas de marcas reconocidas, en aspectos de calidad e inocuidad, donde hubo una que salió con problema bacteriológico, a su vez se le hizo a unos camarones y embutidos de un supermercado reconocido, los cuales también tienen problema de Salmonela y de Escherichia Coli (Ver Anexo XX.III.2. XXIII.2. ESTUDIO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y CALIDAD.)

VIII. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Objetivo de la investigación: Determinar la situación actual acerca de las prácticas de inocuidad dentro de los restaurantes PYMES de El Salvador, por medio de investigación primaria y secundaria, con el propósito de caracterizar la forma en que dichas empresas elaboran los alimentos, para determinar la brecha existente con la inocuidad alimentaria que se establece en la ISO 22000. La investigación se realizará en el **sector ya seleccionado Restaurantes, Hoteles y Comercio, Subsector Restaurantes y Hoteles.**

Para investigar y de esta manera determinar la brecha que existe entre los sistemas de gestión de inocuidad y los sistemas que aplican los restaurantes PYMES de El Salvador para garantizar la inocuidad de los productos, que proporcionan a sus clientes y consumidores.

Los restaurantes comprendidos para el estudio serán todos lo que estén clasificados como PYMES según el estudio de MIPYME, también que este registrado en el directorio empresarial 2011 y hemos incluido todas las categorías de restaurantes censadas, tomando en cuenta solamente el número de empleados que dichos negocios poseen.

8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva será la utilizada en esta investigación, la cual pretende crear una imagen (una fotografía) que represente la realidad de los restaurantes que se estudiarán, en caso de ser planteados en los numerales siguientes; de este modo se identificarán niveles de implementación de sistemas de gestión, buenas prácticas de manufactura, HACCP, etc.

FUENTES DE INFORMACIÓN

FUENTE DE INFORMACIÓN PRIMARIA.

Estas son las fuentes de preferencia y se obtiene de personas en nuestro caso responsables de los restaurantes que se encuentran en contacto con los clientes que día a día exigen mejores niveles de inocuidad de los productos y que para el caso los listamos a continuación:

1. Restaurantes que comercializan diferentes tipos de comidas.
2. Empleados de los negocios y que agregan valor en toda la cadena de suministro.

FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIA.

1. Ministerio de Economía, Dirección Nacional de Estadística y Censos.
2. Dirección General de estadísticas y Censos de El Salvador (DIGESTYC)

3. CAPYME (Unidad creada por la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador que tiene como Misión Impulsar el desarrollo empresarial de nuestros socios del sector MIPYME)
4. CONAMYPE (Comisión Nacional De La Micro Y Pequeña Empresa)
5. INTERNET

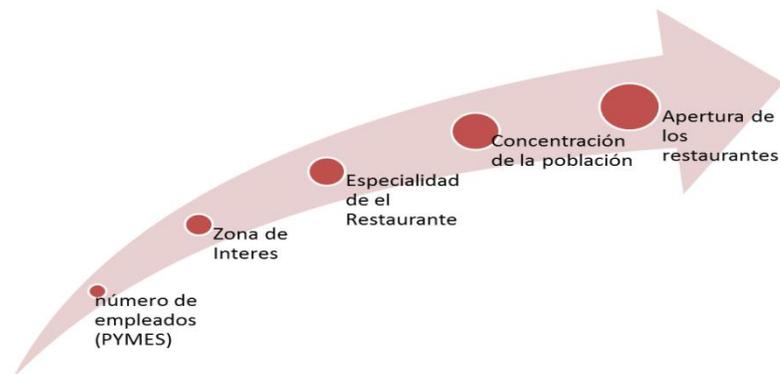
HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.

1. **Auditorias para Restaurantes:** esta herramienta tiene como fin medir la brecha de entre un sistema de gestión de inocuidad definido como ideal y la situación actual de los restaurantes.
2. **Entrevista estructurada:** herramienta para conocer la situación actual de los restaurantes con respecto a la aplicación de sistemas de gestión en los restaurantes.

8.2. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO DEL ESTUDIO

Para la realización del estudio, del cual tendremos como resultado la determinación de una brecha, donde evaluaremos el porcentaje de cumplimiento de sistemas de gestión de inocuidad en los restaurantes PYMES de nuestro país, es importante definir que restaurantes serán los posibles candidatos a ser auditados.

Como primer paso determinaremos los aspectos claves para determinar el Universo del estudio, y posteriormente determinar la dimensión de la muestra a estudiar:



1. **Número de empleados:** ya que nuestro estudio está enfocado a las PYMES, esta variable es básica, y estará delimitada por la clasificación de MIPYME que se expone a continuación:

Clasificación de PYMES (MIPYME)

Clasificación	Personal Remunerado	Ventas Brutas Anuales/ Ingresos Brutos Anuales
Microempresa	Hasta 10 Empleados	Hasta \$100,000.00
Pequeña Empresa	Hasta 50 Empleados	Hasta \$1,000,000.00
Mediana Empresa	Hasta 100 Empleados	Hasta \$7.0 Millones
Gran Empresa	Más de 100 Empleados	Más de \$7.0 Millones

Tabla 17. Clasificación de empresas según CONAMYPE Fuente: Documento "El Salvador, generando riqueza desde la base: Políticas y Estrategias para la competitividad sostenible de las MIPYMES" de Ministerio de Economía.

Los restaurantes que serán analizados serán los restaurantes PYMES y según la clasificación del Ministerio de Economía dichos establecimientos deberán tener como **mínimo 10 empleados y un máximo de 100 empleados**.

2. Zona de interés - Clasificación CIU de establecimientos que comercializan con alimentos

Para definir la zona de interés se determinara la concentración de la actividad de servicio de comidas y bebidas pertenecientes a las PYMES en el país, luego con un 80-20 encontraremos los departamentos a estudiar, posteriormente en los departamentos seleccionados definiremos las actividades económicas a estudiar.



Actividades de servicios de comidas y bebidas (CIU RV4 – 56)

Para la determinación del universo nos basamos en el documento (Directorio Económico de Empresas 2011 - DIGESTYC -2011), a continuación mostramos el detalle de las actividades:

56	ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS
5610001	Pizzerías (pizzas y otros)
5610002	Venta de hamburguesas y otros alimentos preparados para consumo inmediato
5610003	Venta de pollos rostizados, empanizados, fritos, asados, etc. y otros alimentos preparados para consumo inmediato
5610004	Venta de tacos y otros alimentos similares preparados para consumo inmediato
5610005	Comedor
5610006	Cafetería
5610007	Merenderos, puestos de refrigerio, venta de sopas y otros alimentos similares
5610008	Venta de panes rellenos, sándwiches, hot dog, etc.
5610009	Chalet en puestos de mercados y ferias
5610010	Comedor. en puestos de mercados y ferias
5610011	Venta de encurtidos, verduras cocidas y ensaladas en puestos de mercados y ferias
5610012	Venta de conchas, ostras y otros mariscos, alimentos preparados y bebidas en puestos de mercados y ferias
5610013	Pupusería
5610014	Tamales
5610015	Empanadas
5610016	Chilaterías y venta de atoles
5610017	Restaurantes
5610018	Venta de conchas, ostras y otros mariscos, alimentos preparados y bebidas
5610019	Venta de productos helados con o sin leche de diferentes sabores
5621001	Alimentos preparados a domicilio por encargo o para eventos
5629101	Servicios de comida por contrata
5629201	Servicios de concesión de cafetines y chalet en empresas e instituciones
5629901	Servicios de preparación de comidas ncp

Tabla 18. Establecimientos PYMES identificados en El Salvador Fuente: DIGESTYC 2011

Concentración de Actividades de Servicio de Comidas y Bebidas por departamento

DEPARTAMENTO	CANT	%	ACUM
SAN SALVADOR	114	57%	57%
LA LIBERTAD	47	24%	81%
SANTA ANA	13	7%	87%
SAN MIGUEL	12	6%	93%
SONSONATE	6	3%	96%
LA PAZ	5	3%	99%
AHUACHAPAN	2	1%	100%
MORAZAN	1	1%	100%
TOTAL	200	100%	

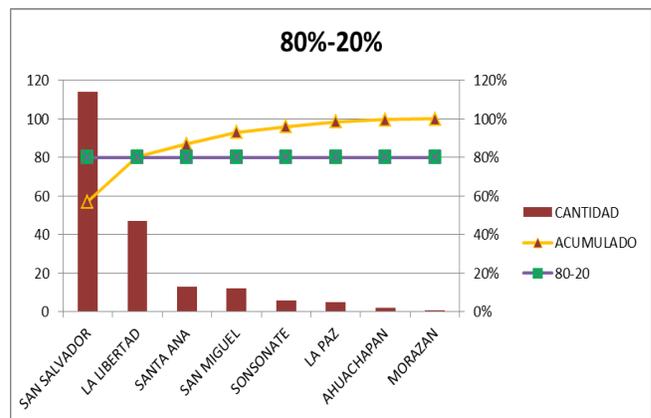
En el directorio empresarial 2011, tenemos que el mayor volumen de restaurantes PYMES esta centralizado en San Salvador, dato muy coherente ya que dicho departamento es la capital de nuestro país, siguiendo a San Salvador tenemos la libertad, departamento vecino de San Salvador, luego tenemos a Santa Ana, San Miguel que son dos cabeceras departamentales que actualmente tienen mayor crecimiento en Occidente y Oriente respectivamente, y Sonsonate

El total de Restaurantes correspondientes a la PYMES en nuestro país es: 200

Tabla 19. Cantidad de establecimientos que comercializan alimentos en EL Salvador. Fuente: Propia

Análisis de Pareto (80%-20%): Analizando los datos, se realiza la selección de los departamentos que serán sujetos de estudio los cuales son San Salvador, La libertad, Santa Ana, San Miguel y Sonsonate, **con estos 5 departamento estamos tomando en cuenta el 96% de los restaurantes PYMES de nuestro país con 192 establecimientos.** En los departamentos de Chalatenango, La Unión, San Vicente, Usulután, Cabañas y Cuscatlán no tenemos restaurantes PYMES registrados en el Directorio Empresarial 2011

Luego analizamos solamente los cinco departamentos seleccionados y tenemos un total de 192 establecimientos PYMES, para los cuales realizaremos un nuevo 80%-20% para determinar la actividad económica que será sujeta a estudio:



Nº	ACTIVIDAD	CANT	%	ACUM
1	RESTAURANTES	162	84%	84%
2	CAFETERÍA	13	7%	91%
3	ALIMENTOS PREPARADOS A DOMICILIO POR ENCARGO O PARA EVENTOS	5	3%	94%
4	Venta de panes rellenos, sándwiches, hot dog, etc.	2	1%	95%
5	TAMALES	2	1%	96%
6	VENTA DE PRODUCTOS HELADOS CON O SIN LECHE DE DIFERENTES SABORES	1	1%	96%
7	COMEDOR	1	1%	97%
8	PUPUSERÍA	1	1%	97%
9	Servicios de preparación de comidas ncp	1	1%	98%
10	VENTA DE ENCURTIDOS, VERDURAS COCIDAS Y ENSALADAS EN PUESTOS DE MERCADOS Y FERIAS	1	1%	98%
11	SERVICIOS DE COMIDA POR CONTRATA	1	1%	99%
12	EMPANADAS	1	1%	99%
13	VENTA DE HAMBURGUESAS Y OTROS ALIMENTOS PREPARADOS PARA CONSUMO INMEDIATO	1	1%	100%
TOTAL		192	100%	

Tabla 20. Clasificación de Restaurantes PYMES por Actividad. Fuente: Propia

Con este análisis priorizamos y discriminamos la demás actividades, concluyendo que las actividades que se tomaran para el análisis serán solamente **Restaurantes sumando ambos 162 establecimientos.**

Porcentaje de establecimientos PYMES por departamentos seleccionados:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
SAN SALVADOR	97	60%
SANTA ANA	11	7%
SONSONATE	6	4%
LA LIBERTAD	38	23%
SAN MIGUEL	10	6%
TOTAL	162	100%

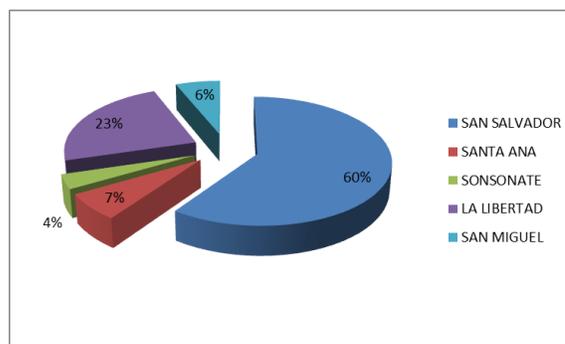


Tabla 21. Municipios con mayor representatividad en cuanto a cantidad de Restaurantes y Cafeterías, a nivel nacional. Fuente: Elaboración Propia

El universo de establecimientos PYMES que comercializan con alimentos que será de utilidad para nuestro estudio será de 162 restaurantes registrados en la DYGESTIC

3. Especialidad del restaurantes

Los establecimientos a los cuales orientaremos nuestro estudio son donde se ofrecen platos como son carnes, mariscos, aves, comida rápida (Salvadoreña e internacional), comida mexicana y comida salvadoreña en general (desayunos, almuerzos, cenas y típicos).

4. Población de El Salvador de acuerdo al censo oficial de 2007

Puesto	Departamento	Población (Millones)	%	Acum
1	San Salvador	1567,156.00	30%	30%
2	La Libertad	660,652.00	13%	43%
3	Santa Ana	523,655.00	10%	54%
4	San Miguel	434,003.00	8%	62%
5	Usulután	344,235.00	7%	69%
6	Ahuachapán	319,503.00	6%	75%
7	La Paz	308,087.00	6%	81%
8	La Unión	238,217.00	5%	86%
9	Chalatenango	192,788.00	4%	89%
10	Morazán	174,426.00	3%	93%
11	San Vicente	161,645.00	3%	96%
12	Cabañas	149,326.00	3%	99%
13	Sonsonate	43,896.00	1%	100%
14	Cuscatlán	23,148.00	0%	100%
Total		5140,737.00		

Tabla 22. Población por departamento. Fuente: Censo 2007

Como observamos en la tabla anterior los primeros cuatro departamentos con mayor población en nuestro país, coinciden con los primeros cuatro departamentos con mas establecimientos PYMES que comercializan con alimentos, este dato es muy lógico ya que entre mayor concentración poblacional mayor será la demanda de alimentos y por consiguiente existirá una mayor oferta de los mismos lo cual se traduce en mas Restaurantes.

5. Apertura de los restaurantes

Es de vital importancia la apertura de los restaurantes, ya que nuestro estudio requiere evaluar el cumplimiento de un sistema de gestión de inocuidad, tanto en la parte administrativa del negocio, como el parte de realización del producto, refiriéndonos a esta como una entrevista e inspección visual respectivamente.

La población total considerada para el estudio es 162 establecimientos PYMES registrados en el directorio Empresarial 2011

Para cualquier tipo de restaurantes será muy útil el estudio, puesto que la inocuidad de los productos debe estar inmersa en todos los establecimientos que comercialicen con alimentos.

8.2.1.PERFIL DE RESTAURANTES SUJETOS DE ESTUDIO

El perfil de los establecimientos PYMES, que serán incluidos se expone a continuación:

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Área o zona de Interés:	Departamento de San Salvador, La Libertad, San Miguel, Santa Ana y Sonsonate
Actividad:	Restaurantes
Especialidad	Restaurantes que ofrecen platos como son carnes, mariscos, aves, comida rápida (Salvadoreña e internacional), comida mexicana y comida salvadoreña en general (desayunos, almuerzos, cenas y típicos).
Número de empleados:	Que pertenezcan a la clasificación de PYMES, de 11 a 100 empleados
Estilo del Restaurante:	No habrá distinción ya que en todos los establecimientos la inocuidad es un factor determinante en la selección de los consumidores por un establecimiento
Clasificación CIU	Según la REV 4, Toda La Clasificación 56 - Actividades De Servicio De Comidas Y Bebidas
Apertura del Restaurante	Restaurantes interesados en mejorar o desarrollarse en temas de inocuidad

Tabla 23. Perfil de Restaurantes PYMES de El Salvador. Fuente: Elaboración Propia

Los establecimientos o negocios contemplados en el estudio serán los contenidos por la actividad económica clasificada en la CIU REV4 numero 56 (Actividades De Servicio De Comidas Y Bebidas), con numero de 11 a 100 empleados, registrado en el directorio empresarial 2011.

Universo
162 Establecimientos PYMES

8.2.2.DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Este es un cálculo necesario para determinar la cantidad de encuestas a realizar en un universo específico, y de esta manera encontrar un número que represente de manera más exacta el segmento que se pretende abordar o investigar, los cuales serán restaurantes PYMES de El Salvador

Para el correcto cálculo de la muestra representativa se deberá determinar con precisión las siguientes variables: **nivel de confianza, el error muestral, el universo en estudio, y la probabilidad de éxito y fracaso que se tenga a la hora de contestar la encuesta.**

CALCULO DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra se emplea la siguiente ecuación:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

e: es el error muestral deseado

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Para determinar el tamaño de la muestra se deben de definir las siguientes variables:

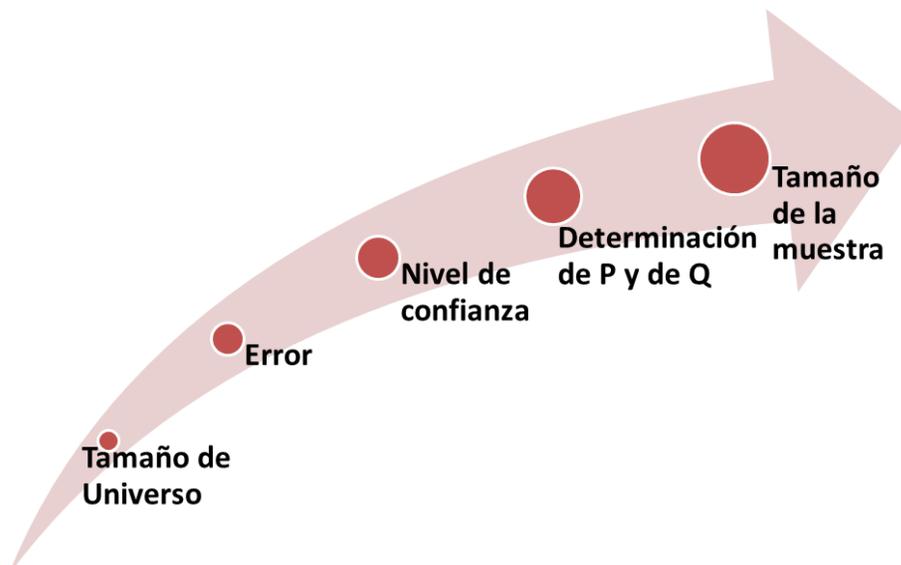


Figura 16. Calculo de la Muestra Fuente: Propia

Tamaño de la muestra

En el apartado anterior encontramos el tamaño de la muestra, determinando un **Universo de 162 establecimientos o restaurantes PYMES de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana, San Miguel y Sonsonate.**

Error

El error posible corresponde a los límites de tolerancia que se fijan, es decir qué aproximación se desea tener en los resultados, con relación a los valores reales. Este punto es determinante pues los porcentajes de error muy bajos incrementan el costo de la investigación.

Por el hecho que son restaurantes los lugares a auditar, la movilización es muy costosa en cuanto a dinero, largas distancias de recorrido para las visitas y apertura de los restauranteros a ser auditados, **se ha decidido utilizar un 10% de error**, valor aceptable para los límites de tolerancia.

Nivel de confianza

Se debe considerar el valor de confianza para el estudio, este valor se debe entender como el número de veces que se tendrá la seguridad de que los resultados obtenidos se encuentren dentro de los límites de tolerancia fijados. Para el caso se fija un 95% de certeza, que corresponde a 1.96 desviaciones típicas dentro de la curva de Gauss.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

Tabla 24. Nivel de confianza Fuente: Propia

Determinación de P y de Q

La determinación del P y el Q preliminar en nuestro estudio se realizó con la ayuda de los asesores de los núcleos sectoriales, por medio de una encuesta de 3 preguntas que cuyo resultado en conjunto permitiera calcular una probabilidad de éxito respecto a la aplicación de normas de inocuidad en los establecimientos que comercializan con alimentos.

La prueba piloto fue realizada a cuatro asesores, y los resultados fueron los siguientes:

1. ¿De Los restaurantes que asesoran, aplican de alguna manera los Procedimientos estandarizados de limpieza y desinfección?

SI	NO
4	0

2. ¿Los restaurantes que asesoran, aplican de alguna manera Buenas Prácticas de Manufactura?

SI	NO
3	1

3. ¿En los restaurantes asesorados se tiene el interés de aplicar algún tipo de sistema para asegurar la inocuidad de los productos?

SI	NO
4	0

	P1	%	P2	%	P3	%	Promedio %
SI	4	100%	3	75%	4	100%	92%
NO	0	0%	1	25%	0	0%	8%

Cada respuesta positiva proporciona la probabilidad de aceptación y cada respuesta negativa nos da la probabilidad de rechazo, de lo que obtenemos los siguientes resultados:

p = 0.92; q = 0.08

Así que los resultados sobre la cantidad de cuestionarios se resumen en la siguiente tabla:

SEGMENTO		
n	Tamaño de la muestra a determinar	25
N	Tamaño del universo	162
Z	Nivel de confianza.	1.96
E	Error esperado	10%
P	Probabilidad de aceptación	0.92
Q	Probabilidad de rechazo	0.08

Tabla 25. Resumen de segmento, para plan de muestreo Fuente: Propia

8.2.3.PLAN DE MUESTREO

Para el plan de muestreo se cuenta con la información necesaria para visitar y hacer una ruta de los establecimientos contemplados en la determinación de la muestra

Por razones de confianza de los restauranteros, en cuanto al tema de permitir realizar las auditorias con respecto a la inocuidad de los productos que ofrecen, nos apoyaremos en Cámara de Comercio de El Salvador, para facilitar los contactos de los restaurantes interesados en participar en la realización de estudio.

PRORRATEO DEL TOTAL DE LA MUESTRA

A continuación se muestra la asignación del número de encuestas para cada departamento, la cantidad prorrateada es el total de la muestra determinada, según el universo de restaurantes pertenecientes al directorio empresarial que pertenecen a las PYMES del sector restaurantero del país.

PEQUEÑA EMPRESA			MEDIANA EMPRESA		
DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%	DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
SAN SALVADOR	79	59%	SAN SALVADOR	18	67%
SANTA ANA	11	8%	LA LIBERTAD	7	26%
SONSONATE	6	4%	SAN MIGUEL	2	7%
LA LIBERTAD	31	23%	TOTAL	25	100%
SAN MIGUEL	8	6%	TOTAL: 162 PYMES		
TOTAL	135	100%			

Tabla 26. Prorratio del Total de la Muestra Fuente: Propia

La muestra determinada es de 25 auditorias, si las distribuimos en base a la cantidad de pequeñas y medianas empresa tenemos los siguiente:

CLASIFICACION	CANT	%	MUESTRA
PEQUEÑA EMPRESA	135	83%	22
MEDIANA EMPRESA	27	17%	3
PYMES	162		25

Distribución de PYMES

■ PEQUEÑA EMPRESA ■ MEDIANA EMPRESA

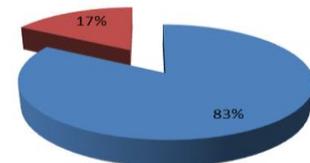


Tabla 27. Clasificación de Restaurantes PYMES registrados en la DIGESTYC

Figura 17. Distribución de PYMES.

Esta es la distribución de las auditorias a realizar en los departamentos seleccionados, recordemos que la apertura de los restaurantes nos limita a realizar una distribución por concentración

geográfica de los restaurantes. La apertura de los restaurantes nos ayudara a cumplir la muestra de a manera antes descrita.

A continuación se presenta una lista de los restaurantes que pertenecen a los núcleos sectoriales de la Cámara de Comercio de El Salvador, que se encuentran en los departamentos de interés y que nos darán apertura para ser analizados en el estudio:

N ^o	Departamento	Municipio	Nombre - Establecimiento	Clasificación o tipo	N° de empleados
1	Santa Ana	Santa Ana	Comedor Señorial	Restaurante	13
2	Santa Ana	Santa Ana	Comedor Sarita	Restaurante	11
3	San Miguel	San Miguel	Hotel Trópico Inn	Hotel y Restaurante	100
4	San Miguel	San Miguel	Chino Tony express	Restaurante	52
5	San Miguel	San Miguel	Conchería El Barrilito	Restaurante	55
6	San Miguel	San Miguel	Restaurante Puerta Vieja	Restaurante y Bar	32
7	Sonsonate	Sonsonate	El Tepeyac	Restaurante	11
8	Sonsonate	Sonsonate	Mama Toya	Taquería	12
9	Sonsonate	Acajutla	K5	Hostal y Restaurante	15
10	Sonsonate	Sonsonate	Ta Bueno ta Rico	Restaurante	12
11	Sonsonate	Acajutla	K2	Hostal y Restaurante	16
12	San Salvador	San Salvador	Chelás Gourmet	Restaurante	11
13	San Salvador	San Salvador	Pupusería Olocuilta	Restaurante	12
14	San Salvador	San Salvador	El Café de Don Pedro	Restaurante	35
15	San Salvador	San Salvador	Pupusería Abbi	Restaurante	25
16	San Salvador	San Salvador	Taquería San Jacinto	Restaurante	13
17	San Salvador	San Salvador	Restaurante OK	Restaurante	20
18	San Salvador	San Salvador	Fajitas	Restaurante	11
19	San Salvador	San Salvador	Doña Rosy	Restaurante	18
20	San Salvador	San Salvador	Carnitas Mama Chuz	Restaurante	12
21	San Salvador	San Salvador	El Sopón Típico	Restaurante	14
22	La Libertad	Antiguo Cuscatlán	Mariscos Tomás Beer	Restaurante	14
23	La Libertad	Antiguo Cuscatlán	Mar Azul	Restaurante	12
24	La Libertad	Antiguo Cuscatlán	El Marino	Restaurante	13
25	La Libertad	Antiguo Cuscatlán	Brian "El Cheff"	Restaurante	11

Tabla 28. Restaurantes PYMES afiliados a los núcleos sectoriales de la CCIES. Fuente: CCIES 2012

UBICACIÓN GLOBAL DEL LISTADO DE RESTAURANTES

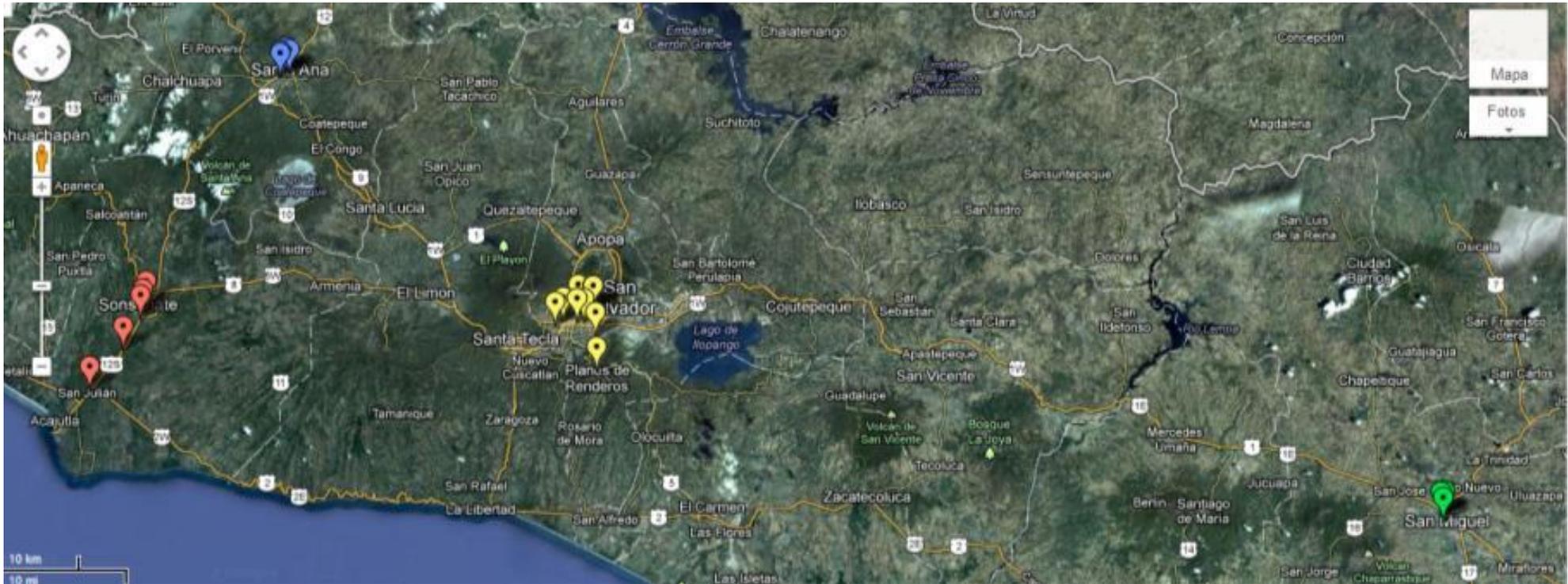
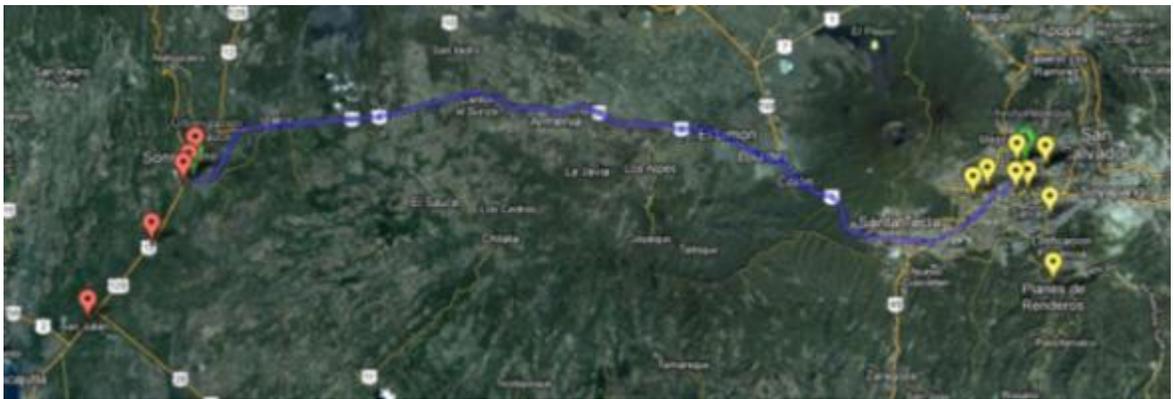


Figura 18. Ubicación de Restaurantes PYMES

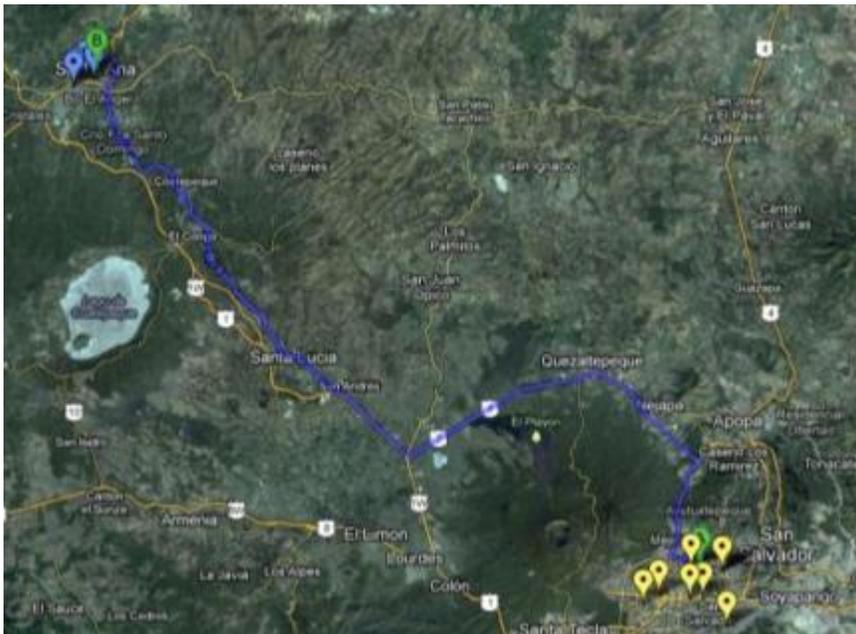
PROGRAMACIÓN DE VISITAS Y RUTAS CON SALIDA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Lugar a visitar	# Día	Fecha
Sonsonate	1	29-ago-12
Santa Ana	1	07-sep-12
San Miguel	1	21-sep-12
San Salvador	2	10-oct-12
La Libertad	1	28-oct-12

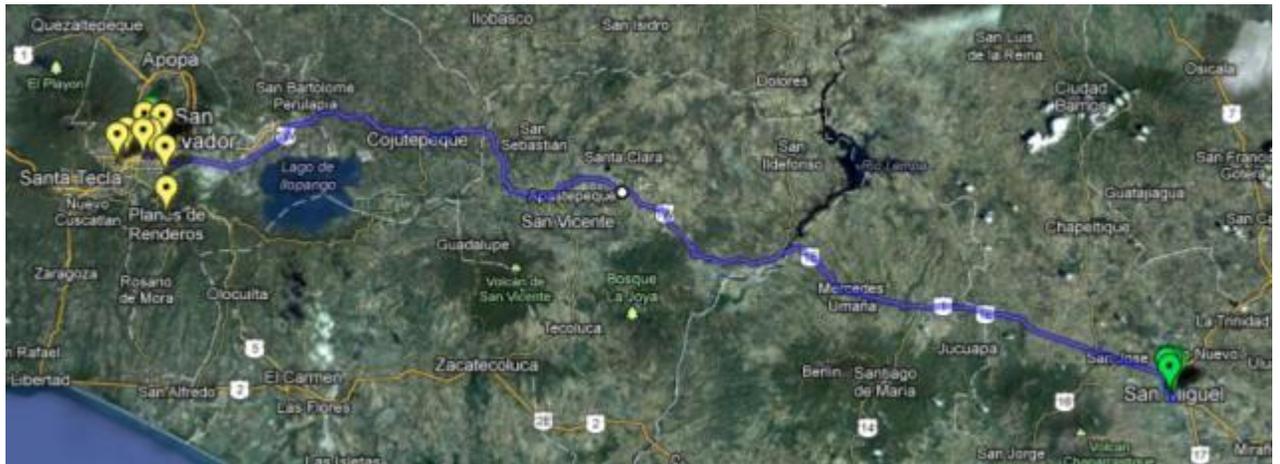
Primera Visita – Sonsonate



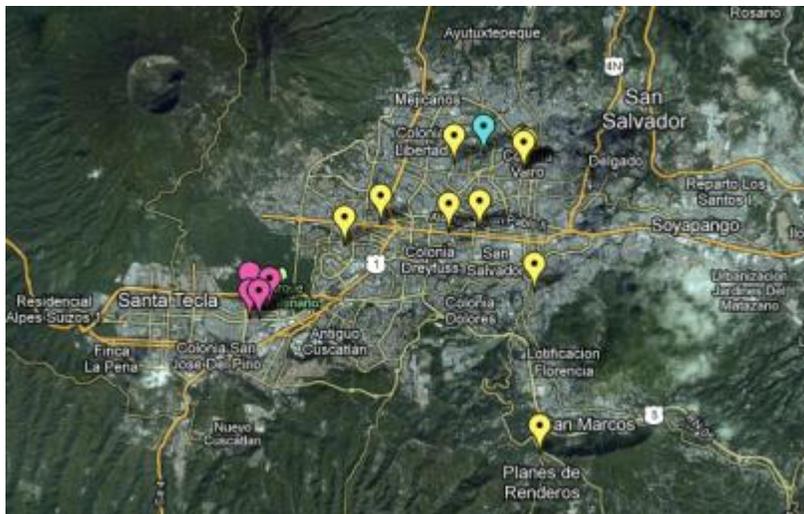
Segunda Visita – Santa Ana



Tercera Visita – San Miguel



Cuarta y Quinta Visita fue a los restaurantes San Salvador y la Libertad, no colocamos una ruta, ya que hubieron dificultades para coordinar las visitas por la disponibilidad de los empresarios



8.3. DEFINICIÓN DE CRITERIOS Y VALORIZACIÓN PARA AUDITORIA.

Para evaluar cada uno de los aspectos que conforman la ISO 22000:2005 se deben de definir criterios que ayuden a la evaluación de los elementos de cada uno de los mismos en la auditoria.

Cada una de las preguntas que conforman la auditoria tiene una de dos formas de ser evaluada, esto depende del grado de rigurosidad, importancia de cumplimiento y del nivel de alcance que tenga la misma, según los elementos y los requerimientos de un Sistema de Gestión de Inocuidad (Según esquema mostrado en punto 5.7). Por lo que existen 2 tipos de evaluación para las preguntas: nivel 3 y nivel 2, a continuación se muestran dos tablas para describir los criterios de ambos niveles y la valorización que relacionan el grado de cumplimiento con el puntaje según el criterio.

NIVEL 3

Criterio	Valor	Descripción
Bueno	3	Cumple con el requisito en su totalidad o no esta tan alejado de serlo. Presenta un grado de compromiso y avance de parte de la organización para cumplir con el objetivo del elemento que sus resultados son notables y aportan un gran valor a la organización.
Deficiente	1.5	Se tienen indicios de esfuerzos para su cumplimiento, sin embargo presenta carencias o deficiencias que impiden cumplimiento del objetivo del elemento, por lo que podría mejorarse de gran forma.
Negativo	0	Su cumplimiento es inexistente o el esfuerzo asociado a él por parte del restaurante no es significativo.

Tabla 29. Criterios para preguntas de Auditorias Nivel 3 Fuente: Propia

NIVEL 2

Criterio	Valor	Descripción
Bueno	3	Debe de cumplir en su totalidad con el requisito. De lo contrario, independientemente que la organización lo haya considerado o que su grado de avance este completo caerá en la categoría de "negativo"
Negativo	0	Su cumplimiento no es total, es inexistente o el esfuerzo asociado a él por parte del restaurante no es significativo.

Tabla 30. Criterios para preguntas de Auditoria Nivel 2 Fuente: Propia

Existen diferentes aspectos en los que se subdivide la Norma ISO 22000:2005 que son objetos de evaluación que sirven para determinar el margen de cumplimiento, en este caso la brecha de cumplimiento de los Restaurantes PYMES de El Salvador en la actualidad. Estos aspectos para ser evaluados han sido ponderados con un valor porcentual diferente basándose en la escala piramidal de la norma que determina aquellos elementos que generan mayor valor y son de mayor importancia según la misma. A continuación se presenta el cuadro de valoraciones.



Figura 19. Pirámide ISO 22000

Descripción y definición de porcentajes por elementos del Sistema de Gestión de Inocuidad.

A continuación se presenta la distribución de los porcentajes para cada elemento del Sistema de Gestión de Inocuidad, basado en la Norma ISO 22000:2005.

ASPECTOS A AUDITAR DEL SGI BASADO EN NORMA ISO 22000:2005		
ELEMENTO	PONDERACIÓN	CONTENIDO
I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 20%	Es un elemento importante dentro de la norma, es el que da a conocer el enfoque estratégico de la organización que define aspectos como, misión, visión, objetivos del restaurante, que sirven como lineamientos para cumplir metas.
II	GESTIÓN DE RECURSOS 20%	Al mismo nivel que la "responsabilidad de la dirección" se ubica la "gestión de recursos" ya que para que toda organización pueda alcanzar sus metas en términos de inocuidad, deben de existir los recursos necesarios ya

ASPECTOS A AUDITAR DEL SGI BASADO EN NORMA ISO 22000:2005		
ELEMENTO	PONDERACIÓN	CONTENIDO
		adecuados para el funcionamiento de las operaciones, planes de acción y mejora continua.
III	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 25%	La parte interna más importante dentro de la cadena de valor del restaurante. Es en el donde se agrega valor en gran proporción a los productos elaborados por el restaurante y es donde mas injerencia e influencia tienen los encargados de manipular y velar por la inocuidad en los alimentos
IV	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 15%	El restaurante define los parámetros, procedimiento e instrumentos de medición según las variables críticas identificadas para elaborar planes de mejora y soluciones apropiadas. El sistema de gestión busca cumplir sus objetivos, por lo que debe de medir y dar seguimiento a aquellas variables que son de importancia en el tema de inocuidad.
V	CLIENTES 10%	La orientación al cliente es una de las variables que define la satisfacción que tiene frente al consumo de los productos del restaurante. Es una fuente de oportunidades de mejora e innovación, que permiten mejorar estratégicamente y operacionalmente los productos y servicios brindados por el restaurante.
VI	RETROALIMENTACIÓN 10%	El seguimiento y el control de los planes de acción y mejora garantizan la medición de los esfuerzos implementados.
TOTAL		100%

Tabla 31. Aspectos que comprende el Sistema de Gestión de Inocuidad

Estos 6 elementos son los que se identifican como aspectos macro en el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, basado en la ISO 22000:2005; pero en un sistema hay muchos elementos que se interrelacionan entre sí, dichos aspectos macro, se componen de aspectos micro, que son como sub-categorías de dichos macro, por lo que a continuación se explicarán los elementos micro que componen los aspectos macro y sus respectivas valorizaciones.

I RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

ELEMENTO	PONDERACIÓN	CONTENIDO
1 PERFIL ORGANIZACIONAL	40%	Es un elemento importante dentro de este aspecto, pues aquí se busca ver y entender la planificación estratégica de la organización, si es que se han planteado un rumbo, que define aspectos como, misión, visión, objetivos del

ELEMENTO		PONDERACIÓN	CONTENIDO
			restaurante, que sirven como lineamientos para trazarse los objetivos de una manera realista, ya sea a corto, mediano o largo plazo.
2	LIDERAZGO	30%	En este elemento se evalúa, si el restaurante tiene mecanismos o vías de comunicación con todos los involucrados con el negocio (proveedores, personal, clientes, equipos de apoyo, subcontratados, etc.) y que se le dé la importancia debida al tema de inocuidad alimentaria, tanto en aprendizaje, conocimiento y desarrollo del personal para lograr los objetivos, desempeño y visión.
3	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	30%	Con este elemento se debe de evidenciar como el restaurante le da la importancia a la inocuidad alimentaria, realizando una planificación, con la que asegure y proteja los alimentos que en él se elaboran, definiendo la implementación, seguimiento e indicadores, así como el personal que ejecutará dicha planificación para alcanzar los objetivos.
TOTAL		100%	

Tabla 32. Elementos del Aspecto Responsabilidad de la dirección Fuente: Propia

II GESTIÓN DE RECURSOS

ELEMENTO		PONDERACIÓN	CONTENIDO
1	PROVEEDOR	30%	Son participantes muy importantes en las operaciones de un restaurante, pues para obtener un buen producto es necesario, elaborarlo con materias primas e insumos equivalentes, pues son los primeros en influir en la inocuidad de los productos, por lo que hay que hacer una buena elección de los mismos, para obtener el resultado que el cliente espera.
2	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS	30%	Es la parte de la gestión de recursos donde el personal operativo del restaurante recibe, verifica, que las materias primas, material de empaque e insumo, cumpla con los requisitos que ayuden a que se pueda ofrecer un producto inocuo al cliente que visita al restaurante.
3	ALMACENAMIENTO	30%	Un elemento de la cadena de suministro de recursos, donde estos deben de permanecer un tiempo bajo condiciones que aseguren que se puedan utilizar sin que sean un riesgo a la calidad de los alimentos y a la seguridad del consumidor, para ello es necesario tomar en cuenta, condiciones de

ELEMENTO		PONDERACIÓN	CONTENIDO
			almacenamiento como segregación según características, manipulación y control de caducidad.
4	ORIENTACION AL PERSONAL	10%	En este elemento, tenemos el rol de quienes son los manipuladores y elaboradores directos de los productos, por lo cual es necesario asegurarse que entiendan y conozcan como se deben de elaborar, para ello hay que entender que no solo la experiencia y la habilidad cuenta, sino que la importancia de su rol va mas allá, por lo que hay que enfocarse en su mejora de desempeño, aprendizaje y conocimiento en el tema de inocuidad
TOTAL		100%	

Tabla 33. Elementos del Aspecto Gestión de recursos. Fuente: Propia

III REALIZACION DEL PRODUCTO

ELEMENTO		PONDERACIÓN	CONTENIDO
1	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	30%	Además de la experiencia y las habilidades adquiridas, para el personal este es el elemento que brinda el soporte técnico, lo que sustenta o respalda, las operaciones que realizan en el trabajo, que por momentos se vuelven monótonas, pero es necesario que entiendan su importancia, lo cual les ayudará a mejorar el desempeño, el conocimiento y crecer en su desarrollo personal.
2	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	30%	Es un elemento básico de la ISO 22000, pues conforma parte de la pirámide de la misma; aquí se ven aspectos como las practicas de higiene, la operación de manipulación, instalaciones y almacenamiento, por lo cual nos ayuda a asegurar algunos elementos básicos en el cumplimiento de la ISO 22000 y básicos para toda operación que tenga contacto con la elaboración y manipulación de alimentos.
3	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)	25%	En este elemento, se realiza una evaluación de los procesos productivos, para poder identificar PCC (Puntos Críticos de Control) donde los productos corran algún riesgo; lo cual pudiera impactar de manera negativa en la calidad del producto o en la seguridad del consumidor.
4	GESTION DE PROCESOS	15%	Tiene que ver con todas esas consideraciones necesarias que hay que hacer o tener, para que los procesos se realicen bajo condiciones normales, para que no haya ninguna no conformidad, para ello se definen indicadores, requerimientos, etc. pero ayudado del cumplimiento de los

ELEMENTO	PONDERACIÓN	CONTENIDO
		primeros 3 elementos previos, es más fácil que se cumpla éste.
TOTAL	100%	

Tabla 34. Elementos del Aspecto Realización del producto. Fuente: Propia

IV MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

ELEMENTO	PONDERACIÓN	CONTENIDO
1 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	70%	Con este elemento se busca verificar, que el restaurante pueda monitorear sus acciones, que le mejoren el desempeño y los indicadores para mantener la inocuidad alimentaria, para ellos es necesario obtener información que vaya orientada a las mejoras en la inocuidad alimentaria.
2 GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMINETO)	30%	Se refiere a la parte de documentación y de registro, una cosa es saber cómo se hace, pero muy probablemente será más fácil definir un procedimiento estandarizado para las operaciones, no solo por el bien de los productos, sino que también ayuda a que el restaurante no dependiente de alguna persona.
TOTAL	100%	

Tabla 35. Elementos del Aspecto Medición, Análisis y Mejora. Fuente: Propia

V CLIENTES

ELEMENTO	PONDERACIÓN	CONTENIDO
1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	100%	Este elemento es único para este aspecto, pues en él se engloba mucho de los argumentos que muchas veces son válidos para un negocio, la retroalimentación del cliente es tan importante como que se vaya satisfecho, pues saber lo que el cliente piensa ayuda a que los restauranteros puedan enfocarse en ello, para poder cumplir y ser el restaurante de preferencia de los clientes, creando una mejor relación entre el cliente y el restaurante, ya sea en base a la aplicación de herramientas de marketing o de estrategias comerciales que ayuden a consolidar dicha relación.
TOTAL	100%	

Tabla 36. Elementos del Aspecto Clientes

VI RETROALIMENTACION

ELEMENTO		PONDERACIÓN	CONTENIDO
1	RESULTADOS	100%	Es el elemento del Sistema de Gestión de Inocuidad, donde se podrá tener un resumen de los puntos en que es necesario enfocarse, para ser tratados y superar no conformidades o deficiencias encontradas, lo cual va orientado en la mejora continua del mismo sistema, pues siempre se puede hacer mejora continua. Se tiene una retroalimentación de los aspectos que se han definido como macros que son englobados por el sistema, el personal, el liderazgo, indicadores del sistema y del desempeño de productos y servicios, en términos de inocuidad alimentaria.
TOTAL		100%	

Tabla 37. Elementos del Aspecto Retroalimentación. Fuente: Propia.

Luego de que se identifican los aspectos macros y aspectos micros, se obtiene un cuadro resumen para poder realizar la evaluación y valorización a la auditoria y poder así obtener una calificación para cada restaurante, es una manera para entender más fácilmente los aspectos que se evaluarán y como están comprendidos en los aspectos macros, además se coloca la simbología para entender la referencias de colores.

ASPECTOS A EVALUAR			
I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		20%
1	PERFIL ORGANIZACIONAL	33	40%
2	LIDERAZGO	21	30%
3	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	48	30%
II	GESTIÓN DE RECURSOS		20%
4	PROVEEDOR	24	30%
5	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS	21	30%
6	ALMACENAMIENTO	24	30%
7	ORIENTACION AL PERSONAL	21	10%
III	REALIZACION DEL PRODUCTO		25%
8	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	18	30%
9	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	90	30%
10	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)	102	25%
11	GESTION DE PROCESOS	33	15%
IV	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		15%
12	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	24	70%
13	GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMINETO)	18	30%
V	CLIENTES		10%
14	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	33	100%
VI	RETROALIMENTACION		10%
15	RESULTADOS	12	100%
TOTAL			100%

Simbología

	Aspectos macros a evaluar
	Porcentaje que es asignado al aspecto macro de un 100% de la auditoria
	Aspectos micros a evaluar, que componen a los aspectos macros
	Porcentaje para el conjunto de preguntas que conforman el aspecto micro, del 100% del aspecto macro. (el cual es prorrateado con el porcentaje que se le asignó al aspecto macro)

IX. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE AUDITORIAS DE ISO22000 A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR

9.1. ANALISIS SINTETIZADO PARA ASPECTOS MACROS Y MICROS

A continuación se presenta el análisis donde se sintetiza toda la información obtenida por medio de las auditorías realizadas en los Restaurantes PYMES a nivel Nacional. Se presenta el análisis para cada uno de los 15 aspectos micros, los cuales son componentes de los aspectos macros y para tener una referencia visual, se presenta un cuadro con la segmentación por aspecto macro, para entender mejor cada uno de los aspectos micros que se van desarrollando en el aspecto macro. En base a las observaciones realizadas en las visitas y auditorias a los restaurantes se van detallando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), para la Mediana y Pequeña empresa para cada uno de los aspectos micros, luego se resumen en un FODA para cada uno de los 6 aspectos macro, con lo cual se tiene un mejor panorama de cada aspecto macro para las PYMES, obteniendo así información más sustancial para las PYMES como sector, lo cual facilitará su análisis en la búsqueda de soluciones para que los Restaurantes PYMES, pueda realizar inocuidad alimentaria apegada a la ISO 22000.

Simbología

	Aspectos macros a evaluar
	Porcentaje que es asignado al aspecto macro de un 100% de la auditoria
	Aspectos micros a evaluar, que conforman a los aspectos macros
	Porcentaje para el conjunto de preguntas que conforman el aspecto micro, del 100% del aspecto macro. (el cual es prorrateado con el porcentaje que se le asignó al aspecto macro)

I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		20%
1	PERFIL ORGANIZACIONAL	33	40%
2	LIDERAZGO	21	30%
3	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	48	30%

1. PERFIL ORGANIZACIONAL

MEDIANA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Es visible que hay un avance en cuanto a definir al menos **política de calidad**, se evidenció asignación de recursos para mantener la inocuidad, lo cual demuestra un poco de **compromiso** por parte **de la dirección** del restaurante, quienes a su vez tienen conocimientos de la importancia de la inocuidad en las operaciones alimenticias.

➤ OPORTUNIDADES

Además de la política de calidad, definir una **política de inocuidad**, así como incluir en los objetivos, misión y visión, los **aspectos relevantes para la inocuidad** del restaurante y tener bien documentados los mismos.

➤ DEBILIDADES

Los **recursos** asignados para asegurar la inocuidad, **no son controlados o monitoreados**, los **requisitos para mantener la inocuidad no están claramente definidos** y el personal no tiene bien clara la misión y visión del restaurante.

➤ AMENAZAS

Otros restaurantes aprovechan o explotan al máximo, mostrando la **imagen y el perfil organizacional del restaurante** de diferentes maneras el perfil del restaurante con los clientes, mostrando que tienen políticas, objetivos, misión y visión y en algunos casos, estas reflejan la importancia de la inocuidad.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Pequeños **rótulos o letreros** y los restauranteros o dueños comentaron que en **reuniones**, se tocan temas de **inocuidad**.

➤ OPORTUNIDADES

La cultura del cliente esta mas familiarizada con la palabra “calidad” que “inocuidad”, pues en algunos casos porque los restauranteros consideran que no representa mayor ventaja competitiva, pues consideran de mayor importancia otros temas (como rentabilidad, ventas, etc.) por lo que se tiene la oportunidad de establecer el **compromiso con la inocuidad**, lo cual puede motivar mas a los clientes y generar mayor confianza en ellos. Planificar mejor el diseño de rótulos o las estrategias a usar, para transmitir al personal la importancia de mantener y asegurar la inocuidad. **Incluir a mas personal del restaurante en la planificación** de lo que se va a hacer para mantener la inocuidad.

➤ **DEBILIDADES**

Los restauranteros o encargados del restaurante, tienen bien claro que la **inocuidad** alimentaria es una parte fundamental para los productos que día a día elaboran en sus cocinas y ofrecen a sus clientes; mas sin embargo **no la relacionan con su perfil organizacional** y la planeación estratégica del restaurante, **la inocuidad alimentaria queda en segundo plano**, lo cual refleja que los restaurantes no se preocupan por establecer la planeación estratégica (misión, visión, objetivos, políticas) entorno a la inocuidad y **en la práctica son pocos los que realizan operaciones para mantenerla o asegurarla, se evidencia el poco interés**. No se visualiza mayor aporte por parte de la dirección en brindar recursos para la inocuidad, además que en la mayoría de los casos solamente los dueños participan en la definición del perfil organizacional y en la planificación del restaurante, sin tomar en cuenta a más personal involucrado en el día a día del restaurante.

➤ **AMENAZAS**

Perdida de la **confianza de los clientes** por no visualizar el compromiso por parte de la dirección para mantener o asegurar la inocuidad.

2. LIDERAZGO

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Dueños, Encargados o supervisores realizan **reuniones con el personal**, donde se tratan temas de inocuidad, calidad y servicio al cliente, además se evidenciaron algunos **rótulos formales e informales** en las paredes, inclusive algunos del Ministerio de Salud. **Los líderes del restaurante están pendientes en el día a día** para que se realicen bien las operaciones y actividades.

➤ **OPORTUNIDADES**

Los restauranteros deben de trabajar un poco mas en los puestos de trabajo, convencidos que **generando un ambiente agradable** para sus empleados podran lograr el cumplimiento de sus

objetivos y mantener los aspectos respecto a la inocuidad alimentaria; Es necesario que las figuras, ya sea encargado de cocina, supervisor o dueño del restaurante, tenga bien claro la importancia de este tema y que lo pongan en práctica, pues el personal operativo necesita **un guía para comprometerse y motivarse** a mantener las condiciones de dicho tema. Crear condiciones para que **incluir** más al **personal operativo** del restaurante en decisiones sobre la inocuidad alimentaria.

➤ **DEBILIDADES**

No se documentan las sugerencias u opiniones del personal que son quienes a diario están realizando las operaciones e identifican las oportunidades de mejora, los mandos medio o altos del restaurante deben preocuparse por **convertir la inocuidad alimentaria en una cultura organizacional** del restaurante. El personal debe tener mayor compromiso con la inocuidad alimentaria en el restaurante. **No hay una planificación de los planes de acción**, solo conocen la teoría de cómo deberían de ser las condiciones, pero es necesario que hagan un esfuerzo por **planificar y ejecutar mejoras en vía de la inocuidad alimentaria** y no solo relacionar directamente los objetivos, el desempeño y la visión con temas como ventas, comercialización, publicidad, atención al cliente, costos, etc.

➤ **AMENAZAS**

Personal operativo del restaurante, quiera entender o **aplicar otras prácticas** o cosas que ha visto afuera, en otros lugares o medios (televisión, internet, et.) que son diferentes a las del restaurante.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Hay una **buena relación** entre encargado, supervisor o dueño con el personal operativo, pues en la mayoría de casos, estos también tienen funciones o responsabilidades en las operaciones, facilitando además la **buena comunicación** para dar a conocer temas referentes a inocuidad de los alimentos, por lo cual todos tienen cierta incidencia en las decisiones.

➤ **OPORTUNIDADES**

Todo el personal puede especializarse en la práctica de todas las operaciones del restaurante, pues el ser pocos empleados, deriva la necesidad que a su vez hace que el personal tenga un crecimiento y desarrollo en conocimiento, una flexibilidad en la capacidad para hacer varias funciones. Dicha especialización conlleva a que el **personal pueda tener mayor responsabilidad y mas compromiso** con el restaurante. **Todo el personal puede ser líder en cierto momento.** Desarrollar mecanismos para que el personal entienda y trabaje para la satisfacción del cliente.

➤ **DEBILIDADES**

Falta de especialización en conocimientos teóricos sobre inocuidad alimentaria y en formación para el manejo de personal. Falta de rotulos o banners que le recuerden o motiven al personal en el tema de inocuidad. **No existen planes de acción** para modificar o generar condiciones que ayuden a mantener la inocuidad en el restaurante.

➤ **AMENAZAS**

Posible **estancamiento en el conocimiento y en la práctica** de las operaciones y de las condiciones para mantener la inocuidad.

3. PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Reporte de anomalías es directamente al encargado o supervisor del restaurante.

➤ **OPORTUNIDADES**

Se tienen **implementados algunos aspectos de una manera desordenada**, pero pueden ser la base para un Sistema de Gestión de Inocuidad. **Se identifican oportunidades de mejora y debilidades, pero es necesario documentarlas y tener un plan para las acciones** a realizar para las mejoras referentes a la inocuidad alimentaria.

➤ **DEBILIDADES**

En ningún restaurante existe un Sistema de Gestión de Inocuidad como tal, por ende **no hay indicadores** al respecto, con facilidad pudieran derivarse problemas de reclamos; **no hay planes de acción** para reducir riesgos referentes a la inocuidad alimentaria. Los indicadores que se tienen son referentes a utilidades y ventas.

➤ **AMENAZAS**

No cumplir con los requisitos del Ministerio de Salud para el funcionamiento del restaurante y lo pudieran cerrar.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Reporte de anomalías es directamente al encargado o supervisor del restaurante.

➤ **OPORTUNIDADES**

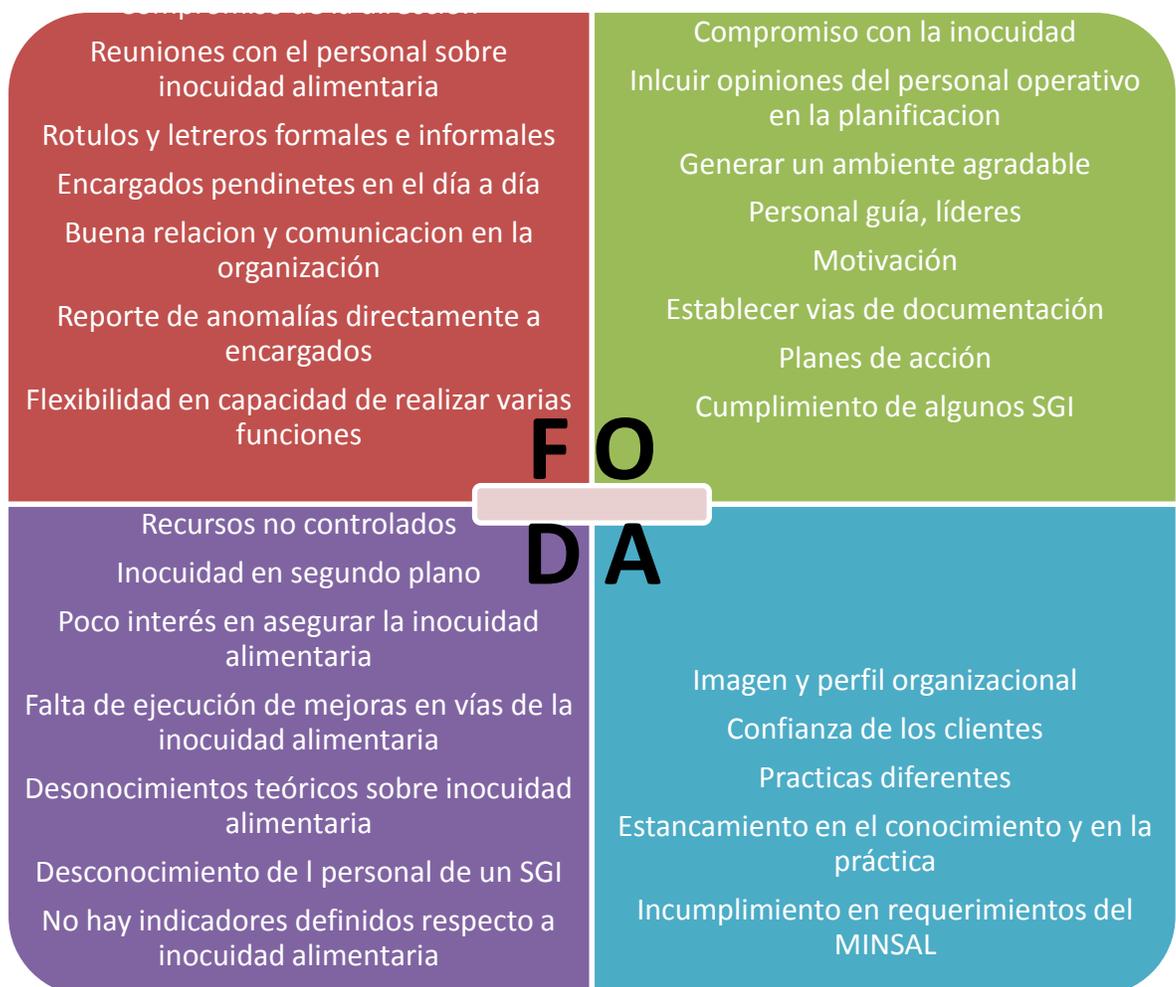
Se tienen **implementados algunos aspectos que el dueño o encargado, no los aplica como parte de un sistema**, pero pueden ser la base para el Sistema de Gestión de Inocuidad. Hay ideas, pero es necesario **documentar el plan de acción de las mejoras referentes a la inocuidad alimentaria**.

➤ **DEBILIDADES**

No existe ningún sistema de Gestión de Inocuidad como tal, solo se tienen desarrollados e implementados algunos aspectos, de una manera desordenada, por lo cual pudieran derivarse problemas de reclamos; **ni por cerca se tienen definidos indicadores al respecto, ni planes de acción** para reducir riesgos referentes a inocuidad alimentaria.

➤ **AMENAZAS**

No cumplir con los requisitos del Ministerio de Salud para el funcionamiento del restaurante y lo pudieran cerrar.



II	GESTIÓN DE RECURSOS		20%
4	PROVEEDOR	24	30%
5	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS	21	30%
6	ALMACENAMIENTO	24	30%
7	ORIENTACION AL PERSONAL	21	10%

4. PROVEEDOR

MEDIANA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Los **proveedores** son una parte importante en la cadena de suministro de los restaurantes, estos colaboran con la inocuidad, abastecen las Materias Primas o insumos asegurándose de **cumplir con las necesidades y especificaciones, el empaque, con fechas de vencimiento, en buen estado** y cuando no es así, están dispuestos a realizar los cambios por materia prima o insumos en buen estado. Los proveedores toman acciones para mantener las condiciones de los productos, por ejemplo el uso de los camiones de refrigeración termoquin, etc. el 74% de **los restaurantes visitados, saben y tratan de basar su decisión para seleccionar a su proveedor, en los criterios de inocuidad y calidad de los insumos.** Hay **varios proveedores certificados en calidad**, pero los empleados del restaurante en algunas ocasiones son quienes compran directamente en el mercado o super mercado.

➤ OPORTUNIDADES

Ademas de revisar las condiciones de las materias primas o insumos que abastecen los proveedores, es de **asegurar el estado del transporte**, o conocer las condiciones que el proveedor usa para asegurar que lleguen en las condiciones requeridas; tratar la manera de **dar a conocer a los proveedores la importancia que tienen en el manejo de la inocuidad** del restaurante, para que haya comunicación y se logren entender las 2 partes como una alianza estrategica, para el negocio de ambos.

➤ DEBILIDADES

A veces pesa mucho el criterio de los precios, poniendo en riesgo la inocuidad o calidad del producto.

➤ AMENAZAS

Desconocimiento de los procesos que realizan los proveedores al elaborar las materias primas o insumos, y estos pudieran llegar ya contaminados al restaurante. Ademas de los insumos y materias primas que abastecen los proveedores, es de tener claro que tambien las instituciones gubernamentales proveen agua potable, energía electrica y condiciones adecuadas en la vía pública; por lo cual la variabilidad de los costos o impuestos puede afectar.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Tienen **algunos proveedores certificados en calidad**, en otros casos son los mismos empleados quienes compran en el mercado o super mercado para abastecer el restaurante. **Los proveedores** son una parte importante en la cadena de suministro de los restaurantes, estos colaboran con la inocuidad, abastecen las Materias Primas o insumos asegurándose de **cumplir con las necesidades y especificaciones, el empaque, con fechas de vencimiento, en buen estado** y cuando no es así, están dispuestos a realizar los cambios por materia prima o insumos en buen estado.

➤ OPORTUNIDADES

Tratar de tener más proveedores certificados y asegurarse que el **proveedor o el mismo personal** que compra los insumos, esten **consientes de la importancia** que tiene todo esto en la inocuidad alimentaria

➤ DEBILIDADES

Son pocos los proveedores certificados en calidad y no logran comprender bien la importancia del rol que juegan en la cadena de suministro de los restaurantes. Hay varios **restaurantes que basan más su decisión en otros criterios más orientados a la rentabilidad** y comercialización, como el precio, facilidades de pago, tiempo, etc.

➤ AMENAZAS

Desconocimiento de los procesos que realizan los proveedores al elaborar las materias primas o insumos, y estos pudieran llegar ya contaminados al restaurante. Además de los insumos y materias primas que abastecen los proveedores, es de tener claro que también las instituciones gubernamentales proveen agua potable, energía eléctrica y condiciones adecuadas en la vía pública; por lo cual la variabilidad de los costos o impuestos puede afectar.

5. RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS

MEDIANA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Los restaurantes muestreados **tienen definido un procedimiento de recepción de insumos**, (aunque no lo tengan documentado por escrito), pero han definido las operaciones a realizar al momento de recibir los insumos, la mayoría realiza un muestreo al 100% de los insumos que el proveedor entrega en el restaurante, pero hay algunos insumos que el mismo personal del restaurante es responsable de seleccionar y comprar en el mercado o en el supermercado. Dentro de los aspectos que se verifica, es que los insumos esten bien empacados, sellados, con los datos

de fechas de vencimiento y con las características de cada insumo, que ellos ya conocen. Si se encuentra alguna diferencia o algo que no esta bien, se comunica al **proveedor**, quienes en su mayoría **tienen una política para realizar el cambio de los insumos o materia prima**, por otra que este en condiciones aceptables. En el caso de no poder ser devuelto, se desecha.

➤ **OPORTUNIDADES**

Documentar el procedimiento de recepción, pues asi es mas fácil por si llega alguien nuevo.
Definir parámetros para estandarizar.

➤ **DEBILIDADES**

En los restaurantes que **no tienen definido un procedimiento de recepción de insumos y materias primas**, corren con el riesgo de aceptar algunos defectuosos que terminan siendo desperdicios que se traducen en costos para el negocio, incrementa las posibilidades de que los alimentos que se elaboran en dichos restaurantes no tengan la inocuidad alimentaria esperada, generando una **condición de riesgo para la inocuidad del producto y la seguridad del consumidor**; lo cual en ocasiones termina siendo una enfermedad para el consumidor.

➤ **AMENAZAS**

Materias primas o insumos contaminados, afectando el producto final, pudiendo ocasionar una **contaminación o enfermedad en algún consumidor** y por ende un **reclamo o demanda** que pudiera representar que cierren el restaurante.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Algunos restaurantes muestreados tienen **definido un procedimiento de recepción de insumos**, (aunque no lo tengan documentado por escrito), han definido las operaciones a realizar al momento de recibir los insumos, la mayoría realiza un muestreo al 100%, otros hacen un muestreo pero sin estandarización o especificaciones. Asi mismo hay algunos insumos que el mismo personal del restaurante es responsable de seleccionar y comprar en el mercado o en el supermercado. Dentro de los aspectos que se verifican, es que los insumos esten bien empacados, sellados, con los datos de fechas de vencimiento y con las características de cada insumo, que ellos ya conocen (pues no estan documentados ni especificados). Si se encuentra alguna diferencia o algo que no esta bien, se comunica al proveedor, quienes en su mayoría tienen una política para realizar el cambio de los insumos o materia prima, por otra que este en condiciones aceptables. En el caso de no poder ser devuelto, se desecha.

➤ **OPORTUNIDADES**

Documentar o hacer un instructivo del procedimiento de recepción, pues así es más fácil por si llega alguien nuevo. **Definir parámetros para estandarizar lo que hay que verificar sobre calidad** para cada uno de los insumos.

➤ **DEBILIDADES**

Los restaurantes que no tienen definido un procedimiento de recepción de insumos y materias primas, corren con el riesgo de aceptar algunos defectuosos que terminan siendo desperdicios y un costo para el restaurante, incrementa las posibilidades de que los alimentos que se elaboran no tengan la inocuidad alimentaria esperada, generando una **condición de riesgo para la inocuidad del producto y la seguridad del consumidor**, pudiendo inclusive ser una enfermedad para el consumidor.

➤ **AMENAZAS**

Enfermedades en algún consumidor y por ende un reclamo o demanda que pudiera representar que cierren el restaurante, **pérdida de confianza** por parte **de los clientes** consumidores.

6. ALMACENAMIENTO

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

En la mayoría de restaurantes existe un lugar destinado para el almacenamiento de las materias primas, material de empaque e insumos. Controlan la caducidad de las materias primas e insumos utilizando el **sistema PEPS** por medio de controles de diferentes tipos, cuadernos donde anotan las fechas y llevan un control del inventario, o se va corroborando directamente en el empaque del insumo. La responsabilidad de mantener el control es del encargado de la cocina, quien verifica las correctas condiciones de almacenamiento.

Los restaurantes tienen **conocimiento sobre las materias primas alérgicas y las comunes**, la contaminación cruzada. En los restaurantes donde si se **segregan las materias primas**, tienen prácticas como, utilizar diferentes refrigeradores o freezer para el almacenaje de los insumos y materias primas, uso de tablas para cortar de diferentes colores, etc., con lo cual buscan asegurar que no se de dicha contaminación.

➤ **OPORTUNIDADES**

Controles o listas de verificación donde se pueda documentar que se mantienen las correctas condiciones de almacenaje. Motivar al personal e incluirlos para que **el almacenaje lo adopten como una actividad y una práctica en operación** sin necesidad de esperar que alguien lo supervise.

➤ **DEBILIDADES**

Los restauranteros manifiestan que hay una buena parte de restaurantes donde siempre se está **dependiendo de la supervisión** para realizar un correcto almacenaje, cuando debería de haber mayor compromiso por parte del personal. La deficiencia que se encuentra en esta parte, es que el supervisor o la persona encargada de realizar dicha supervisión, no cuentan con algún **documento donde se respalde la verificación** y las cosas a mejorar.

➤ **AMENAZAS**

Producto terminado, insumos, material de empaque o materia prima contaminados por malas prácticas de almacenamiento, pudiendo ocasionar una **enfermedad al consumidor, con posibilidades de reclamos o demandas.**

PEQUEÑA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

En la mayoría de restaurantes existe un lugar destinado para el almacenamiento de las materias primas, material de empaque e insumos, en algunos restaurantes por separado, en otros están cerca. Controlan la caducidad de las materias primas e insumos utilizando el **sistema PEPS**, aunque los restauranteros comentan que manejan un **bajo stock**, lo mantienen alrededor de **un máximo 7 a 8 días**, pues las cantidades de insumos que utilizan son bajas y no se quiere arriesgar en pérdidas, por lo cual difícilmente puedan caer en esta mala práctica de utilizar insumos vencidos. La responsabilidad de mantener el control es del encargado de la cocina o del mismo dueño, quien verifica las correctas condiciones de almacenamiento.

Los restaurantes tienen **conocimiento sobre las materias primas alérgicas y las comunes, la contaminación cruzada.** En los restaurantes donde si se **segregan las materias primas**, tienen prácticas como, utilizar diferentes refrigeradores o freezer para el almacenaje de los insumos y materias primas, uso de tablas para cortar de diferentes colores, etc., con lo cual buscan asegurar que no se de dicha contaminación.

➤ **OPORTUNIDADES**

Controles o listas de verificación donde se pueda documentar que se mantienen las correctas condiciones de almacenaje, mejorar dichas condiciones, ya que se evidenciaron algunos estantes donde aunque se pusieran los recipientes, platos, etc. limpios, por no tener buena condición de almacenaje, teniendo el riesgo de contaminación. Motivar al personal e incluirlos para que **el almacenaje sea una actividad y una práctica en operación** sin necesidad de esperar que alguien lo supervise.

➤ **DEBILIDADES**

El personal está **dependiendo de la supervisión** de alguien más para realizar un correcto almacenaje, cuando debería de haber mayor **compromiso por parte del personal.** El supervisor o

la persona encargada de realizar dicha supervisión, no cuentan con algún **documento donde se respalde la verificación y las cosas a mejorar. Falta rotulación e identificación en las áreas de almacenaje.**

➤ **AMENAZAS**

Materia prima, material de empaque e insumos estén mal empacados por el proveedor, afectando en el uso dentro del restaurante.

7. ORIENTACION AL PERSONAL

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

En los restaurantes medianos, los dueños, supervisores o encargados de cocina se preocupan por mantener una **buena relación con los empleados**, para entender y buscar las maneras de motivarlos, para que se comprometan más a cumplir con los requerimientos para mantener la inocuidad en el restaurante. Hay programas de **inducción para el personal nuevo**, en la mayoría de ocasiones aprenden practicando junto a los más experimentados y tratan de tener como mínimo 2 capacitaciones al año; en el día a día, se realizan **reuniones donde se tratan temas de inocuidad**, dichas charlas se realizan semanal, quincenal o mensualmente; aunque si hay algún suceso fuerte al respecto, se trata el tema inmediatamente posible.

➤ **OPORTUNIDADES**

Preocuparse más por que el personal reciba capacitaciones que combinadas con la experiencia y habilidad que puedan ir ganando en el día a día, logren mejorar el desempeño que les permita lograr más fácilmente los objetivos, para ello se debe crear un programa específico, para revisar **la planificación de capacitaciones** de ser posible anualmente y buscar tener **una retroalimentación del personal sobre lo aprendido**, para conocimiento de todo el personal del restaurante.

➤ **DEBILIDADES**

No existe un medio para que los encargados del restaurante, tengan un registro o una **retroalimentación de lo que el personal aprendió en las capacitaciones**, por lo que es más **difícil identificar las necesidades del personal en cuanto a conocimientos.**

➤ **AMENAZAS**

Otros restaurantes pueden ser más reconocidos por que el manejo de la inocuidad alimentaria por parte del personal es muy bueno y hay clientes que lo notan.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

En los restaurantes pequeños, las **inducciones al personal nuevo**, son dadas por el encargado de cocina, en la mayoría de casos es una inducción **de practicar, haciendo y solamente una breve descripción de los temas y el entorno referente a inocuidad alimentaria**, las reglas y normas que se aplican en el restaurante. Hay **mejor comunicación y acercamiento entre personal operativo y administrativo**, por la poca cantidad de empleados, lo cual **mejora las relaciones interpersonales y facilita el aprendizaje**, pues es más enfocado y personalizado. Hay **reuniones** semanales, quincenales o mensuales **para tratar temas de inocuidad alimentaria**, así mismo algunos rótulos en las paredes referentes a dicho tema. Se busca la manera de que el personal tenga capacitaciones cada año o a la mayor frecuencia posible.

➤ OPORTUNIDADES

Realizar gestiones para que el personal reciba **mas capacitaciones**, ya sea apoyándose con entidades que tengan programas de enseñanza o autodidácticamente aprendiendo por internet, establecer formas para tener una **retroalimentación de los conocimientos del personal**

➤ DEBILIDADES

Falta de Planificación o programas de capacitaciones formales para el personal, referentes a la inocuidad alimentaria. No hay un medio para que los encargados del restaurante, tenga un registro de los conocimientos del personal. **Poca motivación por el aprendizaje en el tema de inocuidad alimentaria.**

➤ **AMENAZAS**

Depender de instituciones externas para la enseñanza y mejora continua en la teoría sobre inocuidad alimentaria; por su parte para el manejo de personal y las maneras para hacerlo, no hay una guía, si no que se aprende en el día a día. **Otros restaurantes más reconocidos por que el manejo de la inocuidad alimentaria** por parte del personal es muy bueno y hay clientes que lo notan.



III	REALIZACION DEL PRODUCTO		25%
8	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	18	30%
9	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	90	30%
10	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)	102	25%
11	GESTION DE PROCESOS	33	15%

8. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

MEDIANA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Para el **personal nuevo se brindan capacitaciones, en temas de calidad e inocuidad alimentaria**, además el personal con mayor experiencia es quien enseña algunas normas, reglas y aspectos importantes de las operaciones de cocina y del restaurante, enseñan teóricamente y practicando.

➤ OPORTUNIDADES

Hacer gestiones para conseguir capacitaciones y **mejorar la planificación y programación de capacitaciones para el personal antiguo** en el restaurante.

➤ DEBILIDADES

Se evidenció falta de conocimiento básico por parte del personal, a pesar de que en algunos casos, estos han recibido capacitaciones.

➤ AMENAZAS

Ninguna.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

El encargado de cocina o la **persona con mayor experiencia, es quien realiza la inducción del personal nuevo** se brindan capacitaciones, en temas de calidad e inocuidad alimentaria, además algunas normas, reglas y aspectos importantes de las operaciones de cocina.

➤ OPORTUNIDADES

Hacer gestiones para conseguir capacitaciones y **mejorar la planificación y programación de capacitaciones para el personal antiguo** en el restaurante, ya que es necesario **mejorar el desarrollo de conocimiento** y aprendizaje del personal en temas de inocuidad alimentaria, motivar al personal a ser autodidactas y aprender por internet.

➤ DEBILIDADES

Se evidenció falta de conocimiento básico por parte del personal, a pesar de que en algunos casos, estos han recibido capacitaciones, pero en general, la inmensa mayoría de los restaurantes,

no tienen definido un programa de capacitaciones; la mayoría de operaciones se rige por aprender haciendo o por hacer las cosas porque simplemente “así se hacen”, **usualmente no se refuerza en la teoría de la inocuidad alimentaria deficientes.**

➤ **AMENAZAS**

Ninguna.

9. **BMP**

PEQUEÑA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Uniformes en buen estado: La mayoría de restaurantes poseen uniformes en buen estado. **El personal masculino cuida su higiene personal.** No uso de barbas, bigote o uñas largas.
Iluminación adecuada: Las diferentes áreas de trabajo constan de la iluminación suficiente para desempeñar diversas actividades.

➤ **OPORTUNIDADES**

Irregular lavado y sanitizado: No existe un procedimiento adecuado para el sanitizado y lavado de manos.

Irregular uso de guantes y mascarillas: El uso de estos insumos para el personal es de forma irregular.

Irregular uso de algún líquido desinfectante o toallas. El personal de los restaurantes presenta cierto grado de avance en este aspecto, lastimosamente en algunos casos no existen los dispensadores llenos o insumos en el momento adecuado o simplemente no existe.

Suciedad áreas físicas de los restaurantes: se presenta suciedad y grasas en paredes, desagües, pisos y techos.

No limpieza frecuente de basureros. Los basureros que se utilizan en los restaurantes en algunos casos permanecen abiertos, su frecuencia de limpieza es muy baja (cada 3 días) y no están debidamente rotulados.

Recipientes y utensilios limpios pero no rotulados: la mayoría se encuentran en buen estado aunque no tiene un plan de limpieza definido por escrito, pero en la mayoría de casos no están rotulados ni definidos sus usos.

Alérgenos están separados pero no identificados. En la mayoría de restaurantes los alérgenos se identifican pero muchas veces en el proceso no se identifican por lo que puede existir un riesgo a la salud.

➤ **AMENAZAS**

Incorrecto almacenamiento e identificación de materias primas. No todas las materias primas cumplen estos dos últimos requerimientos. Algunos proveedores por ser del mercado no adhieren rotulados de fecha de vencimiento.

Posibilidad de contaminación cruzada. Cuando el personal no utiliza adecuadamente sus EPP la posibilidad de contaminación cruzada aumenta en gran magnitud.

➤ **DEBILIDADES**

Falta de un reglamento de BPM: No existe alguna especie de reglamento por escrito para la aplicación y el manejo de las BPM en los restaurantes.

Uso de maquillajes y artículos de belleza(mujeres): Las señoritas del personal del area de cocina usan maquillaje o algun articulo de belleza que puede contaminar el producto.

Trazabilidad inexistente: Los restaurante no considera el uso de la trazabilidad para encontrar la causa de algunos problemas de inocuidad.

Existen insumos de limpieza mezclados con materias primas.

Insumos no rotulados y con algunos residuos: Los insumos de los restaurantes presentan residuos de otros insumos que pueden ser en algunas ocasiones alergenicos. Ademas, no se tiene una adecuada identificacion de los mismos.

No existen auditorias de BPM: no se tiene planificado ejecutarlas. Asi como tambien su seguimiento

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Buen uso de guantes y mascarillas: Existe un buen uso de guantes y mascarillas.

Uniformes en buen estado: La mayoría de restaurantes poseen uniformes en buen estado.

El personal masculino cuida su higiene personal. No uso de barbas, bigote o uñas largas:

Iluminacion adecuada.

No existen insumos de limpieza mezclados con MP

Alergenos identificados y Separados. En este segmento de empresas, los alérgenos son separados desde su almacenamiento hasta finalizar toda la cadena alimentaria. Se utilizan herramientas especiales para ser tratados.

Correcto almacenamiento de insumos. No están mezclados los alérgenos y presentan su rotulación adecuada.

➤ **OPORTUNIDADES**

Irregular uso de guantes y mascarillas: El uso de estos insumos para el personal es de forma irregular.

Irregular uso de algún líquido desinfectante o toallas. El personal de los restaurantes presenta cierto grado de avance en este aspecto, lastimosamente en algunos casos no existen los dispensadores llenos o insumos en el momento adecuado o simplemente no existe.

Irregular en áreas físicas de los restaurantes: se presenta suciedad y grasas en paredes, desagües, pisos y techos.

No limpieza frecuente de basureros. Los basureros que se utilizan en los restaurantes en algunos casos permanecen abiertos, su frecuencia de limpieza es muy baja (cada 3 días) y no están debidamente rotulados.

Recipientes y utensilios limpios pero no rotulados: la mayoría se encuentran en buen estado aunque no tiene un plan de limpieza definido por escrito, pero en la mayoría de casos no están rotulados ni definidos sus usos.

No existe seguimiento de las auditorías de BPM. Esto con el propósito de que toda mejora que se identifique en la auditoría sea implementada de forma adecuada.

➤ **AMENAZAS**

Posibilidad de contaminación cruzada. Cuando el personal no utiliza adecuadamente sus EPP la posibilidad de contaminación cruzada aumenta en gran magnitud.

➤ **DEBILIDADES**

Falta de un reglamento de BPM: No existe alguna especie de reglamento por escrito para la aplicación y el manejo de las BPM en los restaurantes.

Uso de maquillajes y artículos de belleza(mujeres): Las señoritas del personal del área de cocina usan maquillaje o algún artículo de belleza que puede contaminar el producto.

Trazabilidad inexistente: Los restaurantes no consideran el uso de la trazabilidad para encontrar la causa de algunos problemas de inocuidad.

No existen auditorias de BPM: no se tiene planificado ejecutarlas. Asi como tambien su seguimiento

10. HACCP

PEQUEÑA EMPRESA

➤ OPORTUNIDADES

Existe una limpieza irregular y registros inexistentes. Algunos restaurantes definen la frecuencia de diferentes áreas del restaurante pero carecen de registros que respalden su veracidad.

Alérgenos son segregados pero no identificados. Estos se separan en durante la recepción de MP pero no son identificados por algún responsable.

Irregular uso de utensilios para alérgenos. Algunos restaurantes tiene parte de los utensilios necesarios para el manejo de alérgenos, sin embargo dentro del proceso productivo existe una probabilidad alta de contaminación cruzada al no tener todos los utensilios necesarios e identificados adecuadamente.

El personal no tiene una definición adecuada de que es un alérgeno.

No se registra el lote de la MP. Los restaurantes no saben identificar la fecha de entrada de sus MP

Existe un control de plagas externo pero uno un programa. Se efectúa el control de plagas por medio de una empresa subcontratada, pero esta no llega de forma periódica, solamente cuando los restaurantes lo soliciten.

La limpieza de cebaderos y trampas para el control de plagas es irregular: no existe un responsable ni una frecuencia para efectuar la actividad.

➤ DEBILIDADES

No localización de los PCC. No se han identificado y evaluado los PCC correspondientes a los restaurantes según su cadena alimentaria. *Por lo que su localización y acciones correctivas tampoco están definidas.*

No existen registros ni planes de acción para los PCC. Al no tener localización ni acciones correctivas, al mismo tiempo los registros para el control de los PCC es inexistente.

No existe evaluación de riesgos. No se han identificado y evaluado los riesgos a los que puede estar sometido los alimentos.

No existe frecuencia definida para monitorear temperatura ni humedad.

No existe una formulación por escrito para la preparación de alimentos.

El personal no conoce que es trazabilidad. Por lo que el ejercicio de la trazabilidad no se efectuar en los restaurantes, no se tienen procedimientos ni responsables definidos para esta actividad.

No existe calibración alguna para los equipos. No existe un responsable ni programa para efectuar dicha actividad de forma periódica.

No existe algún tipo de prueba de microbiología. Esta prueba por lo general se ejecuta para evaluar los riesgos biológicos existentes en el local, dicha prueba no se efectúa en la actualidad.

No existen auditorías externas ni internas de HACCP. Los restaurantes o alguna entidad externa no evalúa el grado de cumplimiento de HACCP , por lo que no existen responsables, registros ni controles sobre ellas.

➤ **FORTALEZAS**

Ninguna

➤ **AMENAZAS**

Desconocimiento de las causas reales que originen no inocuidad. Al no conocerlas es más difícil el saber cómo controlar que es lo contribuye a la proliferación de la no inocuidad en los alimentos del restaurante.

Intoxicación o contaminación cruzada. Esto se debe al poco control e identificación de las herramientas de cocina para cada tipo de alimento.

MEDIANA EMPRESA

➤ **OPORTUNIDADES**

La calibración de equipos no se efectúa con efectividad. Existe un responsable de calibración de los equipos pero sin embargo no se presenta un programa para ello.

➤ **DEBILIDADES**

No localización de los PCC. No se han identificado y evaluado los PCC correspondientes a los restaurantes según su cadena alimentaria. *Por lo que su localización y acciones correctivas tampoco están definidas.*

No existen registros ni planes de acción para los PCC. Al no tener localización ni acciones correctivas, al mismo tiempo los registro para el control de los PCC es inexistente.

No existe evaluación de riesgos. No se han identificado y evaluado los riesgos a los que puede estar sometido los alimentos.

No existe frecuencia definida para monitorear temperatura ni humedad.

El personal no conoce que es trazabilidad. Por lo que el ejercicio de la trazabilidad no se efectuar en los restaurantes, no se tienen procedimientos ni responsables definidos para esta actividad.

No existe algún tipo de prueba de microbiología. Esta prueba por lo general se ejecuta para evaluar los riesgos biológicos existentes en el local, dicha prueba no se efectúa en la actualidad.

No existen auditorías externas ni internas de HACCP. Los restaurantes o alguna entidad externa no evalúa el grado de cumplimiento de HACCP , por lo que no existen responsables, registros ni controles sobre ellas.

➤ **FORTALEZAS**

Existen registros de limpieza actualizados. Los restaurantes presentan registros actualizados de limpieza, se pueden observar colocados en diferentes partes del local.

Se identifican los alérgenos. Estos son identificados al entrar en los restaurantes y durante su proceso de manufactura.

Utensilios definidos para el manejo de alérgenos. Existen tabla, utensilios y cubiertos definidos para alérgenos.

EL personal conoce claramente que es un alérgeno.

Existe una formulación por escrito para la preparación de alimentos.

Se registra la fecha de entrada de las MP. Los restaurantes en el momento de recepción de MP las registran para obtener información del proveedor y hacer un reclamo efectivo.

Existe un programa para el control de plagas. Por lo regular lo efectúan empresas subcontratadas que en conjunto con el restaurante han acordado una frecuencia y un periodo definido para ejecutarlo.

Existe un programa para la limpieza de cebaderos y trampas para control de plagas. Existe un responsable y un periodo establecido para efectuar dichas actividades.

➤ **AMENAZAS**

Intoxicación o contaminación cruzada. Esto se debe al poco control e identificación de las herramientas de cocina para cada tipo de alimento.

11. GESTIÓN DE PROCESOS

PEQUEÑA EMPRESA

➤ OPORTUNIDADES

Existe un procedimiento empírico para medir la calidad de los platillos. El personal del restaurante posee un procedimiento para medir la calidad de los platillos pero este no está por escrito ni a la mano para su revisión.

Existe una localización definida para los diferentes desechos, pero no así un manejo adecuado: Se presentan basureros abiertos en varias áreas de trabajo que se localizan cerca de la cocina que pueden ser focos de gestación de microorganismos.

Es irregular manejo de datos que definen los procesos claves. La retroalimentación que se presentan en los restaurantes por parte de los clientes, abastecedores y personal no es documentada y analizada adecuadamente.

Irregulares mejoras periódicas de productos enfocados al cliente. Los restaurantes carecen de mejoras periódicas que afectan a sus productos para satisfacer la demanda y hacer una mejor competencia.

➤ AMENAZAS

Ninguna

➤ DEBILIDADES

Son inexistentes los indicadores o medidores intermedios de inocuidad. Los restaurantes no poseen información histórica para generar indicadores y evaluar el desempeño de su personal y los equipos para mantener la inocuidad en los alimentos.

➤ FORTALEZAS

Existen espacios definidos para la colocación de alimentos preparados.

MEDIANA EMPRESA

➤ OPORTUNIDADES

Es irregular el manejo de datos que definen los procesos claves. La retroalimentación que se presentan en los restaurantes por parte de los clientes, abastecedores y personal no es documentada y analizada adecuadamente.

➤ AMENAZAS

Ninguna

➤ DEBILIDADES

Son inexistentes los indicadores o medidores intermedios de inocuidad. Los restaurantes no poseen información histórica para generar indicadores y evaluar el desempeño de su personal y los equipos para mantener la inocuidad en los alimentos.

➤ **FORTALEZAS**

Existe un procedimiento por escrito para medir la calidad de los platillos. El personal del restaurante posee un procedimiento escrito para medir la calidad de los platillos donde se definen la cantidad de muestras y parámetros a evaluar.

Existen espacios definidos para la colocación de alimentos preparados.

Existe una localización definida para los diferentes desechos. Existe un área definida para los diferentes desechos que se producen en los restaurantes.

Existen mejoras periódicas de productos enfocados al cliente. Los restaurantes periódicamente mejoran sus productos para satisfacer la demanda y hacer una mejor competencia.



IV	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	15%
12	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	70%
13	GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMINETO)	30%

12. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Algunos canales de comunicación definidos. Existen algunas formas de comunicación donde interactúan diferentes miembros del personal con el propósito de mejorar continuamente los procesos y los productos de los restaurantes.

➤ DEBILIDADES

No existen indicadores de mediano y corto plazo. Es notable la inexistencia de estos indicadores en los restaurantes, por lo que no se puede cuantificar el avance y el impacto de las mejoras.

No existe una frecuencia definida para evaluar los indicadores. Al no tener indicadores definidos para el desempeño al mismo tiempo no se tiene definida su frecuencia.

No existen procedimientos ni encargados para la revisión del sistema de gestión: al no tener indicadores definidos, las posibilidades de evaluarlo adecuadamente son nulas.

Las evaluaciones de desempeño no se traducen en planes de acción. al no evaluar el desempeño del sistema, no existe posibilidad de llevar a cabo planes de acción que vayan en busca de los objetivos de la empresa.

No existe asignación de actividades de mejora continua. No existen encargados de llevar a cabo las acciones en búsqueda de la mejora continua.

➤ OPORTUNIDADES

No existen datos históricos que apoyen la toma de decisiones en términos de inocuidad. Los historiales que normalmente se tiene cierta cantidad de datos históricos, regularmente son de limpieza, no se tiene información acerca de los avances de las mejoras y los recursos utilizados.

➤ AMENAZAS

No hay finalización de acciones de mejora por falta de seguimiento y control.

MEDIANA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Se presentan esfuerzos orientados a mejorar la competitividad. Existe personal encargado de evaluar las acciones de la competencia y planes de trabajo orientados para el desarrollo de nuevos productos.

➤ DEBILIDADES

No existen indicadores de mediano y corto plazo. Es notable la inexistencia de estos indicadores en los restaurantes, por lo que no se puede cuantificar el avance y el impacto de las mejoras.

No existe una frecuencia definida para evaluar los indicadores. Al no tener indicadores definidos para el desempeño al mismo tiempo no se tiene definida su frecuencia.

No existen procedimientos ni encargados para la revisión del sistema de gestión: al no tener indicadores definidos, las posibilidades de evaluarlo adecuadamente son nulas.

Las evaluaciones de desempeño no se traducen en planes de acción. al no evaluar el desempeño del sistema, no existe posibilidad de llevar a cabo planes de acción que vayan en busca de los objetivos de la empresa.

No existe asignación de actividades de mejora continua. No existen encargados de llevar a cabo las acciones en búsqueda de la mejora continua.

➤ OPORTUNIDADES

No existen datos históricos que apoyen la toma de decisiones en términos de inocuidad. Los historiales que normalmente se tiene cierta cantidad de datos históricos, regularmente son de limpieza, no se tiene información acerca de los avances de las mejoras y los recursos utilizados.

➤ AMENAZAS

No hay finalización de acciones de mejora por falta de seguimiento y control.

13. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Ninguna

➤ DEBILIDADES

No se tienen procedimientos definidos para la autorización de cambios en aquellos que son de inocuidad: Los restaurantes no poseen un periodo, encargados, ni procedimientos por escritos para la autorización de cambios en procedimientos que son de inocuidad

No existe almacenamiento de información: los restaurantes no tienen un lugar definido donde el personal pueda consultar acerca de los procedimientos establecidos por el restaurante.

No existe forma de asegurar la confidencialidad y veracidad de la información: Los restaurantes no tiene un proceso definido para conocer si la información que se tiene es cierta o falsa, y que esta solo pueda ser visa por aquellos a quienes corresponda.

No existen acciones que permitan el mejoramiento del tráfico y calidad de información. Los restaurantes no evalúan la calidad, exactitud, velocidad y características de la información manejada por el personal.

➤ OPORTUNIDADES

Mejoramiento del tráfico y verificación de la calidad de información.

Desconocimiento del almacenamiento de información: No todo el personal de los restaurantes conoce a exactitud la localización de los procesos por escritos existentes en los restaurantes.

➤ AMENAZAS

Información falsa o no verídica. Esto puede ocasionar que los restaurantes estén destinando recursos que no son necesarios a problemas que son de menor importancia o de menor impacto.

MEDIANA EMPRESA

➤ FORTALEZAS

Ninguna

➤ DEBILIDADES

No se tienen procedimientos definidos para la autorización de cambios en aquellos que son de inocuidad: Los restaurantes no poseen un periodo, encargados, ni procedimientos por escritos para la autorización de cambios en procedimientos que son de inocuidad.

No existe forma de asegurar la confidencialidad y veracidad de la información: Los restaurantes no tiene un proceso definido para conocer si la información que se tiene es cierta o falsa, y que esta solo pueda ser visa por aquellos a quienes corresponda.

No existen acciones que permitan el mejoramiento del tráfico y calidad de información. Los restaurantes no evalúan la calidad, exactitud, velocidad y características de la información manejada por el personal.

➤ **OPORTUNIDADES**

Mejoramiento del tráfico y verificación de la calidad de información.

Desconocimiento del almacenamiento de información: No todo el personal de los restaurantes conoce a exactitud la localización de los procesos por escritos existentes en los restaurantes.

➤ **AMENAZAS**

Información falsa o no verídica. Esto puede ocasionar que los restaurantes estén destinando recursos que no son necesarios a problemas que son de menor importancia o de menor impacto.

V	CLIENTES	10%
14	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	100%

14. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

PEQUEÑA EMPRESA

➤ FORTALEZAS



Los supervisores generalmente conocen las opiniones de los clientes. En los restaurantes los supervisores tienen una comunicación activa con los clientes del restaurante con el propósito de conocer

➤ **DEBILIDADES**

La cultura organizacional no está enfocada al cliente: Las acciones que ejecuta los restaurantes no buscan satisfacer a cliente y en muchas veces el personal no se toma en cuenta para mejoras.

No existe un procedimiento de manejo de reclamos ni quejas. Los restaurantes carecen de tener información sobre las molestias o las quejas que el cliente puede tener

➤ **OPORTUNIDADES**

Existen leves esfuerzos para la innovación de sus productos. Solamente un parte de los restaurantes auditados innovan sus platillos y su servicio para satisfacer las demandas del cliente. Sin embargo existe otra gran parte que no se interesan por conocer las expectativas de sus clientes.

Existen algunos medios de comunicación definidos con el cliente. Solamente un cierto porcentaje de restaurantes mantiene comunicación directa o indirecta con el cliente, por los demás, estos no tienen más que su servicio.

No se evalúa periódicamente las necesidades de los clientes. En algunos casos los restaurantes no evalúan las necesidades de los clientes, por lo que se tiende a perder una oportunidad valiosa para la innovación.

➤ **AMENAZAS**

La competencia absorba los clientes del restaurante por no conocer sus expectativas y nivel de satisfacción.

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Los restaurantes innovan productos para los consumidores: Por medio de diferentes acciones notables los restaurantes están atentos a las nuevas demandas de los clientes para proponer nuevos platillos e incluso una diferencia en el servicio de atención.

Tienen medios de comunicación definidos con el cliente. Los restaurantes gozan de tener comunicación directa e indirecta con los clientes para conocer sus exceptivas.

La cultura organizacional está enfocada en el cliente. Por medio de las actividades que realizan los restaurantes, con el personal y con los clientes, demuestran que su enfoque es satisfacer las necesidades del cliente.

➤ **DEBILIDADES**

Ninguna

➤ **OPORTUNIDADES**

No existe monitoreo para el manejo de quejas y reclamos: los restaurantes conocen las quejas del cliente y solucionan la controversia de forma inmediata, sin embargo no se plantean acciones correctivas para que esto no vuelva a ocurrir.

➤ **AMENAZAS**

La competencia absorba los clientes del restaurante por no conocer sus expectativas y nivel de satisfacción.

VI	RETROALIMENTACION	10%
15	RESULTADOS 12	100%

15. RESULTADOS

PEQUEÑA EMPRESA



➤ **FORTALEZAS**

Ninguna

➤ **DEBILIDADES**

Inexistencia de indicadores de compromiso y satisfacción del personal. Los restaurantes no poseen indicadores que puedan medir el nivel de cumplimiento del compromiso y satisfacción de su personal.

Desconocimiento del desarrollo del personal y líderes: a falta de indicadores de desempeño y de desarrollo, sin estos es difícil medir por medio de un historial del desarrollo del personal y sus líderes de inocuidad.

Desconocimiento del cumplimiento de los planes de acción. Inexistencia del monitoreo y control de los planes de acción.

➤ **OPORTUNIDADES**

Poco conocimiento del desempeño de los productos y servicios. Los restaurantes carecen de instrumentos y procedimientos para evaluar el cumplimiento de las expectativas del cliente hacia los productos y servicios ofertados por los restaurantes.

➤ **AMENAZAS**

Desconocimiento de los resultados de sus acciones de mejora y su impacto.

Desconocimiento de los problemas que más impactan al restaurante.

MEDIANA EMPRESA

➤ **FORTALEZAS**

Conocimiento del desempeño de productos y servicios. Los restaurantes poseen procedimientos e indicadores que facilitan la evaluación del desempeño de los productos y servicios ofertados.

➤ **DEBILIDADES**

Inexistencia de indicadores de compromiso y satisfacción del personal. Los restaurantes no poseen indicadores que puedan medir el nivel de cumplimiento del compromiso y satisfacción de su personal.

Desconocimiento del desarrollo del personal y líderes: a falta de indicadores de desempeño y de desarrollo, sin estos es difícil medir por medio de un historial del desarrollo del personal y sus líderes de inocuidad.

Desconocimiento del cumplimiento de los planes de acción. Inexistencia del monitoreo y control de los planes de acción.

➤ **OPORTUNIDADES**

Poco conocimiento del desempeño de los productos y servicios. Los restaurantes carecen de instrumentos y procedimientos para evaluar el cumplimiento de las expectativas del cliente hacia los productos y servicios ofertados por los restaurantes.

➤ **AMENAZAS**

Desconocimiento de los resultados de sus acciones de mejora y su impacto.

Desconocimiento de los problemas que más impactan al restaurante.



9.2. RESULTADOS FINALES DE AUDITORIAS A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR

ASPECTOS A EVALUAR			RESTAURANTES																									PROM	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	ID	20%	1.2	3.6	2.6	5.7	5.6	1	2.7	3.5	3.5	3.5	1	5.2	3.5	3.7	4.1	3.8	2.6	4.3	3.6	2.1	1.6	1.6	1.6	4.2	3.8	3.0
1	PERFIL ORGANIZACIONAL	3	40%	1.8	5.9	4.1	8.6	6.4	0.9	4.1	5.9	5.9	5.9	1.4	6.4	5.9	5.9	6.8	5.9	5.5	5.9	5.9	4.1	2.3	2.3	2.3	6.8	5.9	4.9
2	LIDERAZGO	2	30%	1.4	4.3	2.9	4.3	7.1	1.4	3.6	2.9	2.9	3.6	1.4	7.9	2.9	3.6	3.6	4.3	0.7	6.4	3.6	1.4	2.1	2.1	2.1	4.3	4.3	3.4
3	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	4	30%	0	0	0.3	3.1	3.1	0.6	0	0.9	0.9	0.3	0	0.9	0.9	0.9	0.9	0.6	0.6	0	0.6	0	0	0	0	0.6	0.6	0.7
II	GESTIÓN DE RECURSOS	ID	20%	4.8	6.9	7.3	8.5	6.7	3.9	5.1	6.4	6.4	6.3	5	7.9	7.8	7.8	8.8	6.6	3	7.9	7.3	4.4	3.9	3.9	3.9	7.6	7.6	5.4
4	PROVEEDOR	2	30%	3.8	7.5	8.8	8.8	8.8	1.3	6.3	6.3	6.3	5	3.8	7.5	7.5	7.5	8.8	7.5	2.5	8.8	8.8	2.5	1.3	1.3	1.3	6.3	6.3	5.8
5	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS	2	30%	4.3	6.4	7.1	9.3	6.4	5.7	5.7	7.1	7.1	7.9	6.4	8.6	8.6	8.6	10	5.7	4.3	6.4	7.1	5.7	5.7	5.7	5.7	8.6	8.6	6.9
6	ALMACENAMIENTO	2	30%	6.9	7.5	6.3	8.8	5.6	5	3.1	6.9	6.9	6.9	5.6	8.8	8.8	8.8	8.8	7.5	3.1	10	6.9	5.6	5.6	5.6	5.6	8.8	8.8	6.9
7	ORIENTACION AL PERSONAL	2	10%	3.6	4.3	6.4	4.3	4.3	2.9	5.7	3.6	3.6	4.3	2.9	5	3.6	3.6	5	3.6	0.7	3.6	4.3	2.9	1.4	1.4	1.4	5	5	3.7
III	REALIZACION DEL PRODUCTO	ID	25%	2.3	3	3	5.5	3.3	2.6	3	3.1	3.1	3.3	2.8	4.5	3.7	3.8	4.6	4.4	1.9	4	3.5	2.7	2.7	2.7	2.7	5.7	6.3	3.5
8	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	3	30%	3.3	3.3	3.3	6.7	1.7	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	5	1.7	3.3	5	3.3	3.3	3.3	3.3	6.7	6.7	3.7
9	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	4	30%	2	3.3	3.7	6.5	5.8	3.2	3.5	4.2	4.2	4.8	4.5	6.5	5.5	5.8	7.2	4.8	1.5	5.8	3.7	4.2	3.5	3.5	3.5	6.7	7.8	4.6
10	ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)	3.4	25%	1.3	1.3	1.5	4.1	1.6	0.3	1.2	0.6	0.6	0.9	0.3	3.2	1.3	1.3	2.8	2.8	1	2.6	2.1	0.6	0.6	0.6	0.6	4	4.9	1.7
11	GESTION DE PROCESOS	3	15%	2.7	4.5	3.6	3.2	4.5	4.1	4.5	5	5	4.1	2.7	5	4.5	4.5	5	5	4.1	3.6	2.7	2.3	3.2	3.2	3.2	5	5	4.0
IV	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	ID	15%	0	0.9	0.4	2.3	2.3	0	0	1.3	1.3	0.4	0.9	0.4	0.4	0.4	0.4	0	0	1.3	0	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5	1.5	0.6
12	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	2	70%	0	1.3	0.6	1.9	1.9	0	0	1.9	1.9	0.6	1.3	0.6	0.6	0.6	0.6	0	0	1.9	0	0.6	0.6	0.6	0.6	0	0	0.7
13	GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMIENTO)	3	30%	0	0	0	3.3	3.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.7	5	0.5
V	CLIENTES	ID	10%	2.7	5	4.5	5.5	4.1	4.1	6.4	5.5	5.5	2.7	3.2	5.5	5.5	5.5	5.5	1.8	0.9	5.5	2.3	2.7	2.7	2.7	2.7	2.7	2.7	3.9
14	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3	100%	2.7	5	4.5	5.5	4.1	4.1	6.4	5.5	5.5	2.7	3.2	5.5	5.5	5.5	5.5	1.8	0.9	5.5	2.3	2.7	2.7	2.7	2.7	2.7	2.7	3.9
VI	RETROALIMENTACION	ID	10%	0	2.5	5	5	2.5	0	3.8	2.5	2.5	2.5	0	2.5	0	0	2.5	0	0	3.8	5	1.3	1.3	1.3	1.3	0	0	1.8
15	RESULTADOS	15	100%	0	2.5	5	5	2.5	0	3.8	2.5	2.5	2.5	0	2.5	0	0	2.5	0	0	3.8	5	1.3	1.3	1.3	1.3	0	0	1.8
TOTAL			100%																										
NOTA				2.1	3.7	3.7	5.6	4.3	2	3.3	3.6	3.8	3.4	2.4	4.6	3.8	3.9	4.6	3.4	1.7	4.5	3.8	2.4	2.2	2.2	2.2	4.1	4.4	3.1
PROMEDIO				3.2																									

Tabla 38 Resultados de las Auditorías realizadas en los Restaurantes PYMES de El Salvador. Fuente Propia

En el punto VIII., se realizó el plan de muestreo para hacer el respectivo levantamiento de la información primaria, para determinar el número de visitas a realizar para auditar los restaurantes y platicar con los restauranteros o encargados de los restaurantes, para conocer la actualidad y la realidad nacional que se vive en este sector de la economía salvadoreña y poder así determinar un diagnóstico sobre la inocuidad alimentaria en los restaurantes a nivel nacional.

En el cuadro anterior se pueden observar los aspectos que se evaluaron, los cuales se determinaron a partir del Diagrama del Sistema de Gestión de Inocuidad (punto IX.). En base a esto se realizó el instrumento de levantamiento de la información (Auditoria), después se hizo una metodología de evaluación para las auditorias que se hicieron en los restaurantes (la distribución de las ponderaciones se puede ver en el cuadro) determinando los criterios de evaluación para cada pregunta y así poder determinar si no cumple, si esta deficiente o si cumple cada unos de los ítems que se evaluaron.

Se visitaron y auditaron un total de 25 restaurantes (Ver Anexo XXIII.3.), distribuidos en 5 departamentos del país, los cuales se seleccionaron según se explica en el plan de muestreo (paso 8.4) dichos departamentos son: Sonsonate, Santa Ana, San Miguel, La Libertad y San Salvador, según la metodología de evaluación a los restaurantes PYMES, **se obtuvo una nota promedio de 3.3, hay 16 restaurantes arriba del promedio, siendo 5.6 el valor más alto que obtuvo un restaurante y 1.7 la menor calificación que obtuvieron 2 restaurantes.** En el cuadro se puede visualizar la distribución de porcentajes que se explica en la parte de la definición de los criterios de evaluación (paso 11.5) y en cada columna de la numeración del 1 al 25, corresponde a cada uno de los restaurantes visitados y la calificación que han obtenido por cada aspecto.

De los aspectos evaluados, **la Gestión por recursos, es el aspecto mejor evaluado, donde el promedio de los restaurantes tuvo una nota promedio de 5.6 y el aspecto pero evaluado es el de Medición, Análisis y Mejora,** pues la inmensa mayoría de restaurantes tiene problemas para documentar sus procesos, procedimientos e instructivos de las operaciones.

Así mismo, a la tabla de resultados se le ha colocado una escala de colores, para tener un control visual de la calificación de cada elemento evaluado, donde no existe cumplimiento, son las casillas con color rojo, o cercano al rojo, deficientes, son los amarillos o cercanos al amarillo y si cumple, son las casillas verdes o cercanas al verde, para identificar a un restaurante en específico y ver como salió evaluado de forma general o en un aspecto en específico.



Figura 20. Tabla de codificación de colores, para notas de auditoría

X. DETERMINACIÓN DE LA BRECHA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 22000:2005

Uno de los objetivos específicos de esta etapa de Diagnóstico es la determinación de la brecha que tienen actualmente los restaurantes con la ISO 22000, razón por la cual se hizo uso de la Auditoría antes mencionada para poder hacer el levantamiento de la información y auditar a los restaurantes y poder determinar, tal como se

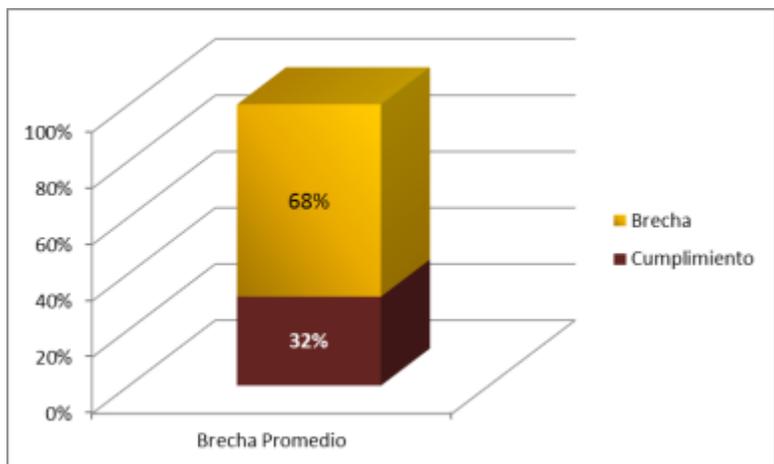


Figura 21. Brecha promedio de Restaurantes PYMES con ISO 22000

puede ver en el gráfico, que la brecha promedio es de 68%, con

lo que fácilmente se puede identificar que hace falta mucho por implementar en los restaurantes PYMES, para llegar al cumplimiento de la norma ISO 22000.

Recordemos que la norma ISO 22000, incluye muchos puntos que representan una exigencia significativa; por su parte los restaurantes PYMES, actualmente enfocan la mayoría de sus esfuerzos en las Buenas Prácticas de Manufactura y en algunos aspectos más como almacenamiento, recepción de materias primas, de empaque e insumos, orientación del personal, perfil organizacional, etc. Por su parte la ISO 22000, analiza estos temas y también incluye algunos más como, el sistema APPCC (HACCP en inglés), trazabilidad, administración de recursos, sistemas de gestión, liderazgo, entre otros.

Según lo identificado y analizado en el sector de restaurantes, se debe de trabajar arduamente en la documentación de los procesos y procedimientos, en la concientización del personal con temas

inocuidad, registros y documentación de las operaciones que se realizan a diario, en planes de acción que ayuden a la mejora continua, entre otros puntos, para disminuir esta brecha y mejorar las condiciones para poder garantizar de esta manera la inocuidad de sus productos alimenticios.

Disminuir esta brecha tiene un costo y modificaciones en el componente cultural, en el cual se debe de trabajar mucho, ya que en algunos restaurantes la administración trabaja en temas de inocuidad, pero en la parte operativa de la realización del producto no se esta consciente del valor que se agrega al producto al garantizar su inocuidad, de hecho es el mismo personal operativo quien debe de tener bien clara la importancia del papel que juega al ser los manipuladores directos de los alimentos, ya que en ellos recae una gran responsabilidad, no solo desde el punto de vista de las operaciones, procesos y procedimientos, sino que va mas allá, pues abarca las prácticas de higiene personal, del cuidado de las instalaciones, etc.

Viéndolo desde un punto de vista como negocio, garantizar la inocuidad de un producto alimenticio impacta directamente en los costos fijos del mismo y dicho costo muchas veces se traslada al precio de dicho producto, lo cual hace que la decisión de compra del cliente, muchas veces se incline por el precio, lo cual dificulta al los restaurantes adaptar estos sistema que garanticen la inocuidad alimentaria, pues consideran que es mucho riesgo, pero el hecho de garantizar la inocuidad alimentaria, debe de ser mercadeable y hacer la respectiva publicidad sobre eso, para que los clientes logren comprender que se hace para brindar una seguridad para ellos, para su integridad física, reduciendo la probabilidad que los alimentos le puedan ocasionar alguna enfermedad.

La determinación de la brecha es la comparación del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 22000 por los restaurantes PYMES de nuestro país, dicha norma es exclusiva para la inocuidad alimentaria y puede ser aplicable a todos los sectores o rubros que tengan relación con alimentos, por lo cual dicha norma es bastante exigente y no hay que sorprenderse por las notas



Figura 22. Nota Promedio de Restaurantes por Departamento

obtenidas por los restaurantes auditados, ya que en nuestro país no existe ningún restaurante que tenga implementado este sistema, mas sin embargo la inocuidad alimentaria es un tema que va tomando mayor relevancia día a día, pues el Gobierno a través del Ministerio de Economía en colaboración con instituciones como la Defensoría del Consumidor, el Sistema Nacional de

Protección al Consumidor, están desarrollando el Programa y Estudio de Protección al Consumidor y Calidad, más conocido como “ProCalidad”, donde dichas instituciones verifican que los productos que se ofertan en el mercado, cumplan con lo declarado en el empaque, peso, tabla nutricional, etc. y en el aspecto de inocuidad en algunos productos se han hecho análisis de bacterias, donde recientemente una hamburguesa de una marca famosa , así como algunos embutidos, salieron con resultados positivos en bacterias. Por esta y otras razones relacionadas con la salud del consumidor, es importante la inocuidad alimentaria hoy en día en los restaurantes,

De la información levantada con las auditorias, en el siguiente grafico se puede verificar el detalle de la nota promedio por departamento, las mejores notas la obtuvieron los departamentos de San Salvador y San Miguel. Recordando que los restaurantes PYMES llegan hasta un ingreso bruto anual de \$7 millones de dólares, **San Salvador** por ser la capital del país tiene un mayor número de restaurantes de diferentes tamaño, hay mayor movimiento comercial, los restaurantes muestreados entran en una clasificación de pequeña empresa, el mismo caso se repite para **San Miguel** en el cual existe una gran inversión en los establecimientos por el crecimiento que tiene dicho departamento gracias a las remesas familiares y a las actividades comerciales de dicho departamento, por su parte **Sonsonate** se encuentra en un punto medio entre los departamentos antes mencionados y Santa Ana y La Libertad, pues a pesar de ser un departamento que no es muy reconocido por el comercio, pero tiene algunos restaurantes que cumplen con los aspectos evaluados. Por otro lado **Santa Ana y La Libertad** tienen las menores notas porque los establecimientos visitados son los más pequeños del estudio y dichos restaurantes muestreados pertenecen a la Micro Empresa, por lo que hay varios aspectos por mejorar

En resumen, la brecha de los departamentos muestreados es la siguiente:

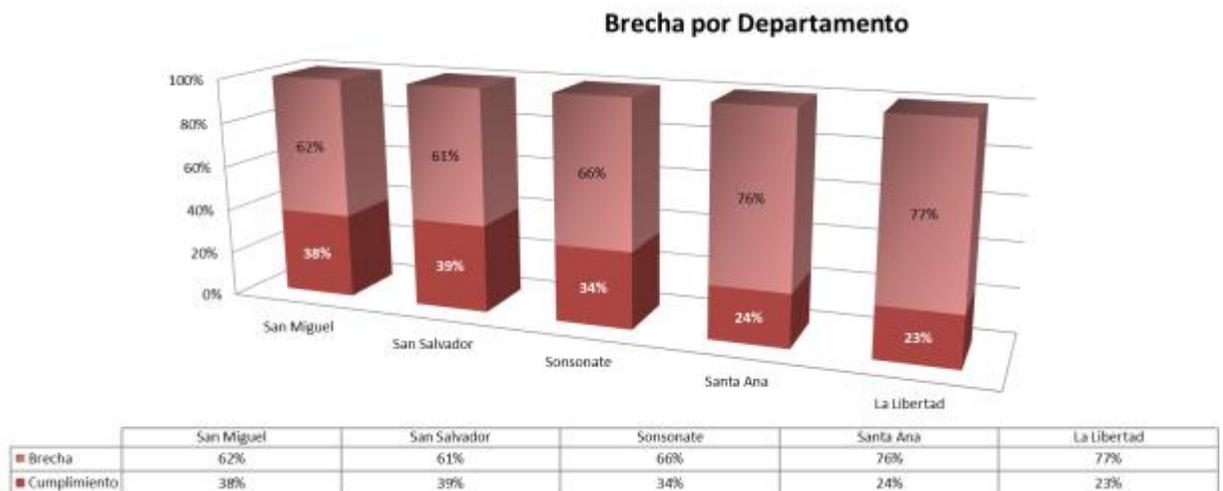


Figura 23. Brecha por Departamento con ISO 22000

10.1. PERFIL DE RESTAURANTE MODELO PARA EL ESTUDIO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD BASADO EN ISO 22000

El restaurante seleccionado para el estudio debe poseer:

- ✓ Debe estar consciente de lo importante que es la inocuidad alimentaria en los productos que elabora y ofrece a los clientes.
- ✓ Debe de poseer como máximo 99 empleados para pertenecer a la clasificación de PYMES
- ✓ El restaurante debe estar dispuesto a colaborar con las diferentes metodologías de evaluación, control y seguimiento que el grupo de trabajo propondrá para analizar e identificar puntos de mejora para el restaurante.
- ✓ El restaurantes debe de planificar, diseñar, implementar, operar y mantener actualizadas las Buenas Prácticas de Manufactura, asegurando que los productos elaborados en el establecimiento sean inocuos para el consumidor.
- ✓ Identificar y evaluar los requerimientos del cliente fomentando la mejora continua del restaurante.
- ✓ Demostrar la comunicación eficaz con los clientes y otras partes interesadas a lo largo de la cadena de suministro.
- ✓ Demostrar la conformidad o cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los establecimientos que comercializan con productos alimenticios.
- ✓ Asegurar que cumple con las leyes sanitarias nacionales.
- ✓ El restaurante debe de presentar evidencias de trabajar en la mejora continua de los siguiente temas:
 - Relación con los proveedores
 - Recepción, segregación y almacenamiento de Materias Primas, Material de Empaque e Insumos.
 - Capacitación y orientación frecuente al personal
 - Buenas Prácticas de Manufactura
 - Gestión de información de controles internos (ejemplo. Lista de verificación de realización de la limpieza, registros de inventario, fechas de vencimiento, etc.)
 - Estar orientado al cliente.
 - Retroalimentación al personal de todos los elementos.
- ✓ Que tenga un menú de productos variados como:
 - Sopas (res, pollo, mariscos)
 - Platos de: carnes de res, pollo, pescado.
 - otros

Al revisar los resultados de la auditoría de los restaurantes (punto 10.3), donde en dicho cuadro se facilita el análisis y comparación entre restaurantes, se llegó a determinar que por poseer un porcentaje de cumplimiento del 46% del sistema de gestión de inocuidad ISO22000 según la Auditoría realizada en los Restaurantes PYMES, el restaurante seleccionado es el CAFÉ DE DON

PEDRO, ubicado en la Avenida Rosevelt San Salvador, dicho restaurante se ubica un 14% sobre el promedio de los restaurantes muestreados en el presente estudio.

El porcentaje que tiene este restaurante sobre los demás, ayuda en que al tomarlo como restaurante perfil, se pueda hacer el levantamiento real de las necesidades y que el diseño de las mejoras propuestas pueda ser aplicable para la mayoría de restaurantes auditados, pues éste al tener mejores condiciones, se pudieran ir replicando muchas de las cosas que actualmente posee y de las que se van a mejorar. No se puede tomar como perfil el restaurante mejor evaluado, pues al ser el mejor evaluado, es muy grande la brecha que existe con los peor evaluados, entonces para éstos sería más difícil poder aplica o implementar lo que se diseñe como propuesta y tampoco se puede tomar como perfil a los restaurantes peor evaluados, pues los que estén mejor evaluados, no tendrán muchas cosas que retomar pues poseen mejores condiciones.

10.2. ANALISIS DE LA BRECHA DEL RESTAURANTE SELECCIONADO PARA EL ESTUDIO

Aspectos a Evaluar		Café de Don Pedro
I	Responsabilidad de La Dirección	52%
1	Perfil Organizacional	64%
2	Liderazgo	79%
3	Planeamiento del Sistema De Gestión de Inocuidad	9%
II	Gestión De Recursos	79%
4	Proveedor	75%
5	Recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos	86%
6	Almacenamiento	88%
7	Orientación al Personal	50%
III	Realización Del Producto	45%
8	Programa de Capacitaciones	33%
9	Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	65%
10	Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)	32%
11	Gestión de Procesos	50%
IV	Medición, Análisis Y Mejora	4%
12	Desempeño del Sistema de Gestión de Inocuidad	6%
13	Gestión de Datos e Información (Control, Autorización y Almacenamiento)	0%
V	Clientes	55%
14	Orientación al Cliente	55%
VI	Retroalimentación	25%
15	Resultados	25%

Tabla 40. Resultado de Auditoria a Café Don Pedro. Fuente: Propia

En la tabla anterior podemos resaltar el alto porcentaje de cumplimiento en temas de gestión de recursos, así como el perfil organizacional, el liderazgo, Buenas Prácticas de Manufactura y orientación al cliente, actualmente el Restaurante “CAFÉ DE DON PEDRO” está enfocado mejorar aun más el cumplimiento de las BPM, mejorando la orientación del personal, la gestión de procesos.

Pero no hay que olvidar que el cumplimiento evaluado es con respecto al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000 y El CAFÉ DE DON PEDRO, está arriba del promedio en 14%, con lo que tiene actualmente implementado tiene alrededor de la mitad del sistema de gestión basado en la ISO 22000, solamente tiene que reforzar la documentación de sistema, consolidar aspectos como HACCP.

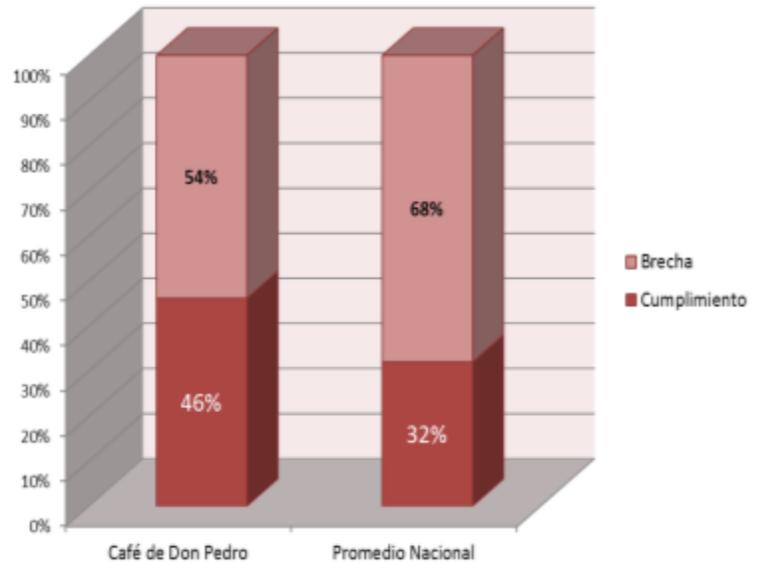


Figura 24. Brecha del Café Don Pedro con ISO 22000. Fuente: Propia

XI. DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Análisis del problema.

Con el propósito de poder obtener una mejor comprensión de los problemas identificados en dentro de la investigación de campo se utiliza la herramienta de definición de problemas “Ishikawa” con el propósito de definir la problemática y su solución de los restaurantes PYMES de El Salvador.

Del conjunto de problemas detectados, se identifico uno que es el principal motivo por el que dentro de estos establecimientos no se logra brindar un servicio de inocuidad a sus clientes que los visitan.

Se identificaron las causas y los problemas identificados, ordenándolos por medio de los banderines de Ishikawa (Mano de Obra, Materiales, Métodos de Trabajo, Maquinaria y Equipo, Medición y Medio Ambiente)

En base a los hallazgos obtenidos en los puntos XI y XII del documento, se realiza la definición del problema y los siguientes diagramas causa-efecto para evaluar aspectos que deben de contener la solución del problema.

Definición del Problema

La herramienta llamada “5W2H” (término en inglés) ha sido una de las más utilizadas, ya que es una forma eficiente de plantear una problemática y organizar un plan de acción, la herramienta consiste en contestar las diferentes preguntas:

Tipos	Cuestiones	Descripciones
Asunto	<i>What</i> – ¿Cuál? ¿Qué?	Escriba una breve descripción del problema (2 líneas)
Objetivo	<i>Why</i> – ¿Por qué?	¿Por qué sucede el problema? (causas)
Local	<i>Where</i> – ¿Dónde?	¿Dónde está viendo los problemas? (Línea / Máquina / Lugar) ¿En qué parte/lugar del producto/proceso está viendo los problemas?
Secuencia	<i>When</i> – ¿Cuándo?	¿Cuándo está Ud. viendo los problemas? ¿En qué momento del día y/o del proceso?
Responsable	<i>Who</i> – ¿Quién?	¿A quién le sucede? ¿El problema está relacionado con las habilidades de la/s personas?
Método	<i>How</i> – ¿Cómo?	¿Cómo se diferencia del estado normal (óptimo)? ¿La tendencia es aleatoria o tiene un patrón de recurrencia?
Costo	<i>How much</i> – ¿Cuánto?	¿Cuántos en un día? ¿En una semana? ¿En un mes? ¿Cuánta plata implica?

Tabla 41. Explicación herramienta de Análisis 5W + 2H de alguna problemática

Tipos	Cuestiones	Descripciones
Asunto	<i>What</i> – ¿Cuál? ¿Qué?	Deficiente inocuidad en los alimentos
Objetivo	<i>Why</i> – ¿Por qué?	Falta de estandarización
Local	<i>Where</i> – ¿Dónde?	Cadena de suministro
Secuencia	<i>When</i> – ¿Cuándo?	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento de materias primas • Limpiezas • Preparación y manipulación de alimentos
Responsable	<i>Who</i> – ¿Quién?	Restaurantes PYMES en El Salvador
Método	<i>How</i> – ¿Cómo?	Aleatorio
Costo	<i>How much</i> – ¿Cuánto?	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad • Desconfianza del cliente

Tabla 42. Análisis 5W + 2H de la problemática en estudio

Llegando a definir el Problema, en el siguiente párrafo:

“Pérdida de Competitividad y desconfianza de los cliente y consumidores ante la irregular inocuidad en los alimentos, que se presenta aleatoriamente dentro de la cadena de suministros de los restaurantes, por la falta de estandarización de los procesos y procedimientos.”

CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA)

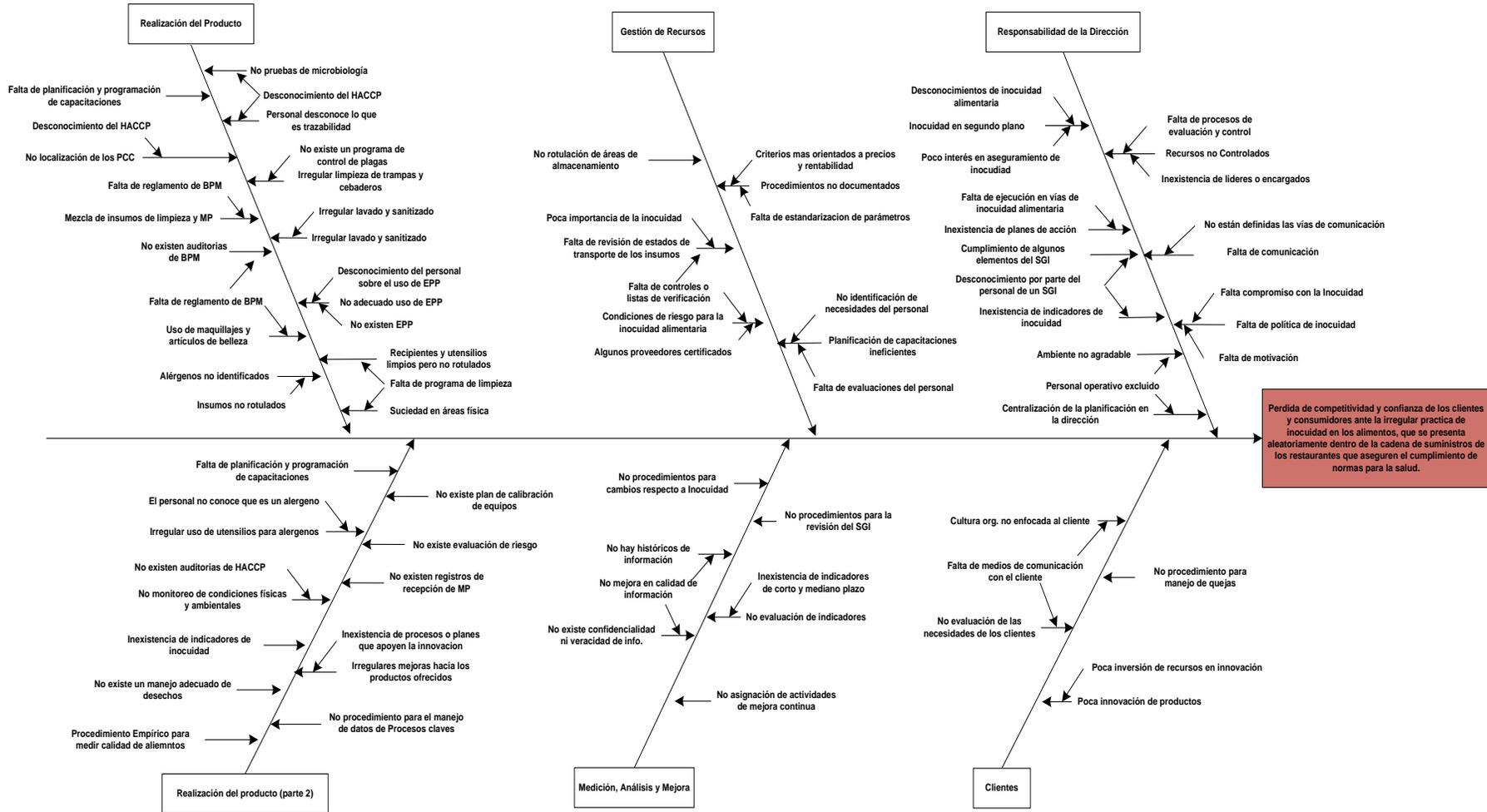


Figura 25. Diagrama Causa y Efecto de los problemas identificados. Fuente: Propia

CAUSA-EFECTO INVERTIDO (ISHIKAWA INVERTIDO)

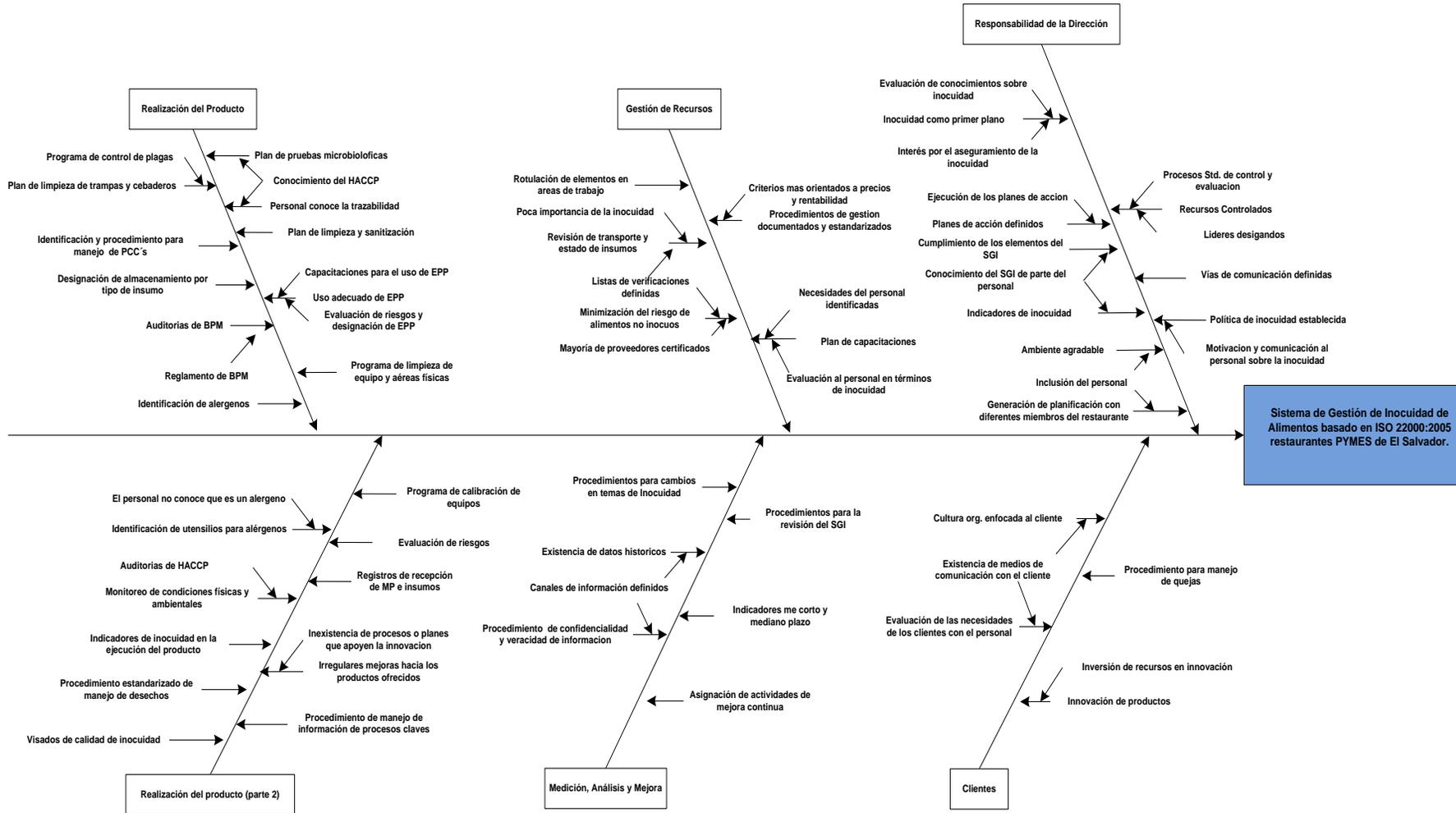


Figura 26. Diagrama Causa y Efecto de las posibles Soluciones. Fuente: Propia

XII. CONCEPTUALIZACION DEL DISEÑO DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

Para lograr determinar la conceptualización del diseño del Modelo del Sistema de Gestión de Inocuidad (SGI), primero se revisó la estructura básica ideal de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), pues la Inocuidad está inmersa dentro de la Calidad, por lo que fue necesario identificar los pilares fundamentales que contiene, para comprender como se interrelacionan sus elementos para lograr la calidad que el cliente desea y así mismo visualizar que es un sistema que se basa en la retroalimentación para lograr la mejora continua del mismo.

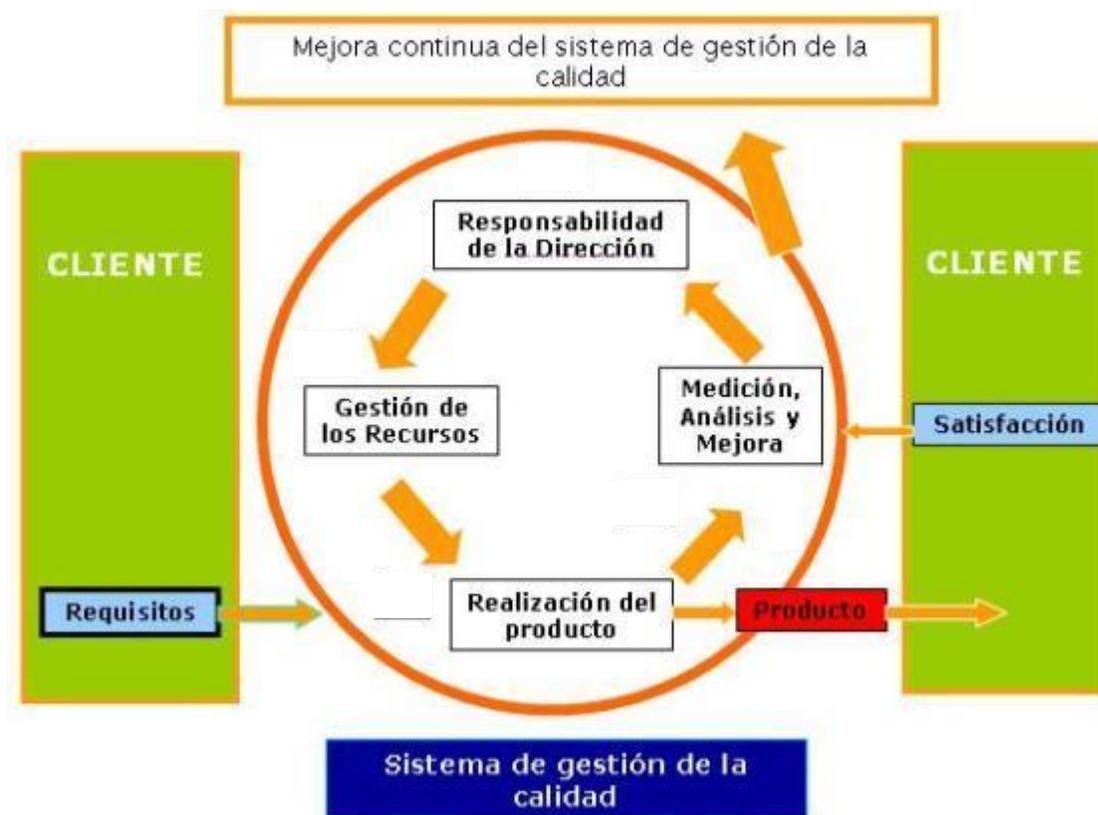


Figura 27. Mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad. Fuente: Norma ISO 22000:2005

Luego, en base a la teoría de la norma ISO 22000 y con la información obtenida de primera mano en la Etapa de Diagnostico en las visitas realizadas a los restaurantes al interior del país, para verificar los componentes, aspectos o elementos que abarca la cadena de suministros ideal en la

inocuidad alimentaria, los que va desde los campos donde se obtienen las materias primas, hasta la mesa del consumidor, la cual se representa en el siguiente diagrama:



Figura 28. Cadena de Suministros de un Restaurante según ISO 22000:2005

Teniendo claro, lo que abarca la ISO 22000, se analiza la cadena de suministro de los restaurantes que se identificó con las vistas a los mismos en todo el país, con lo que se establecen los eslabones dentro del negocio de restaurantes, donde se lograran identificar puntos de control o puntos donde se deberá tener un monitoreo de lo que sucede en los mismos, para mantener la inocuidad alimentaria, para tener una claridad y una mayor comprensión de los elementos que interactúan en la cadena de suministros de los restaurantes, se detalla el siguiente diagrama:



Figura 29. Cadena de suministros de un restaurante

Luego de esto, se revisó en la norma todos los elementos que deben de contemplarse e incluirse para lograr la inocuidad alimentaria, basados en la Norma ISO 22000:2005, los cuales se relacionan con los elementos de los diagramas antes presentados (figuras 25, 26 y 27), para ver los que son aplicables o que tendrán que considerarse en la etapa del Diseño del Esquema del Sistema de Gestión de Inocuidad.

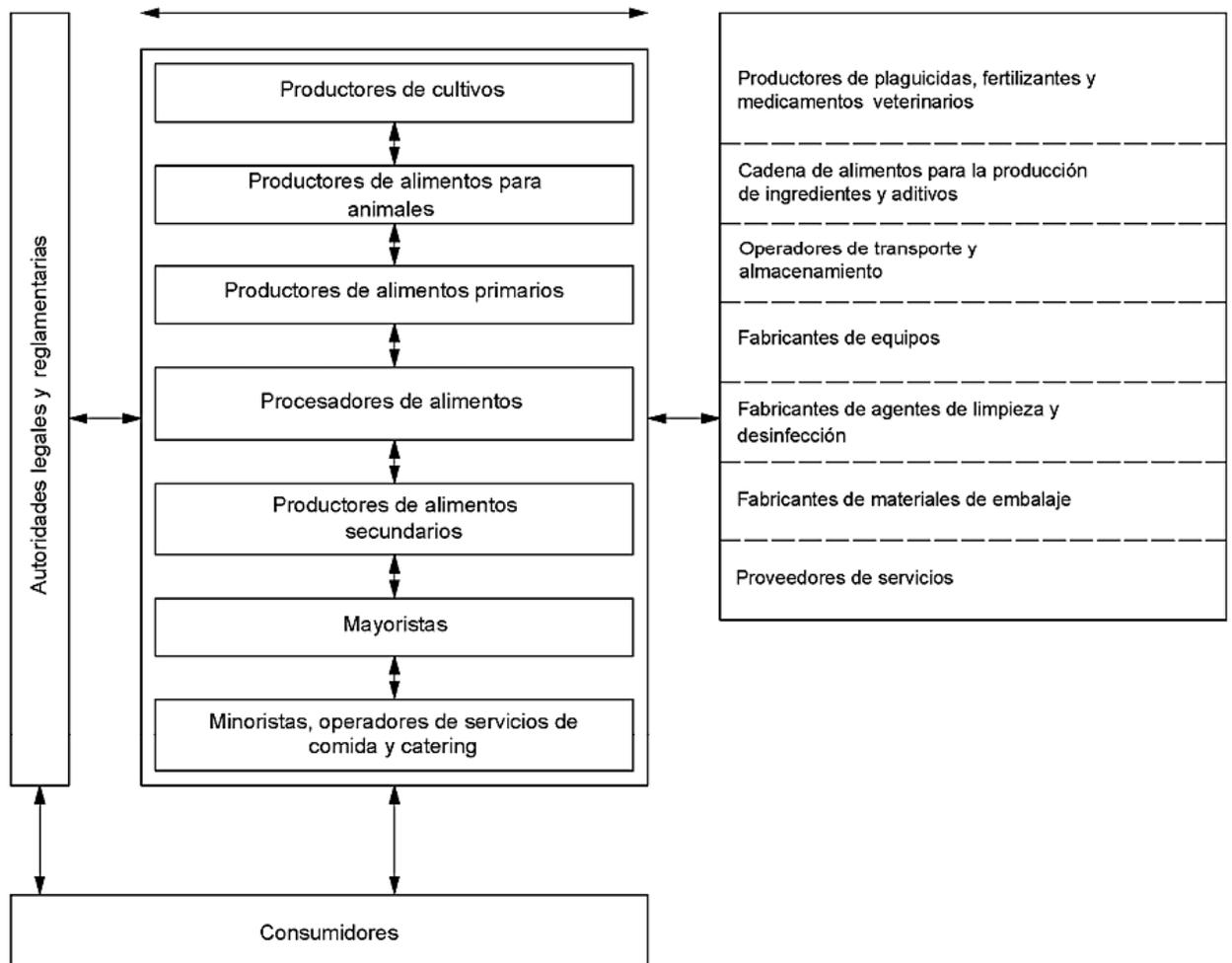


Figura 30. Ejemplo de comunicación dentro de la Cadena Alimentaria. Fuente: Norma ISO 22000-2005

Luego, analizando y consolidando los 4 diagramas anteriores (Figura 25. Mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad, Figura 26. Cadena de Suministro según ISO 22000, Figura 27. Cadena de Suministro de los Restaurantes y Figura 28. Comunicación en la Cadena Alimentaria), con los resultados obtenidos en todo el punto X. ESTADÍSTICO DE AUDITORIAS DE ISO22000 A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR se obtiene el diseño del **Diagrama del Sistema de Gestión de Inocuidad (SGI)**, donde se muestran los elementos que se interrelacionaran en dicho sistema, los aspectos que cada elemento incluye, los cuales se determinan a partir del diagrama de la cadena de suministro de la norma, que a su vez está orientado en la satisfacción del cliente, tomando como base la mejora continua, respetando el marco legal y normativo del país; para englobar todo esto y poder elaborar alimentos que puedan mantener inocuidad alimentaria, para que dichos productos alimenticios no representen un riesgo a la seguridad del consumidor.

Por lo que para brindar una solución integral para el sector restaurantero, se ha ideado el diseño de una Guía de aplicación de la Norma ISO 22000:2005 para restaurantes PYMES, la cual se puede acoplar a los restaurantes PYMES, cualquiera que sea su rubro, pues contempla los aspectos básicos que deben de ser considerados en la elaboración de los productos alimenticios, en este caso los platillos, bebidas, postres y cualquier otro alimento que se elabore en el restaurante.

En dicha guía de aplicación se desarrollan los aspectos que contempla la norma, que para facilidad de comprensión se han establecido de la siguiente manera:

- I. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
 - 1. PERFIL ORGANIZACIONAL**
 - 2. LIDERAZGO**
 - 3. PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD**
- II. GESTION DE RECURSOS**
 - 4. PROVEEDOR**
 - 5. RECEPCION DE MATERIA PRIMA, MTERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS**
 - 6. ALMACENAMIENTO**
 - 7. ORIENTACION AL PERSONAL**
- III. REALIZACION DEL PRODUCTO**
 - 8. PROGRAMA DE CAPACITACIONES**
 - 9. BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)**
 - 10. ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)**
 - 11. GESTION DE PROCESOS**
- IV. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**
 - 12. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD**
 - 13. GESTION DE DATOS E INFORMACION (CONTROL, AUTORIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO)**
- V. CLIENTES**
 - 14. ORIENTACION AL CLIENTE**
- VI. RETROALIMENTACION**
 - 15. RESULTADOS**

Dichos puntos están comprendidos en la **Figura29. Diagrama del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para Restaurantes basado en ISO 22000:2005**, que se presenta a continuación, el cual es una representación gráfica de los puntos antes mencionados y que por ende es la conceptualización gráfica del diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.

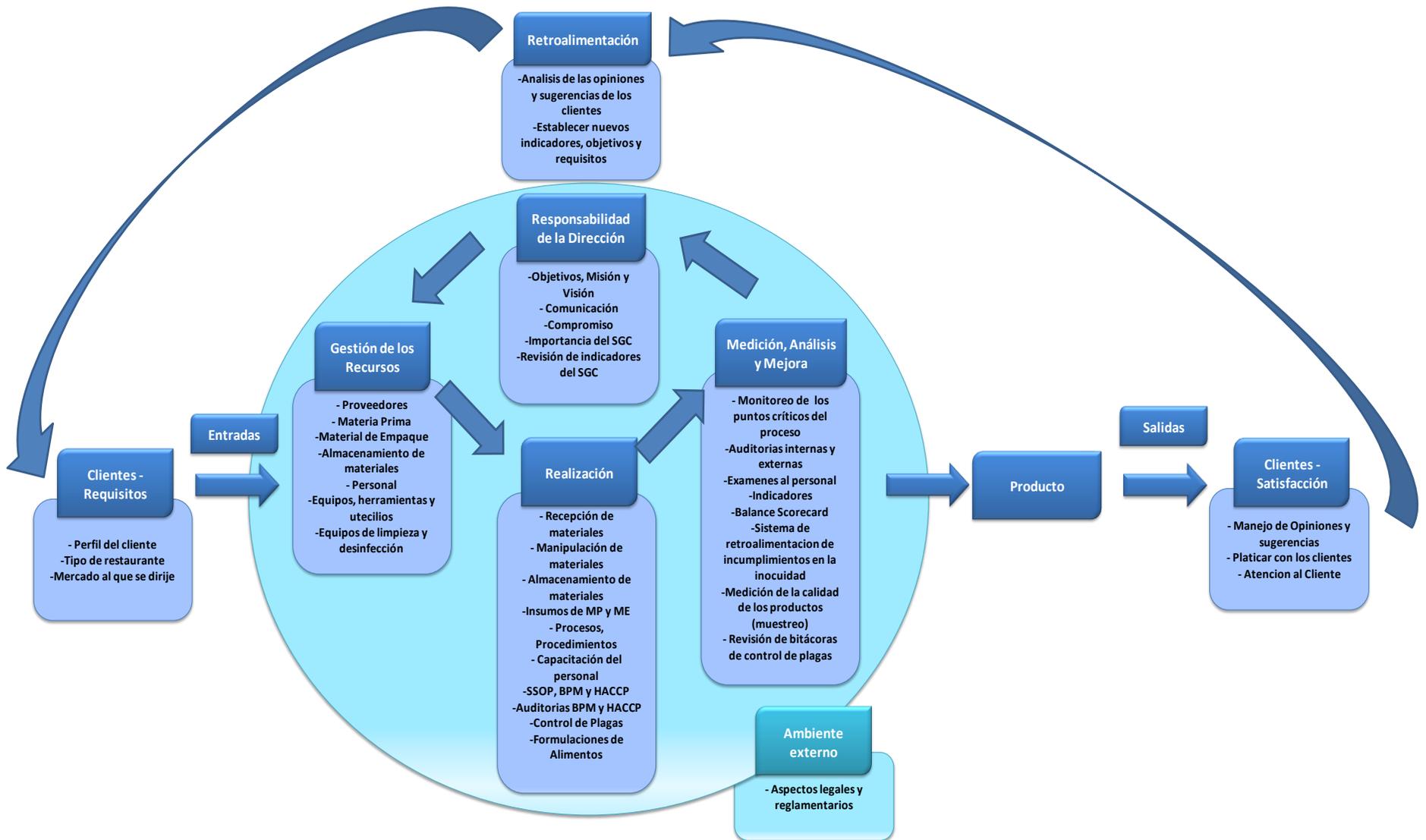


Figura 31. Diagrama del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para Restaurantes basado en ISO 22000:2005. Fuente: Propia

Para una mayor comprensión del diagrama, a continuación se explican sus respectivos elementos:

AMBIENTE EXTERNO

1. **Aspectos legales y reglamentarios:** Para el funcionamiento del restaurante en sus operaciones tanto administrativas como operativas, se debe de respetar todas las normas y reglamentos que regulen los temas alimenticios y temas legales; pues en estos se definen requisitos mínimos para cumplir con las leyes, así como algunas recomendaciones.

CLIENTES – REQUISITOS

1. **Perfil del cliente:** Se tendrá que definir el perfil que se busca del cliente para el restaurante, con la ambientación y concepto del restaurante
2. **Tipo de restaurante:** Es el estilo del restaurante y el tipo de servicio que se dará en el mismo.
3. **Mercado al que se dirige:** El tipo de cliente que se espera que consuma, esto se define muchas veces según los precios en el restaurante.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. **Objetivos, Misión y Visión:** Esto es fundamental para definir claramente el rumbo del restaurante, lo que se pretende lograr y la manera en que se quiere hacer, siendo realista y tomando como base las condiciones actuales del restaurante.
2. **Comunicación:** Dentro del sistema de gestión de inocuidad (SGI), será muy importante la comunicación entre todos los participantes del restaurante, incluyendo la dirección del mismo, esto servirá para conocer mejor el día a día y tomar las mejores decisiones.
3. **Compromiso:** Para el buen funcionamiento del SGI, será necesario que exista compromiso de todas las partes para poner el esfuerzo necesario para lograr los objetivos previamente establecidos.
4. **Importancia del SGI:** Todas las personas involucradas en el SGI, deben de estar conscientes y comprender la importancia del SGI, pues esto permitirá que mejore el restaurante y así mismo que está relacionado con los objetivos del restaurante.
5. **Revisión de indicadores del SGI:** La dirección del restaurante es quien debe de verificar el cumplimiento de los indicadores del SGI y si es necesario tomar decisiones para poder lograr el cumplimiento de los mismos.

GESTION DE LOS RECURSOS

1. **Proveedores:** Para tener un mejor control de los procesos productivos, es muy recomendable establecer proveedores frecuentes, a quienes se le van a comprar los insumos para que los productos mantengan el estándar de calidad.
2. **Materia prima:** Es parte de los insumos para la elaboración de los productos, por lo que será necesario conocerlos al mayor detalle o especificación posible, con lo cual se podrá tener un mejor conocimiento para su uso, almacenamiento, transporte, etc.
3. **Material de empaque:** Es parte de los insumos para el empaque de los productos elaborados, tanto para transportarlos, como para almacenarlos y así poder protegerlos de cualquier contaminación.
4. **Almacenamiento de materiales:** Para la gestión de la inocuidad, se debe de establecer el correcto almacenamiento de los insumos y del producto terminado, pues de esta manera aseguramos que estos se mantengan en las mejores condiciones para su uso y consumo respectivamente
5. **Personal:** Para el cumplimiento del SGI, es conveniente tener la cantidad y las personas adecuadas en los diferentes puestos de trabajo, que tengan las habilidades, aptitudes y actitudes necesarias y que estén comprometidos con los objetivos de la empresa.
6. **Equipos, herramientas y utensilios:** Se debe definir los adecuados para que las operaciones productivas se puedan hacer con mayor eficiencia y así mismo, se pueda cumplir con lo necesario para la elaboración de los productos.
7. **Equipo de limpieza y desinfección:** Se debe definir los adecuados para que estos no sean un peligro o riesgo para los productos y la seguridad de los consumidores.

REALIZACIÓN

1. **Recepción de materiales:** Esta es una etapa muy importante en la cadena de suministro, pues en esta etapa se pueden verificar las condiciones de los insumos y si no cumplen, se está a tiempo para cambiarlos y así no perjudicar la calidad de los productos.
2. **Manipulación de materiales:** Esta es la operación mas critica en la elaboración de productos alimenticios, por lo que es necesario definir para cada operación, el procedimiento, las herramientas, equipo, utensilios, los cuidados que se deben de tener al hacerlo, pues se debe de asegurar que los alimentos no vayan a ser un peligro para la seguridad del consumidor.
3. **Almacenamiento de materiales:** El correcto almacenamiento de los insumos y materiales, permitirá que estos puedan ser utilizados en la elaboración de los alimentos y que no acarreen un problema para los mismos.
4. **Insumos de MP y ME:** Se deberán establecer los insumos que se deberán de ocupar siempre para la elaboración de los productos.
5. **Procesos y procedimientos:** Se deben de definir los procesos y procedimientos adecuados para cada operación dentro de las actividades tanto productivas, como administrativas.

6. **Capacitaciones del personal:** Todo el personal tiene que ser debidamente capacitado para poder realizar sus actividades y operaciones.
7. **SSOP, BPM, HACCP:** Se debe de tener la base teórica de estos tres temas Procedimiento operativos estándar (SSOP), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), para poder revisar los requerimiento e ir haciendo las gestiones necesarias para cumplir con las mismas.
8. **Autorías internas de BPM y HACCP:** Se deberán realizar auditorías internas para poder monitorear el cumplimiento de las BPM y el HACCP, así se podrá ir evidenciando las mejoras.
9. **Control de plagas:** Debido al peligro que representan las plagas, se deberá definir un programa para controlarles y reducir el peligro que estas representan, máxime cuando hay alimentos involucrados.
10. **Formulaciones de los alimentos:** En la medida de lo posible se recomienda que los alimentos tengan una formulación estandarizada, con lo cual se puede asegurar que los productos serán iguales y que el cliente no encontrara diferencia con la cual pierda la confianza en los productos.

MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

1. **Monitoreo de los PCC:** Al tener definidos los Puntos Críticos de Control (PCC), será necesario definir el monitoreo, las especificaciones, el limite crítico y las acciones correctivas si es que no se llegara a cumplir la especificación.
2. **Auditorías internas y externas:** Para ver el cumplimiento de los indicadores y de todos aquellos aspectos requeridos, se realizan auditorías internas y externas, las cuales sirven de respaldo para dicho cumplimiento, pero a su vez, se obtiene una retroalimentación para obtener recomendaciones.
3. **Exámenes al personal:** El personal es capacitado, pero a su vez dentro del desempeño del mismo, es necesario que se establezca una manera para retroalimentar que el personal conoce lo que hace, pues con eso se identificará lo que se necesita para lograr los siguientes pasos.
4. **Indicadores:** Los indicadores deberán de ser del conocimiento de todo el personal, para que todos puedan ayudar en la medida de lo posible en el cumplimiento de los mismos.
5. **Balance Scorecard:** Para una mejor administración de la información y revisión del cumplimiento de los indicadores se utiliza esta herramienta muy práctica, es la más tradicional y efectiva para dicha función.
6. **Sistema de retroalimentación de incumplimiento de inocuidad:** Además de las auditorias y monitoreo del SGI, se puede establecer otro sistema con el cual se obtenga la retroalimentación ejemplo: Sistema de tarjeteo.

- 7. Medición de la calidad de los productos (Muestreo):** Los productos deben de contar con una aprobación de calidad, pues se debe de monitorear que todo está saliendo bien y que se está cumpliendo con todo lo que ha sido determinando.
- 8. Bitácoras de control de plagas:** Con dicha bitácora de respaldo y de monitoreo del movimiento de plaga, se puede identificar la plaga que está siendo recurrente y que puede afectar las operaciones productivas, para determinar cuál es la manera más efectiva de contrarrestar la plaga.

PRODUCTO

1. Esto se refiere a los productos que se vendan en el restaurante, por lo que dependerá del restaurante y de la gama de producto que venda.

CLIENTES – SATISFACCIÓN

- 1. Manejo de Opiniones y Sugerencias:** Se deberá de tener un sistema apropiado, para conocer las opiniones y sugerencias de los clientes, con lo cual se podrá medir la satisfacción de los mismos y así mismo, algunas ideas de mejora.
- 2. Platicar con los clientes:** La dirección o jefaturas del restaurante, deben de tener una apertura a los clientes, optar por platicar con ellos, para conocer sus comentarios, al respeto de las instalaciones, servicio, etc. con esto se pueden enfocar los esfuerzos de mejora para satisfacer a los clientes.
- 3. Atención al cliente:** El restaurante debe de definir todos los elementos necesarios para que el cliente pueda quedar satisfecho en cada una de las visitas al restaurante; esto contempla ambientación del lugar, personal de servicio, condiciones del establecimiento y limpieza del mismo, presentación del personal, etc.

RETROALIMENTACIÓN

- 1. Análisis de las opiniones y sugerencias de los clientes:** En la retroalimentación, se deberá tener un procedimiento para analizar las sugerencias, para revisar temas de costos, factibilidad de llevarlas a cabo y ver cuales pueden impactar mas y ser más efectivas, según los objetivos determinados para el restaurante.
- 2. Establecer nuevos indicadores, objetivos y requisitos:** Al tener un sistema de retroalimentación, para verificar resultados, pueda que sea necesario que la dirección, tenga que restablecer nuevos objetivos e indicadores, basado en el cumplimiento de los mismos, para hacerlos más estrictos o que se modifiquen con razones justificables.

12.1. CARACTERISTICAS DE LA CONCEPTUALICACION DEL DISEÑO DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

Como todo diseño, este tiene sus características particulares, las cuales en algunos casos se pueden identificar fácilmente y en otros es necesario analizar un poco más el modelo para reconocer o identificar sus características. Pero para ello, a continuación se identifican las características del presente diseño de modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA):

- ✓ **Replicable:** La conceptualización del diseño puede ser utilizado en cualquier tipo de Restaurante PYMES, sin importar si su concepto es solo de mariscos, carnes, etc.
- ✓ **Flexible:** La conceptualización del diseño del presente SGIA, tiene la virtud que puede ser aplicable tanto para la pequeña como la mediana empresa (según clasificación de la DYGESTIC)
- ✓ **De fácil entendimiento:** La conceptualización del diseño logra explicar de una forma clara, los aspectos que componen a cada uno de los pilares del SGIA.
- ✓ **Esquemático:** La conceptualización del diseño, tiene la facilidad de ser sintetizado de manera práctica y sencilla, lo que permite entender de manera rápida la relación que tienen los pilares del SGIA.
- ✓ **Basado en la situación actual de los restaurantes PYMES de El Salvador:** La conceptualización del diseño fue elaborada después de realizar un diagnóstico de los Restaurantes PYMES en El Salvador, partiendo de las necesidades identificadas en los mismos.
- ✓ **Enfocado en la Mejora Continua:** La conceptualización del diseño está orientado y pretende mejorar los productos, servicios y procesos de los Restaurantes PYMES en temas de Inocuidad Alimentaria.
- ✓ **Orientado a los clientes internos y externos:** En la conceptualización del diseño se identifican tanto los clientes internos como externos de los Restaurantes PYMES, lo cual permite entender que busca la satisfacción de los mismos.
- ✓ **Enfocado en Inocuidad alimentaria:** La conceptualización del diseño ofrece un sistema de gestión que permita a los Restaurantes PYMES realizar los procesos, procedimientos y actividades orientados en brindar a los clientes productos que no representen un riesgo a la integridad física de los consumidores.

XIII. REQUISITOS MINIMOS DEL RESTAURANTE PYME PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD BASADO EN ISO 22000

Luego de la investigación de campo, de analizar los Restaurantes PYMES y de conocer no solo la situación actual, sino también la brecha actual que existe entre las practicas de inocuidad en los mismos con respecto a la inocuidad alimentaria según la Norma ISO 22000:2005, se ha determinado la Conceptualización del Diseño de la Solución y a continuación, basado en los análisis mostrados en el punto IX, se detallan los requisitos mínimos para cada tamaño de empresa:

13.1. REQUISITOS MINIMOS PARA RESTAURANTES PEQUEÑOS (PEQUEÑA EMPRESA)

- La Alta Dirección y todo el personal debe estar consciente y convencido de lo importante que es la inocuidad alimentaria en los productos que elabora y ofrece a los clientes.
- La Alta Dirección y todo el personal deben estar comprometidos, con la voluntad y perseverancia de implementar el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad.
- Tener la disposición de realizar inversión económica en el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad.
- Debe de poseer entre un mínimo de 10 y un máximo de 99 empleados para pertenecer a la clasificación de PYMES (Según la DYGESTIC).
- Demostrar la conformidad o cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los establecimientos que comercializan con productos alimenticios.
- El Restaurante debe tener como mínimo 10% de cumplimiento en la Auditoria de Buenas Prácticas de Manufactura (Anexo XXI.5.4 código FBPM-I)

13.2. REQUISITOS MINIMOS PARA RESTAURANTES MEDIANOS (MEDIANA EMPRESA)

- La Alta Dirección y todo el personal debe estar consciente y convencido de lo importante que es la inocuidad alimentaria en los productos que elabora y ofrece a los clientes.
- La Alta Dirección y todo el personal deben estar comprometidos, con la voluntad y perseverancia de implementar el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad.
- Tener la disposición de realizar inversión económica en el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad.
- Debe de poseer entre un mínimo de 10 y un máximo de 99 empleados para pertenecer a la clasificación de PYMES (Según la DYGESTIC).
- Demostrar la conformidad o cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los establecimientos que comercializan con productos alimenticios.

- El Restaurante debe tener como mínimo 20% de cumplimiento en la Auditoria de Buenas Prácticas de Manufactura (Anexo XXI.5.4 código FBPM-I)
- Demostrar con un documento que todo el personal tiene sus responsabilidades definidas.

XIV. METODOLOGÍA DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

Antes de dar paso a la Guía de Aplicación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, es necesario tener presente cual es la metodología que un Restaurante PYME, deberá seguir para poder aplicar dicha Guía, por lo que a continuación se detalla un diagrama con los pasos de dicha metodología:

METODOLOGIA DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

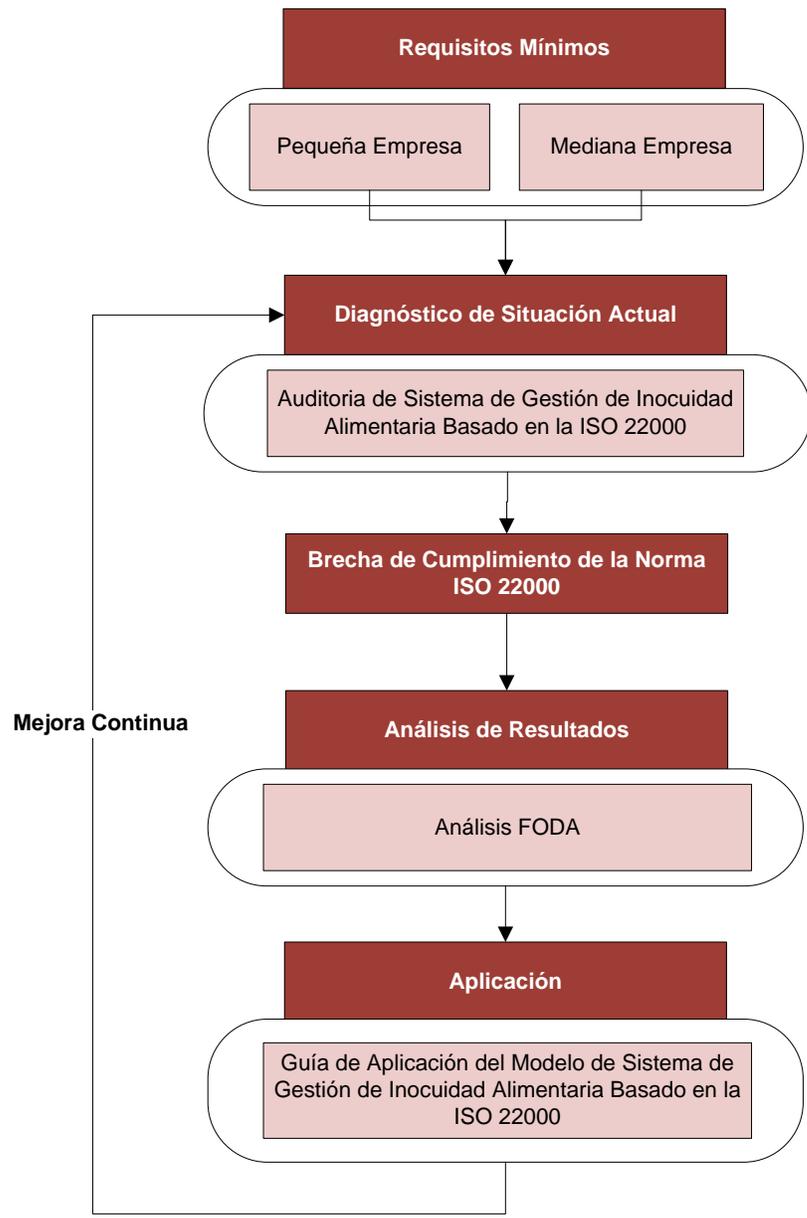


Figura 32. Diagrama de Metodología del Modelo de SGIA

XV. GUIA DE APLICACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

La presente guía se deberá entender como un documento donde se brindan directrices o consejos sobre el tema de inocuidad alimentara, tomando como referencia la Norma ISO 22000:2005. Dicha guía se ha desarrollado para que los restaurantes tengan las directrices o recomendaciones de que es lo que deben de tener, aplicar, verificar y gestionar, para lograr tener inocuidad alimentaria a nivel de ISO 22000. En la cual se desarrollan los 15 aspectos establecidos como conceptualización del modelo del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria y para los cuales se puede ver un ejemplo de aplicación en el punto XVIII. APLICACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA.

I. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. PERFIL ORGANIZACIONAL

1.1. Responsabilidad de la dirección

Para que el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria del Restaurante tenga éxito es necesario que el proyecto tenga el impulso y el respaldo total de los Directivos o propietarios del restaurante.

1.1.1. Compromiso de la dirección

Para poder evidenciar el Compromiso de los gerentes, directivos o dueños de los restaurantes es necesario que se cumplan las siguientes acciones:

- ✓ Demostrar que sus objetivos empresariales son compatibles o están en sintonía con la inocuidad de los alimentos producidos.
- ✓ Comunicación con el personal del restaurante, para hacerles ver la importancia de cumplir todos los requisitos relacionados con la norma, la legislación vigente y los acuerdos con los proveedores y las exigencias de los clientes, en lo relativo a la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Existencia y establecimiento de una Política de Inocuidad de los Alimentos en el restaurante.
- ✓ Existencia de evidencias de la planificación y mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.
- ✓ Las responsabilidades y jerarquías en relación al Sistema están definidas y son comunicadas a toda la organización.
- ✓ Debe de existir un líder designando del Equipo/comité de Inocuidad de los Alimentos dentro del restaurante.

- ✓ Se establecen dispositivos o formas de comunicación eficaces, tanto externa como interna, que garanticen la información necesaria relacionada con la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Procedimientos establecidos que permitan hacer frente a situaciones de emergencia que afecten al restaurante.
- ✓ Revisión con una frecuencia dada para el aseguramiento de la eficiencia, cumplimiento y Mejora Continua del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.

1.2. Requisitos Generales de documentación de la Organización.

Los restaurantes deben establecer, documentar e implementar el Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos de acuerdo con la norma ISO 22000:2005 definiendo en su documentación lo siguiente:

- ✓ Política de Inocuidad de los alimentos.
- ✓ Objetivos del Restaurante contemplando la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Los Procedimientos necesarios que estén documentados y controlados
- ✓ Exponer el cumplimiento de los registros necesarios.
- ✓ Contener y aplicar los procedimientos o lineamientos establecidos en los documentos del restaurante que sea necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema.

1.2.1. La política de Inocuidad de los alimentos:

La política de inocuidad del restaurante debe de contener los siguientes componentes:

- ✓ Debe de ser acorde a la actividad que desempeña el restaurante.
- ✓ Debe de ser implementada, mantenida y comunicada a todos los niveles del restaurante.
- ✓ Periodo de revisión y actualización definidas.
- ✓ Métodos y dispositivos de comunicación adecuados.
- ✓ Apoyada por objetivos medibles.

Debe de ser definida por la alta dirección del restaurante, quien para su elaboración deberá hacerse las siguientes preguntas:

- ¿A qué se dedica mi negocio?
- ¿Cuáles son las necesidades presentes y futuras?
- ¿Qué quiero alcanzar, a dónde quiero llegar?
- ¿Quiénes son mis clientes y mi mercado? ¿Qué esperan de mi negocio?
- ¿Cuáles son mis métodos trabajo?
- ¿Cómo lo quiero lograr? ¿Cómo puedo medir, evaluar y mejorar los avances?



Con las respuestas a las preguntas anteriores se puede comenzar a redactar la política, donde primordialmente se debe de tomar en cuenta todo lo que el restaurante haya venido trabajando y los conocimientos que tenga sobre la inocuidad de los alimentos. **Para ver un ejemplo de política de inocuidad, se puede ver el Anexo. XXVI.5.2 Sistema de Gestión, Política de Inocuidad, Código PO-III.**

1.2.2. Objetivos y Perfil de la organización.

La dirección del restaurante debe de velar por los objetivos y la planificación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, para ello la dirección debe:

- ✓ Establecer el Procedimiento para la definición de objetivos, indicadores y su análisis.
- ✓ Los objetivos deberán de ser cuantificables y medibles.
- ✓ Los objetivos deben de ser coherentes con la política de inocuidad, además de la misión visión y valores.
- ✓ Los objetivos deben ser asignados a responsables con plazos de ejecución y en algunos casos con los recursos necesarios para su ejecución.
- ✓ Existencia de un procedimiento para el seguimiento y control de objetivos.
- ✓ Establecer los valores con los cuales trabaja actualmente, para que todos los empleados los tengan bien presentes.
- ✓ Tener bien claro el negocio, el mercado en el que participa y al que está dirigido.
- ✓ Definir la visión, cual es su máximo sueño del presente a 10 años, referente al restaurante.
- ✓ Definir la misión, que es la forma, el concepto de cómo trabajan actualmente y esperan seguir trabajando en el restaurante.

Los objetivos de inocuidad tienen que ser coherentes con la política de inocuidad, deben de ser medibles y ser definidos por la alta dirección.

Los objetivos de inocuidad en su contenido deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Que agreguen valor al cumplimiento de los requisitos del SGIA (Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria), en un tiempo definido y alineados con las intenciones de la alta dirección manifestada en la política de inocuidad.
- ✓ Que empiecen con un verbo indicando una acción.
- ✓ Que tenga una unidad de medida (medibles).
- ✓ Concretos y los suficientemente entendibles



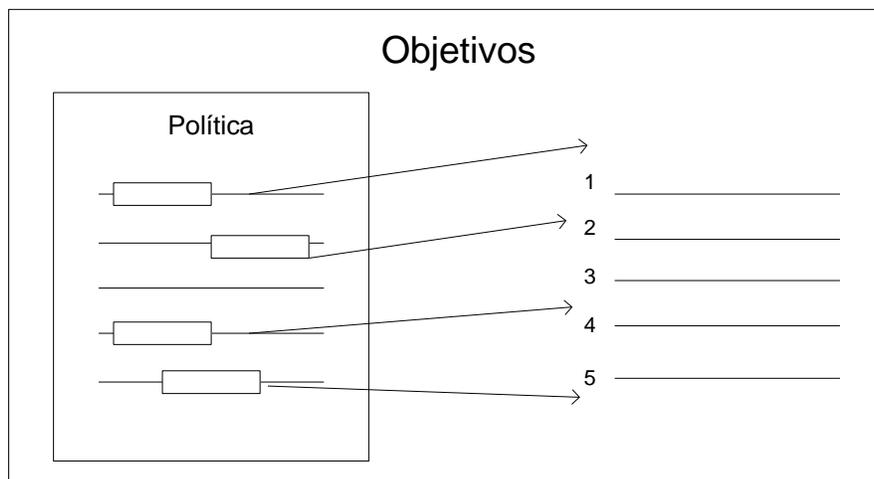


Figura 33. Coherencia con los objetivos de Inocuidad. Fuente propia.

Para tener un ejemplo de establecer los objetivos, misión, visión del Restaurante en el Anexo. XXVI.5.2 Sistema de Gestión, Perfil Organizacional, Código PO-I.

1.3. Control de documentación y registros.

Para el manejo interno de los documentos y registros se deben de considerar algunos puntos específicos que se detallan a continuación:

1.3.1. Control de documentos.

- Aprobación de los documentos.
- Revisión y actualización en un periodo establecida.
- Identificación de los cambios y el estado de revisión en curso.
- Disponibilidad de las versiones actuales de los documentos en sus puntos de utilización.
- Que se mantengan legibles e identificados.
- Identificación y control de la distribución de los documentos externos.
- Retiro e identificación de los documentos obsoletos.

1.3.2. Control de los registros.

Estos son las evidencias de que el sistema es eficaz y conforme con los requisitos, por lo que deben establecerse procedimientos documentados para:

- Identificarlos fácilmente, sabiendo donde se encuentra cada uno.

- Almacenarlos, de manera que sean fácilmente recuperables y a disposición de las personas y organizaciones autorizadas.
- Protegerlos, de manera que siempre estén perfectamente legibles.
- Mantenerlos actualizados, detallando el tiempo que permanecen en vigencia y su tiempo de retención, antes de su retirada.

Para ampliar la manera en que se debe de gestionar y controlar la documentación y registros, referirse al **Punto 13. GESTION DE DATOS E INFORMACION (CONTROL, AUTORIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO)**, de la Guía de Aplicación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria. Para obtener un ejemplo de la aplicación de la Responsabilidad de la Dirección referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto I. Responsabilidad de la Dirección, en el punto 1. Perfil Organizacional.**

2. LIDERAZGO

2.1. Responsabilidad, autoridad y comunicación

2.1.1. Responsabilidad y autoridad

La dirección del restaurante debe asegurar que las responsabilidades y autoridades están bien definidas y comunicadas dentro de la organización, tomando como base las necesidades que el mismo tenga, de tal manera que con la repartición de responsabilidades y autoridad, el restaurante tenga la facultad de poder responder y resolver cualquier problema. Todos los trabajadores conocen la importancia de su trabajo y como este se integra en conjunto dentro del restaurante con la colaboración de todo el personal.

2.1.2. Líder del equipo de la inocuidad de los alimentos.

La Dirección debe designar a una persona dentro del restaurante con las competencias y la formación adecuada para que asuma las responsabilidades de:

- ✓ Dirigir el Equipo de la Inocuidad de los alimentos, así como las reuniones en que este participe.
- ✓ Asegurar que se cumplen los requisitos legales y del restaurante en cuanto a formación, información y capacitación del personal en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- ✓ Asegurar la Implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Seguridad Alimentaria.
- ✓ Informar a la Dirección del restaurante sobre la eficacia y el desarrollo del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
- ✓ Asegurarse que se conocen y actualizan los requisitos del cliente y la administración en cuanto a: Representante y Responsable del SGIA, a través de los datos internos asegura que los diferentes procesos están implantados e informará del estado de los mismos

a la Dirección en las reuniones pertinentes.

2.1.3. Comunicación externa

Para asegurarse que dentro del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria exista suficiente disponibilidad de información el restaurante debe:

- ✓ Establecer mecanismos de comunicación con :
 - Proveedores y contratistas.
 - Autoridades legales y reglamentarias.
 - Administración pública.
 - Otras organizaciones o entidades que afectan o pueden ser afectadas por la actualización del sistema.
- ✓ Toda comunicación que se establezca deberá ser registrada y almacenada (registros) conforme figure en los diferentes procedimientos de trabajo.
- ✓ Asignación del personal con autoridad y responsabilidad para comunicar cualquier información acerca de la inocuidad de los alimentos.

2.1.4. Comunicación Interna

La dirección del restaurante asegura que se establecen los procesos de comunicación adecuados, mediante diferentes herramientas comunicativas.

Los responsables de cada área deben asegurarse de que la información llega a todo el personal de su área, facilitando así el trabajo en equipo y la reducción de no- conformidades, además de todos aquellos cambio que puedan afectar a:

- ✓ Los productos que se elaboran en ese momento o la introducción de otros nuevos.
- ✓ Las materias primas o ingredientes y materiales o insumos auxiliares.
- ✓ Los servicios externos contratados.
- ✓ Los procesos y equipos.
- ✓ Las instalaciones, maquinaria y entorno del restaurante.
- ✓ El Plan de Limpieza y Desinfección.
- ✓ Los sistemas de embalaje, almacenamiento y distribución.
- ✓ Los que afecten a la calificación y responsabilidades del personal.
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios.
- ✓ Los conocimientos relacionados con los posibles peligros y las medidas de control.
- ✓ Cualquier tipo de requisitos externos a la organización (de clientes, sectoriales, etc.).
- ✓ Consultas formuladas por otras organizaciones o consumidores.
- ✓ Quejas sobre peligros asociados al producto.
- ✓ Cualquier otra condición que pueda afectar a la inocuidad del producto.

Para ver un ejemplo de la responsabilidad, compromiso, liderazgo y autoridad, es necesario que el Restaurante establezca un **Manual de Puestos, ver el Anexo. XXVI.5.1. Manual de Puestos de**

Trabajo, Funciones y Responsabilidades, Manual de Puestos, Código MDP-I y Manual de Funciones de Comité de Inocuidad, Código MDP-II.

2.2. Respuesta ante emergencias

La respuesta rápida del restaurante ante la posibilidad de una emergencia alimentaria debe garantizarse por medio de estos procedimientos:

Trazabilidad, en el cual se define el método a través del cual se identifican los productos alimenticios y las materias primas que lo componen a través de todo el proceso productivo y que pueden ser rastreados a través de la misma.

Tratamiento de no-conformidades. Acciones correctivas y preventivas mediante las cuales se establecen pasos a seguir en caso de detectar errores en alguno de los procesos o procedimientos que pudieron o pueden ser un riesgo para la inocuidad de los alimentos.

Protocolo de actuación en caso de alerta alimentaria: Establecer la metodología a seguir en caso de detectar que un riesgo que no ha estado convenientemente controlado, incluyendo la información a las partes interesadas (manipuladores, proveedores y/o consumidores) y la apertura de las acciones correctivas adecuadas.

Para dar respuesta a emergencias sobre temas de inocuidad es necesario, tener un **Procedimiento de Trazabilidad, por lo que se puede ver el anexo XXVI.5.5. HACCP, Procedimiento de Trazabilidad, Código HACCP-V.**

2.3. Revisión por la dirección

2.3.1. Generalidades

Los dueños o propietarios del restaurante deben de revisar con eficacia definiendo una frecuencia para el mantenimiento del sistema así como analizar sus posibilidades de mejora.

2.3.2. Información para la revisión

La información que debe de disponer la dirección del restaurante para la revisión del Sistema de Gestión de Inocuidad alimentaria deberá incluir:

- ✓ Resultados de auditorías higiénico sanitarias, auditorías internas del sistema (auditorías de BPM y de HACCP) y auditorías de certificación (si es que se llevara a cabo).
- ✓ Retroalimentación con proveedores, manipuladores y clientes.
- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad del producto elaborado y del servicio prestado.
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Acciones de seguimiento por la Dirección para cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Cambios normativos, legislativos o de los procesos que podrían afectar al SGIA.

- ✓ Recomendaciones para la mejora continua.

2.3.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión por parte del restaurante incluyen todas las decisiones o acciones relacionadas con:

- ✓ La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de inocuidad alimentaria, sus procesos y procedimientos.
- ✓ La mejora en la inocuidad de los productos y servicios.
- ✓ Las necesidades de recursos.

Para tener documentadas las reuniones, los temas tratados y el personal que asistió, se puede aplicar el **Formato Resumen de Reuniones de Mejora, Código FPO-I, ver Anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión** Para obtener un ejemplo de la aplicación de liderazgo referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto 1. Responsabilidad de la Dirección en el punto 2. Liderazgo.**

3. PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD

3.1. Indicadores del Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos del restaurante “el café de don Pedro”

RECLAMOS: Serán todos los reclamos referente a la inocuidad en los alimentos (pelos, insectos, piedras, partículas, plástico, etc.) que sean detectados o notificados por los clientes/consumidores. Estos se llevarán contabilizados y la alta dirección se encargará de definir un número máximo de reclamos permitidos, como objetivo o target a cumplir (se llevara estadístico de los mismos). Por cada reclamo habrá que hacer un análisis para encontrar la causa raíz del problema y establecer acciones para corregir y evitar que se vuelva a repetir el inconveniente. **Para obtener los reclamos de los clientes o consumidores, se puede recolectar mediante el formato, Decíle A Don Pedro, Código FPO-III, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

INCIDENTES DE INOCUIDAD: Todos los problemas con la inocuidad de los alimentos que sean detectados antes de servir los alimentos a los clientes. (Puede ser en la bodega, en cocina, cuarto frío, etc.)

AUDITORIA HACCP: Se realizara mensualmente por el encargado de inocuidad y el puntaje mínimo o el puntaje target/objetivo será definido por la alta dirección y revisado año con año para

evaluar su modificación. **El formato de la Auditoria se puede ver en Anexo. XXVI.5.5. HACCP, Auditoria De HACCP, Código FHACCP-I.**

AUDITORIA BPM: Se realizara mensualmente por el encargado de inocuidad y el puntaje mínimo o el puntaje target/objetivo será definido por la alta dirección y revisado año con año para evaluar su modificación. **El formato de la Auditoria se puede ver en Anexo. XXVI.5.4. BPM, Auditoria De Buenas Prácticas De Manufactura, Código FBPM-I.**

REPORTES DE INOCUIDAD: Administradas por el encargado de Inocuidad, (pueden ser colocados por cualquier empleado), se colocaran a toda condición o acción que ponga en peligro la inocuidad de los alimentos y la seguridad de la salud los clientes al consumir los alimentos del restaurante. Dichos problemas de inocuidad, deben de ser reportados, por lo que es necesario realizarlo mediante un formato, **Reporte de Inocuidad, Código FPO-IX, Ver anexo XXVI.5.6.**

Para obtener un ejemplo de la aplicación del Planteamiento de un sistema de Gestión referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto I. Responsabilidad de la Dirección , en el punto 3. Planteamiento de un sistema de Gestión.**

II. GESTION DE RECURSOS

4. PROVEEDOR

Los proveedores forman parte de la cadena de suministros de todo restaurante, ya sea el caso de que el mismo proveedor sea quien llegue a dejar los insumos al restaurante o que personal del restaurante vaya a comprarlo a las instalaciones del proveedor. Para que el restaurante pueda tener un mejor control de gestión de los recursos es necesario lo siguiente:

- **Tener bien identificados los proveedores**, esto es para tener opciones de compra por si se tiene algún déficit o una necesidad de último momento. Por otro lado, de preferencia los restaurantes deben de negociar con sus proveedores por intervalos de tiempo, con lo cual los restaurantes pueden tener mayor facilidad para establecer precios más bajos u otras prestaciones que le puedan dar mayores beneficios.
- **Conocer perfil organizacional de los proveedores**, (en el caso de que el proveedor sea una organización formal), es importante identificar los enfoques y el tipo de organización que tienen los proveedores, para entender su misión y visión, con lo cual se puede relacionar para ver la compatibilidad con los objetivos del restaurante. En el caso sea un proveedor informal, es de buscar las maneras para conocerlo de tal manera se pueda asegurar que se

tienen aspectos de negocio que estén orientados o bien relacionados a los del restaurante.

- **Comunicación bipolar con proveedores (negociaciones, comunicación, etc.),** Es muy importante para el restaurante, entablar comunicación con los proveedores, de tal manera que se pueda tener retroalimentación para ambas partes, tratar de mantener buenas relaciones que faciliten las negociaciones y los beneficios para ambas direcciones.
- **Establecer la forma de trabajo, tipo de negociación, acuerdos.** Definir bien el tipo de acuerdo o negociación con el proveedor, pues a partir de ello se tiene bien clara la forma en que se va a trabajar y se tiene por entendido lo que a cada una de las partes les compete dentro de la relación, proveedor - restaurante.

En tema de calidad e inocuidad alimentaria, para un restaurante es importante definir con sus proveedores lo siguiente:

- **Importancia de la inocuidad.** Los proveedores por ser un eslabón importante de la cadena de suministro, del proceso productivo y en el negocio de los restaurantes, es importante que estos tengan una buena cultura y operaciones respecto a la inocuidad, ya que en el producto final de un restaurante se utilizan todos los insumos abastecidos por los proveedores, los cuales influyen directamente en los mismos.
- **Definición de estandarización en los insumos, Materia Prima y Material de Empaque.** Como en toda negociación es necesario tener unos parámetros, para saber si lo que se está comprando es justamente lo que se desea, en las condiciones deseadas; para ello si se tienen proveedores formales, una buena medida es definir estándares. En el caso de que sean proveedores informales, queda sujeto a la experiencia del personal del restaurante y en las inspecciones que hagan al momento de recibir o de comprar los insumos.
- **Formas de medición de desempeño de proveedores.** Es necesario que para proveedores formales e informales, el restaurante establezca una manera formal de poder medir el desempeño del mismo, ya sea en el servicio o en los insumos que se compran, lo cual además de permitir a los encargados del restaurante tener una retroalimentación, puede servir para dar una retroalimentación al proveedor, de tal manera que este pueda mejorar y por ende los insumos o la negociación puede ser mejor para ambas partes.

Los puntos mencionados referentes a los Proveedores, se pueden aplicar mediante los formatos, **Solicitud De Creación De Proveedores, Código FPO-V y Formato de Evaluación Y Reevaluación De Proveedores FPO-VI, Ver Anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.** Para obtener una ampliación de

la aplicación para las relaciones y negociaciones con los proveedores referirse al punto **XVII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto II. Gestión de Recursos en el punto 4. Proveedor.**

5. RECEPCION DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS

a. Recepción de Materia Prima

Evaluación De Proveedores

- Se evaluará y seleccionará a los proveedores y contratistas en función a su rendimiento.
- La evaluación de proveedores se hará semestralmente.
- Se evaluará:
 - El cumplimiento del proveedor con los requisitos de los productos.
 - La entrega a tiempo de la mercadería.
 - Condiciones de reparto.
 - Cumplimiento de BPM del personal de reparto.
 - Atención de reclamos o rechazos.
- Se debe de poseer un formato para la evaluación de los proveedores
- Si la puntuación de la evaluación es REGULAR o INACEPTABLE, se evaluará las causas para, si se considera factible, informar al proveedor para que tome las medidas correctivas y programar una segunda evaluación. En caso de ser insalvables los problemas encontrados se retirará al proveedor de la lista de proveedores aprobados.
- Se comunicará al responsable de compras la exclusión del proveedor descalificado para prescindir de sus servicios definitivamente o hasta nuevo aviso.

b. Recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos

- Todo insumo deberá ser evaluada antes de ingresarla al almacén.
- En el caso de los productos envasados, se verificará que éstos estén en envases en buen estado, que tengan registro sanitario, la fecha de vencimiento y estén rotulados adecuadamente, ver Tabla 39.

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ENVASADOS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
Enlatados	Latas sin abolladuras, sin deformaciones ni manchas. Rotulado de etiqueta adecuado:	Latas con manchas de moho u óxido Latas abolladas o hinchadas

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ENVASADOS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
	Nombre del producto, fecha de vencimiento, registro sanitario.	Latas sin etiquetas Latas oxidadas Alimentos que presenten líquidos turbios.
Productos Secos (harina, pastas, cereales, arroz, menestras, especias y hierbas) y No Perecederos	En bolsas bien cerradas o en envases herméticos. Rotulado de etiqueta adecuado: Nombre del producto, fecha de vencimiento, registro sanitario.	Alimentos humedecidos Alimentos con presencia de mohos. Envases deteriorados.

Tabla 43. Cuadro de condiciones aceptables en la recepción de productos envasados

- Los productos perecederos serán evaluados verificando las características organolépticas. Además, se verificará la temperatura de recepción y se registrarán en el formato diseñado para dicho control, en los siguientes cuadros se muestran las condiciones a ser evaluadas.

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
Huevos	Cáscara limpia y entera Olor fresco Yema firme y amarilla Clara sujeta a la yema Jabas limpias	Cáscara sucia y quebrada Olor pasado Yema decolorada Jabas sucias, manchadas con huevo
Lácteos	Los productos lácteos no deben tener sabor ácido, no deben presentar sabor ácido, no deben presentar manchas, puntos de moho ni colores o texturas extrañas. Empaques en buen estado Fecha de vencimiento vigente	Producto fuera de la temperatura correcta de almacenamiento. Sabor ácido, manchas de moho, olor fuerte.
Queso	Sabor y textura adecuados al tipo de queso. Si el queso tiene corteza esta debe estar limpia y entera.	Queso deteriorado
Mantequilla	Sabor fresco, color parejo y textura firme.	Con olor y sabor rancio
Productos	Mantenerse en estado sólido	Consistencia poco sólida

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
congelados (carnes, pescados, mariscos, frutas, pasteles)	Coloración característica de cada producto.	Presencia de líquidos congelados o de grandes cristales de hielo en 176l interior de los empaques.
Carne fresca		
Res	Color rojo fuerte	Color marrón o verde.
Cordero	Color rojo suave	Puntos en la carne.
Cerdo	Grasa de color blanco Carne de color rosado Olor fresco	Olor agrio. Rancidez del tejido graso (cerdo). La carne de cerdo se descompone primero en el interior (clavar un cuchillo y oler la punta).
Aves	No debe presentar decoloración Textura firme	Color verde o púrpura, color oscuro en la punta de las alas. Olor anormal. Partes pegajosas en las articulaciones.
Pescado Fresco	Agallas brillantes y húmedas Ojos protuberantes y brillantes Ventre firme y elástico Sin olor fuerte.	Carne agria, color marrón oscuro. Color café en los extremos de los filetes. Ojos nublados, bordes rojizos. Olor fuerte.
Mariscos Frescos	Valvas cerradas Preferiblemente vivos Carne firme y olor normal	Temperatura por debajo de la indicada Presencia de tumores, abscesos o encogimiento Olor a amoníaco
Frutas y Verduras	No deben tener picaduras de insectos Cáscara entera No presentar daños	Productos picados Tejidos dañados Sobre maduración

Tabla 44. Cuadro de condiciones aceptables en la recepción y almacenamiento de productos perecederos.

TEMPERATURAS ADECUADAS DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	
Temperatura de Refrigeración	$\leq 4^{\circ}\text{C}$
Temperatura de Congelación	$\leq -18^{\circ}\text{C}$

Tabla 45. Temperaturas adecuadas de recepción y almacenamiento

- Se deberá identificar el orden de ingresos de insumo tanto de los productos refrigerados como de los almacenados a temperatura ambiente, debiendo fecharse los que no serán consumidos inmediatamente.
- No se aceptarán productos deteriorados o que no reúnan las condiciones requeridas según Condiciones aceptables de productos perecederos y envasados
- En caso se presente incidencias de producto no conforme, éstas serán notificadas al proveedor para que tome acciones correctivas y se tomará la decisión de recibirlo o rechazarlo.

c. Fechas de elaboración y vencimiento

- Se debe de verificar la vigencia de las materias primas mediante la observación de su fecha de vencimiento.
- En las etiquetas o rótulos de los envases de los productos alimenticios, además, tiene que figurar la siguiente información:
 - Identificación del producto
 - Procedencia
 - Declaración de ingredientes
 - Información nutricional
 - Peso neto (y escurrido si corresponde)
 - Fecha de elaboración y/o vencimiento
 - Modo de empleo (si corresponde)
 - Forma de conservación
 - Números de inscripción del establecimiento, elaborador y del producto
- No adquirir productos fraccionados de procedencia dudosa sin el etiquetado completo.

d. Control del peso neto

Es importante hacer también un control del peso declarado en los envases, en el caso de los que puedan ser medibles, especialmente, sino se vuelve a pesar la materia prima en el proceso, o se pesa por diferencia en función de lo declarado. En caso de que sean muchas unidades hacer un control al azar como para verificar que el proveedor está cumpliendo con su parte de la negociación y de lo acordado.

e. Manejo de las devoluciones

La fecha de vencimiento se toma a partir de las cero horas de inicio del día que declara el fabricante, después de este momento no debe de pasar más de 48hrs el producto en el establecimiento, debe de ser regresado al proveedor lo antes posible, junto con un documento que respalde el rechazo.

f. Cadena de frío

La conservación de la cadena de frío de las materias primas percederas durante el transporte es fundamental ya que esto afecta directamente la calidad de las mismas y de los productos del restaurante que se van a elaborar con ellas. Asimismo, dentro de las instalaciones del establecimiento tampoco debe romperse.

Para los vegetales y frutas congeladas verificar que lleguen en esas condiciones; por ejemplo, las fresas deben estar sueltas en caso de estar en bloque se puede presumir que hubo un re congelamiento posterior del producto.

Guardar estos productos inmediatamente en los freezers del área de cocina del restaurante.

Temperaturas de funcionamiento del equipamiento para almacenamiento en frío:	
Cámaras frigoríficas y heladeras (refrigeración)	entre 0 °C y 4 °C
Congeladores (congelación)	entre 0 °C y – 18 °C
Freezers	por debajo de – 18 °C

Tabla 46. Temperaturas de funcionamiento del equipamiento para almacenamiento en frío

g. Rotación de las materias primas

Utilizar el Sistema PEPS (Primero que entra - Primero que sale) en el depósito de no perecederos, en cámaras frigoríficas, en heladeras y freezers.

Para poder aplicar este sistema es indispensable el orden en el depósito y en los equipos de frío. Consiste en utilizar primero, para la elaboración de los productos del restaurante, las materias primas que se recibieron primero (y que por lógica deberían tener un vencimiento más próximo). La rotación permanente de la mercadería en los depósitos y heladeras también ayuda a controlar las plagas, ya que impide su anidación.

Para aplicar todos los puntos considerados en la Recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos, es necesario documentar el Procedimiento, **Ver Anexo XXVI.5.5. Procedimiento Recepción De Materia Prima, Material De Empaque E Insumos, Código HACCP-III. Acompañado del Formato Recepción De Insumos, Materia Prima Y Material De Empaque, Código FHACCP-II.** Para ampliar un poco más la aplicación de la guía en la recepción de materias primas, material de empaque e insumos referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto II. Gestión de Recursos, punto 5. Recepción de materias primas, material de empaque e insumos.**

6. ALMACENAMIENTO

Dentro del restaurante se deberán de tener todos los cuidados necesarios para mantener la integridad de las materias primas, material de empaque e insumos, según sus características y necesidades de almacenamiento. Los encargados de bodega, cuarto frío, cocina y los

manipuladores de los alimentos deberán de asegurarse de que cada alimento se almacene en espacios, áreas o equipos que cumplan con la necesidad o que puedan mantener los alimentos sin que estos se descompongan o sufran algún desperfecto y así mismo con el material de empaque e insumos.

Para poder llevar un buen control de inventarios y de trazabilidad, para los almacenamientos considerar lo siguiente:

Almacenamiento en refrigeración o congelación

1. Se almacenarán por separado en diferentes recipientes los distintos tipos de alimentos.
2. Separar productos crudos de productos elaborados, para evitar contaminaciones cruzadas.
3. Control periódico de la temperatura de las cámaras, mediante termómetros de fácil lectura colocados en lugares visibles (check list)
4. Mantener: los refrigerados a 4°C, y los congelados a -18°C.
5. Una vez descongelados o parcialmente descongelados, los alimentos no pueden volver a congelarse.
6. Almacenar los alérgenos, según la codificación de colores

Almacenamiento de pescados y mariscos

1. Los pescados y mariscos, por su alta dosis de agua y proteínas, son los productos más susceptibles a la descomposición, por lo tanto, deben mantenerse refrigerados entre 0°C y 5°C, temperatura en la cual se impide la reproducción y formación de toxinas; además de retardarse la descomposición.
 - ✓ Se almacenarán en depósitos plásticos reservados para este uso, con tapa para protegerlos de la contaminación cruzada y olores ajenos al producto.
 - ✓ Se debe reducir al máximo el tiempo de permanencia de estos productos en refrigeración, ya que la frescura y sabor va decreciendo con los días.
 - ✓ Debe sacarse del refrigerador únicamente la cantidad necesaria que se usará inmediatamente.
 - ✓ En el caso de no contar con refrigeradora o congelador se puede conservar en hielo, pero teniendo en cuenta que éste preserve la calidad del producto 48 horas como máximo.
 - ✓ Debe controlarse el buen funcionamiento de la refrigeradora y congeladora.

Equipos de refrigeración y congelación

Un principio general de los almacenes de productos alimenticios es la **exclusividad de uso**, lo que significa que en los locales destinados a almacenamiento, no se pueden almacenar productos no

destinados a la alimentación, ni efectuarse operaciones distintas de las específicas del almacenamiento.

Los productos que se almacenan en el mismo recinto deben ser compatibles entre sí, tanto por su naturaleza, como por su envasado. No se deben guardar productos frescos con productos cocinados, ni latas abiertas; todo debe estar herméticamente cerrado.

El almacenamiento debe estar organizado de modo que puedan hacerse con facilidad inspecciones periódicas del estado de los alimentos, para controlar así la retirada de los mismos si están deteriorados o contaminados, y asegurar también una adecuada rotación y renovación de existencias en función del tiempo de almacenamiento.

El **control de la temperatura** debe hacerse de forma periódica, cuando proceda, mediante la lectura de los correspondientes termómetros con que están dotadas las cámaras y su posterior anotación para su registro.

Para el posible almacenamiento simultáneo de mercancías en una misma cámara frigorífica, se tendrán presentes las incompatibilidades que se señalan a continuación:

1. **En productos refrigerados.** No deben almacenarse en la misma cámara materias primas junto a productos elaborados por transformación de las mismas; ni tampoco productos de origen vegetal con otros de origen animal, salvo que estén envasados o acondicionados, para así evitar **contaminaciones cruzadas**.
2. **En productos congelados.** Los congelados envasados no presentan ninguna incompatibilidad, si se respetan debidamente las condiciones técnicas de conservación de cada uno de ellos.

Se dispondrá de diferentes equipos según el tipo de conservación elegido:

1. Los equipos de refrigeración deberán contar con dispositivos capaces de mantener una temperatura comprendida entre 0 y 7°C.
2. Los equipos de congelación deberán contar con dispositivos capaces de mantener una temperatura de -18°C.

Alimentos y sus temperaturas de conservación

1. Carnes y productos cárnicos: 0-7°C.
2. Pescados: 0-3°C.
3. Productos lácteos: 0-8°C.
4. Comidas refrigeradas: 0-5°C.
5. Congelados: -18°C.

Las temperaturas de almacenamiento, conservación, transporte y venta, en su caso, servicio de las comidas preparadas conservadas a temperatura regulada, serán las siguientes:

1. Comidas congeladas: < -18°C.
2. Comidas refrigeradas con un período de duración inferior a 24 horas: < 8°C.
3. Comidas refrigeradas con un período de duración superior a 24 horas: < 4°C.
4. Comidas calientes: > 65°C.

Almacenamiento de alimentos secos

1. Debe disponerse de armarios, alacenas o de áreas secas bien ventiladas e iluminadas, para conservas, enlatados y otros productos empaquetados
2. Se dispondrá de estantes sobre los cuales se deben colocar los materiales e insumos (harina, arroz, etc.), apilándolos de tal modo que entre éstos y el techo quede un espacio de 50 cm como mínimo, 15 cm por encima del piso y separados de las paredes.
3. Debe respetarse y aplicarse la regla de almacenamiento: el insumo o materia prima que ingrese primero será el primero en ser utilizado. Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se eche a perder antes de usarlo
4. Los alimentos en polvo (como harinas) o granos (como el maíz) así como el azúcar, arroz, pan molido, leche en polvo, té, etc. se almacenarán en recipientes que los protejan de la contaminación, o sea, en un contenedor de plástico con tapa, perfectamente etiquetado e identificado.
5. Se deberá arreglar metódicamente los productos sin amontonarlos sobre estantes.

Almacenamiento de frutas y hortalizas

1. Las frutas y hortalizas deberán ser retiradas de su envase original (cajas, bandejas, cartones, etc.) y ser lavadas antes del almacenamiento.
2. En el caso de las frutas y verduras, para evitar que se deterioren deben almacenarse a temperaturas de entre 7°C y 12°C; las verduras de hojas deben guardarse en la parte media e inferior de la refrigeradora.
3. Algunos alimentos como papa, yuca, camote, cebolla, limones, plátano, manzana, piña y sandía no requieren ser conservados en frío, por lo tanto, se deben almacenar en ambientes frescos, secos y ventilados.
4. No debe almacenarse materia prima o alimentos en cajas de cartón, bolsas de plástico, costales, etc., ya que estos envases son susceptibles a la humedad y los alimentos se pueden deteriorar.
5. El tiempo máximo de refrigeración será determinado por el grado de madurez de las verduras, el cual se inspeccionará diariamente.

6. Se registrarán y ordenarán los alimentos de acuerdo con la fecha de llegada, a fin de comenzar utilizando aquellos que fueron adquiridos primero (rotación de productos). Con esto se evita que los productos más antiguos se encuentren refundidos en el refrigerador y se deterioren.

Para verificar las temperaturas de los equipos de almacenamiento, se puede apoyar aplicando el **Formato Monitoreo Temperaturas De Las Áreas De Almacenamiento, Código FHACCP-III, Ver Anexo XXVI.5.5. HACCP**. Para ampliar un poco más la aplicación en el almacenamiento referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto II. Gestión de Recursos, punto 6. Almacenamiento**

7. ORIENTACION AL PERSONAL

Para este aspecto, el gerente del restaurante, deberá llevar un control de cada uno de los empleados, sobre las capacitaciones que ha recibido y los conocimientos que tiene en materia de inocuidad alimentaria, para identificar en que más se puede capacitar.

A su vez, se tendrá que definir una frecuencia de tiempo en la cual el gerente deberá de reunirse con cada uno de los empleados, para platicar sobre el desempeño del empleado que el gerente ha observado en el día a día, evaluar el cumplimiento de los objetivos, así mismo conocer las proyecciones del empleado en el restaurante, el compromiso con el mismo y ver las habilidades que se le pueden desarrollar.

Para documentar la orientación al personal, se puede hacer mediante el **Formato Expediente De Empleado, Código FPO-II, ver anexo XXVI.5.6 Formatos de Gestión**. Para ejemplificar la aplicación en la orientación al personal referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto II. Gestión de Recursos, punto 7. Orientación al personal**.

III. REALIZACION DEL PRODUCTO

8. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Establecer un programa de capacitaciones para el personal, tanto para el personal antiguo como para el personal nuevo. Dichas capacitaciones deberán de ser en temas referentes a la inocuidad alimentaria u otros temas que sean necesarios del conocimiento del personal. Las capacitaciones deben de tener exámenes escritos, como respaldo de dicha capacitación.

Además de ser posible el restaurante debe de asegurarse de capacitar al personal de manera constante, ya sea capacitaciones en entidades externas o internas al restaurante, para ello puede auxiliarse con trípticos o folletos de teoría referente a la inocuidad alimentaria u otros temas que necesita que el personal del restaurante maneje o se puede hacer uso del Internet para recopilar la información que el personal necesita saber.

Para ejemplificar la aplicación de un programa de capacitación referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto III. Realización del producto, en el punto 8. Programa de capacitaciones.**

9. BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

A. HIGIENE PERSONAL

a. Capacitación del Personal

Todo el personal debe estar entrenado en las prácticas de higiene personal, higiene y saneamiento del proceso, así como limpieza, desinfección en el restaurante y Buenas Prácticas de Manipulación, así como en el área de trabajo que le corresponde realizar.

El propietario o administrador del restaurante deberá tomar medidas para que todas las personas que trabajan en éste, desde el cocinero hasta el mesero que sirve en el establecimiento, reciban instrucciones continuas, así se evitará la contaminación alimentaria y se preservará la buena imagen del restaurante.

Es importante que el propietario, el administrador o los jefes de zona reciban capacitación adicional en supervisión para el control de higiene y desinfección, así como manejo del programa de la empresa para tal fin.

b. Manipulación Higiénica de los Alimentos

La higiene en la manipulación de los alimentos es un principio en el que el personal desempeña un papel muy importante, ya que potencialmente constituye un portador directo de muchos microorganismos. Si no se posee la cultura de la higiene y la capacitación, puede propiciarse la aparición de las ETAS (enfermedades transmitidas por los alimentos).

Son todas las medidas de prevención que el personal del restaurante debe conocer y poner en práctica durante todos los procesos de preparación y manufactura de los alimentos.

c. Practicas de Higiene en el Trabajo

Es totalmente obligatorio lo siguiente:

- El personal masculino debe lucir cabello y patillas cortos, barba rasurada.
- El personal femenino debe llevar el cabello bien sujetado.
- Las uñas deben estar limpias y sin pintura para uñas.
- No usar adornos en las manos, como relojes, anillos, etc.
- No portar lápices, cigarrillos u otros objetos detrás de las orejas.
- Conservar limpios los servicios higiénicos del personal y los vestuarios.
- El uniforme de se utiliza únicamente dura las horas de trabajo.
- Mantener y conservar los uniformes en adecuadas condiciones.
- No portar objetos en los bolsillos superiores del uniforme.
- Colocar los desperdicios, material de desecho, bolsas desechables, papeles, etc., únicamente en los depósitos de basura y no dejarlos en cualquier lugar.
- No dejar ropas u otras pertenencias personales en la cocina, almacén, salón o dentro de muebles no destinados para este propósito.
- No se deben guardar alimentos en los casilleros o áreas destinadas para guardar la ropa.

d. El Uniforme

- La Chaqueta

Debe estar confeccionada en algodón no inflamable (50% de algodón, 50% de poliéster) y debe permitir la absorción de la transpiración. Debe poderse cruzar cómodamente de manera que forme una pechera, para asegurar una eficaz protección contra el calor y preservar el pecho del personal. Los botones deben permitir retirar con facilidad y velocidad, en caso de quemaduras.

- El pantalón

Debe ser de algodón no inflamable (65% algodón y 35% de poliéster)

- Redecilla, pañoleta y gorro

Están destinados a contener los cabellos y cualquier otra partícula capilar que pueda ser fuente de contaminación.

Deben cubrir todo el cabello y al mismo tiempo asegurar una buena ventilación del cuero cabelludo. Igualmente, sirven para proteger el cabello del vapor, la grasa y los olores.

Las personas que usan el cabello largo deberán sujetarlo de tal modo que no salga de la redecilla o gorra.

- Mandil

Cuando por el trabajo que se realiza el uniforme pueda ensuciarse rápidamente, se aconseja utilizar sobre éste mandiles de tela mayor protección, los cuales deben colocarse en un sitio específico mientras no se estén usando.

El largo correcto del mandil es hasta 20cm por debajo de la rodilla.

- Zapatos

Deben ser preferiblemente de cuero, y cerrados, para garantizar una mejor protección en caso de quemaduras y caídas de objetos (cuchillos).

Deben tener suela antideslizante, ser confortables y resistentes. De preferencia deben ser de color obscuro y estar en buen estado.

- Guantes

Son una protección adicional al preparar y acondicionar los platos.

Deben ser impermeables, resistentes, desechables, y facilitar el contacto con los alimentos.

Deben ser lavables y que puedan entrar en contacto con desinfectantes para las verduras y legumbres.

En caso de presentar el manipulador alguna herida en la mano, debe ponerse guantes obligatoriamente.

El uso de guantes no exime al empleado de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente.

e. Practicas de Higiene Personal

Los hábitos de higiene son fundamentales y obligatorios, los empleados del restaurante deben poner en práctica los buenos hábitos de higiene y desinfección; y que controlen entre ellos el cumplimiento de los mismos. Entre los hábitos que deben considerarse se hallan:

- Baño diario: todo el personal que esté involucrado en la manipulación de los alimentos deberá presentarse bañado o se bañará en la empresa antes de iniciar sus labores.
- Ropa y calzado: el personal asistirá a su trabajo con ropa y calzado propios. Para efectuar sus tareas en el sitio de trabajo deberá portar uniforme limpio, completo y en buen estado.
- Manos: es importante que el personal lleve las manos limpias, uñas recortadas al ras, sin esmalte; y que su piel no presente heridas, en caso contrario, éstas deberán protegerse con un material impermeable y el uso de guantes se hará indispensable.

Se deberán colocar avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos constante mente, la técnica correcta para el lavado de manos es la siguiente:

- ✓ Moje sus manos hasta la mitad del ante brazo.
- ✓ Frótelas con el jabón haciendo abundante espuma en dirección de la mano hacia el codo.
- ✓ Con el cepillo frote debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de la mano, hasta la mitad del ante brazo, durante 20 segundos como mínimo.
- ✓ Enjuague desde la mano hacia el brazo con abundante agua, cuidando que no quede jabón.
- ✓ Desinfecte sus manos y brazos con solución desinfectante.
- ✓ Seque con toallas de papel desechable o secador de aire.

- Examen médico

El personal que entre en contacto con alimentos en el curso de sus labores, deberá someterse a examen médico y acreditar un carnet sanitario antes de asignársele tal actividad.

La frecuencia para la realización de los exámenes médicos dependerá de cada municipalidad. Lo recomendable es hacerlo lo más periódicamente posible, a fin de garantizar la salud del operario y disminuir el riesgo de contaminación de los alimentos.

- Malos hábitos

Quedan totalmente prohibidas las siguientes acciones durante el proceso de preparación de los alimentos:

- ✓ Rascarse la cabeza u otras partes del cuerpo.
- ✓ Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca.
- ✓ Arreglarse el cabello, jalarse los bigotes.
- ✓ Tocarse los granos y exprimir espinillas.
- ✓ Escupir, comer, fumar, mascar o beber en el área de cocina.
- ✓ Toser y estornudar directamente sobre los alimentos.
- ✓ Apoyarse sobre paredes, equipos y productos.
- ✓ Colocarse mondadientes o fósforos en la boca.
- ✓ Laborar bajo el efecto de algún estimulante o en estado etílico.
- ✓ Tocarse o secarse el sudor de la frente con las manos.
- ✓ Tocarse o secarse el sudor de la frente con las manos, limpiarse la cara con éstas o con los brazos; secarse las manos o brazos en el uniforme o con secadores de uso exclusivo para las vajillas y utensilios.

B. INSTALACIONES DEL RESTAURANTE

- Se deberá verificar la infraestructura del local del restaurante, para garantizar un adecuado funcionamiento, considerando ventilación, iluminación, acceso, sistema de evacuación de agua y lluvia, alrededores de las instalaciones del restaurante.
- En el almacén se deberá disponer áreas para cada insumo.
- Los techos deberán ser de superficie lisa y de color claro.
- Las paredes deberán ser lisas y lavables.
- Se dispondrá de iluminación suficiente, contando todas las luminarias con protectores plásticos.
- Las puertas y ventanas deberán estar cerradas o cubiertas con malla mosquitera para evitar el ingreso de insectos.
- Se dispondrá de lámparas de luz ultravioleta (UV) en la entrada del área de cocina para impedir el ingreso de insectos.
- El agua utilizada es de la red pública, en el mejor de los casos es preferible utilizar un filtro en los grifos de dicha red de agua o agua purificada; esto es preferible para reducir riesgos en los consumidores, debido a las impurezas del agua de dicha red.
- Se dispondrá de baños con implementos de higiene personal (papel, jabón desinfectante) así como espacio adecuado para guardar sus efectos personales.

C. EQUIPOS Y UTENSILIOS

- Los equipos y utensilios deben ser de material lavable, liso, no poroso y fácil de limpiar y desinfectar.
- No deben alterar el olor y sabor del alimento que contengan; se recomienda que sean de acero inoxidable, comúnmente usado en la fabricación de ollas, otros en serres y mesas de trabajo.
- Los materiales porosos no son aconsejables, ya que pueden constituir un foco de contaminación (todo tipo de maderas).
- La cocina debe poseer una campana para la extracción de vapores y olores, la cual debe estar en buen estado de conservación y funcionamiento.

- Los equipos deben ser ubicados de manera accesible para su limpieza.
- Todas las partes de los equipos deben ser fácilmente desarmables para su higienización.
- Las partes de los equipos que sean de fierro galvanizado no entrarán en contacto con los alimentos
- Todos los equipos y utensilios deberán ser de material sanitario, apto para uso alimentario el cual permita una adecuada limpieza y mantenimiento.
- Los equipos deberán estar distribuidos de manera que permitan una adecuada limpieza del local.
- A los equipos de frío se les dará mantenimiento preventivo cada tres meses y correctivo cuando sea necesario.
- Se evitará el uso de utensilios de vidrio, a excepción de los envases de productos y vajilla
- Si se rompe algún vidrio se deberá reportar el incidente y las Acciones Correctoras

D. ELABORACIÓN DE PLATOS CALIENTES Y FRÍOS

a. Lavado

- Todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, sea cual sea el uso que se les dé.
- Para el lavado se debe usar agua potable y esponja, e ir realizándolo una por una cuando sean piezas individuales como zanahorias, papas, limones y similares; en manojos pequeños, cuando se trate de culantro, perejil, etc., para eliminar tierra y mugre visibles; las lechugas se lavarán hoja por hoja.
- Los pescados enteros deben lavarse bajo chorros de agua antes de proceder al eviscerado y fileteado.
- Los mariscos con caparazón serán escobillados para facilitar el retiro de arena, parásitos y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal.

b. Desinfección

En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como ceviche, es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales

c. Pelado y Cortado

- Deben emplearse utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.
- Nunca deben pelarse los tubérculos y hortalizas sobre su tabla de cortar. Debe lavarse cuidadosamente el sitio de trabajo después del pelado de las verduras, y particularmente luego de limpiar los pescados y mariscos.
- Se deben eliminar inmediatamente los restos, pieles, etc., y echarlos dentro de recipientes herméticos (basureros con tapa).
- Después de esta actividad los alimentos manipulados deberán ser lavados. No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de aquellos.
- La limpieza y pelado de verduras, pescados y mariscos debe realizarse en lugares separados, si fuera posible.

d. Descongelado

- Nunca debe descongelarse a temperatura ambiente ni en agua tibia. Por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado.
- Nunca debe cocinarse un trozo de carne congelada, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro.

e. Cocinado

- Los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados. Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos.
- Se tendrá especial cuidado con los trozos grandes, el centro debe estar bien cocido (a una temperatura de 100°C han hervido o se han cocinado), para garantizar la destrucción de salmonella y otros patógenos. Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento (colocar el alimento en recipientes poco profundos y enfriarlos en agua con hielo para luego someterlos a refrigeración), deben desecharse luego de 24 horas de conservación.
- En el caso de frituras, la grasa y aceites que se usen para freír deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor.
- Nunca se reutilizará el aceite que se ha quedado del día anterior.
- Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material extraño.

- Para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, se deberán emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, ya que esto produciría contaminación.
- La preparación de todo tipo de salsas y aderezos deberá ser diaria, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho. No preparar una salsa reutilizando las sobras.

f. Conservación

- Elaborado el alimento, es importante llevar a cabo el enfriamiento lo más rápido posible, a fin de prevenir su contaminación. Se deberá colocar en recipientes poco profundos los alimentos preparados. Agitar constantemente con una cuchara desinfectada.
- Se recomienda almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna.
- Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido, deben eliminarse después de 24 horas de conservación.

g. Mezclado

Para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa como ceviche, tiradito, etc.:

- Los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios y tapados.
- Cada condimento deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.
- Nunca se utilizarán las manos para agregar condimentos, sino una cuchara u otro utensilio, que luego no se volverá a introducir en el recipiente

h. Servido

- La persona que servirá a los comensales debe observar rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias). Eludir los malos hábitos de higiene.
- En el servido se emplearán utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado y desinfectado. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados y desinfectados.
- No se deben incorporar a las preparaciones nuevos alimentos preparados del día anterior.
- Se debe dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar el Alimento.
- Por ningún motivo se servirán los alimentos directamente con las manos.
- Por ningún motivo la persona que sirve el alimento puede coger dinero al mismo tiempo.

- Los alimentos preparados que no se sirven de inmediato, deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María o de mesas calientes, como se hace por ejemplo en el caso de bufés, cuya temperatura es controlada para que permanezca por encima de los 63°C.
- Por ningún motivo se utilizarán las manos para decorar un plato, se recomienda el uso de pinzas.

Todos los puntos antes mencionados, correspondientes a las Buenas Prácticas de Manufactura, se reúnen en el **Manual De Buenas Prácticas De Manufactura, Código BPM I, Ver Anexo X. 4.4.**

E. MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

Un **Programa integrado de Plagas (MIP)** es un conjunto de procedimientos coordinados, dirigidos a controlar el número de las especies transmisoras de agentes infecciosos causantes de enfermedades.

La presencia de plagas, especialmente en los restaurantes, es un grave riesgo porque los mismos transportan una gran cantidad de parásitos y microorganismos patógenos a través de sus pieles, fosas nasales, tracto gastrointestinal y deposiciones. Es primordial por ello, conocer no sólo las características de sobrevivencia de dichas plagas, sino también las condiciones generales y particulares que facilitan invasiones progresivas de plagas a las diferentes zonas del local, especialmente en las de elaboración y almacenamiento de alimentos así como en las de depósito de desperdicios.

Un programa integral de plagas (MIP) es específico para cada local y está determinado por la localización, área, infraestructura, equipos y utensilios del mismo. Igualmente, debe contener información y las herramientas básicas y necesarias para que, en la mayoría de los casos, la propia empresa lleve a cabo el control de plagas en forma efectiva. Se requiere de personal comprometido con los objetivos del programa, para detectar tempranamente situaciones de potencial riesgo.

Se pretende establecer una serie de lineamientos que deben considerarse previamente a la elaboración de un MIP. Tales directivas ponen especial énfasis en la utilización correcta de productos químicos de naturaleza tóxica.

a. Medidas Permanentes para el Programa Control de Plagas (PCP)

Para ejercer efectivamente un control sobre las plagas en un restaurante, es preciso utilizar los recursos disponibles adoptando medidas para conseguir mejoras graduales, según la severidad de la infestación

b. Medidas Preventivas

Las medidas preventivas son aquellas encaminadas a:

- Evitar el ingreso de plagas desde el exterior hacia el restaurante, y desde el interior hacia las áreas cercanas a los alimentos o donde se encuentren éstos.
- Restringir el acceso directo a las zonas de los alimentos.
- Eliminar ambientes favorables para el refugio y desarrollo de la plaga.

La aplicación rigurosa del programa de limpieza y desinfección del establecimiento, especialmente en las áreas internas, son actividades imprescindibles y no sólo complementarias a la realización efectiva del MIP.

c. Medidas Correctivas

Las medidas correctivas incluyen todas las acciones destinadas a reducir, controlar o eliminar de manera directa el número de individuos-plaga presentes en el restaurante. El tratamiento por lo general comprende la utilización de insecticidas, raticidas y trampas de luz UV contra insectos.

En lo posible, debe eludirse el uso de los plaguicidas, dada su toxicidad. Pero de ser necesario esto, las medidas se tomarán a partir de la información proporcionada por inspecciones y consultas técnicas a profesionales y a los propios proveedores de dichos productos, quienes ofrecen muchas veces asistencia especializada y gratuita.

Las medidas correctivas que se considerarán principalmente son:

- Contra roedores: trampas y rodenticidas anticoagulantes.
- Contra las cucarachas: insecticidas piretroides y del grupo fosforados (únicos autorizados para uso industrial).
- Contra las moscas: insecticidas similares y trampas eléctricas de luz UV.

Las aves también son portadoras de enfermedades y parásitos potencialmente peligrosos para el hombre. Pueden introducirse en la edificación a través de ventanas abiertas o rotas, puertas y otros orificios y, como los roedores, dejan residuos no sanitarios que pueden contaminar las instalaciones y los productos que se elaboran en él.

Es importante que los objetivos del MIP sean entendidos por todos y que las medidas sean seleccionadas previa coordinación entre los responsables. De esta manera se evita la aparición de efectos no deseados, como el desplazamiento accidental de animales-plagas hacia zonas de tratamiento de otras plagas.

d. Programa de Control de Roedores

La necesidad de contar con un programa de control de roedores se fundamenta tanto en razones de higiene como de economía y seguridad.

i. Características de Interés de los Roedores

Los roedores generalmente ratas y ratones son portadores de microorganismos patógenos y parásitos que, por su similitud biológica con los humanos, pueden transmitir enfermedades al hombre mediante el consumo o uso de los productos contaminados elaborados en el restaurante. Entre otras, tales enfermedades pueden ser las gastrointestinales, como la salmonelosis que provocan cuadros diarreicos, dolor, fiebre y, en algunos casos, la muerte.

Los roedores que contaminan mucho más de lo que comen, depositan excremento, orina, pelo y otras suciedades en los productos, equipos y alrededores del establecimiento. Además, como necesitan desgastar sus incisivos frontales son capaces de roer estructuras de madera, tuberías, cables eléctricos y otros, poniendo en peligro la seguridad del restaurante. Debe revisarse la disposición de las áreas del local, la integridad de los materiales de la infraestructura, los alrededores de las construcciones o equipos que podrían alojarlos, las vías de acceso y áreas externas que podrían facilitar su ingreso o refugio, como malezas y otras. Resulta muy importante también considerar si el establecimiento se encuentra próximo a lugares donde los sistemas de limpieza sean deficientes y se acumule gran cantidad de desperdicios, como pueden ser mercados de alimentos, camales, fábricas de granos y otros productos, granjas de animales y muelles.

En resumen, debe adquirirse una información lo más completa posible sobre las características de la población de roedores y sus hábitos de consumo, para facilitar así la determinación de las medidas de control más adecuadas para cada restaurante en particular.

La identificación de las especies-problema puede llevarse a cabo a partir de diferentes signos que evidencian su presencia, siendo los más importantes los siguientes:

- Ratas vivas: Si se observan de día, ello es indicador probable de que son numerosas y han sido forzadas a salir por escasez del alimento.
- Excrementos: Los roedores los producen en cuantiosas cantidades y se diferencian de una especie a otra: los de la rata parda son grandes y segmentados (2 cm de largo y 0,63 cm de diámetro en forma de cápsula); los de la rata techera miden hasta 1,5 cm de largo y son fusiformes (con los extremos puntiagudos); y los del ratón, entre 0,3 cm y 0,5 cm en forma de bastón.
- Huellas: Se pueden observar con facilidad espolvoreando talco sobre sus caminos y en el suelo junto a la pared. Sirven para identificar sobre todo las rutas habituales. Si son grandes se tratará de ratas; si son pequeñas, puede ser de ratones o ratas jóvenes.

También se pueden observar en los pisos las huellas dejadas por la cola, o en las paredes de los cuerpos sucios y aceitosos.

- Presencia de roeduras recientes: Las marcas de los dientes son fácilmente visibles en cajas de cartón, maderas, blindajes de cables y tuberías.
- Materiales mezclados para construir nidos: Éstos pueden ser restos de papel, cabello, cajas raídas e hilos agrupados.
- Agujeros: Las ratas pardas sólo anidan en madrigueras usualmente localizadas en la tierra a lo largo de los cimientos. Para conocer si las madrigueras son recientes, se puede tapar las entradas; si al día siguiente éstas se destaparon significa que existen ratas.

ii. Medidas Preventivas para Control de Roedores

Para impedir el acceso a las instalaciones:

- Verificar el buen estado de las entradas. Se pueden colocar rejillas anti-ratas en desagües, sifones y conductos.
- La distancia entre el piso y las puertas y ventanas, tanto en el interior como en el exterior, será menor a 1cm o de cierre hermético.
- Proteger todas las aberturas del establecimiento hacia el exterior (puertas, ventanas, compuertas, ductos e ventilación, etc.), con malla o cedazo plástico o metálico. Tener en cuenta que los ratones pueden atravesar una abertura de 12 mm, y las ratas jóvenes, de 14 mm.
- Inspeccionar los alimentos y muebles que ingresan al establecimiento, para asegurarse de que no transportan ninguna plaga.
- Comprobar si a través de los empaques las cajas de cartón, madera o arpillas no trae roedores.
- Instalar láminas de metal o de hule en la parte inferior de todas las puertas que dan al exterior del local.
- Colocar trampas permanentes en lugares sospechosos o de difícil acceso. Estos sitios serán enumerados y graficados en un plano general del establecimiento.
- Si existen espacios entre la pared y el techo, se resguardarán con cedazo (plástico o metálico) o con espuma de poliuretano. Para impedir la obtención de alimentos:
- Mantener bien cerrados los recipientes de insumos y de otros productos.
- Limpiar inmediatamente todas las suciedades.
- En el almacén, dejar un espacio de 35 cm de ancho entre paredes y filas de productos; cuidar que no queden destapados los recipientes o sacos de alimentos.
- Guardar los ingredientes comestibles en un cuarto que puede construirse con cualquier material resistente a los dientes de los roedores, por ejemplo, 0,15 pulgadas de tela metálica; la parte baja debe ser protegida contra daño mecánico.

- Asegurarse de que las instalaciones de manipulación de alimentos y las zonas de almacenamiento se mantengan limpias, ordenadas y se desinfectan regularmente. Debe ponerse gran interés en una buena higiene de los utensilios, muebles y lugares; así como en una preservación correcta de los alimentos, utilizando envases apropiados y una adecuada ubicación de los desperdicios.
- Todos los basureros se tapanán debidamente y se colocarán en un sitio con piso de concreto, de modo que éste se pueda lavar.

Para reducir las áreas de infestación:

- Evitar que los animales-plaga puedan disponer de lugares de refugio como huecos, ranuras, agujeros, grietas, etc., en las paredes o el piso; y no acumular materiales, equipos u objetos fuera de uso, en el interior o exterior del establecimiento.
- Construir apropiadamente la edificación y llevar un control del mantenimiento general de ésta en cuanto a condiciones higiénicas de las instalaciones y correcta disposición de los residuos y basura.
- Eliminar las esquinas oscuras, paredes y techos falsos; mantener el equipo alejado de paredes y procurar que exista cierta distancia entre éste y el piso para facilitar la inspección.

iii. Medidas Correctivas para Control de Roedores

Las medidas correctivas para el control de roedores se establecen a partir de la identificación de las áreas-problema dentro del restaurante (mejores espacios en las instalaciones para ubicar los cebaderos o trampas con el cebo raticida). Estos sitios deben señalarse en un diagrama o plano general del establecimiento, donde deben incluirse también aquellos lugares en los que hay riesgo de penetración a otras áreas.

Es esencial para la eficacia del PCR (**Programa Control de Roedores**) inspeccionar regularmente las medidas correctivas aplicadas como el estado de los cebos y comederos, y que todas las actividades y resultados se registren y constituyan parte del programa. Luego de iniciado el PCR, deben realizarse inspecciones para detectar cadáveres e incinerarlos dentro de un cilindro de lata, en una zona apartada del local. Estas medidas deben complementarse, si las condiciones lo permiten, con una fumigación dirigida a eliminar las pulgas y parásitos diseminados por las ratas.

Las medidas correctivas o de control directo implican tener un conocimiento básico, el uso de rodenticidas es más eficaz cuando éstos se colocan en el interior de pequeñas construcciones denominadas comederos, cebaderos o estaciones raticidas. Esto induce a los roedores a alimentarse dentro de un refugio seguro; el cebo se protege del ambiente y conserva sus características por mayor tiempo; proporciona facilidad para recoger los residuos y llevar un

control de consumos, al colocarse en sitios más activos. Dichas construcciones pueden fabricarse de cajas de cartón, madera o plástico; trozos de tubo, tejas, tablas o ladrillos inmovilizados, de modo que sólo los roedores tengan acceso al cebo. Se sitúan a lo largo del perímetro exterior de la instalación (cocina, almacenes, etc.) para evitar la entrada de roedores de áreas colindantes. Se ubicarán los cebaderos en el piso y zonas de mayor frecuencia de paso, si se trata de rata parda de alcantarilla o ratón; y en techos y partes altas en el caso de la rata negra techera.

- Selección del cebo

La selección del cebo es importante porque las preferencias de los roedores por la comida varían con el tiempo, la localidad, los alimentos probados en el restaurante y las especies. Algunos cebos favoritos son: Nueces, jamón, carne cruda, pan de pasas, granos, donas, frutas y pescados.

Las pruebas con los cebos, antes de usar rodenticidas son un buen medio para conocer las preferencias de los roedores. Se pueden colocar diversas clases de cebo para revisarlos durante días y determinar cuál o cuáles son los más consumidos. El cebo envenenado debe ponerse a lo largo de los lugares de paso, cerca de los refugios y en otros sitios frecuentados por los roedores. Para la elaboración, manejo y aplicación de los cebos es necesario leer bien todas las instrucciones de las etiquetas y panfletos, solicitar asesoría sobre términos técnicos y usar equipo de protección para ojos, manos y cuerpo.

Los cebos y los venenos (ingrediente activo del rodenticida) deben ser cambiados de tiempo en tiempo, pues los roedores pueden aprender a identificarlos y rehusarlos, o desarrollar tolerancia a estos productos. Para tales casos es aconsejable contactar los servicios de los especialistas o empresas fabricantes, los cuales brindan, como parte de sus programas de ventas, la demostración sobre el uso correcto de los productos. Nunca:

- ✓ Tocar los cebos directamente con las manos (utilizar guantes desechables), porque los roedores diferencian el olor de las personas.
- ✓ Colocar el cebo sobre anaqueles o en otros lugares donde puedan ser confundidos con los alimentos, equipo o recipientes.
- ✓ Hacer aplicaciones en forma indiscriminada.

- Trampas

Las trampas se emplean para capturar o aniquilar ratas y ratones donde el uso de rodenticidas no es aplicable, o complementariamente a éstos.

Por ello deben ser también registradas y verificadas, principalmente cuando el animal muere y existe el riesgo de contaminación de los alrededores por los parásitos y pulgas que normalmente lo acompañan; es imprescindible entonces la limpieza y desinfección inmediata.

Las trampas tienen poco valor en el control cuando los roedores son muchos; pero son útiles para animales aislados, pequeños grupos y como prevención en áreas próximas al ingreso o alejadas de las zonas principales de riesgo.

- Los rodenticidas

Dentro de los rodenticidas consideraremos especialmente a los raticidas, de efecto también en roedores menores como el pericote. Los raticidas están constituidos básicamente por dos tipos de sustancias: un ingrediente activo o veneno, y componentes que colaboran en su preservación y aplicación. La mayoría de los venenos actuales son de segunda y tercera generación, es decir, de desarrollo muy reciente; de manera que es muy pronto para que las ratas hayan generado resistencia a los mismos.

Existe una gran variedad de productos, algunos requieren ser consumidos más de una vez en cierta cantidad mínima para producir efecto letal; otros causan la muerte con sólo ser ingeridos en un pequeño bocado. Para la selección adecuada de los productos es recomendable la asesoría especializada, pues depende no sólo del grado de infestación, sino incluso de la infraestructura del establecimiento. Por ejemplo, la formulación tipo polvo se emplea como polvo de rastreo y el roedor lo consume directamente al limpiar su pelaje; además, puede utilizarse en la preparación de alimentos cebo. La forma en líquido se aplica en sitios donde escasea el agua (sobre todo las ratas deben tomar cada día al menos 15 ml de agua) y es el complemento ideal en el interior de los comederos.

- Rodenticidas anticoagulantes

Los rodenticidas anticoagulantes son los más recomendados porque el roedor que los consume muere en un plazo de tres a siete días, dependiendo de la dosis ingerida y del veneno. El mecanismo de acción es el siguiente: en el interior de los roedores, como en cualquier ser vivo de sangre caliente, se producen usualmente heridas de un tamaño muy pequeño, en pulmones, riñones, etc. El organismo normalmente tiene la capacidad de cerrarlas, formando inicialmente redcillas que van atrapando los coágulos de la sangre hasta sellar esas lesiones. Cuando se ingiere este tipo de rodenticidas, el anticoagulante impide la coagulación de las heridas, por lo cual el roedor se desangra interiormente pero sin sufrimiento.

Una ventaja adicional de este tipo de rodenticidas es que el antídoto resulta conocido y comercial: la vitamina K1. De estos productos podemos citar como cualidades generales deseables, que sean

específicos para roedores, insípidos e inodoros; que puedan ser finalmente divididos, fáciles de mezclar con cualquier cebo y efectivos en pequeñas dosis.

e. Programa de Control de Cucarachas

i. Características de Interés de las Cucarachas

Los insectos buscan el calor, la humedad y la oscuridad. Una vez que invaden el establecimiento, pueden ser más evasivos que los roedores o cualquier otra plaga. Sin embargo, no son invisibles, pues dejan rastros en el polvo y pueden también ser descubiertos alrededor de sus nidos: agujeros, lugares húmedos, detrás de cajas, en las costuras de bolsas y en pliegues del papel utilizado como empaque.

Como los roedores, algunos insectos, principalmente las cucarachas, poseen un elevado instinto de supervivencia y son muy adaptables.

En pocas generaciones pueden desarrollar inmunidad a los venenos suministrados; son aún más prolíficos que los roedores y con sus patas esparcen la suciedad, desperdicios y bacterias. Transportan, ya sea dentro o fuera de su cuerpo, las causantes de muchos padecimientos graves como la fiebre tifoidea, lepra, peste bubónica, parálisis infantil, disentería, tifus, diarrea y una gran cantidad de enfermedades infecciosas, como la gastroenteritis y la intoxicación por alimentos. A la par, sus heces son transmisoras de potentes alérgenos que originan serios daños a la salud. Dados sus conocidos hábitos de consumo y sus insalubres hábitats, la presencia de insectos resulta además muy perjudicial para el buen nombre del restaurante.

En tal sentido, la correcta aplicación de un **programa control de insectos (PCC)** debe garantizar que no haya en el establecimiento condiciones favorables para la existencia de este tipo de plagas peligrosas para la salud de los comensales. La práctica del PCC constituye una herramienta que permite prevenir situaciones especialmente desagradables. Para medir el grado de infestación se deben realizar inspecciones nocturnas dentro del restaurante empleando una linterna, particularmente en las áreas de menor tránsito o en las que se sospeche estén invadidas por cucarachas. Puede ser útil disponer adicionalmente de un espejo con mango (tipo dentista), para revisar zonas de difícil acceso como los alrededores de tuberías de agua, desagüe, drenajes, conductos de electricidad y rajaduras en las paredes.

Estas inspecciones tienen por objetivo:

- ✓ Determinar qué condiciones ambientales, equipos y hábitos en la manipulación de los alimentos puede estar favoreciendo la proliferación de cucarachas.
- ✓ Identificar cuál o cuáles son las especies-problema, grado de infestación de cada área y el tiempo de permanencia en estos refugios.

- ✓ Detectar las zonas, materiales y equipos que propicien la invasión, así como las rutas utilizadas o que podrían emplear para penetrar y desplazarse por el restaurante.
- ✓ Observar qué tipos de alimentos están consumiendo y prefieren.

En síntesis, se trata de obtener la información más completa posible sobre las características de dicha población y las dificultades que pueden presentarse en su control. Ello ayudará a decidir cuáles serán las medidas correctivas más apropiadas.

Signos de infestación:

- ✓ Especímenes vivos o muertos.
- ✓ Olor aceitoso fuerte, acompañado de un olor a moho cuando hay una fuerte infestación.
- ✓ Heces del tamaño de un punto y/u orines (representados con manchas amarillas)
- ✓ Bolitas de secreciones y excrementos, las cuales miden de 0.2 mm a 0.1 mm de ancho y son de diferentes longitudes
- ✓ Bolsas de huevos (ootecas): pequeñas esferas segmentadas de coloración oscura y de 2mm a 8 mm de largo, de superficie tersa y brillante.
- ✓ Tegumentos de ninfas ya vacíos, pelos o fragmentos de insectos

ii. Medidas Preventivas para Control de Cucarachas

Para impedir el acceso a las instalaciones:

- ✓ Colocar mallas en las entradas y los espacios entre las puertas y pisos.
- ✓ Proteger el interior de las cocinas colocando también mallas, fácilmente lavables, en ventanas y puertas; y verificar su buen estado de conservación.
- ✓ No introducir al local depósitos de basura u otros que pudieran contener estas plagas.
- ✓ Asegurarse de que todas las instalaciones de cañerías, cables, etc., que penetran en el restaurante se hallen completamente selladas.
- ✓ Inspeccionar los alimentos que llegan al restaurante para asegurarse de que no transporten ninguna plaga.

Para evitar la obtención de alimentos con plagas:

- ✓ Mantener bien cerrados los recipientes de insumos y otros productos.
- ✓ Limpiar todas las suciedades inmediatamente.
- ✓ Aplicar buenas prácticas de almacenamiento en las bodegas de insumos.
- ✓ Asegurarse de que las instalaciones de manipulación de alimentos y las zonas de almacenamiento permanezcan limpias, ordenadas y que sean desinfectadas regularmente. Debe ponerse particular interés en una buena higiene de los utensilios, muebles y sitios; una protección adecuada de los alimentos (utilizando envases apropiados); y una correcta disposición de los desperdicios.
- ✓ Recoger lo antes posible los alimentos derramados sobre el suelo.

- ✓ Todos los basureros se taparán adecuadamente y se colocarán en un lugar con piso de concreto, de modo que se puedan lavar.
- ✓ Atacar la proliferación de cualquier otra plaga que sirva de alimento a las cucarachas (hormigas, entre otras).

Para reducir las áreas de infestación:

- ✓ Evitar que estos insectos puedan disponer de lugares de refugio y anidación, (huecos, ranuras, agujeros, grietas, etc., en las paredes o el piso); y también la acumulación de materiales, equipos u objetos en desuso, en el interior o exterior del establecimiento.
- ✓ Para imposibilitar que las plagas encuentren refugio, deben mantenerse todas las áreas y servicios higiénicos convenientemente limpios y ordenados.
- ✓ Asegurarse de que las zonas circundantes a la cocina estén en buen estado y sean limpiadas regularmente.

iii. Medidas Correctivas para Control de Cucarachas

A partir de los resultados de las inspecciones, se puede determinar cuáles son las áreas, equipos y utensilios problema que requieren mayores cuidados en su limpieza o en la eliminación de los residuos. Así mismo, se obtiene información sobre las instalaciones apropiadas para ubicar los cebos o trampas; cuáles equipos necesitan protección por encontrarse frecuentemente abiertos; y dónde aplicar los insecticidas o cualquier otra medida correctiva.

Las inspecciones periódicas son necesarias en un PCC (**programa control de insectos**), y principalmente el registro detallado de los resultados de las aplicaciones de insecticidas, porque una primera colonia puede crecer, desarrollarse rápidamente y lograr transmitir a sus descendientes habilidades para identificar ciertos insecticidas y eludirlos. Entonces se precisan estrategias diferentes para unos cuantos especímenes bien localizados.

Las medidas correctivas que requieran movimientos vibratorios y de aire, a los cuales las cucarachas de cocina reaccionan sensiblemente, se llevarán a cabo por las noches, entre 2 y 5 horas después de terminadas las labores. Pero esto no siempre es necesario, como en el caso de las fumigaciones. Dado que algunas especies también pueden trepar, deberán incluirse en la aplicación de tales medidas tanto las paredes como el suelo.

f. Programa de Control de la Moscas Domestica

i. Características de Interés de la Moscas Domestica

Las moscas se encuentran prácticamente en todas partes del mundo, principalmente en zonas secas y templadas. Son insectos de hábitos diurnos cuya mayor actividad ocurre a las horas de

mayor temperatura. Acostumbran posarse y reposar durante la noche en los bordes de las puertas, ventanas, etc. Las moscas adultas se alimentan de diferentes tipos de vegetales y materia orgánica de origen animal, pero también de exudados y heces.

Se las puede encontrar en cuatro estados de su desarrollo: huevo, larva, pupa y adulta. Ponen cientos de huevos en materia orgánica en descomposición, donde viven las larvas durante todo su desarrollo. Son portadoras de diversas enfermedades, las cuales transmiten al hombre y a otros animales, como disentería, tifus, cólera y salmonelosis

ii. Medidas Preventivas para Control de la Moscas Domestica

Para impedir el acceso a las instalaciones:

- ✓ Colocar mallas en las entradas así como trampas eléctricas de luz UV cerca de los ingresos, en las partes altas, de manera disimulada para los clientes.
- ✓ Inspeccionar los alimentos y cualquier artículo (como contenedores de basura) que lleguen la cocina, para cerciorarse de que no transportan ninguna plaga.
- ✓ Resguardar el interior de las cocinas con mallas en ventanas y puertas.

Para evitar la obtención de alimentos:

- ✓ Mantener bien cerrados los recipientes de insumos y otros productos.
- ✓ Limpiar todas las suciedades inmediatamente, incluida la suciedad húmeda.
- ✓ Aplicar buenas prácticas de almacenamiento en las bodegas de insumos.
- ✓ Asegurarse de que las instalaciones y las zonas de almacenamiento se mantengan limpias, ordenadas y se desinfecten regularmente.
- ✓ Velar particularmente por la buena higiene de los utensilios, muebles y lugares; la protección adecuada de los alimentos (utilizando envases apropiados), y la correcta disposición de los desperdicios.
- ✓ Recoger lo antes posible los alimentos derramados sobre el suelo.
- ✓ Lavar todos los utensilios, vajillas, cubiertos, etc., inmediatamente después de su utilización.
- ✓ Eliminar los restos de alimentos que pudieran haber sobre utensilios, equipos, ropas o zapatos.
- ✓ Los empleados deben cuidar esmeradamente su aseo personal.
- ✓ Todos los basureros se taparán adecuadamente y situarán en un lugar con piso de concreto, de manera que se puedan lavar.
- ✓ Evitar la acumulación de polvo y suciedad en los muebles, así como la permanencia de trapos sucios y húmedos expuestos al ambiente.

Para reducir las áreas de infestación:

Aplicar correctas prácticas de manipulación y eliminación de los desperdicios y basureros cercanos. Para que las plagas no encuentren refugio, de igual manera se mantendrán todas las áreas y servicios higiénicos adecuadamente limpios y ordenados.

iii. Medidas Correctivas para Control de la Moscas Domestica

Las medidas correctivas para el control de la mosca doméstica se inician a partir de la información de cuáles son las zonas y superficies problema que no reciben higienización suficiente y rápida; y cuáles son los puntos donde se pueden instalar dispositivos de control que pasen desapercibidos para el público. Se emplean mucho las trampas eléctricas de luz UV, sobre las cuales no existe ninguna contraindicación. Éstas deben limpiarse continuamente para prevenir que las moscas muertas sean aprovechadas como alimentos por otros insectos, los cuales pueden a su vez convertirse en plagas.

Tales medidas, y otras que no implican el uso de sustancias tóxicas para el hombre, son útiles en situaciones de infestación baja a moderada. Cuando las infestaciones son elevadas se hace necesario recurrir a insecticidas o fumigaciones. Es importante registrar con detalle los efectos de ciertos insecticidas sobre las poblaciones de moscas o mosquitos.

Existen productos de amplia cobertura que aniquilan varios tipos de insectos en cada aplicación, pero se tiende a utilizarlos para toda situación y en exceso, facilitándose así la formación de resistencias en otros insectos. Debe tratarse de sustituir gradualmente este tipo de productos químicos, para hacer más eficientes las medidas preventivas y las de limpieza y desinfección

g. Servicios Especializados en Terceros

En caso de salirse de control una situación, la administración del local ha de acudir a profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiera. Todos los tratamientos, sean mediante el uso de insecticidas o de rodenticidas, quedarán igualmente sujetos a las prescripciones del fabricante y se realizarán con las dosis y condiciones ambientales recomendadas por éste.

Los servicios y empresas dedicadas a actividades de desinsectación y desratización deberán expedir un documento que acredite el tratamiento efectuado, en el cual, como mínimo, se especificará lo siguiente:

- ✓ Métodos y productos utilizados.
- ✓ Nombre comercial, formulación y dosis.
- ✓ Fecha de realización del tratamiento.
- ✓ Datos de la empresa y servicio.
- ✓ Verificación del programa de control de plagas

- ✓ Verificación diaria no registrada
- ✓ Responsables: personal encargado del PCP (**Programa de Control de Plagas**).

Todos los puntos antes mencionados, correspondientes a las Buenas Prácticas de Manufactura, se reúnen en el **Procedimientos Para El Control De Plagas Del Restaurante, Código BPM-II, Ver Anexo X. 4.4.**

F. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR (POE)

Los POE son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Existen varias actividades/ operaciones, además de las de limpieza y desinfección, que se llevan a cabo en un establecimiento elaborador de alimentos que resulta conveniente estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final. Ejemplos: monitoreo del funcionamiento de termómetros, recetas de todos los alimentos que se elaboran, transporte de los alimentos, selección de materias primas, mantenimiento en caliente de comidas preparadas, etc.

a. Conceptos Básicos

- Recetas Estándar: Lista detallada de todos los ingredientes necesarios y procedimientos para realizar una preparación de cocina, esta debe incluir tiempos de cocción, manipulación, cortes de producto, montaje del plato, tiempo de preparación, tiempo de conservación en caliente/frío y tiempo conservación.
- Mantenimiento de equipos: Se refiere al cuidado y sustento de todos los equipos que se utilizan en la cocina.
- Enfriamiento y conservación de los alimentos: Los alimentos preparados necesitan de un específico tipo de enfriamiento para poder ser conservados.
- Almacenamiento de alimentos potencialmente peligrosos: las proteínas de origen animal son las que más riesgo corren si no son debidamente almacenadas al frío y conservadas según su uso.

Para cada operación dentro de cada una de las aéreas de producción deben existir registros de procedimientos estándar, que se realizan durante las actividades normales del lugar es decir; Todos los procesos de elaboración de platos deben tener su receta estándar a disposición de cada uno de los trabajadores de local y esta debe incluir toda la información de esta misma. Debe realizarse un calendario para hacer mantenimiento de los equipos dentro y fuera del área de producción. De igual manera. Todos los procesos deben ser escritos y evaluados constantemente, para lograr así una mejora y alcanzar eficiencia en las aéreas de producción alimentaria.

b. Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento

Los POES son prácticas y procedimientos de saneamiento escritos que un establecimiento elaborador de alimentos debe desarrollar e implementar para prevenir la contaminación directa o la adulteración de los alimentos que allí se producen, elaboran, fraccionan y/o comercializan. Si el establecimiento o la Autoridad Sanitaria detectaran que el POES falló en la prevención de la contaminación o adulteración del producto, se deben implementar medidas correctivas. Estas incluirán la correcta disposición del producto afectado, la reinstauración de las condiciones sanitarias adecuadas y la toma de medidas para prevenir su recurrencia. El establecimiento debe llevar además, registros diarios suficientes para documentar la implementación y el monitoreo de los POES y de toda acción correctiva tomada. Estos registros deben estar disponibles cuando la Autoridad Sanitaria así lo solicite.

c. Requisitos POES

Cada restaurante o establecimiento debe contar con su propio “Manual de POES” donde se describen todos los procedimientos de limpieza y desinfección que se realizan periódicamente antes y durante las operaciones que sean suficientes para prevenir la contaminación o adulteración de los alimentos que allí se manipulan.

Una vez desarrollado, cada POES será firmado y fechado por un empleado responsable/ supervisor con autoridad superior. Esta firma significa que el establecimiento implementa los POES tal cual han sido escritos y, en caso de ser necesario, revisará los POES de acuerdo a los requerimientos normativos para mantener la inocuidad de los alimentos que allí se manipulan. Los POES deben identificar procedimientos de saneamiento pre-operacionales y deben diferenciar las actividades de saneamiento que se realizarán durante las operaciones

Los POES pre-operacionales serán identificados como tales, realizados previo al inicio de las actividades/operaciones e indicarán como mínimo los procedimientos de limpieza de las superficies e instalaciones en contacto con los alimentos, equipamiento y utensilios.

En el saneamiento operacional se deberán describir los procedimientos sanitarios diarios que el establecimiento realizará durante las operaciones para prevenir la contaminación directa de productos o su alteración. Los procedimientos establecidos durante el proceso deberán incluir:

- La limpieza y desinfección de equipos y utensilios durante los intervalos en la producción.
- Higiene del personal: hace referencia a la higiene de las prendas de vestir externas y guantes, cobertores de cabello, lavado de manos, estado de salud, etc.
- Manejo de los agentes de limpieza y desinfección en áreas de elaboración de productos. Los establecimientos con procesamientos complejos, necesitan procedimientos sanitarios adicionales para asegurar un ambiente apto y prevenir la contaminación cruzada.

Estos procedimientos deben ser monitoreados, verificados su eficacia y en caso de considerarse necesario, revisados con cierta frecuencia.

Los POES son desarrollados para todas las operaciones y todos los turnos de la actividad económica y Resulta esencial el entrenamiento de los empleados para la aplicación de POES y el énfasis en la importancia de seguir las instrucciones de cada procedimiento para lograr la inocuidad de los productos.

La higiene es una herramienta clave para asegurar la inocuidad de los productos que se manipulan en los establecimientos elaboradores de alimentos e involucra una infinidad de prácticas esenciales tales como la limpieza y desinfección de las superficies en contacto con los alimentos, la higiene del personal y el manejo integrado de plagas, entre otras.

Una manera segura y eficiente de llevar a cabo un programa de higiene es a través de los Procedimientos Operativos Estandarizados que, junto con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), establecen las bases fundamentales para el asegurar la inocuidad de los alimentos que allí se elaboran.

A continuación se presenta una tabla con los Procedimientos De Operación Estándar, que son necesarios para el funcionamiento del Restaurante, los cuales pueden ser encontrados en el **Anexo XXVI.5.3 POES**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
POES I	Procedimientos Operativos Estandarizados De Sanitización Manual De Higiene Del Personal
POES II	Procedimiento De Controles Médicos
POES III	Procedimiento De Frecuencia De Higienes Y Sanitización En La Cocina
POES IV	Procedimiento De Ingreso Del Personal Al Área De Cocina
POES V	Procedimientos De Limpieza Y Sanitización En Áreas De Preparación Y Cocina
POES VI	Procedimiento De Preparación De Solución De Limpieza Y Desinfección
POES VII	Procedimiento De Limpieza Y Desinfección De Equipos Y Utensilios De Cocina

Todo el tema de Buenas Prácticas, puede ser encontrado en el **Manual De Buenas Prácticas De Manufactura, Código BPM-I.** y puede ser Auditado con el **Formato de la Auditoria se puede ver en Anexo. XXVI.5.4. BPM, Auditoria De Buenas Prácticas De Manufactura, Código FBPM-I.**

Para ampliar un poco más la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) referirse al punto XVIII. **APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto III. Realización del producto, en el punto 9. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).**

10. ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)

HACCP es un acrónimo que por sus siglas en inglés significa Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC). Es un enfoque sistemático para la identificación, evaluación, y control de los peligros que afectan la inocuidad alimentaria. Los conceptos relacionados con este término son importantes.

HACCP, en lugar de ser reactivo, es más bien un sistema preventivo de controles de peligros que afectan la inocuidad alimentaria. Los procesadores de alimentos pueden utilizarlo como una herramienta para el manejo de los alimentos de forma que se garanticen productos inocuos para los consumidores. El sistema de HACCP está diseñado para identificar peligros (AP - Análisis de Peligros) y para establecer controles (PCC – Puntos Críticos de Control).

HACCP no es un sistema de cero riesgos, pero está diseñado para minimizar el riesgo de peligros que afectan la inocuidad de alimentos a niveles aceptables. Es un enfoque que ha sido aprobado para ayudar a garantizar la inocuidad de los alimentos. Por ejemplo, en 1973, la FDA estableció el requerimiento de controles tipo HACCP para procesar alimentos enlatados bajos en ácido para protegerlos de *Clostridium botulinum*, la bacteria que puede producir la toxina que causa botulismo.

HACCP es un sistema preventivo para garantizar la inocuidad de los alimentos pero no es un sistema independiente. Para poder ser efectivo, HACCP debe desarrollarse a partir de programas actuales de inocuidad de alimentos tales como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) (En inglés: Good Manufacturing Practices - GMPs) y los Procedimientos Operativos Estándares de Saneamiento (POES)



Figura 34. Representación gráfica del Sistema HACCP

Programas Prerrequisito

HACCP no es un programa independiente, más bien forma parte de un sistema extenso de procedimientos de control para garantizar la inocuidad en los alimentos. Para que HACCP pueda funcionar efectivamente, debe acompañarse de lo que se conoce como “programas prerrequisito”

Los programas prerrequisito proveen las condiciones operacionales y ambientales básicas necesarias para la producción de alimentos inocuos y saludables. Algunos de estos programas son requeridos por las regulaciones y otros son recomendados

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son regulaciones federales (FDA, Código de Regulaciones Federales – CFR por sus siglas en inglés = Code of Federal Regulations - Título 21, parte 110 – ver Apéndice 3) aplicables a todos los procesadores de alimentos que constituyen la base para determinar si el procesamiento, los métodos, las prácticas y los controles aplicados para procesar productos alimenticios son inocuos y para determinar si estos productos han sido procesados bajo condiciones sanitarias. Las BPM establecen los estándares mínimos que alimentos deben de cumplir incluyendo (pero no limitado a): personal, edificios e instalaciones, equipo, controles de producción y procesamiento, materias primas, y operaciones de manufactura.

Procedimientos Operativos Estándares de Saneamiento (POES)

Los sistemas de HACCP deben ser construidos sobre una base sólida de cumplimiento de las BPM y de procedimientos de control de saneamiento (POES) aceptables.

Los POES son empleados por procesadores de alimentos para cumplir con los requisitos de las BPM. Los POES diseñados e implementados apropiadamente son un medio efectivo para controlar peligros para la inocuidad en los alimentos que puedan estar asociados con el ambiente durante el procesamiento y las prácticas de los empleados. Por ejemplo, los POES pueden ser diseñados para ayudar a controlar algunos peligros bacterianos con procedimientos específicos para:

- ✓ Prevenir contaminación cruzada manteniendo un flujo apropiado del producto y limitando ciertas tareas y movimientos de los empleados.
- ✓ Prevenir contaminación proveniente de los empleados instalando estaciones de lavado de manos y desinfección en el área de procesamiento para facilitar un lavado de manos apropiado.
- ✓ Prevenir la contaminación empleando procedimientos apropiados de limpieza y desinfección de equipo.

De igual manera, los POES pueden ser utilizados para ayudar a controlar algunos peligros de contaminación por químicos con procedimientos específicos para:

- ✓ Prevenir la contaminación, almacenando los productos químicos en un lugar adecuado.
- ✓ Prevenir la contaminación, etiquetando todos los productos químicos.
- ✓ Prevenir la contaminación, utilizando los productos químicos de acuerdo a las instrucciones en su etiqueta.

Además, es bueno tener bien definidos algunos términos para poder entender mejor

PCC: Punto Crítico de Control

Árbol de Decisiones PCC: Una secuencia de preguntas para determinar si un punto de control es un PCC.

Monitoreo Continuo: Recolección y registro ininterrumpido de datos tales como registradores de temperatura y tiempo.

Control: (a) (*verbo*) Manejar las condiciones de una operación a fin de cumplir con los criterios establecidos. (b) (*substantivo*) Estado en el cual se siguen los procedimientos correspondientes y se cumplen los criterios.

Medida de Control: Cualquier acción o actividad que puede ser empleada para prevenir, eliminar o reducir un peligro significativo (conocida anteriormente como medida preventiva).

Punto de Control: Cualquier punto, paso o procedimiento en el cual pueden controlarse factores biológicos, físicos o químicos.

Acción Correctiva: Procedimientos a seguir cuando ocurre alguna desviación.

Puntos Crítico de Control (PCC): Un paso en el cual puede aplicarse control y el cual es esencial para prevenir o eliminar un peligro que afecte la inocuidad alimentaria o para reducirlo a un nivel aceptable.

Límite Crítico: El valor máximo y/o mínimo al cual debe controlarse un parámetro biológico, químico o físico en un PPC para prevenir, eliminar o reducir a un nivel aceptable la ocurrencia de un peligro que afecte la inocuidad alimentaria.

Desviación: Incumplimiento de un límite crítico.

HACCP: Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.

HACCP: Un enfoque sistemático para la identificación, evaluación y control de los peligros que afectan la inocuidad alimentaria.

Plan de HACCP: Documento escrito con base en los principios de HACCP el cual delinea los procedimientos a seguir.

Sistema HACCP: Resultado de la implementación del plan de HACCP.

Equipo de HACCP: Grupo de personas responsables de desarrollar, implementar y mantener un sistema de HACCP.

Peligro: Agente biológico, químico o físico con posibilidades razonables de causar enfermedad o lesión por no ser controlado.

Análisis de Peligro: Proceso de recolección y evaluación de información acerca de los peligros asociados con los alimentos que están siendo considerados para decidir cuáles son significativos y deben de ser incluidos en el plan de HACCP.

Monitoreo: Conducir una secuencia planificada de observaciones o medidas para determinar si un PCC está bajo control y para producir un registro exacto para futuro uso en la verificación.

Límites Operativos: Criterios más rigurosos que los límites críticos los cuales son utilizados por un operador para reducir el riesgo de desviación.

Programas Prerrequisito: Procedimientos, incluyendo las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que se refieren a las condiciones operativas estableciendo así la base del sistema de HACCP.

Severidad: La gravedad de un peligro (si no se controla adecuadamente).

Validación: El elemento de verificación enfocado en recolectar y evaluar información técnica y científica para determinar si el plan de HACCP y/o los procesos empleados, cuando son implementados apropiadamente, controlarán efectivamente los peligros.

Verificación: Aquellas actividades que determinan la validez del plan de HACCP y que el sistema esté operando de acuerdo a ese plan.

Programas Prerrequisito Adicionales

En adición a las BPM y los POES, existen otros programas prerrequisito que un procesador pueda que necesite implementar para apoyar el programa de HACCP, dichos programas son:

- ✓ **Capacitación de personal:** Este programa es un componente esencial de un programa efectivo de inocuidad de alimentos y saneamiento. El personal debe estar al tanto de cómo hacer su trabajo y entender como el mismo puede impactar la inocuidad del producto.
- ✓ **Control de proveedores:** Deben existir procedimientos para garantizar que los proveedores están llevando a cabo programas efectivos de BPM, POES, HACCP u otros programas de inocuidad de alimentos. Deben desarrollarse especificaciones por escrito de los materiales

de producción y empaque para todos los proveedores. La especificación del producto debe incluir una descripción de cada peligro potencial biológico, químico y físico que deba ser controlado, así como cualquier requerimiento de calidad que haya sido determinado.

- ✓ **Trazabilidad y retiro de productos:** Deben existir procedimientos para garantizar que la materia prima y los productos finales estén codificados e identificados adecuadamente para poder rastrear el producto hacia atrás (desde el momento en que fue recibido) y hacia adelante (al momento de distribuirse). Es necesario también implementar un sistema de retiro de productos de forma que los mismos puedan ser removidos del mercado rápidamente cuando sea necesario.
- ✓ **Mantenimiento preventivo:** Se requiere dar mantenimiento de rutina frecuente a las instalaciones y al equipo antes de que se desarrolle algún problema. Deben establecerse y documentarse programaciones y procedimientos de mantenimiento preventivo utilizando información del fabricante y otra información según se necesite.

Pasos Preliminares para el Desarrollo de un Plan de HACCP

Existen diversos pasos preliminares que deben ser completados antes de aplicar los principios de HACCP. Estos pasos implican recolectar información acerca de los productos y del procesamiento

1. Convocar a un Equipo de HACCP

Este es un paso importante para desarrollar un plan de HACCP. El equipo debe incluir a individuos de diversas especialidades y experiencias con el procesamiento. Debe además incluir a miembros que estén directamente involucrados con las operaciones diarias del restaurante. Puede incluir a personal de cocina, saneamiento, control de calidad, y servicio. El equipo desarrollará el plan de HACCP, desarrollará por escrito los POES y verificará e implementará el sistema de HACCP. Los miembros del equipo deben tener conocimiento de los peligros que afectan la inocuidad de los alimentos y de los principios de HACCP. Cuando se presenten asuntos que no puedan ser resueltos internamente puede requerirse asistencia de expertos externos.

2. Describir el Producto, la Intención de su Uso y sus Consumidores

El equipo de HACCP deberá describir el/los producto(s), el tipo de empaque, el método de distribución, el tipo de consumidor a quien se dirigirá el producto (p.ej., el público en general, infantes, ancianos), y la forma en que se utilizará el producto (p.ej., consumido sin necesidad de cocción, solo calentarlo y servirlo, cocinarlo). El completar una descripción detallada del producto y de la intención de su uso puede parecer un trabajo arduo, pero es necesario para garantizar un análisis de peligros preciso.

3. Desarrollar un Diagrama de Flujo Preciso del Proceso

El diagrama de flujo es una importante herramienta visual que el equipo de HACCP puede utilizar para identificar y describir el proceso. Al desarrollar un diagrama de flujo, es importante incluir todos los pasos del proceso que están bajo control del restaurante, desde el recibimiento del producto hasta su almacenamiento final, incluyendo productos reprocesados en caso de ser aplicable. Dado que la precisión del diagrama de flujo es crítica para desarrollar un análisis de peligro, los pasos delineados en el diagrama deben ser verificados en la planta. Si un paso es omitido es posible que un peligro significativo para la inocuidad de los alimentos sea omitido. Hay que incluir cada paso de manipulación, procesamiento, y retención de los productos primarios, así como ingredientes y empaque. El equipo de HACCP debe recorrer las instalaciones del restaurante y hacer todos los cambios requeridos en el diagrama de flujo. El recorrido permitirá a cada miembro tener un panorama general acerca de cómo se procesan y elaboran los platillos y productos. Podría ser de utilidad invitar a personal adicional de la planta para revisar el diagrama durante el recorrido.

El siguiente es un ejemplo de un diagrama de flujo básico de un proceso.

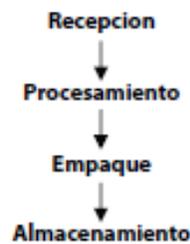


Figura 35. Ejemplo de un diagrama de flujo básico

4. Describir el Proceso

Una descripción escrita del proceso puede ser una herramienta útil para explicar lo que sucede en cada etapa necesaria para desarrollar un platillo, incluido en un plan de HACCP particular. Esta descripción puede ser usada como una referencia para el desarrollo de un plan de HACCP y para facilitar la comunicación entre personal de la compañía y los reguladores. Es también importante conocer lo que ocurre en cada paso del proceso. Es importante, por ejemplo, conocer información acerca de pasos tales como el tiempo máximo en que el producto puede estar expuesto a temperaturas no refrigeradas, la temperatura de ambiente máxima, o la temperatura interna del producto. Esta información es necesaria para realizar un análisis de peligro preciso.

PLAN DE HACCP PARA RESTAURANTES

Principio 1: Análisis de Peligros

El primer paso al desarrollar el plan de HACCP es identificar todos los peligros significativos que afectan la inocuidad de los alimentos y que están relacionados a los productos y platillos que se elaboran en los restaurantes, así como también, sus medidas de control. Este procedimiento se llama el análisis de peligros y es el primer principio de HACCP.

Un **peligro** se define como cualquier agente biológico, químico o físico que tiene una probabilidad razonable de causar enfermedad o daño en la ausencia de control(es). El término peligro, cuando se utiliza en el contexto de HACCP, se limita a los problemas que afectan la inocuidad alimentaria, que podrían causar enfermedad o daño al consumidor

No todos los peligros potenciales son significativos. Un peligro significativo es aquel que tiene una probabilidad razonable de ocurrir y presenta un riesgo a la salud del consumidor si no es controlado. Las medidas de control deben de ser identificadas para todos los peligros significativos.

El análisis de peligros se realiza para identificar:

- ✓ Todos los peligros potenciales que afectan a la inocuidad,
- ✓ Cuáles de estos peligros son significativos, y
- ✓ Medidas para controlar los peligros significativos.

Existen cinco pasos en el análisis de peligros:

1. Enumerar los pasos del proceso de producción
2. Identificar peligros potenciales para la inocuidad de alimentos
3. Determinar si el peligro es significativo
4. Justificar la decisión
5. Identificar la(s) medida(s) de control

Una de las competencias del Equipo HACCP es la definición de los peligros en la cadena productiva y el establecimiento de los puntos de control necesarios que garanticen la inocuidad de los alimentos.

Se definen los diferentes peligros teniendo en cuenta el producto, las materias primas, el proceso de transformación al que se les somete, las instalaciones, los equipos de trabajo, los recursos humanos disponibles y las condiciones de almacenamiento, transporte, distribución y servicio. Cualquier cambio en las condiciones anteriormente detalladas debe llevar consigo una revisión de los puntos críticos, debiendo actualizarse y comunicarse a las áreas afectadas.

Principio 2: Determinación de los Puntos Críticos de Control

El segundo principio de HACCP, es la determinación de los Puntos Críticos de Control (PCC). Para cada peligro significativo que se identificó en el análisis de peligros, puede haber uno o más

puntos o etapas en el proceso, donde el peligro se puede controlar. Estos puntos o etapas son llamados **Puntos Críticos de Control (PCC)**

Un PCC es una etapa en la cual se puede aplicar un control para prevenir, eliminar un peligro que afecta la inocuidad alimentaria o reducirlo hasta un nivel aceptable.

Colocación del Punto Crítico de Control

Si no hay medidas de control que puedan ser aplicadas en una etapa específica del proceso, entonces esta etapa no puede ser el PCC. En muchos casos, las medidas de control deberían de ser aplicadas en una etapa en particular, pero esta etapa puede que no sea el mejor lugar para controlar el peligro. En ese caso, una etapa del procesamiento que ocurre más adelante en el flujo del proceso podría ser el mejor lugar para controlar ese peligro

Por ejemplo, cuando se produce un producto cocido el peligro crecimiento de patógenos se identificaría, por primera vez, en la etapa de recepción. Este peligro puede ser controlado en cualquier etapa del proceso, en la que el peligro pueda ser controlado adecuadamente. Sin embargo, el mejor lugar para controlar este peligro, sería la etapa de cocción, donde el peligro es eliminado. La etapa de cocción sería el PCC para este peligro.

Puede haber diferentes puntos de control para un solo peligro. Por ejemplo, el peligro metal puede ser controlado en diferentes etapas del proceso como:

- ✓ En la recepción, se debe de asegurar que los ingredientes provienen de fuentes que aseguren que están libres de fragmentos de metal,
- ✓ En una etapa de tamizado se utilizan tamices o mallas para remover cualquier fragmento de metal,
- ✓ En una etapa de detección de metales, el detector se usa para encontrar cualquier producto final que esté contaminado con fragmentos de metal.

Solo una de estas etapas del proceso, probablemente será el mejor PCC para controlar este peligro

Ejemplos de Puntos Críticos de Control

Un PCC es la etapa en la cual un peligro puede ser **prevenido**, eliminado o reducido a un nivel aceptable.

Ejemplos de PCC, donde el peligro puede ser prevenido son:

- Los peligros químicos provocados por la aplicación excesiva de un aditivo alimenticio determinado, pueden ser prevenidos en la etapa en la que se adiciona el ingrediente.
- La formación de histamina en ciertas especies de pescados puede ser prevenida en todas las etapas a través del uso apropiado de hielo, refrigeración, o manejo adecuado del tiempo que el producto está fuera de refrigeración, previniendo así que el producto sea expuesto por períodos de tiempo extensos a temperaturas mayores de los 40°F.

- Los peligros químicos, como residuos de drogas en productos de la acuicultura pueden ser prevenidos en la etapa de recepción al usar controles como declaraciones del proveedor o análisis.

Ejemplos de PCC, donde el peligro puede ser **eliminado** son:

- Los patógenos pueden ser eliminados (matados) en la etapa de cocción, al controlar el tiempo y temperatura usados para la cocción.
- Los fragmentos de metal que puedan estar en el producto final, pueden ser eliminados en la etapa de detección de metales, ya que cualquier producto que contenga fragmentos de metal, podrá ser removido de la línea de proceso.
- Los parásitos pueden ser eliminados (matados) en la etapa de congelamiento, al controlar la temperatura de congelamiento y el tiempo que el producto permanece expuesto a dicha temperatura

Ejemplos de PCC, donde el peligro puede ser **reducido a un nivel aceptable** son:

- La posibilidad que los peligros biológicos, como los patógenos, y peligros químicos, como las toxinas naturales, puedan ser reducidos a un nivel aceptable, en la etapa de recepción, al utilizar controles que garanticen que todas las materias primas son adquiridos de proveedores certificados y que son etiquetados e identificados apropiadamente para documentar que el producto proviene de aguas tratadas con filtro.
- La posibilidad que niveles inaceptables de peligros químicos ambientales, como los bifenilos policlorados (PCBs) estén presentes en los pescados, puede ser reducida a niveles aceptables en la etapa de recepción, al garantizar que los pescados no fueron cosechados de aguas que han sido prohibidas por las autoridades de salud locales o estatales.
- La posibilidad de crecimiento de patógenos puede ser reducida a niveles aceptables en la etapa de almacenamiento, al controlar la temperatura de la hielera o al usar hielo adecuadamente.

PCC Múltiples y Peligros Múltiples

Un PCC puede ser usado para controlar más de un peligro. Por ejemplo, la etapa en la que se reciben las ostras o almejas vivas provee un ejemplo de cómo un solo PCC podría controlar varios peligros. Los peligros relacionados a la procedencia de este producto, como patógenos del lugar de cosecha, toxinas naturales y contaminantes químicos, pueden ser controlados en la etapa de recepción, asegurándose que los moluscos en su concha, provienen de una fuente apropiada y están etiquetados adecuadamente.

En algunas circunstancias, se podría necesitar más de un PCC para controlar a un solo peligro significativo. Por ejemplo, las etapas de recepción y almacenamiento pueden ser PCC para el peligro histamina. Esto es porque la histamina puede desarrollarse en estos pescados en cualquier momento si hay abuso de tiempo y temperatura. Cualquier etapa en el proceso, en la que exista el potencial de abuso significativo de tiempo y temperatura, debe de ser identificada como un PCC

Los PCC son Específicos para cada Producto y Proceso

Los PCC que han sido identificados para un producto en una línea de procesamiento, pueden ser diferentes para el mismo producto en otra línea de procesamiento. Esto ocurre porque los peligros y sus controles de procesamiento dependen de la distribución de la planta o de la línea de procesamiento, la formulación del producto final, el diagrama de flujo del proceso o la secuencia de las etapas del proceso, el equipo de procesamiento que se utiliza, los programas de saneamiento y de apoyo, que se utilizan, y los ingredientes que se pueden usar

Herramientas para Ayudar a Identificar los PCC

Existen varias herramientas disponibles que ayudan a identificar cuáles etapas tienen posibilidades de ser PCC para varios tipos de peligros.

La Guía de Peligros – La Guía de Peligros provee orientación sobre los PCC probables para cada uno de los peligros potenciales que afectan la inocuidad de los alimentos. La Guía de Peligros ha designado un capítulo para cada uno de estos peligros de la inocuidad alimentaria. En cada uno de estos capítulos, hay una sección específica, que provee información para decidir la ubicación de los PCC.

El Árbol de Decisión de los PCC – Otra herramienta que puede ayudar a identificar que etapas son PCC es el Árbol de Decisión. Esta herramienta tiene una serie de preguntas que pueden ayudar a identificar los PCC en el proceso. Estas preguntas se pueden realizar en cada etapa del procesamiento, en las cuales se identificó un peligro, por medio del análisis de peligros. El Árbol de Decisión de los PCC pregunta una serie de tres preguntas, que lo guiará a tomar la decisión si una etapa específica del proceso es un PCC.

Principio 3: Establecimiento de los Límites Críticos

Todos los principios de HACCP restantes se aplican solo a puntos críticos de control (PPC). Los límites críticos deben establecerse para cada peligro en cada PCC identificado en el análisis de peligros.

Límite Crítico: Es el valor máximo y/o mínimo en el cual un parámetro biológico, químico, o físico debe ser controlado en un PCC para prevenir, eliminar o reducir a un nivel aceptable la ocurrencia de un peligro para la inocuidad alimentaria.

Fuentes de Información para Establecer Límites Críticos

La Guía de Peligros provee información sobre límites críticos para la mayoría de peligros que afectan la inocuidad de los alimentos. Es posible que se necesite otro tipo de información para

establecer límites críticos válidos para un PCC. Estas otras fuentes de información incluyen a autoridades de procesamiento, estudios científicos, asociaciones comerciales, y otras regulaciones estatales o federales. Sin embargo, en algunos casos, el límite crítico apropiado puede no ser inmediatamente aparente o estar disponible. Es posible que se necesite recolectar información de otras fuentes como publicaciones científicas, expertos en el tema, o estudios experimentales

Existen varios tipos de límites críticos diferentes. Estos deben ser especificados para el punto crítico de control y el peligro que está siendo controlado. Es posible que se necesiten límites críticos diferentes para peligros relacionados a las especies y los peligros relacionados al proceso.

Cada PCC debe tener uno o más límites críticos para cada peligro que afecta la inocuidad alimentaria. Un límite crítico efectivo define qué puede ser medido u observado para demostrar que el peligro está siendo controlado en ese PCC. Por ejemplo, tanto el tiempo y la temperatura son elementos necesarios de un límite crítico para eliminar peligros de inocuidad en los alimentos como los patógenos en un paso de cocción.

Opciones de Límites Críticos

Los procesadores pueden tener diferentes opciones para controlar un peligro particular. Cada opción de control requiere usualmente el uso de diferentes límites críticos. La selección de la mejor opción de control y del mejor límite crítico se deriva usualmente de la práctica y la experiencia. Los siguientes ejemplos describen tres diferentes opciones para medidas de control y límites críticos efectivos que pueden ser aplicados en el PCC de una freidora (cocción) para eliminar el peligro de bacterias patógenas en tortas de pescado fritas.

La *opción 1* no es típicamente la mejor opción. Establecer un límite crítico como por ejemplo “no se detectaron patógenos” es raramente apropiado. Este tipo de límite crítico es difícil de monitorear, y las pruebas para determinar las desviaciones de límites críticos pueden requerir varios días. Los límites críticos deben permitir el monitoreo oportuno. El muestreo y los análisis de laboratorio son normalmente más apropiados para un paso de verificación, lo cual se aborda más adelante en este curso.

<p>Opción No. 1 Producto: Tortas de pescado Peligro – supervivencia del patógeno después de la cocción PCC – freidora Límite crítico – no se detectaron patógenos</p>
--

Figura 36. Opción 1 de Límites Críticos

La *opción 2* utiliza la temperatura interna del producto y el tiempo alcanzados durante el freimiento como límite crítico. Esta opción de límite crítico es más práctica que realizar análisis de patógenos para productos finales. Sin embargo, la temperatura interna del producto y el tiempo no pueden ser monitoreados para todos los productos que son cocidos, y además la velocidad de

transferencia del calor durante la cocción puede variar por diversas razones. Por esta razón, sería difícil medir si este límite crítico ha sido o no ha sido cumplido para todos los productos.

Opción No. 2
Producto: Tortas de pescado
Peligro – supervivencia del patógeno a la cocción
PCC – freidora
Límite crítico – temperatura mínima interna de 165 F° por 36 segundos

Figura 37. Opción 2 de Límites Críticos

Raras veces resulta práctico monitorear continuamente la temperatura interna del producto alimenticio para garantizar su conformidad con un límite crítico. Como alternativa, límites críticos como los indicados en la *Opción 3* pueden establecer condiciones necesarias para garantizar que el proceso de cocción alcanzará la temperatura mínima del producto y el tiempo.

En esta opción, la temperatura del aceite, el grosor de la torta de pescado, y el tiempo que la torta permanezca en el aceite caliente, son factores que afectarán la temperatura final del producto. Estos factores son fáciles de monitorear y las medidas se obtienen rápidamente para determinar si los límites críticos se han cumplido. Debe realizarse un estudio científico (validación) para garantizar que el control de estos factores siempre resultará en una temperatura interna del producto que destruirá a todos los patógenos de interés. Típicamente, esta opción es mejor que las dos opciones anteriores a pesar que hay más límites críticos involucrados.

Opción No. 3
Producto: Tortas de pescado
Peligro – supervivencia del patógeno
PCC – freidora
Límite crítico – temperatura mínima del aceite de la freidora es de 350°F
Límite crítico – Grosor máximo de la torta de pescado es de ¾ pulgadas
Límite crítico – Tiempo de cocción en el aceite es de dos minutos

Figura 38. Opción 3 de Límites Críticos

Límites Operativos y Límites Críticos

Un límite operativo permite la detección de un problema potencial antes de que se viole un límite crítico. No deben confundirse límites operativos y límites críticos. Los límites operativos se encuentran en un nivel que es alcanzado antes que el límite crítico sea violado. El proceso debe ser ajustado cuando se alcanza el límite operativo para evitar violaciones a los límites críticos. Estas acciones se denominan ajustes en el proceso. Un procesador puede usar estos ajustes para evitar la pérdida de control y la necesidad de tomar acciones correctivas. Al detectar tempranamente una tendencia hacia la pérdida de control y tomar las medidas respectivas, se está evitando el reprocesamiento del producto o en el peor de los casos la destrucción del mismo.

Pueden seleccionarse límites operacionales por diversas razones:

- ✓ Cuestiones de calidad (p.ej., las temperaturas de cocción altas pueden mejorar el desarrollo del sabor o controlar organismos que puedan causar deterioro);
- ✓ Para evitar la desviación de un Límite Crítico, los procesadores establecen a menudo un Límite Operativo que es más riguroso que el Límite Crítico. Por ejemplo, un procesador puede fijar un Límite Operativo de temperatura de cocción más alto que el Límite Crítico de HACCP. Si el monitoreo indica que las temperaturas han caído por debajo del Límite Operativo el procesador tendrá tiempo suficiente para iniciar un Ajuste en el Proceso para evitar una desviación del Límite Crítico;
- ✓ Para justificar la variabilidad normal (p.ej., una freidora con una variabilidad de 5°F debe fijarse a por lo menos 5°F arriba del límite crítico para evitar una violación al mismo).

Principio 4: Monitoreo de los Puntos Críticos de Control

El monitoreo de los PCC se utiliza para garantizar que se cumple con un límite crítico. El monitoreo es el cuarto principio de HACCP

Monitoreo: Es una secuencia planificada de observaciones o mediciones para evaluar si un PCC está bajo control y para producir un registro preciso que demuestre que se ha cumplido con los límites críticos.

El propósito del monitoreo es garantizar que el límite crítico ha sido cumplido y que el peligro para la inocuidad de los alimentos está siendo controlado. El monitoreo también provee datos para que los registros puedan documentar que los productos fueron procesados de conformidad con el plan de HACCP. Es importante que los procedimientos de monitoreo sean específicos para el límite crítico identificado. Por ejemplo, si el límite crítico requiere suficiencia de hielo, el procedimiento de monitoreo consistirá en realizar un chequeo visual del hielo y no un chequeo de la temperatura del producto. Cuando no se cumple con un límite crítico, se requiere una acción correctiva

Se requieren cuatro elementos en un sistema de monitoreo efectivo:

➤ **¿Qué será monitoreado?**

El monitoreo puede implicar la medida de características del producto o proceso para determinar si se cumple con un límite crítico en un PCC.

Algunos ejemplos de **mediciones** de monitoreo son:

- La temperatura del almacenamiento frío cuando la temperatura del cuarto frío es parte del límite crítico.
- El pH de un ingrediente acidificante cuando el pH es parte del límite crítico.
- La velocidad de la línea y temperatura del cocedor cuando el tiempo de cocción y la temperatura son parte del límite crítico.

El monitoreo también puede implicar el realizar observaciones para determinar si se cumple con un límite crítico en un PCC.

Algunos ejemplos de **observaciones** de monitoreo son:

- Revisar que el certificado del vendedor acompañe el lote de materia prima cuando la fuente autorizada es parte del límite crítico.
- Revisar si el pescado está rodeado de hielo cuando la suficiencia de hielo es parte del límite crítico.
- Revisar si el área de recolección está identificada en una etiqueta en el contenedor de moluscos bivalvos cuando la fuente autorizada es parte del límite crítico.

➤ **¿Cómo se ejecutará el monitoreo?**

Pueden emplearse diferentes métodos para monitorear los límites críticos. Estos métodos deben ser precisos y realizarse en tiempo real.

Un método efectivo para realizar un monitoreo en un PCC, es la utilización de instrumentos para medir límites críticos. Dentro de los ejemplos de instrumentos de monitoreo se pueden mencionar: termómetros, medidores de pH, medidores de actividad de agua, registradores de datos, etc.

Los métodos de monitoreo también pueden implicar un chequeo visual de lo que se está monitoreando; por ejemplo: chequeo visual de suficiencia de hielo, evaluación de los atributos sensoriales de los productos, o un chequeo visual de los certificados de los proveedores.

Debe quedar claro luego de una observación si el límite crítico ha sido violado o no. Por ejemplo, un límite crítico de “suficiencia de hielo” es subjetivo e impreciso, lo cual hace difícil su monitoreo. El monitoreo y los registros no deben tener ambigüedades y deben dar lugar a que puedan tomarse acciones. El monitoreo debe ser diseñado para proveer resultados rápidos y en tiempo real. Las pruebas microbiológicas son raramente efectivas para monitorear los PCC. Con frecuencia, los métodos analíticos son largos y usualmente requieren grandes cantidades de muestras para garantizar que todas las unidades del producto sean conformes con los límites microbiológicos. Durante el monitoreo rutinario no hay tiempo para pruebas analíticas extensas, ya que las fallas en los límites críticos deben ser detectadas rápidamente y una acción correctiva apropiada debe ser implementada antes que se despache el producto.

Principio 5: Acciones Correctivas

Las acciones correctivas se llevan a cabo cuando un límite crítico ha sido incumplido. La acción correctiva es el quinto principio de HACCP

Un sistema de HACCP debe ser diseñado de modo que se garantice que las desviaciones de los límites críticos sean identificadas y corregidas rápidamente. La responsabilidad de tomar acciones

correctivas debe ser asignada a uno o más individuos que tengan conocimiento exhaustivo de la operación, de los productos, del plan de HACCP de la compañía y la autoridad para tomar decisiones

Acciones Correctivas Predeterminadas

Las acciones correctivas predeterminadas proveen una guía de “cómo hacerlo” que describe los pasos necesarios a tomar cuando ocurre una desviación de los límites críticos. Es posible y es siempre deseable corregir el problema inmediatamente. A pesar de que posiblemente no se puedan anticipar todas las desviaciones que podrían ocurrir, es necesario tomar acciones correctivas incluso cuando ocurre una situación imprevista.

Componentes de las Acciones Correctivas

La acción correctiva tiene dos partes esenciales. Los objetivos de la acción correctiva son evitar que productos potencialmente contaminados lleguen al consumidor y restablecer el control en el proceso antes de continuar produciendo. Cuando se detecta una desviación, la primera acción a tomar es identificar el producto involucrado. Este producto debe ser separado y evaluado para determinar si existe algún peligro que afecte la inocuidad alimentaria. Si existe peligro, el producto afectado debe ser reprocesado o destruido para garantizar que no causará alguna enfermedad a los consumidores.

El control en el proceso también debe ser restablecido. Las acciones correctivas deben lograr que el PCC esté nuevamente bajo control. Una acción correctiva debe ser capaz de corregir el problema inmediato (de corto plazo) así como proveer soluciones de largo plazo. El objetivo es restablecer el control del proceso de tal forma que la producción pueda reiniciar lo antes posible sin más desviaciones.

Herramientas de Apoyo para Evaluar la Inocuidad del Producto

La responsabilidad de evaluar la inocuidad de un producto debe ser asignada a un individuo calificado. No todas las compañías cuentan con un experto dentro de su equipo que pueda evaluar la inocuidad de los productos involucrados en una desviación. Puede ser necesario identificar recursos adicionales que puedan asistir en las evaluaciones de inocuidad.

La Guía de Peligros es una herramienta importante que puede ser de utilidad para aplicar acciones correctivas y realizar cualquier evaluación de inocuidad de los productos. La Guía de Peligros, por ejemplo, provee información acerca del crecimiento de bacterias patógenas e inactivación.

Cada capítulo de los peligros específicos en la Guía de Peligros, provee información de acciones correctivas apropiadas en la sección de estrategias de control.

Pasos para determinar la disposición de un producto:

Paso 1: Determinar si el producto presenta algún peligro de inocuidad.

Paso 2: Si no existe peligro alguno, el producto puede ser despachado

Paso 3: En caso de existir un peligro potencial, debe determinarse si el producto puede ser:

- a) Reelaborado/reprocesado, o
- b) Desviado para un uso inocuo alternativo

Paso 4: Si existe algún peligro de inocuidad para los alimentos, el producto debe ser rechazado o destruido.

Corrección y Eliminación de la Causa de Desviación y Restablecimiento del Control del Proceso

Es necesario determinar la causa de la desviación para prevenir que se repitan los mismos problemas. **Si las desviaciones de límites críticos se repiten frecuentemente, el proceso y el plan de HACCP deben ser reevaluados.** La causa inicial o causas de la desviación del proceso deben ser identificadas y corregidas de forma que el control del proceso pueda ser restablecido.

Documentación de las Acciones Correctivas

Los registros de las acciones correctivas indicarán la forma en que fue evaluada la inocuidad del producto así como su disposición. Estos registros también documentarán las acciones que fueron tomadas para corregir el problema que causó la desviación y para restablecer el control del proceso. Estos registros le serán de utilidad a la compañía para identificar problemas recurrentes. Esta información puede ser utilizada para evaluar y modificar el plan de HACCP en caso de ser necesario.

Principio 6: Determinación de los Procedimientos de Verificación

El sexto principio de HACCP requiere que se establezcan procedimientos de verificación, para asegurar que el programa de HACCP es efectivo

La verificación incluye los procedimientos necesarios para asegurar que el plan de HACCP ha sido diseñado apropiadamente y ha sido implementado correctamente. La validez del plan de HACCP es determinada antes que el plan sea implementado. La verificación de rutina se utiliza para determinar si el plan está funcionando apropiadamente.

Verificación

El propósito general del plan de HACCP es controlar los peligros que afectan la inocuidad alimentaria. El propósito de la verificación es proveer un nivel de confianza que el plan está basado en principios científicos sólidos, que es adecuado para controlar los peligros asociados con el producto y su proceso, y que se está implementando. Un concepto clave en el principio de verificación es " Confíe en lo que puede verificar"

La verificación puede ser compleja, porque hay varios elementos asociados con este principio. Los tipos de actividades de verificación que puedan ser necesarios incluyen: validación, verificación del PCC, verificación del sistema de HACCP, y verificación de cumplimiento de la regulación. Cada procesador debe determinar cuáles actividades son necesarias para su situación en particular.

Tipos de Procedimientos de Verificación:

1) Validación

La validación es un componente esencial de la verificación y requiere confirmación que el plan de HACCP, al ser implementado efectivamente, es suficiente para controlar los peligros significativos que afectan la inocuidad de los alimentos. La validación del plan se lleva a cabo antes que el plan sea implementado. El propósito de la validación es proveer evidencia objetiva que todos los elementos esenciales del plan tienen una base científica y representan un enfoque "válido" para controlar los peligros que afectan la inocuidad alimentaria, asociados a un producto y proceso específico.

La validación requiere una revisión científica y técnica del razonamiento realizado en cada parte del plan de HACCP. Las actividades de validación pueden implicar un alcance, costo y compromiso de tiempo similar al del desarrollo del plan de HACCP original. Las validaciones en planta deben de realizarse antes que el plan de HACCP se implemente y cuando los factores lo justifiquen. Las actividades de validación pueden ser realizadas por el equipo de HACCP o por un individuo calificado por entrenamiento o experiencia

Existen eventos o situaciones diferentes que pueden afectar el momento en que será necesario llevar a cabo actividades de validación. Estos factores pueden incluir cambios en la materia prima, producto o proceso; descubrimientos adversos durante la revisión; desviaciones recurrentes; información científica nueva sobre peligros potenciales o medidas de control; observaciones en línea; o nuevas prácticas de distribución o de manipulación por parte de los consumidores

2) Actividades de Verificación del PCC

Puede que sea necesario realizar diferentes tipos de actividades de verificación para cada PCC y así asegurar que los procedimientos de control usados son efectivos. Se necesita un procedimiento de verificación de PCC para asegurar que los instrumentos de monitoreo son exactos y están calibrados dentro de rangos adecuados. La verificación del PCC también puede incluir muestreos y análisis focalizados para demostrar que el límite crítico escogido está controlando los peligros que afectan la inocuidad de los alimentos. Otro tipo de verificación del PCC es la revisión por el supervisor del monitoreo, acciones correctivas y calibración o resultados de análisis para verificar que el plan de HACCP está trabajando apropiadamente.

✓ Calibración de los Dispositivos de Monitoreo del Proceso

Las pruebas rutinarias de exactitud y las calibraciones periódicas de los dispositivos de monitoreo del proceso son actividades de verificación del PCC, usadas para garantizar que las mediciones realizadas por los dispositivos de monitoreo del proceso, son precisas y confiables.

Las pruebas de exactitud y calibración son fundamentales para la implementación y operación exitosa del plan de HACCP. Si los dispositivos de monitoreo no proveen mediciones exactas, entonces los resultados de monitoreo no serán confiables. Si esto sucede, el PCC debería de ser considerado fuera de control desde la última prueba de exactitud y/o calibración documentada.

✓ **Registros de Calibración y Revisión**

Los registros se deben guardar para documentar los resultados de las pruebas de exactitud y calibración de los dispositivos de monitoreo. Estos registros deben ser revisados por una persona que tiene la capacitación o experiencia necesarias para evaluar los resultados y determinar que todos los instrumentos de monitoreo son exactos y que han sido calibrados apropiadamente. La revisión de estos registros puede implicar el chequeo de las fechas, métodos de calibración y los resultados de las pruebas (p.ej., resultados satisfactorios o no satisfactorios del equipo). Los registros de calibración deben ser revisados en un período de tiempo razonable, después de haber completado los reportes. Estas revisiones son parte de las actividades de verificación de la planta. Los inspectores y auditores externos pueden revisar, también, los registros de calibración.

✓ **Muestreo y Análisis Focalizados**

La verificación también puede incluir muestreos y análisis focalizados y otras actividades periódicas. Por ejemplo, se podría verificar si los vendedores cumplen con los estándares a través de muestreos y análisis periódicos focalizados, cuando la recepción del material es un PCC y su límite crítico son las especificaciones de compra detallados en la carta de garantía del proveedor. Usualmente, cuando un procedimiento de monitoreo no involucra una medida cuantitativa, se debe de complementar con una fuerte estrategia de verificación. Al igual que los registros de calibración, los resultados de los análisis de muestras deben ser revisados en un período de tiempo razonable después que se hayan completado los reportes. Estas revisiones son parte de las actividades de verificación de la planta.

✓ **Revisión de los Registros de los PCC**

La norma de la FDA requiere que todos los registros de monitoreo y acciones correctivas sean revisados por una persona capacitada, dentro de la primera semana a partir del día que fueron generados. Esta revisión es una actividad de verificación. Estos registros son herramientas valiosas que documentan que los PCC están operando dentro de los parámetros de inocuidad establecidos y que las desviaciones se manejan de manera segura y apropiada.

Sin embargo, los registros por sí solos, no significan nada, hasta que son revisados de manera periódica, por una persona a nivel de supervisor, para "verificar" que los límites críticos han sido cumplidos y que el plan de HACCP está siendo cumplido.

3) Verificación del Programa de HACCP

Además de llevar a cabo actividades de verificación para los PCC, se deberían de desarrollar estrategias para la verificación programada del sistema de HACCP completo. La frecuencia de la verificación total del sistema o reevaluación debe de ser anual, como mínimo, o cada vez que haya una falla del sistema o un cambio significativo en el producto o proceso. El equipo de HACCP es el responsable de garantizar que esta actividad de verificación se lleva a cabo. El equipo de HACCP podría contratar a un grupo externo independiente para realizar las actividades de verificación total del sistema

Las actividades de verificación total del sistema pueden incluir observaciones in situ y revisiones de los registros. Las revisiones son realizadas, usualmente, por el equipo de HACCP u otros individuos imparciales, que no son responsables de las actividades de monitoreo. Se recomienda que la verificación del sistema ocurra con una frecuencia que asegure que el plan de HACCP está siendo cumplido continuamente. Esta frecuencia depende de varias condiciones, como la variabilidad del proceso y producto.

Las actividades que deberían ser realizadas en la verificación del plan de HACCP en todo el sistema) incluyen:

- Chequear la precisión de la descripción del producto y del diagrama de flujo
- Chequear las nuevas guías o información científica relacionada a los límites críticos u otros principios de HACCP.
- Chequear que los PCC son monitoreados según los requisitos del plan de HACCP
- Chequear que los procesos están operando dentro de los límites críticos establecidos
- Chequear que las acciones correctivas apropiadas se han llevado a cabo y que las actividades de verificación se han completado
- Chequear que los registros se han completado con exactitud y bajo los intervalos de tiempo requeridos.
- Revisar los registros de saneamiento y otros procedimientos que apoyan al sistema de HACCP.
- Revisar las quejas de los consumidores/clientes relacionados con la inocuidad de los alimentos.

Durante la verificación del plan de HACCP en todo el sistema, realice una revisión de los registros para determinar si lo siguiente ha ocurrido:

- Las actividades de monitoreo han sido realizadas en los lugares especificados en el plan de HACCP
- Las actividades de monitoreo se han realizado a las frecuencias especificadas en el plan de HACCP
- Las acciones correctivas se han desarrollado cada vez que el monitoreo indicó que hubo una desviación de los límites críticos.

- El equipo ha sido calibrado a las frecuencias especificadas en el plan de HACCP.
- Chequeos para asegurarse que los registros son revisados por una persona capacitada, dentro de la primera semana a partir del día que se generó el registro.

Al realizar una verificación total del sistema, podría ser útil incluir actividades como análisis del producto final y auditorías de grupos externos.

Los análisis del producto final pueden incluir pruebas químicas o microbiológicas para asegurar que el plan está controlando los peligros que afectan la inocuidad de alimentos, identificados en un PCC. Como se explicó anteriormente, los análisis de laboratorio son inefectivos, generalmente para monitoreo de rutina, pero pueden ser usados como una herramienta de verificación para determinar si la operación total está bajo control.

Una auditoría externa independiente puede, también, ser incluida en la verificación del plan de HACCP en todo el sistema. Los auditores externos pueden proveer una evaluación imparcial para ayudar a determinar si el plan está funcionando apropiadamente. Las autoridades de procesamiento de alimentos podrían ser consultados para revalidar una etapa específica del procesamiento. Varias situaciones diferentes o condiciones pueden provocar la necesidad de reevaluar el plan de HACCP para estar seguros que todos los peligros que afectan la inocuidad alimentaria, están siendo controlados efectivamente.

4) Verificación de Cumplimiento de la Regulación

La función principal de las agencias reguladoras, en un programa de HACCP, es verificar que los planes de HACCP son efectivos y que están siendo seguidos y asegurar que los procesadores están cumpliendo con HACCP y otras normas. Esta actividad de verificación basada en la inspección se lleva a cabo in situ en la planta procesadora que ha implementado el plan de HACCP.

Los procedimientos de verificación realizados por la agencia reguladora pueden incluir:

- ✓ Revisión del plan de HACCP y cualquier modificación
- ✓ Revisión de los registros de monitoreo del PCC
- ✓ Revisión de los registros de acciones correctivas
- ✓ Revisión de los registros de verificación
- ✓ Inspecciones visuales de las operaciones para determinar si el plan de HACCP está siendo implementado y los registros son mantenidos apropiadamente
- ✓ Colección al azar de muestras y análisis
- ✓ Evidencias de capacitación y que todos los requisitos de capacitación se hayan cumplido

Los planes de HACCP son documentos únicos preparados por un procesador para asegurar el control de un proceso o procedimiento específico y para asegurar el cumplimiento de las normas. Los planes pueden contener información de propiedad privada y deben ser protegidos apropiadamente, por la agencia reguladora. El personal de la agencia debe tener acceso al plan de HACCP, así como los registros de monitoreo, acciones correctivas y verificación y cualquier otra información pertinente al plan de HACCP que pueda ser requerido para la verificación de cumplimiento de la regulación.

Establecimiento de un Calendario para las Actividades de Verificación

La frecuencia de todas las actividades de verificación puede cambiar con el tiempo. Un historial de revisiones que indique que los procesos están bajo control consistentemente, puede justificar la reducción de la frecuencia. Por otro lado, descubrimientos negativos, como actividades de monitoreo inconsistentes, mantenimiento de registros inconsistente, o acciones correctivas inadecuadas puede indicar que se necesitan revisiones de verificación más frecuentes y/o que el plan de HACCP debe de ser modificado.

Principio 7: Procedimientos para Mantenimiento de Registros

El mantenimiento preciso de registros es una parte esencial de un sistema de HACCP exitoso. El mantenimiento de registros es el séptimo principio de HACCP.

Tipos de Registros que se Necesitan

Los registros por escrito documentan el plan de HACCP y demuestran que se han cumplido los límites críticos y que se han tomado las acciones correctivas y los procedimientos de verificación apropiados. En este capítulo se describe cada tipo de registro que se necesita en un sistema de HACCP completo y se incluyen ejemplos

La norma de HACCP para el sector alimenticio de mariscos y pecados de la FDA requiere que las compañías retengan sus registros por un año para productos frescos y dos años para productos congelados o procesados con tiempo de vida útil extendido. Esta norma también requiere que todos los registros, planes y procedimientos establecidos en el plan de HACCP de una compañía sean puestos a disposición de los funcionarios de salud pública en tiempos razonables para su revisión y copia.

1) Plan de HACCP y Documentación de Apoyo

El plan de HACCP escrito es un registro obligatorio que describe con exactitud la forma en que serán controlados los peligros significativos que afectan la inocuidad de alimentos. El plan de HACCP es un documento oficial que debe incluir el nombre de la compañía y su ubicación, los productos incluidos en el plan, y su método de almacenamiento, empaque, y distribución, así como su intención de uso. El plan de HACCP también debe ser firmado y fechado por un encargado de alto rango o por el individuo con mayor responsabilidad para indicar que ha sido aceptado por la compañía.

Los documentos de apoyo de las estrategias de control delineadas en el plan de HACCP pueden incluir cualquier información utilizada para completar el análisis de peligros o para establecer los límites críticos

2) Registros de Monitoreo de HACCP

Los registros de monitoreo de HACCP se utilizan para documentar que los peligros que afectan la inocuidad alimentaria han sido controlados adecuadamente en cada PCC. Los registros de monitoreo muestran que los límites críticos están siendo cumplidos, y en caso contrario muestran cuándo se necesitan acciones correctivas apropiadas. Estos registros deben ser revisados con suficiente frecuencia para garantizar que los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos están siendo controlados tal y como lo requieren el plan de HACCP y la norma. Los registros de monitoreo también son utilizados por los reguladores para determinar si una compañía está cumpliendo con su plan de HACCP escrito.

Los registros de monitoreo pueden ser utilizados de forma rutinaria por un operador o un gerente para determinar si un proceso se está acercando a su límite crítico. Esto permite al operador hacer ajustes en el proceso antes de que se exceda el límite crítico, lo cual puede reducir o eliminar los costos de mano de obra y material asociados con las acciones correctivas.

Toda la información de monitoreo debe ser registrada al momento en que se hace la observación. Un mantenimiento de registros preciso garantiza que la compañía está cumpliendo con los límites críticos y documenta que los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos están siendo controlados.

No es apropiado dentro un sistema de HACCP llenar registros falsos e inexactos antes de que la operación se lleve a cabo o cuando ésta ya ha sido concluida; ello podría conllevar a acciones legales en caso de estimarse que ha habido fraude.

Cada registro de monitoreo debe estar diseñado de forma que colecte la información requerida para documentar que el límite crítico ha sido cumplido en el PCC. El registro debe tener un título que corresponda al título del registro escrito en el plan de HACCP. La medida u observación concreta que se ha realizado debe anotarse en el registro con la hora y fecha en que la medida u observación fue tomada y la firma o iniciales de la persona que la llevó a cabo. La norma de HACCP del sector alimenticio de mariscos y pescados de la FDA contempla requerimientos adicionales para registros relacionados con la compañía y su ubicación, la identificación del producto, y la revisión de los registros.

3) Registros de Acciones Correctivas

Los registros de acciones correctivas se repiten aquí para enfatizar su importancia en el sistema de HACCP de una compañía.

Una acción correctiva debe ser realizada cada vez que un límite crítico no es cumplido y su registro debe mostrar cuáles productos fueron afectados, cómo fue evaluada la inocuidad de estos productos, cuál es la disposición del producto afectado, la causa de la desviación, y como fue corregida.

Los registros de acciones correctivas deben recoger información similar a la requerida para registros de monitoreo, incluyendo:

- Identificación del producto (p.ej., descripción del producto, cantidad del producto retenido)
- Descripción de la desviación del límite crítico
- Acción(es) correctiva(s) realizadas incluyendo la disposición del producto y las acciones tomadas
 - para prevenir la recurrencia
- Resultados de la evaluación o análisis del producto retenido, en caso de ser necesario
- Nombre y firma de la persona responsable de la(s) acción(es) correctiva(s)
- Nombre y firma de la persona responsable de revisar el reporte de acción(es) correctiva(s)

4) Registros de Verificación

Los registros de verificación se abordaron aquí para enfatizar su importancia en el sistema de HACCP de una compañía. Deben mantenerse registros de actividades de verificación rutinaria y periódica para demostrar que el plan de HACCP ha sido implementado correctamente, que las medidas u observaciones de monitoreo son precisas y confiables, y que el plan de HACCP está funcionando según lo previsto. Podría ser necesario tener distintos registros para recoger la información de verificación especificada en el plan de HACCP.

Los registros de verificación documentan los resultados de:

- Los chequeos de exactitud y calibración de los instrumentos de monitoreo del proceso
- Revisión de registros
- Resultados de pruebas de laboratorio
- Estudios dentro de la planta o pruebas de desafío
- Auditorías e inspecciones

Todos los aspectos que se contemplan dentro de HACCP, se pueden ver en el **Plan de HACCP de Operaciones, Código HACCP – I, Ve anexo XXVI.5.5 HACCP. a su vez puede ser auditado mediante el Formato de Auditoria De HACCP , Código FHACCP-I Ve anexo XXVI.5.5 HACCP.** Para ampliar la aplicación del Análisis de los Puntos Críticos de Control (HACCP), referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto III. Realización del producto, en el punto 10. Análisis de los Puntos Críticos de Control (HACCP).**

11. GESTION DE PROCESOS

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

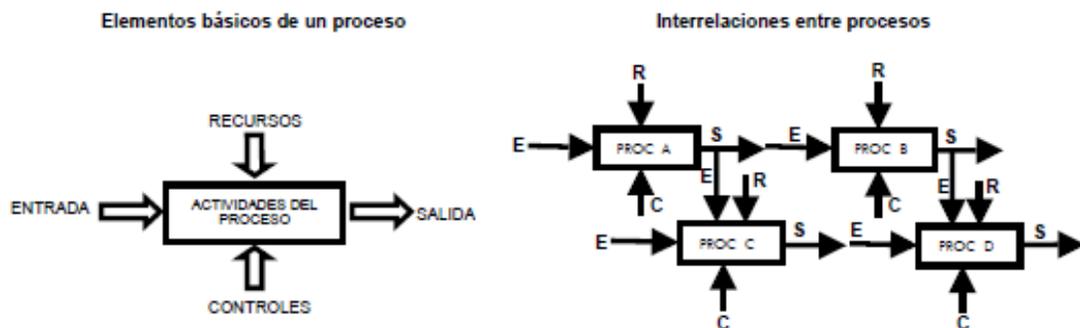


Figura 39. Diagrama de elementos básicos de los procesos

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como **enfoque basado en procesos**.

La ISO 9001 es la ISO especializada en el enfoque por procesos y pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Este tipo de gestión por procesos, cuando se utiliza en el desarrollo, la implementación y la mejora de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concentra su atención en:

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso,
2. La necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor (el cliente no debe pagar por algo que no le aporte valor),
3. El control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos,
4. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Los servicios de transporte se caracterizan por unas condiciones (los medios, el personal, las condiciones ambientales, etc.) que, en general, nunca se repetirán de forma idéntica. Para asegurar los resultados es vital generar y establecer procesos con mecanismos de control que permitan corregir previamente las posibles desviaciones.

La gestión de procesos no va dirigida a la detección de errores en el servicio, sino que la forma de concebir cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones del mismo, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso.

Para que un conjunto de actividades ligadas entre sí conduzcan a un resultado determinado es necesario definir y controlar el proceso del que forman parte. La importancia de dirigir y controlar un proceso radica que no es posible actuar directamente sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa (proceso).

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

LOS PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN

Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas y cada una de las actividades que realiza. A la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades se le llama mapa de procesos y sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente. En su elaboración debería intervenir toda la organización, a través de un equipo multidisciplinar con presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos.

Una característica importante de los procesos, que queda de manifiesto en cuanto se elabora el mapa de procesos, es que las actividades que lo constituyen no pueden ser ordenadas de una manera predeterminada, atendiendo a criterios sólo de jerarquía o de adscripción departamental.

Se puede decir que el proceso cruza transversalmente el organigrama de la organización y se orienta al resultado, alineando los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los clientes, sin atender en sentido estricto a las relaciones funcionales clásicas.

Las actividades de la organización son generalmente horizontales y afectan a varios departamentos o funciones (comercial, tráfico, administración, etc.), como ilustra el siguiente gráfico. Esta concepción “horizontal” (actividades o procesos) se contrapone a la concepción tradicional de organización “vertical” (departamentos o funciones). Esto no significa que los procesos suplan o anulen las funciones. Como un pastel, se puede organizar por capas pero se ha de servir por porciones.

La gestión de procesos consiste en dotar a la organización de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interfuncionales y con una clara visión de orientación al cliente final. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben tener un responsable y un equipo de personas asignado.

En este contexto es fundamental la figura del propietario, que es la persona que, además de ocupar una determinada posición en el organigrama “convencional” (vertical), es responsable de analizar el proceso, mejorarlo y especialmente conseguir sus objetivos. La organización debe conocer quién es el propietario de cada uno de los procesos. El propietario asume la responsabilidad global de la gestión del proceso y de su mejora continua. Por ello, debe tener la suficiente autoridad para poder implantar los cambios en el proceso que él o el equipo de mejora del proceso estimen oportuno.

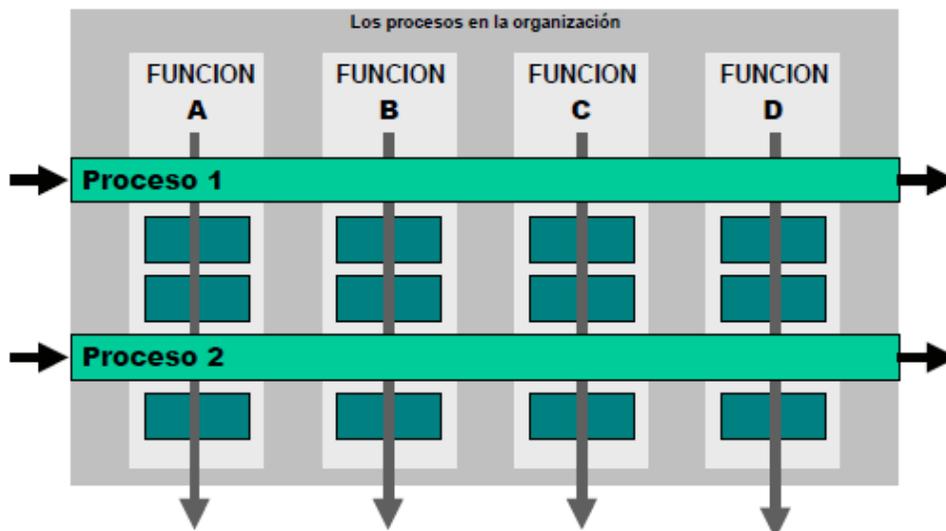


Figura 40. Diagrama de elementos básicos de los procesos

En consecuencia, las personas implicadas forman parte de un grupo multidisciplinar que rinde cuentas al responsable del proceso independientemente de las funciones de cada uno en relación con el departamento al que pertenece. Esto se conoce como “integración horizontal” del personal de la organización.

La organización “horizontal” se visualiza como un conjunto de flujos que de forma interrelacionada consiguen el producto y/o servicio final. Estos flujos están constituidos por todas las secuencias de actividades que se producen en la organización. La Dirección parte de objetivos cuantificables (mejora de indicadores) para alcanzar los resultados globales de la organización (producto o servicio que recibe el cliente final).

La organización “vertical” se visualiza como una agregación de departamentos independientes unos de otros y que funcionan autónomamente. La Dirección marca objetivos, logros y actividades independientes para cada departamento y la suma de los logros parciales da como resultado el logro de los objetivos globales de la organización. La descripción gráfica de la organización vertical es el organigrama. En el organigrama cada casilla representa departamentos y jerarquías dentro de la organización.

MAPA DE PROCESOS

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Tipos de procesos:

Estratégicos – de la alta dirección: Establecen el norte de la organización, establecen políticas, estrategias, Incluyen planificación, asignación de recursos, revisión por la dirección, procesos de comunicación, entre otros. Por ejemplo: Alta dirección, planeación.

Realización o ejecución: Incluyen planificación de producto, procesos que están relacionados de manera más directa con el cliente, diseño y desarrollo, realización del producto o prestación del servicio. Proporcionan el resultado o producto final. Por ejemplo:
Realización del producto, Logística, Gestión del mercado.

De soporte o apoyo: Están relacionados con la formación, el mantenimiento, suministro de recursos para los demás procesos. Por ejemplo: Gestión Técnica, Gestión de Mantenimiento, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. El esto depende de los que la organización establezca como necesarios.

Documento: información y su medio de soporte (puede ser papel, magnético, óptico electrónico). Ejemplo Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Para cumplir con las tareas de este punto es necesario ya tener claro cuál es la misión de la organización. Se puede tomar como base el organigrama del restaurante. Para realizar este primer punto, se sugiere preparar el mapa de procesos, para visualizar gráficamente los procesos que interactúan y conforman el SGC en la organización.

A. Comenzar haciendo un listado en donde se identifiquen los tipos de procesos y subprocesos (nos puede guiar las áreas que tengan definidas el restaurante); agruparlos de acuerdo a la correspondencia que tengan teniendo en cuenta las actividades que desarrollan y definir la jerarquía.

Este mapa que se establezca debe ser continuamente evaluado y debe reflejar el “retrato” de lo que realiza la organización. Cualquier persona que quiera conocer la organización debe comprender como funcionamos al ver este “retrato”.

B. Luego continuar identificando las entradas y salidas de cada proceso las cuales servirán para reflejar tal información en un documento útil y de guía – llamado caracterización de procesos. Esta ayuda permitirá ver la relación con los demás procesos de la organización, de manera sencilla. En la caracterización se pueden identificar: insumos y salidas del proceso (que pueden convertirse en entradas de otro proceso), los proveedores y clientes, los riesgos y controles.

Así mismo puede contener: El proceso, objetivo (del proceso), responsables, actividades, entradas, salidas, cliente(s), proveedor(es), y los anexos necesarios tales como requisitos legales, lista de documentos establecidos y recursos.

C. Finalmente, establecer por lo menos los procedimientos exigidos por la norma ISO 22000:2005. En los procedimientos se debe mostrar la forma en que se llevan a cabo todas actividades a realizar para lograr el objetivo del proceso. Para esto se puede usar diferentes recursos, tales como los usados tradicionalmente: formatos de procedimientos por ejemplo “Manual de puestos de trabajo, funciones y responsabilidades”, código MDP- I, sin embargo, también se pueden usar otras herramientas como los videos o gráficas.

Estructura de un procedimiento

Título: Breve y preciso

Objeto: Qué... con el fin de ...

Alcance: Qué incluye/excluye

Condiciones generales: Lineamientos guías, políticas específicas para el tema; responsabilidades universales

Descripción: Desarrollo (Ciclo de Vida) – flujogramas, tablas o matrices, textos, pictogramas.

Anexos: Formatos, tablas con datos, definiciones, identificación de los cambios, control de los registros.

Estructura de un instructivo

Título: Breve y preciso

Objeto: Qué.... con el fin de...

Alcance: Qué incluye/excluye

Responsable: Cargo

Descripción: Detalles de la tarea claves para el logro del objeto.

Anexos: Formatos, tablas con datos, definiciones, identificación de los cambios, control de los registros

Tener en cuenta que el control de documentos, debe estar orientado a asegurar la aprobación y conservación de los documentos y que debemos controlar los documentos externos también, y evitar la utilización de documentos obsoletos.

Para ejemplificar la Gestión de los recursos, referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA**, en el punto **III. Realización del producto**, en el punto **11. Gestión de recursos**.

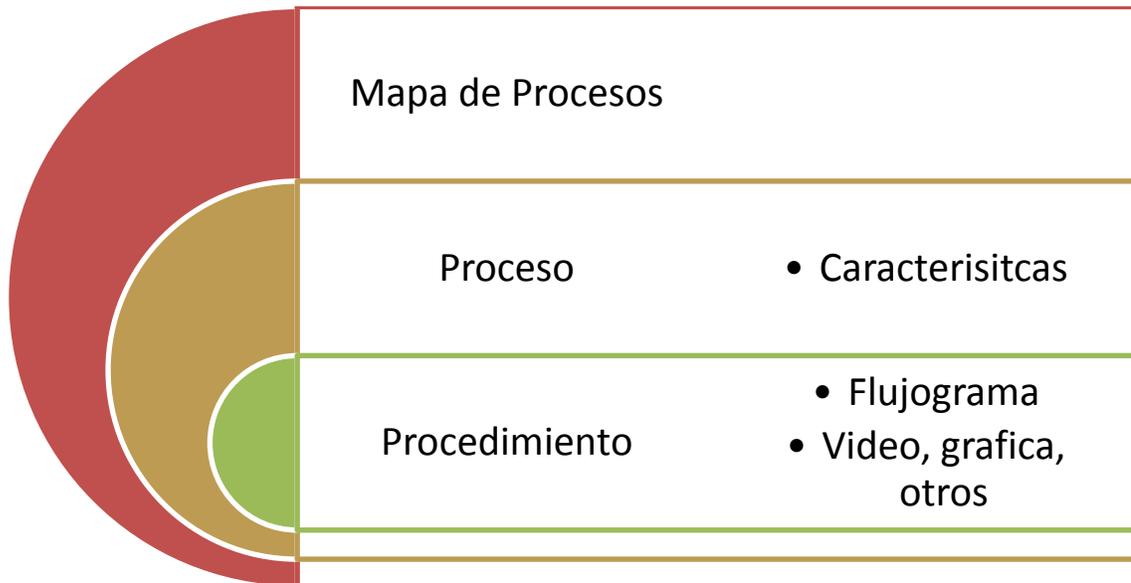


Figura 41. Diagrama de Procesos (Fuente Propia)

Mapa de procesos de restaurantes.



Figura 42. Ejemplo de Diagrama de mapa de procesos de un restaurante



Figura 43. Diagrama de procesos de cadena de suministros un restaurante

CARACTERISTICAS DE PROCESOS			
Nombre de proceso			
Objetivo		Responsable	
Indicadores de gestion			
Elementos de entrada	Actividades de proceso	Elementos de Salida	
	Planear		
	Hacer		
	Verificar		
	Mejorar		
Registros		Norma de cumplimiento	
Elaborar por:		Código	

Figura 44. Ejemplo documento de caracterización.

Existen varias formas de representa un proceso, cada restaurante es independiente de hacerlo como considere que sea de mayor comprensión para su actividad y nivel educativo.

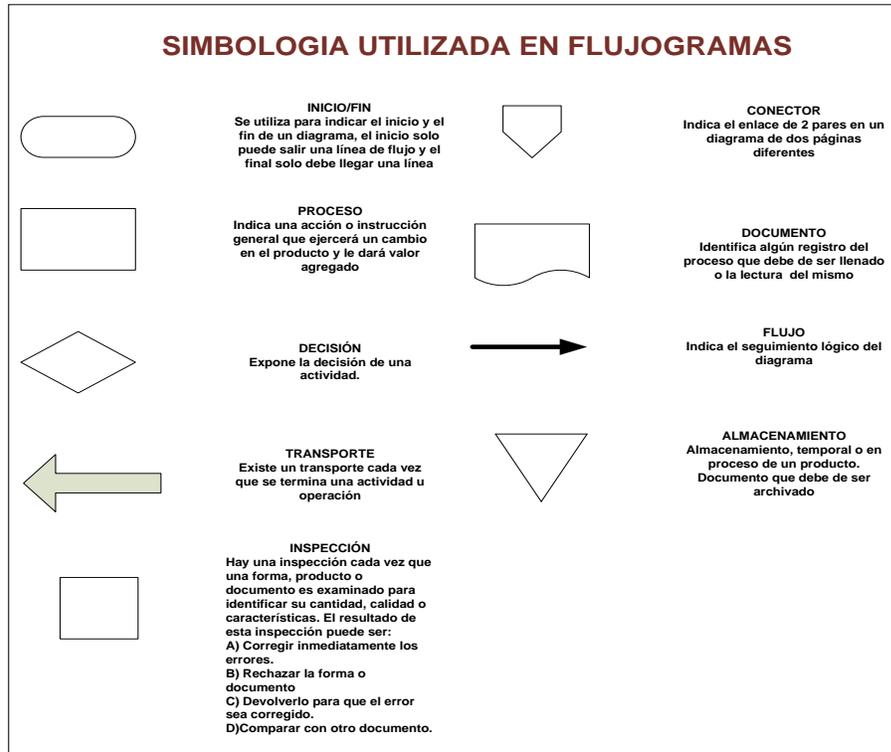


Figura 45. Simbología de Flujoqramas. Fuente: ASME

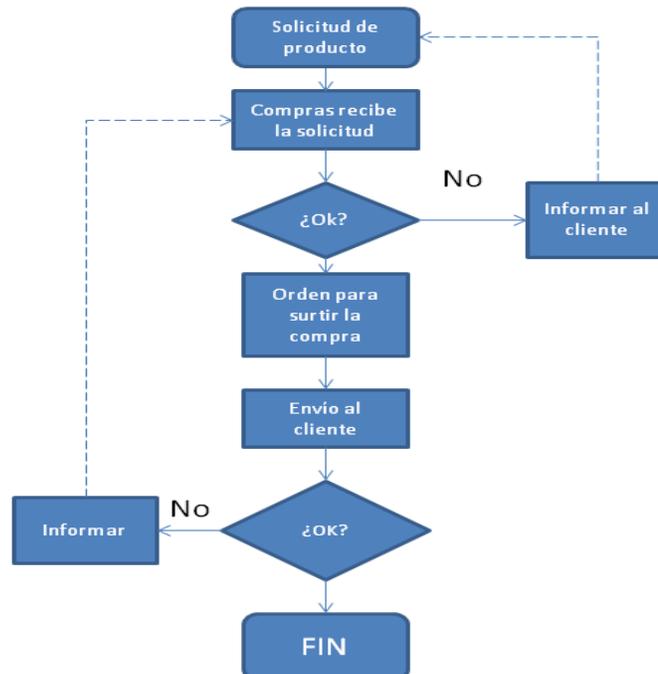


Figura 46. Ejemplo de Flujoqrama. Fuente: Propia

IV. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

12. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD

Generalidades

La Norma ISO 22000:2005 establece que:

“El Equipo de la Inocuidad de los Alimentos debe planificar e implementar los procesos necesarios para validar las medidas de control y/o las combinaciones de medidas de control, y para verificar y mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos”.

Validación de combinaciones de medidas de control

Validar es: *“La obtención de la evidencia de que las medidas de control Gestionadas por el Plan HACCP y por los PRR operativos son capaces de ser eficaces”.* (Según la norma ISO 22000:2005).

Debe hacerse la validación de las medidas de control o sus combinaciones una vez definidas y antes de su implementación. También deben volver a validarse si se introdujese cualquier cambio en los PPR operativos o en los Planes HACCP.

El restaurante debe asegurarse que las medidas de control:

- Son capaces de controlar los niveles de peligro para la inocuidad de los alimentos definidos.
- Que combinadas son eficaces frente a los peligros para la inocuidad de los alimentos identificados.

Control de Seguimiento y la Medición

Los métodos de seguimiento y medidas obtenidas deben de ser fiables por lo que deben de cumplir lo siguiente:

- ✓ Antes de su utilización y posteriormente, con una frecuencia determinada, ser calibrados o verificados. La calibración debe hacerse frente a patrones reconocidos o trazables, si es posible y deberá registrarse la base utilizada.
- ✓ Cuando sea necesario, ajustarse o reajustarse.
- ✓ Estar identificados, con su estado de calibración actual.
- ✓ Estar protegidos contra ajustes que puedan invalidar la calibración.
- ✓ Protegerse contra daños y deterioros.

Esto incluye todo aquellos equipos y programas informáticos relacionados con el seguimiento y medición.

Verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

Se entiende por **Verificar**: *“La confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados”.*

Como todo sistema, el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos tiene que ser verificado para comprobar si se ajusta a los requisitos, está implementado y actualizado, además de funcionar eficazmente.

Para ello se siguen una serie de mecanismos planificados de verificación que comprueben todos los puntos del SGIA.

Auditoría Interna

La herramienta necesaria para la verificación del Sistema es la realización de auditorías internas a intervalos planificados.

Con ello se persigue saber si el Sistema esta:

- ✓ Conforme con todos los requisitos y reglamentos, tanto internos como externos.
- ✓ Implementado y actualizado.

En la **planificación de las auditorías** debe incluirse:

- La frecuencia, que dependerá de la importancia del proceso o área a auditar.
- Los criterios que deberá seguir.
- El alcance.
- El método de auditoría.
- La composición del equipo auditor, debiendo estar compuesto por personas capaces para el cometido y realizado con imparcialidad. Por ello un auditor no puede auditar su propia área de trabajo.
- Los registros de las auditorías.

Evaluación y Análisis de los resultados individuales de verificación

Los datos obtenidos mediante las auditorías internas y externas deben de ser remitidos al equipo o encargado de inocuidad de los alimentos para evaluarlos sistemáticamente. En caso de que no muestre conformidad con lo planificado, el restaurante debe tomar acciones para alcanzar lo requerido. Acciones que pueden ser:

- Revisar los procedimientos existentes y los canales de comunicación
- Evaluar las conclusiones del análisis de peligros, los PRR operativos establecidos y el plan HACCP.
- Evaluar la eficacia de la gestión de los recursos humanos y las actividades de formación

Mejora

Como todo sistema de gestión, el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos tiene que ser flexible, para adecuarse a los cambios y proyectarse cada vez a una mayor eficacia. Para ello utiliza:

Mejora continua del Sistema, debe de ser impulsada por la Alta Dirección, para lo cual utilizará una serie de **mecanismos** como:

- La comunicación, tanto interna como externa.
- La revisión por la Alta Dirección.
- Las auditorías internas.
- La evaluación de los resultados de las verificaciones.
- El análisis de las actividades de verificación.
- La validación de las medidas de control.
- Las acciones correctivas.
- Las actualizaciones del Sistema.

Actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

El restaurante debe asegurarse que el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos se actualiza continuamente.

El grupo debe de planificar en que momentos evaluar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos para considerar si es necesario algunos cambios en cada uno de los elementos que componen al Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.

Las evaluaciones deben basarse en:

- Los elementos de entrada de la comunicación externa e interna del restaurante.
- Elementos de entrada de cualquier otra información relativa a la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de gestión de inocuidad de los alimentos,
- Conclusiones de los análisis de resultados de las actividades de verificación.
- Resultados de la revisión por la Alta Dirección.

Para ejemplificar la medición del desempeño del Sistema de Gestión de Inocuidad, referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA**, en el punto **IV. Medición análisis y mejora**, en el punto **12. Desempeño del sistema de gestión de inocuidad**.

13. GESTION DE DATOS E INFORMACION (CONTROL, AUTORIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO)

La Gestión de la Información, es un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención - por creación o captura, hasta su disposición final - archivada o eliminada. Los procesos también comprenden la extracción, combinación, depuración y distribución de la información a los interesados. Los objetivos de la Gestión de la Información es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Se entiende por gestión datos e información el conjunto normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de actividad con los documentos se ha ido haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

Para los restaurantes tener la documentación de sus procesos, procedimientos, formatos, registros, etc. servirá como respaldo de todas las actividades que se realizan en el mismo, que pueden servir para algún problema de trazabilidad, de un reclamo de un cliente, para presentar al Ministerio de Salud y también si en algún momento el restaurante quisiera certificarse, lo cual le brindará un histórico de los acontecimientos en el restaurante lo que a su vez puede servir para identificar posibles mejoras.

Para llevar esto a la práctica, el restaurante deberá de:

- Establecer un lugar o espacio apropiado para almacenar todos los documentos (registros, formatos, documentación, etc.)
- Un responsable de administrar toda la documentación almacenada, que además de administrar, debe de informar al personal como será el flujo de funcionamiento para obtener la información o documentación.

- Definir el tiempo que se almacenarán los documentos.



Figura 47. Ejemplo de Diagrama de Flujo de Documentos (Aprobación y Control)

Para tener un orden en el control de documentos, será necesario apoyarse en el **Registro de Solicitud de Documentos, Código FPO-X, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión**, para que el personal pueda obtener los documentos actualizados para posibles consultas u otras necesidades.

Para ejemplificar la gestión de datos e información dentro del Sistema de Gestión de Inocuidad, referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA**, en el punto **IV. Medición análisis y mejora**, en el punto **13. Gestión de datos e información**.

V. CLIENTES

14. ORIENTACION AL CLIENTE

Los restaurantes para hacer frente a la intensa competencia que se tiene en ese rubro adaptan sus procesos de negocio orientándolos a la satisfacción de sus clientes, con diferentes promociones, concepto del restaurante y diversidad de productos. Los tradicionales modelos de gestión funcionales o por departamentos resultan insuficientes para crear una cultura de dirección orientada a las necesidades del cliente, ya que en algunos casos se conocen dichas necesidades desde antes de que se soliciten y si no es así, siendo lo suficientemente flexible como para atenderlas.

Lo cierto es que el concepto de orientación al cliente es mucho más amplio, pero podría resumirse en que el cliente debe ser el eje de toda actividad que desarrolle el restaurante. Si esto ocurre, el restaurante cumplirá con las expectativas de su cliente y logrará satisfacerlo.

En el mercado de los Restaurantes tan saturado de oferta y tan competitivo, la expectativa de cualquier cliente es que, como mínimo, se cubran sus necesidades completamente y de forma satisfactoria, por tanto, la satisfacción del cliente no es un valor diferencial que consiga fidelizarlo. Y para poder conocer al cliente y entender sus necesidades o sugerencias, se puede hacer uso del **Formato Pedile A Don Pedro, código FPO-IV, ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

¿Qué se puede hacer entonces para fidelizarlo? No hay una fórmula mágica, sino que es la suma de muchas acciones lo que demuestra al cliente que todo lo que se hace, se hace por los clientes. Flexibilidad, confianza, experiencia y sobre todo, compromiso... son algunos de los valores que deben, no solo desarrollarse, sino que también comunicar. El cliente es el rey, siempre tiene la razón y se debe hacer sentir como tal. Pero tampoco se debe de olvidar una cosa, el rey debe ser siempre merecedor de la corona.

Para ejemplificar la orientación al cliente que se debe de tener en el Sistema de Gestión de Inocuidad, referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, en el punto V. Clientes, en el punto 14. Orientación al cliente.**

VI. RETROALIMENTACION

15. RESULTADOS

Para poder obtener la retroalimentación de los clientes/consumidores, se puede realizar de varias maneras, ya que el mesero, supervisor o gerente se puede acercar a las mesas a preguntar sobre el servicio y si le ha gustado la comida a los clientes, por otro lado, lo ideal es tener un pequeño formato donde queda la retroalimentación de los clientes/consumidores de manera escrita.

“DECILE A DON PEDRO”: Es un formato con algunas preguntas definidas, referentes al servicio, pero a su vez con un espacio para que los clientes coloquen sus observaciones o sugerencias. **Formato Decile A Don Pedro, Código FPO-III, ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

Luego al tener el consolidado mensual de las opiniones, sugerencias o comentarios, serán revisados por encargados del restaurante (gerente, dueño y supervisores) para evaluar la factibilidad o la posibilidad de implementar mejoras o hacer cambios para satisfacer a los clientes.

Además de analizarán todos los resultados arrojados por los formatos o registros donde se van monitoreando todos los indicadores establecidos para el Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.

Para ejemplificar como tratar la retroalimentación de los resultados Sistema de Gestión de Inocuidad, referirse al punto **XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA**, en el punto **VI. Retroalimentación**, en el punto **15. Resultados**.

XVI. BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

Antes de enlistar los beneficios que pueden obtener los restaurantes con la aplicación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria que se propone, es necesario resaltar que antes de dar paso a la aplicación el Restaurante debe evaluar si cumple con los Requisitos mínimos, detallados en el punto XIV.

Además es necesario resaltar que los beneficios de la aplicación del presente Modelo de SGIA, están directa y relativamente ligados a factores como manejo de personal, cultura del personal, compromiso, disposición económica, entre otros y es por ello la vital importancia del aspecto de la Responsabilidad de la Dirección, donde se enmarcan, el Perfil Organizacional, Liderazgo y la Planificación del Sistema de Gestión de Inocuidad, ya que para poder llevar a cabo la correcta aplicación del Modelo, es necesario que dentro del Restaurante exista un completo compromiso en todo el personal de realizar lo que le compete con la convicción de lograr los objetivos trazados.

16.2. BENEFICIOS PARA RESTAURANTES PEQUEÑOS (PEQUEÑA EMPRESA)

- ✓ Mejora en el aseguramiento de la inocuidad alimentaria en los procesos, procedimientos y actividades que se realizan a diario en el Restaurante.
- ✓ Mejora de la competitividad en el mercado de Restaurantes, mejorando el posicionamiento del mismo en el mercado mencionado.
- ✓ Mejora la Protección a los consumidores y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Conocimiento del personal del Restaurante que no lo tenía y aumento del conocimiento del personal que tenía un previo conocimiento en temas referentes a Inocuidad Alimentaria.

- ✓ Facilita administración de procesos orientados a los objetivos.
- ✓ Motivación del personal y mejor uso de los recursos.
- ✓ Obtención de productos inocuos, reduciendo riesgos a la integridad física de los consumidores.
- ✓ Cumplimiento con las exigencias legales y reglamentarias, lo que genera confianza en autoridades gubernamentales, clientes y distribuidores
- ✓ Mejora continua del desempeño del Restaurante y de la comunicación interna.
- ✓ Documentación de procesos, procedimientos y operaciones que se realizan a diario en el Restaurante, así como la documentación de los formatos que se utilizan en los mismos.
- ✓ Incremento de las posibilidades de convertirse en un Restaurante Mediano (Mediana Empresa) a corto/mediano plazo, dependiendo de la correcta aplicación del Modelo de SGIA.
- ✓ Asimismo, con la correcta implementación y aplicación el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria **puede ser certificable, luego de someterse al respectivo proceso de certificación.**

16.3. BENEFICIOS PARA RESTAURANTES MEDIANOS (MEDIANA EMPRESA)

- ✓ Mejora en el aseguramiento de la inocuidad alimentaria en los procesos, procedimientos y actividades que se realizan a diario en el Restaurante.
- ✓ Mejora de la competitividad en el mercado de Restaurantes, mejorando el posicionamiento del mismo en el mercado mencionado.
- ✓ Mejora la Protección a los consumidores y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Mejora del conocimiento del personal en temas referentes a la Inocuidad Alimentaria.
- ✓ Facilita administración de procesos orientados a los objetivos.
- ✓ Motivación del personal y mejor uso de los recursos.
- ✓ Obtención de productos inocuos, reduciendo riesgos a la integridad física de los consumidores.
- ✓ Cumplimiento con las exigencias legales y reglamentarias, lo que genera confianza en autoridades gubernamentales, clientes y distribuidores
- ✓ Mejora continua del desempeño del Restaurante y de la comunicación interna.
- ✓ Documentación de procesos, procedimientos y operaciones que se realizan a diario en el Restaurante, así como la documentación de los formatos que se utilizan en los mismos.
- ✓ Incremento de las posibilidades de convertirse en un Restaurante Grande (Empresa Grande) a corto/mediano plazo, dependiendo de la correcta aplicación del Modelo de SGIA.
- ✓ Asimismo, con la correcta implementación y aplicación el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria **puede ser certificable, luego de someterse al respectivo proceso de certificación.**

16.4. POSIBLES BENEFICIOS CON LA CERTIFICACION DE LA ISO 22000

Con la aplicación del presente Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, se abren las puertas para que el Restaurante pueda certificarse, aunque suena muy idealista y un tanto inalcanzable, pero es posible. A continuación se explica de forma abreviada la situación que actualmente se vive a nivel mundial con el tema de las certificaciones.

Las organizaciones que adoptaran esta normativa, tenían la opción en certificarse ISO 22000:2005 para evidenciar su capacidad de proveer y ofrecer alimentos inocuos, sin embargo el esquema de certificación ISO 22000:2005 no fue aprobado por la **Global Food Safety Initiative (GFSI)**, por sus siglas en inglés), alegando que la norma ISO 22000 estaba incompleta para estos fines, específicamente en la sección 7.2.3, Programas de Prerrequisitos.

¿Qué es la GFSI?

La Iniciativa Global para la Inocuidad Alimentaria, es un organismo sin fines de lucros creada en el año 2000 bajo leyes de Bélgica, y fue fundada con la visión de "Una certificación, aceptada en todos lados", por lo que desarrollaron mecanismos para realizar un Benchmarking entre las existentes normativas relacionadas a la inocuidad alimentaria. El procedimiento para esto consiste en evaluar una norma contra un documento que ellos desarrollaron, el cual se le conoce como: GFSI Guidance Document.

Producto de esta evaluación, la GFSI fue reconociendo distintos esquemas de certificación entre las cuales se encuentran: *BRC Global Standard, Version 5, Dutch HACCP (Option B), Global Red Meat Standard, Version 3, International Food Standard, Version 5, SQF 2000 Level 2, Synergy 22000*

En pocas palabras, esto significa que si una empresa se certifica en cualquiera de las normativas mencionadas anteriormente, esta organización estaría reconocida por la GFSI y automáticamente quedaría aprobada para ser proveedor de cualquiera de las cadenas de auto-servicios que formaran parte de esta iniciativa. Con esto la GFSI lograba también disminuir el número de auditorías que debía recibir un proveedor (pues es suficiente con demostrar que cuenta con una certificación de los esquemas aprobados por la GFSI).

Y Así surgió la PAS 220...

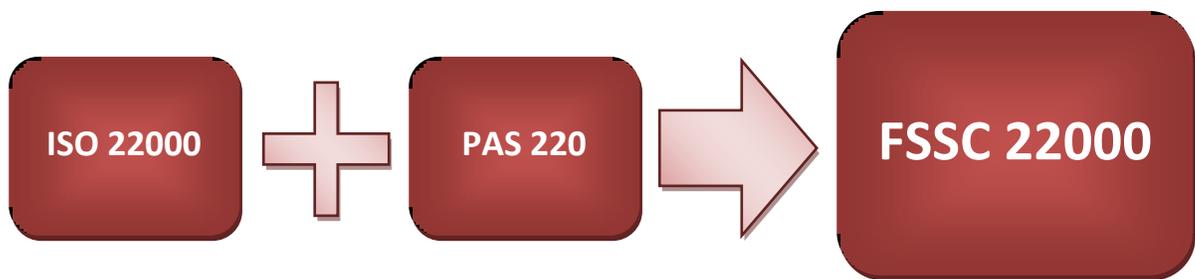
A la ISO 22000:2005 no quedar reconocida por la GFSI, cuatro grandes empresas se reunieron y decidieron desarrollar una norma que complementara la ISO 22: **PAS 220**. A estas empresas se les denominó como la G4 en el Sector de Alimentos y son: Nestlé, Danone, Kraft y Unilever. La PAS 220 estuvo enfocada en completar la sección 7.2.3, la cual la GFSI alegaba que estaba incompleta. Es por esto que si la PAS 220 se compara su contenido con los requisitos descritos en la sección

7.2.3, de la ISO 22000:2005, se nota exactamente lo mismo, con la única diferencia que en PAS 220 los puntos de dicha sección se encuentran detallados.

La PAS 220 fue aprobada el 25 de Octubre del año 2008 y cabe destacar que no es un documento de la ISO, sino de la British Standard Institute (BSI). ISO desarrolló un documento similar a la PAS 220, donde se detallan los programas de prerrequisitos. Este documento se conoce como la ISO/TS 22002-1:2009, sin embargo, a la fecha no forma parte de ningún esquema de certificación aprobada por la GFSI.

En búsqueda del reconocimiento de la GFSI

Luego de aprobada la PAS 220, se iniciaron los esfuerzos para proponer el esquema de certificación ISO 22000:2005 + PAS 220:2008 a la GFSI. Este esquema de certificación fue aprobado por la GFSI el 27 de Mayo del 2009, y se le conoce como **FSSC 22000 (Las siglas significan Food Safety System Certification)**. Es importante destacar que los esquemas de certificación aprobados por la GFSI **NO** van dirigidos a todas las organizaciones que formen parte de la cadena alimentaria, sino solamente a aquellas que su función sea la manufactura de alimentos para consumo humano. En otras palabras, quedan fuera del alcance organizaciones que se dediquen a fabricar insumos tales como empaques, latas, fundas, etiquetas, etc. Para estas organizaciones mencionadas anteriormente, pueden optar por la certificación ISO 22000:2005.



XVII. DETERMINACIÓN DE LA BRECHA DE CUMPLIMIENTO ESPERADA CON LA APLICACIÓN DEL SGIA.

Antes de que se implemente la Guía de Aplicación, es necesario dejar claro, los beneficios que el Restaurante va a tener con la implementación, pero lo importante es definir un tiempo en que se pueda cumplir, un tiempo de maduración y las expectativas que se tienen y los objetivos que esperan lograr al término del tiempo antes mencionado, por lo que en este punto, se va a explicar y a hacer mención de la Brecha de cumplimiento que se espera tener después de la aplicación del SGIA propuesto.

Para la determinación de la brecha esperada debemos considerar inicialmente dos situaciones importantes, identificando sus diferencias y entendiendo bien a que se refiere cada una de ella, para no tener confusiones de términos, por lo que se explican a continuación:

- ✓ **Brecha Ideal:** Se refiere con la idealización de la implementación del SGIA, que cualquier variante que pudiera influir y que apareciera en el trascurso del proceso de aplicación, no representan un riesgo y se superan con normalidad, logrando llegar a tener una brecha de cumplimiento del 100%, ya que con la implementación de la Guía de Aplicación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria propuesta, se han considerado todos los aspectos y variantes que puedan influir, determinando los medios a usar para poder cumplirlos y superarlos sin complicación, por lo que se cumplirá satisfactoriamente con los requisitos que la norma ISO 22000:2005 exige.

- ✓ **Brecha Real:** La implementación del SGIA, requiere y se ve influida por diferentes variantes como compromiso, disciplina, realizarlo por convicción del personal, económicas, desempeño y de cumplimiento del personal, por lo que si bien es cierto que los objetivos que se deben plantear deben de ser los más altos posibles, pero a su vez, hay que estar consientes que la base fundamental del SGIA es la mejora continua, ya que o pueden ir saliendo debilidades en el proceso de implementación, como pueden surgir nuevas exigencias. Sin embargo con la Guía de Aplicación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria propuesta, se han diseñado todos los formatos, procedimientos, manuales, etc. para el Restaurante, donde se han contemplado todas las condiciones adecuadas para garantizar la inocuidad en los procesos, procedimientos y alimentos, brindándole seguridad al consumidor. Inicialmente No podemos exigir una brecha de cumplimiento del 100%, ya que al momento de medir el desempeño del SGIA, en algunos casos se pueden presentar situaciones puntuales, donde no se cumpla con los requisitos debido a alguna de las variantes antes mencionadas y esta situación proporcionará el punto de mejora, que de igual manera se castiga en la evaluación. Hay que recordar que una evaluación es la situación actual del punto en el tiempo en que se ejecuta dicha evaluación, es por esta razón que el SGIA se basa en la mejora continua.

En la siguiente figura se muestra como ejemplo, la analogía de lo que puede pasar con la brecha de cumplimiento en el tiempo, en este caso se ejemplifica para un mes:

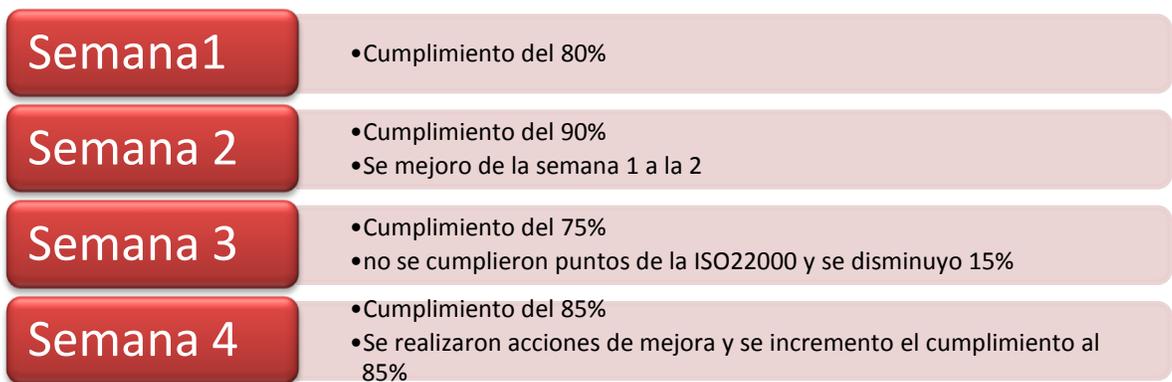


Figura 48. Figura. Analogía de Cumplimiento en el tiempo

Tomando en cuenta las diferentes situaciones, variantes y factores antes mencionado y que la perfección no existe, se espera ejecutar la aplicación en un tiempo de 5 años, como objetivo se espera llegar a mantenerse de manera sostenible en un intervalo entre el 85% y el 100%, al finalizar dicha implementación.

Ejecutar la Aplicación en 5 años, esperando llevar la brecha de cumplimiento a un intervalo entre el 85% y el 100%

Con la implementación se proyecta ir reduciendo la brecha de manera gradual, por lo que a continuación en la siguiente grafico se detalla el porcentaje esperado, al finalizar cada uno de los 5 años de implementación planificados, partiendo del la brecha de cumplimiento promedio determinada por medio del Diagnóstico realizado y que se puede identificar en el punto X del presente documento:

Proyección de Brecha de Cumplimiento para la Implementación en 5 años

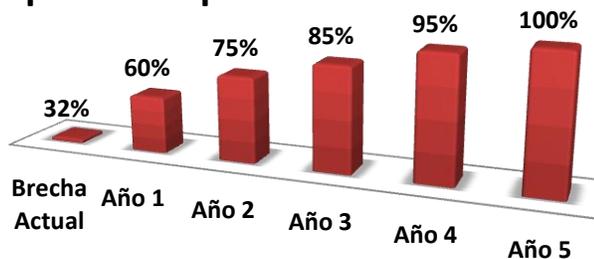


Figura 49. Proyección de Brecha de Cumplimiento para la Implementación en 5 años

XVIII. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

I. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La planificación de la aplicación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria es un paso importante, aquí es donde se debe definir los recursos necesarios para llevar a cabo la aplicación.

Entre los primeros pasos están los siguientes:

- Determinación de los integrantes de la Dirección.
- El comité o encargados de la Inocuidad Alimentaria

Puesto que es necesario que la alta dirección esté involucrada para un buen desempeño del sistema se debe determinar quiénes lo conforman para luego establecer quiénes son los candidatos más idóneos para conformar el comité o el encargado de la inocuidad alimentaria

Como siguiente paso se presenta lo siguiente:

- Sensibilización a la dirección, gerente y asistente de gerente y al personal operativo del restaurante.
- Definición de la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad

Cuando se tiene la estructura organizativa que llevara a cabo el seguimiento continuo del sistema de gestión de inocuidad alimentaria, se debe sensibilizar a todas las personas que están involucradas dentro del sistema ya que serán quienes lo utilizarán día a día, y otro punto determinante es tener claro la misión, visión y política de calidad para poder establecer los objetivos del restaurante en donde tendrá un espacio importante la inocuidad alimentaria.

A continuación se presenta de forma más detallada lo que anteriormente se ha descrito.

A. Determinación de los integrantes de la Alta dirección.

Según la norma ISO 22000:2005 fundamentos y vocabulario, define Alta Dirección de la siguiente manera:

Definición de Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Debido a la categoría de PYMES, para este caso en particular la **ALTA DIRECCIÓN O DIRECCIÓN** estará formada por el propietario(s) o accionistas del restaurante.

B. Formación del comité o encargados de la Inocuidad Alimentaria.

El comité o encargado de la Inocuidad Alimentaria, es el que brindará el apoyo necesario para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.

La Alta Dirección deberá definir al comité o encargados de la Inocuidad Alimentaria, para lo cual debe:

- Identificar quienes serán los miembros que conformaran el comité de la Inocuidad Alimentaria.
- Convocar a una reunión informativa a los miembros seleccionados.
- Gestionar la capacitación sobre la norma ISO 22001:2005 para los integrantes del comité de calidad.
- Integrar el comité mediante la firma del acta de constitución.

Para el correcto funcionamiento del comité o encargados de la Inocuidad Alimentaria se deben establecer:

- Estructura organizativa del comité
- Funciones del comité de calidad
- Funciones de cada uno de los miembros del comité
- Normas de operación del comité de Inocuidad Alimentaria.

Para cumplir con lo anterior, se ha diseñado una propuesta para la formación del Comité de Inocuidad Alimentaria, que se presenta a continuación.

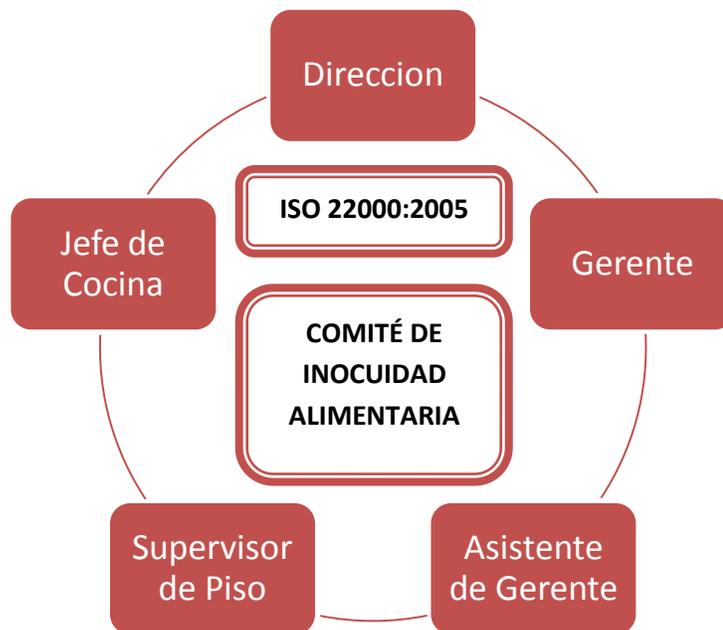


Figura 50. Esquema de la propuesta de formación del Comité de Inocuidad Alimentaria

En este esquema se presenta la propuesta de los integrantes del comité de Inocuidad Alimentaria, se propone que esté integrado por el representante de Dirección, el Gerente, Asistente de Gerente, Supervisor de Piso y Jefe de Cocina. Para tener más claro las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del comité de Inocuidad alimentaria, se puede consultar el **Manual de Funciones de Comité de Inocuidad, Código MDP-II, Ver anexo XXVI.5.1. Manual de puesto de Trabajo, Funciones y Responsabilidades.**

C. Sensibilización a la dirección y al personal operativo

Para lograr el éxito del proyecto es imprescindible la colaboración de todo el personal del restaurante. Sin esta colaboración el proyecto puede estar expuesto al fracaso o puede prolongarse en exceso el tiempo y al final perder la efectividad y los objetivos que se pretendían inicialmente. Una buena forma de evitar lo anterior es comenzar por informar a todo el personal de los fines que se pretenden y del grado de implicación, cómo afectará a cada persona y a las actividades del restaurante

La sensibilización: es la actividad más importante en el diseño del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, dado que es aquí donde la Alta Dirección estudia y conoce el tema y adquiere ese compromiso y responsabilidad que se le demanda dentro del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.

Objetivo de la Sensibilización:

Mostrar a la Alta dirección y al personal del restaurante, cual es su papel en relación a su participación dentro del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, que esté informada de la situación de partida, de sus aspectos más críticos y de los recursos necesarios para afrontar lo nuevo con éxito, en particular la implantación del SGIA.

Las actividades a desarrollar en esta etapa de Sensibilización están dirigidas a:

- 1. Alta Dirección del Restaurante (Propietarios)**
- 2. Personal del Restaurante**

La información ha de ser clara, adecuada al puesto y fiel reflejo del compromiso de la Alta Dirección de con el proyecto y la divulgación de los valores que configuren la nueva cultura de inocuidad alimentaria en el restaurante y los beneficios que esto representa.

Es necesario que el personal del restaurante este bien informado, tenga el apoyo de la Alta dirección y disponga de la formación adecuada para poder desempeñar con éxito sus labores dentro del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria. La alta dirección debe comunicar a su personal el compromiso adquirido, según la ISO 22000:2005 y explicar de manera muy didáctica y simplificada, los conceptos y métodos para mantener la inocuidad alimentaria y las características básicas del SGIA.

a) Aspectos generales de la capacitación de sensibilización.

- Debe ser dirigido por una persona ajena a la organización (Consultor Independiente o puede solicitarse en la Universidad de El Salvador, a través de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura en la Escuela de Ingeniería Industrial.), que posee dominio del tema y experiencia comprobada en Sistemas de Gestión.
- La capacitación deberá realizarse en un lugar propio para la interacción entre los participantes de forma tal que las interrupciones por parte de miembros no invitados o de actividades ajenas al desarrollo del evento, sea mínima.
- El local deberá ser cómodo y fresco, para lograr un mayor aprovechamiento en la capacitación.
- No se deberá exceder el tiempo establecido, para evitar la pérdida de atención y del interés por los participantes.
- Utilizar material de apoyo como equipo audiovisual, folletos o trípticos.

b) Perfil del capacitador

i. Definición de Capacitador

La Norma ISO 10019:2005 define consultor de sistema de gestión de calidad de la siguiente manera: Persona que ayuda a la organización en la implementación del sistema de gestión de la calidad, dando consejos y toda la información necesaria.

Al seleccionar a un consultor para el sistema de gestión de la calidad, la organización debe evaluar si el consultor tiene las competencias adecuadas para el ámbito de servicios de consultoría que se presten.

ii. Atributos personales

Se recomienda que un consultor del sistema de gestión de Inocuidad Alimentaria sea:

- ✓ *Ético*: justo, veraz, sincero, honesto y discreto.
- ✓ *Observador*: del ambiente que le rodea (tanto al entorno físico como a las actividades).
- ✓ *Perceptivo*: consciente y capaz de entender la necesidad de cambio y mejora;
- ✓ *Versátil*: capaz de adaptarse a diferentes situaciones y ofrecer soluciones alternativas.
- ✓ Creativo.
- ✓ Tenaz, persistente, se centró en la consecución de objetivos;
- ✓ Decisivo, capaz de lograr, conclusiones oportunas basadas en el razonamiento lógico y de análisis.
- ✓ autosuficiente, capaz de actuar y funcionar de manera independiente, y a la vez lograr la interacción efectiva con los demás.

- ✓ Comunicativo, práctico, responsable.
- iii. Educación, conocimiento y habilidades**

Se recomienda que los consultores del sistema de gestión de inocuidad alimentaria tengan la educación adecuada y necesaria para prestar exitosamente sus servicios. Ser capaces de entender y aplicar las normas pertinentes que puedan afectar a la organización, por ejemplo:

- ✓ ISO 9000, sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario
- ✓ ISO 9001, sistemas de gestión de la calidad - Requisitos,
- ✓ ISO 9004, sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora de la rendimient,
- ✓ ISO 19011, Directrices para la auditoría de sistema de gestión de calidad y / o Medio Ambiente
- ✓ Además, el consultor debe tener en cuenta otras normas que se requieren servicios de consultoría: Ejemplo Normas específicas del sector, normas específicas de productos, etc.

iv. Experiencia Laboral.

La experiencia del consultor puede incluir una combinación de uno o más de los siguientes:

- a) la experiencia laboral práctica;
- b) la experiencia de gestión;
- c) Experiencia en gestión de calidad o inocuidad alimentaria;
- d) la experiencia en el sistema de auditoría de la gestión de la calidad o de inocuidad alimentaria;
- e) la experiencia en la aplicación de un sistema de gestión de calidad o de inocuidad alimentaria en uno o más de las siguientes funciones:
 - 1) proporcionar servicios de consultoría;
 - 2) como representante del sistema de gestión de gestión de la calidad o de inocuidad alimentaria;
 - 3) llevar a cabo funciones relacionadas con la gestión de calidad o de inocuidad alimentaria.

c) Temario propuesto para la Capacitación de Sensibilización.

Los temas a desarrollar en la capacitación son los siguientes:

1. Conceptos de Normalización y de Norma.
2. Generalidades acerca de la ISO.
3. Definiciones Básicas.
 - a. Concepto de Calidad
 - b. Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria
 - c. Cliente
 - d. Satisfacción del cliente
 - e. Requisito
 - f. Mejora Continua
 - g. Alta Dirección
 - h. Proceso
 - i. Procedimiento

4. Familia de las ISO 22000, Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001, etc.).
5. Beneficios relacionados con el cliente, con los empleados, con la gestión organizacional, con el enfoque de procesos.
6. Cláusulas de la Norma ISO 22000:2005.
7. Requisitos Generales del SGIA.
8. Estructura documental, definiciones.
 - a. Política de Calidad
 - b. Política de Inocuidad
 - c. Objetivos de Inocuidad
 - d. Manuales, Procedimientos
 - e. Otros documentos (instructivos etc.)
 - f. Registros
9. Preguntas y respuestas.

d) Propuesta de desarrollo de la capacitación de sensibilización.

Se propone que la capacitación de sensibilización se desarrolle de la siguiente manera:

1. Descripción de los principios en los cuales se basa la Gestión de Inocuidad Alimentaria. Y explicar los conceptos de Normalización y de Norma.
2. Definición de las Normas ISO 22000 y la aceptación mundial que éstas tienen. Es decir las generalidades de las Normas ISO.
3. Explicaciones de las definiciones básicas respecto a los Sistemas de Inocuidad Alimentaria.
4. Explicación de la Familia ISO 22000 y de las normas ISO de apoyo.
 - a. Explicación del esquema de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
 - b. Conocimiento de la documentación básica requerida en un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
 - c. Definir el papel que tiene la Alta Dirección dentro de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria y el significado, para la organización, de una nueva cultura en torno a la inocuidad alimentaria (un nuevo enfoque al cliente, definición de objetivos y políticas de inocuidad, misión y visión orientadas a la inocuidad alimentaria, etc.)
 - d. Conocimiento de la importancia de que exista una medición continua dentro de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
5. Explicación de los beneficios que se logran al implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, beneficios relacionados con el cliente, los empleados y la institución.
6. Explicación de las Cláusulas de la Norma ISO 22000:2005
7. Explicación de los requisitos generales del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
8. Explicación de la estructura documental de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
 - a. Manual de calidad
 - b. Procedimientos
 - c. Instructivos
 - d. Registros, Etc.
9. Tiempo de preguntas y respuestas.

Programación propuesta para el desarrollo de las actividades para capacitación de sensibilización

ACTIVIDAD	TIEMPO (min)	HORA (AM)
Apertura por Dirección del Restaurante El café de Don Pedro	5	8:00-8:05
Explicación de Normalización y norma, principios en los que se basa la Inocuidad alimentaria	10	8:05-8:15
Definición y generalidades de las Normas ISO 22000	15	8:15-8:30
Definiciones básicas de los Sistemas de Gestión de inocuidad Alimentaria	10	8:30-8:40
Explicación de la familia ISO 22000 y sus normas de Apoyo	60	8:40-9:40
Explicación de los beneficios al implantar un SGIA ISO 22000	15	9:40-9:55
Receso	10	9:55-10:05
Explicación de la Norma ISO 22000:2005	90	10:05-11:35
Explicación de los requisitos generales del SGIA	15	11:35-11:50
Explicación de la estructura documental del SGIA	15	11:50-12:05
Preguntas y respuestas	10	12:05-12:30

Tabla 47. Programación propuesta para el desarrollo de las actividades para capacitación de sensibilización

1. PERFIL ORGANIZACIONAL

La norma ISO 22000:2005, establece que: la alta dirección debe establecer la política de inocuidad y los objetivos del restaurante, en los cuales debe de hacerse referencia a la importancia de la inocuidad alimentaria para el restaurante.

Para poder establecer la política de inocuidad y los objetivos del restaurante, la alta dirección conformada por los propietarios del restaurante, deben hacer un estudio de los elementos organizacionales como lo son la misión, visión y política de calidad actuales (si es que existen) junto con el gerente, el asistente de gerencia, el supervisor de piso y el jefe de cocina, para determinar dichos puntos.

a. Desarrollo de la gestión estratégica de calidad.

Una vez se ha desarrollado con la alta dirección la capacitación de sensibilización, se deberá realizar un estudio de los elementos organizacionales que definen la razón de ser del Restaurante El Café de Don Pedro, lo cual será la base para definir una Política de Inocuidad, Política de Calidad, Objetivos. Misión y Visión relacionados con la Inocuidad, ya que es un requisito obligatorio dentro del capítulo 5 de la norma ISO 22000:2005.

Los responsables de revisar los elementos organizacionales, será la Alta Dirección del El Café de Don Pedro con la colaboración de personal del mismo restaurante si fuese necesario.

i. Marco Conceptual

Para la realización de este análisis será necesario, la explicación de la siguiente terminología:

- Visión relacionados con la Inocuidad de los alimentos.
- Misión relacionados con la Inocuidad de los alimentos.
- Política de Inocuidad.
- Política de Calidad
- Objetivos relacionados con la Inocuidad de los alimentos.

Para este caso, la información necesaria para hacer las propuestas de misión, visión, política de inocuidad, política de calidad y objetivos, se recogió en las diferentes reuniones con la Gerente, Supervisora de Cocina y en las visitas que se realizaron al Restaurante EL Café de Don Pedro, donde conocimos de primera mano los aspectos organizacionales que sean de utilidad para hacer las propuestas antes mencionadas.

A continuación se detalla cada uno de los aspectos, con la propuesta:

Nombre de restaurante: “Restaurante El Café de Don Pedro”

Justificación del nombre:

“Restaurante EL Café de Don Pedro” es una empresa cuyo nombre proviene de un familiar y su razón de ser es la venta de platillos alimenticios en su local.

Descripción:

“Restaurante El Café de Don Pedro” es una empresa especializada en la elaboración y comercialización de platillos y productos alimenticios, los cuales ofrece a sus clientes y consumidores para llevar, a domicilio y para degustarlo en el local.

MISION:

Ser uno de los mejores restaurantes donde nuestros clientes o consumidores estén a gusto con nuestro excelente servicio y la calidad de nuestros productos para lograr la consolidación en la preferencia de los mismos.

VISIÓN:

Posicionarnos en el mercado nacional, estableciendo una cadena exitosa, con un alto reconocimiento por el sabor y calidad de nuestros productos y nuestra cultura de servicio, generando así altos retornos financieros a la inversión de los accionistas.

VALORES:

Desarrollar una estructura integral en nuestro personal, actitud de servicio, convivencia, armonía y desarrollo del conocimiento en inocuidad alimentaria, en un ambiente de entusiasmo en el trabajo.

La Misión, Visión y Valores también pueden ser encontrados en el documento del **Perfil Organizacional**", código PO-I, Ver anexo XXVI.5.2. Sistema de Gestión.

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer productos que no pongan en riesgo la calidad de los mismos y las seguridad e integridad de los clientes o consumidores, para que puedan disfrutarlos en un ambiente familiar y de amigos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Crear una cultura de calidad y de inocuidad además de calidez de nuestro servicio.
- Adecuar nuestros productos y servicios a las necesidades de nuestros clientes.
- Fomentar que los clientes frecuentes se involucren en todas nuestras promociones.
- Mejorar la presentación de nuestros productos.
- Incrementar el índice de satisfacción a los clientes.
- Mantener nuestro entorno adecuado para la buena atención.
- Ofrecer la mejor atención a nuestros clientes de forma atenta y confiable.
- Darle importancia a cada uno de nuestros clientes pues de ellos depende nuestro éxito.
- Tendremos lugares cómodos y placenteros para un mejor servicio.
- Crear programas de oferta

Aspectos innovadores:

Ofrecemos un ambiente cómodo y agradable para que nuestros clientes disfruten con familiares y amigos, de productos inocuos con calidad respetable.

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Dentro del restaurante El Café de Don Pedro, para la administración y control de la documentación y registros se deberán de establecer responsabilidades para el personal, en dicho restaurante se han definido de la siguiente manera:

Control de documentos

ASPECTO	RESPONSABLE	DESCRIPCION
Aprobación de los documentos	Gerente	Firmar la documentación necesaria
Revisión y actualización en un periodo establecida	Todos los que tengan la responsabilidad de la creación de un documento	El período de revisión será anual y la actualización estará sujeta a cambios. En dicha actualización se deberán de respetar la codificación y el número de versión.
Disponibilidad de las versiones actuales de los documentos en sus puntos de utilización	Asistencia de Gerencia	Deberá de almacenar todos los documentos de manera ordenada, de tal manera que se puedan obtener fácilmente.
Que se mantengan legibles e identificados.	Todos los que tengan la responsabilidad de llenar documentos y registros	Los formatos, registros y documentos deben de mantenerse en buenas condiciones y legibles, evitando manchones y tachaduras.
Identificación y control de la distribución de los documentos.	Todos los que tengan la responsabilidad de llenar documentos y registros	y en las áreas donde se van a utilizar o tengan alguna referencia con las actividades que en dicha área se realicen
Retiro e identificación de los documentos obsoletos.	Asistencia de Gerencia	Deberá de estar pendiente de la vigencia de la documentación, tener claro donde se ubican físicamente para retirarlos y sustituirlos cuando estos sean actualizados.

Tabla 48. Responsabilidades en el control de documentos. Fuente: Propia

Control de los registros

El almacenamiento de la documentación esta bajo la responsabilidad de la Asistencia de la Gerencia, quien deberá mantener el orden en la documentación para la disposición de las personas del restaurante.

Las personas que complementan la información de los documentos y registros dentro del proceso en el restaurante, deben asegurarse de tenerlos legibles, en la medida de lo posible sin tachones o manchones.

Todas las personas responsables de la creación y actualización de los documentos, deberán estar pendientes de actualizarlos año con año y de notificar al Asistente de Gerente cuando hayan modificación, para que puedan ser retirados los obsoletos y sustituirlos con los actualizados en las áreas que lo requieran.

2. LIDERAZGO

2.1. Responsabilidad, autoridad y comunicación

2.1.1. Responsabilidad y autoridad

La estructura organizativa del Restaurante El Café de Don Pedro es un factor fundamental para lograr sus objetivos, pues esta será la forma en que se hará una distribución del trabajo de una manera más especializada y específica, dejando claro quiénes son los responsables de cada actividad. Esta estructura se divide en unidades más pequeñas y especializadas, llamadas departamentos o áreas, con el fin de facilitar la coordinación y la consecución de los objetivos fijados. Los departamentos a su vez están formados por colectivos de personas, cada una con una serie de funciones, según la categoría profesional que ocupen dentro de la empresa.



El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa del Restaurante El Café de Don Pedro y de cualquier empresa. Donde se puede observar el grado de relación y dependencia entre los distintos departamentos o categorías profesionales que forman dicha organización.

El organigrama del Restaurante El Café de Don Pedro, está condicionado por numerosos factores como el tamaño del restaurante, que forma parte de una cadena o franquicia, la categoría del mismo, el tipo de oferta, el mercado al que se dirige, la capacidad económica, etc.

A continuación se presenta el organigrama del Restaurante El Café de Don Pedro, que es un restaurante tradicional que ofrece servicio de productos alimenticios (desayuno, almuerzo y cenas) y que funciona también como bar.

Organigrama Restaurante El Café de Don Pedro S.A. de C.V.

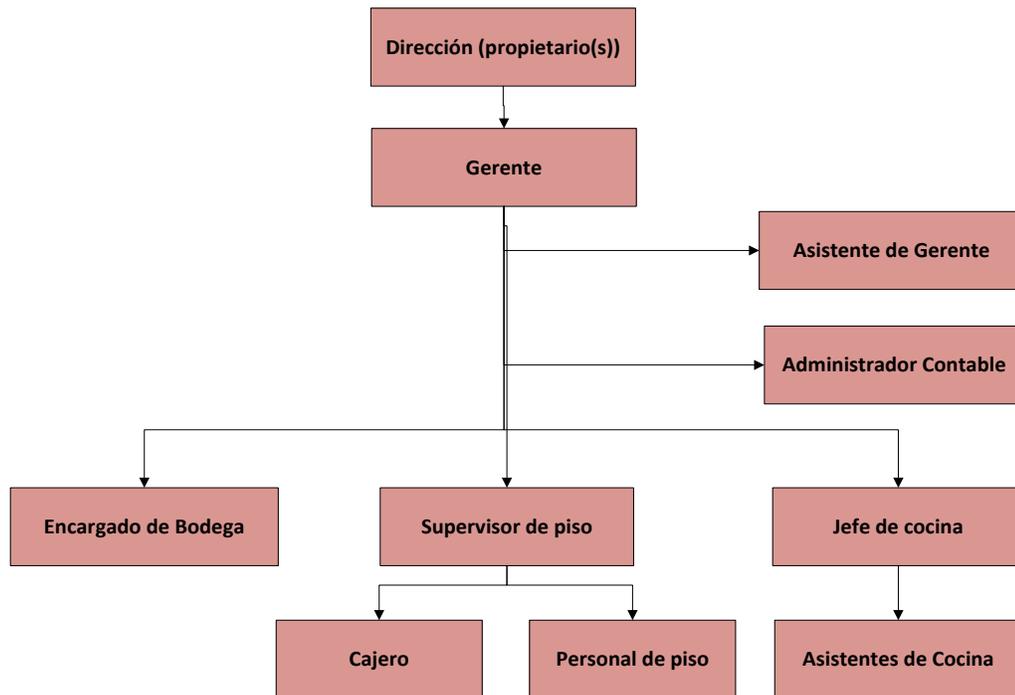


Figura 51. Diagrama de Organigrama Restaurante Don Pedro.

Para conocer mayor detalle de los puestos, funciones y responsabilidades, se puede consultar el “Manual de puestos de trabajo, funciones y responsabilidades”, código MDP-I, Ver anexo XXVI.5.1. Manual de puesto de Trabajo, Funciones y Responsabilidades.

2.1.2. Líder del comité de inocuidad alimentaria.

La Dirección junto con el Gerente ha designado al **Supervisor de Piso** para que asuma las responsabilidades de ser el líder del equipo de inocuidad y que desarrolle el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, dichas responsabilidades son:

- ✓ Dirigir el Equipo de la Inocuidad de los alimentos, así como las reuniones en que este participe.
- ✓ Asegurar que se cumplen los requisitos legales y del restaurante en cuanto a formación, información y capacitación del personal en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- ✓ Asegurar la Implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de

Gestión de Inocuidad Alimentaria.

- ✓ Informar a la Dirección del restaurante sobre la eficacia y el desarrollo del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
- ✓ Asegurarse que se conocen y actualizan los requisitos del cliente y la administración en cuanto a: Representante y Responsable del SGIA, a través de los datos internos asegura que los diferentes procesos están implantados e informará del estado de los mismos a la Dirección en las reuniones pertinentes.

Para tener más claro sobre las funciones y responsabilidades del comité de Inocuidad alimentaria, se puede consultar el **Manual de Funciones de Comité de Inocuidad, Código MDP-II, Ver anexo XXVI.5.1. Manual de puesto de Trabajo, Funciones y Responsabilidades.**

2.1.3. Comunicación externa

Para asegurarse que dentro del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria exista suficiente disponibilidad de información entre el restaurante y cualquier ente externo, proveedores, entes legales, clientes y/o consumidores, el restaurante establece que:

REUNIÓN CON PROVEEDORES:

- Con los proveedores, habrá una reunión cuando éste se haga un proveedor formal, para hacer la negociación y acuerdos de los requisitos y responsabilidades de cada una de las partes. En esa misma reunión es donde el representante del Restaurante El Café de Don Pedro, será el encargado de compartir con el proveedor la Misión, Visión, Objetivos y Valores del restaurante, para que el proveedor pueda ver el compromiso que en el Restaurante se tiene con la inocuidad y el rol importante que como proveedor juegan en la cadena de suministro y en el producto final.
- Toda reunión que se establezca deberá ser registrada y almacenada (registros) conforme figure en los diferentes procedimientos de trabajo. Para ello se utilizara el **Formato “Resumen de Reuniones de Mejora”, código FPO-I. Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**
- La Dirección, el Gerente y el supervisor de Piso son los únicos con autoridad y responsabilidad para comunicar cualquier información acerca de la inocuidad de los alimentos del Restaurante El Café de Don Pedro.



REUNIÓN CON ENTES LEGALES:

- La Dirección, el Gerente y el supervisor de Piso son los únicos con autoridad y responsabilidad para comunicar cualquier información acerca de la inocuidad de los alimentos del Restaurante El Café de Don Pedro a cualquier ente legal
- Toda reunión que se establezca deberá ser registrada y almacenada (registros) conforme figure en los diferentes procedimientos de trabajo. Para ello se utilizara el **Formato**

“Resumen de Reuniones de Mejora”, código FPO-I. Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.

REUNIÓN CON CLIENTES Y/O CONSUMIDORES:

- La Dirección, el Gerente y el supervisor de Piso son los únicos con autoridad y responsabilidad para comunicar cualquier información acerca de la inocuidad de los alimentos del Restaurante El Café de Don Pedro.
- En el dado caso, que los clientes y/o consumidores solamente quisieran ora información o brindar sugerencias, observaciones o reclamos, cualquier personal del Restaurante estará en la obligación de atender al cliente y/o consumidor, si en algún dado caso no puede brindarle la información necesaria, deberá de contactar a la persona que le puede brindar la información al cliente y/o consumidor.

2.1.4. Comunicación Interna

La dirección del restaurante asegura que se establecen los procesos de comunicación adecuada, mediante diferentes herramientas comunicativas, carteleras, murales informativos, banners informativos en las diferentes áreas de trabajo, memorándum, etc.

Los responsables de cada área deben asegurarse de que la información llega a todo el personal de su área, facilitando así el trabajo en equipo y la reducción de no- conformidades, además de todos aquellos cambios que puedan afectar a los productos, materias primas, material de empaque o insumos, instalaciones, equipos, herramientas, utensilios, maquinaria, planes de trabajo, sistemas de trabajo, etc.:

Para tener una comunicación uniforme y para que toda la información que sea necesaria transmitir, pueda llegar a todo el personal, se han establecido las siguientes reuniones:

REUNION GENERAL: Es una reunión donde todo el personal debe estar presente, desde la alta dirección hasta los puestos más bajos. En dicha reunión se trataran los aspectos generales, se darán a conocer el estado de los indicadores del sistema de gestión de inocuidad alimentaria, además la dirección de la empresa podrá utilizar dicha reunión para consolidar o refrescar temas referentes a la inocuidad alimentaria, así como aspectos generales del funcionamiento del restaurante como ventas, costos, etc., En esta misma reunión el personal operativo puede hacer las preguntas que convenga adecuadas sobre el funcionamiento del restaurante. Dicha reunión será mensual y será dirigida por la alta dirección o el gerente.



REUNIÓN DE INICIO DE SEMANA: En el Restaurante El Café de Don Pedro, se ha contemplado también hacer una reunión al inicio de semana, para refrescar temas importantes de atención al cliente, de inocuidad alimentaria, de buenas prácticas de manufactura, de limpieza, higiene personal y orden de las instalaciones. Dicha reunión será semanal y será dirigida por el gerente o supervisor de piso.

REUNIÓN DE EMERGENCIA: Estas serán las reuniones donde se trataran aspectos de emergencia, que no podrán esperar alguna reunión calendarizada, sino que se realizará por situaciones de emergencia. Dicha reunión no tiene tiempo definido y será dirigida por la alta dirección, gerente o supervisor de piso, dependiendo de la emergencia.

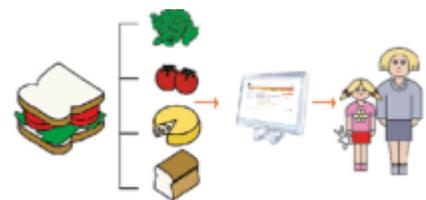
REUNIÓN DE REVISIÓN DE DESEMPEÑO: Esta reunión se realizará 2 veces al año, donde el Gerente, Supervisor de Piso o Jefe de Cocina, hará una revisión del desempeño del personal a su cargo, para ver si está cumpliendo con los objetivos planteados.

OTRAS REUNIONES: Se refiere a cualquier otra reunión que no esté calendarizada o contemplada en las anteriormente mencionadas

2.1.5. Respuesta ante emergencias

La respuesta rápida del Restaurante El Café de Don Pedro ante la posibilidad de una emergencia en temas de inocuidad alimentaria debe garantizarse por medio de estos procedimientos:

1. **Trazabilidad:** Es el método a través del cual se identifican los productos alimenticios y las materias primas que lo componen a través de todo el proceso productivo; así como los tiempos y procedimientos de preparación, elaboración o almacenaje que se han dado en cada una de las etapas del proceso productivo, respaldado con los respectivos registros y formatos en cada uno de dichos procesos.



2. **Tratamiento de no-conformidades:** Una vez identificada una no conformidad, en el procesos productivo en cualquiera de las etapas de la cadena de suministro y del proceso en sí, se deberán realizar un análisis de causa raíz, para identificar las causas que derivaron la no conformidad, luego de eso se pasara a establecer Acciones correctivas y preventivas mediante las cuales se establecen pasos a seguir en caso de detectar errores en alguno de los procesos o procedimientos que pudieron o pueden ser un riesgo para la inocuidad de los alimentos. Para ello se utilizaran los **Formatos “Análisis 5W+2H”, código FPO-VII y “Análisis 5 Por que”, código FPO-VIII. Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

3. **Protocolo de actuación en caso de alerta alimentaria:** En el caso de detectar un riesgo que no ha estado convenientemente controlado en toda la cadena de suministro, se deberá

de hacer un análisis para identificar los controles o las acciones mediante las cuales se pueda reducir o eliminar el riesgo, si es un gran riesgo se deberá de volver a realizar el Análisis HACCP, al momento de implementar los cambios o las acciones se deberá de brindar la información a todas las partes interesadas (manipuladores, proveedores y/o consumidores), mediante los mecanismos ya establecidos, reuniones, correos electrónicos, por escrito, etc.

Para dar respuesta a trazabilidad o a emergencias sobre temas de inocuidad es necesario, tener un **Procedimiento de Trazabilidad, por lo que se puede ver el anexo XXVI.5.5. HACCP, Procedimiento de Trazabilidad, Código HACCP-V.**

2.2. Revisión por la dirección

La Dirección del restaurante deberá de revisar con eficacia los indicadores del sistema así como analizar sus posibilidades de mejora. La información que debe de disponer la dirección del restaurante para la revisión del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria deberá incluir:

- Resultados de auditorías internas del sistema (auditorías de BPM y de HACCP)
- Reclamos de clientes y/o consumidores
- No conformidades del producto elaborado o en el proceso de elaboración.
- Retroalimentación con proveedores, manipuladores y clientes.
- Desempeño de los procesos y del servicio prestado.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento dadas por la Dirección para cumplimiento de los objetivos.
- Cambios normativos, legislativos o de los procesos que podrían afectar al Sistema.
- Recomendaciones para la mejora continua.
- Opiniones y sugerencias de los clientes y/o consumidores.

REUNIÓN DE ALTA DIRECCIÓN: La Alta Dirección, Gerente, Asistente de gerente, Administrador contable, Supervisor de Piso y Jefe de cocina del Restaurante El Café de Don Pedro, se reunirán mensualmente, para revisar los indicadores del sistema de gestión, el avance en los temas de inocuidad alimentaria (Reclamos, Incidentes de inocuidad, Auditorías BPM, Auditorías HACCP y Reportes de inocuidad) y de otros temas, como ventas, costos, desperdicios, problemas con proveedores, compras, opiniones y sugerencias de clientes y/o consumidores, etc. en esta misma reunión podrán definir planes de acción y de mejora, para ir superando los objetivos planteados por la empresa y mejorar los indicadores del SGIA. Dicha reunión será dirigida por la Alta Dirección y el objetivo es buscar o identificar las acciones para:



- ✓ La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de inocuidad alimentaria, sus procesos y

procedimientos.

- ✓ La mejora en la inocuidad de los productos y servicios.
- ✓ Las necesidades de recursos.

3. SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD

Un sistema de gestión de la Inocuidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la inocuidad del producto, satisfacción del cliente y bajos costos (Menos desperdicios y re-procesos) garantizando la seguridad del consumidor.

En otras palabras, un Sistema de Gestión de inocuidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la inocuidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen, en la generación de productos inocuos, satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización

Si bien el concepto de Sistema de Gestión de Inocuidad nace en la industria de manufactura como Sistemas de Gestión de Calidad, estos pueden ser aplicados en cualquier sector como el de servicios, donde se incluyen los restaurantes.

Nuestro Sistema de Gestión de Inocuidad del Restaurante “El Café de Don Pedro” se regirá bajo cinco aristas las cuales son:

- I. **Reclamos:** Serán todos los reclamos referente a la inocuidad de los alimentos (pelos, insectos, piedras, partículas, plástico, etc.). Estos se llevaran contabilizados y habrá un valor máximo tomado como objetivo, este valor no deberá ser sobre pasado, ya que al estar fuera de este valor meta, estaríamos fuera del control que nuestro sistema brinda.

La cantidad máxima definida como objetivo, será la cantidad de eventos del año anterior menos una reducción la cual será el objetivo. Como por ejemplo:

Si el año 2012 se tuvo **15 reclamos** por productos no inocuos (Alimentos con olor a detergente, con plástico, alimentos mal cocidos, sabores diferentes a lo solicitado, con pelos, etc.), para el 2013 se colocara de objetivo de no pasar de **12 reclamos**.

Esta será la cantidad máxima de reclamos permitidos (llevar control estadístico de este tipo de eventos, para revisarlos en las reuniones de jefaturas o encargados del

restaurante). Por cada reclamo habrá que hacer un análisis de cinco porqué, 5w+2h, espina de pescado o cualquier herramienta de resolución de problemas, el será siempre encontrar la causa raíz del problema y establecer acciones para corregir y evitar que se vuelva a repetir. Ver en anexos los formatos de herramientas de resolución de problemas. **Para recolectar los reclamos de los clientes o consumidores, se puede realizar mediante el Formato Decíle A Don Pedro, Código FPO-III, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

- II. Incidentes De Inocuidad:** Todos los problemas con la inocuidad de los alimentos que sean detectados antes de servir los alimentos a los clientes. (puede ser en la bodega o almacenamiento, en cocina, cuarto frío, etc.) estos problemas deben ser reportados y documentados, llevar un control estadísticos de estos eventos, para luego analizar el porqué suceden y como se puede minimizar el riesgo de que vuelva a ocurrir.

Los incidentes se deben de analizar de la misma manera de los reclamos, solamente que al comprobar que el problema tiene que ver con un actor se deberá de tomar acciones inmediatas como son:

Reclamo al proveedor: en el caso de una materia prima vencida o en mal estado, se procederá a contactar al proveedor para que haga una devolución de la materia prima o insumo no conforme

Condición no inocua: se deberá de revisar y analizar cómo se puede mejorar las condiciones del establecimiento para minimizar la probabilidad que las condiciones incidan en los problemas de inocuidad.

Acción no inocua: esta se da cuando un personal de área, realiza una acción en contra de las buenas prácticas de manufactura, como por ejemplo estornudar sobre los alimentos, no realizar de manera adecuada los POES, etc. Estas acciones deben ser reportada y el responsable deberá exponer su error y como se debe de realizar de la manera correcta.

Para los incidentes que sean de cualquiera de los tipos anteriores se busca como objetivo no tener más de **20 incidentes** en todo el año, este por ser algo nuevo para el restaurante y anteriormente no se tenía control del indicador no se tiene un precedente.

- III. Auditoria HACCP:** Se pasará mensualmente y el puntaje debe de ser mayor de a 8 puntos, lo que quiere decir el 80% de cumplimiento de los puntos evaluados. Estas auditorías se realizaran cualquier día del mes, para verificar si se están cumpliendo los PCC (Puntos críticos de control) asegurando de esta manera los productos que proporcionamos a los cliente. **El formato de la Auditoria se puede ver en Anexo. XXVI.5.5. HACCP, Auditoria De HACCP, Código FHACCP-I.**

- IV. Auditoria BPM:** Se pasará quincenalmente y el puntaje debe de ser mayor de 8 puntos, lo que quiere decir el 80% de cumplimiento de los puntos evaluados. Esta auditoría se realizara de manera aleatorio evaluando todos los puntos que componen las buenas prácticas de manufacturas, Personal, instalaciones, operación o preparación de alimentos y almacenamiento. Al evaluar los puntos anteriores se debe de lograr un puntaje de 8 y se deberá de retroalimentar los puntos de mejora, además presentar en la reunión de los jefes o encargados para gestionar el seguimiento de las acciones para lograr un puntaje de 100% de las BPM que será el valor meta. **El formato de la Auditoria se puede ver en Anexo. XXVI.5.4. BPM, Auditoria De Buenas Prácticas De Manufactura, Código FBPM-I.**
- V. Reporte de Inocuidad:** Administradas por la Supervisora de Piso, (pueden ser realizadas por cualquier empleado), se colocaran a toda condición o acción que ponga en peligro la inocuidad de los alimentos y la seguridad los clientes al consumir los alimentos.

Para estos reportes no existirá un mínimo ni un máximo, el objetivo de estos reportes será evaluar la gestión o resolución de los problemas de calidad, el objetivo de estos reportes es resaltar una carencia o necesidad para garantizar la inocuidad de los productos. Dichos problemas de inocuidad, deben de ser reportados, por lo que es necesario realizarlo mediante el **Formato Reporte de Inocuidad, Código FPO-IX, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

Se colocara por objetivo tener a fin de mes resuelto el 85% de los reportes colocados. Un ejemplo de estos reportes seria la colocación de tablas para cortar por colores para evitar la contaminación cruzada o la colocación de utensilios de acero inoxidable, si resolvemos una de las dos situaciones tendríamos un 50% de cumplimiento, si resolvemos las dos un 100% de cumplimiento.

A fórmula de cálculo será la siguiente:

Reportes de Inocuidad = reportes (solventados + pendientes-vencidos)/total de reportes

Básicamente el Sistema de Gestión de Inocuidad se registrá bajo los 5 puntos antes mencionados, que se muestran en el siguiente diagrama:



Figura 52. Diagrama de Indicadores propuestos de Sistema de Gestión de Inocuidad

II. GESTION DE RECURSOS

4. PROVEEDOR

Los proveedores son una parte importante en la cadena de suministros del Restaurante El Café de Don Pedro, sin importar si en las operaciones el mismo proveedor sea quien llegue a dejar las materias primas, material de empaque e insumos al restaurante o que nuestro personal del restaurante sea quien vaya a comprarlo a las instalaciones del proveedor.





Pero además de ser una parte importante, como Restaurante somos quienes debemos de asegurarnos que los proveedores están aportando un valor agregado en los productos que se comercializan en el restaurante, como son los platillos de comida; pues si se tienen materias primas defectuosas, el resultado, el platillo final también será defectuoso. Por lo que se deben de tomar las medidas de precaución necesarias, para controlar y poder evitar dicho inconveniente.

A su vez es necesario, como restaurante El Café de Don Pedro, transmitirle a nuestros proveedores la importancia que la inocuidad alimentaria y el papel importante que juegan ellos como proveedores de las materias primas, material de empaque e insumos para la elaboración de los platillos, es por ello que es necesario tomarse en serio la negociación, establecer claramente los aspectos a considerar, los requisitos de lo que se va a comprar y hacer dicha negociación de una manera formal.

Para que un proveedor sea un proveedor formal del restaurante El Café de Don Pedro, al momento de hacer la negociación se ha establecido que se deberá llenar el formato **“Solicitud De Creación De Proveedores”**, código FPO-V, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión, donde quedará el registro formal de los datos generales del proveedor y del tipo de negociación pactada entre ambas partes. Dicha información a su vez servirá como respaldo y documentación del restaurante. Así mismo uno de los principales aspectos que en el restaurante El Café de Don Pedro, se tomara con un importante valor es la calidad e inocuidad con que el proveedor maneje la materia prima, el material de empaque e insumos, por lo que es de hacerlo notar al momento que alguna empresa este interesada en ser proveedor del restaurante.

Mientras dure dicha negociación, en el restaurante El Café de Don Pedro, se ha establecido que anualmente se hará una revisión del desempeño del proveedor, para evaluar si se están cumpliendo las condiciones pactadas y evaluar si es bueno seguir condicho proveedor o buscar otro, para este caso se hará uso de un formato **“Evaluación Y Reevaluación De Proveedores”**, código FPO-VI. Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión. Así mismo si durante el tiempo del servicio, el proveedor tiene alguna falta o no cumple con algún requisito pactado, representantes del restaurante El Café de Don Pedro, estarán en todo el derecho de hacer reclamos formales por el incumplimiento y exigir algún tipo de resolución ante un posible problema.

Todo lo antes mencionado, está contemplado el formato **“Evaluación Y Reevaluación De Proveedores”**, código FPO-VI, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión. para que haya una mejor comprensión de los criterios y aspectos que se evaluarán de cada uno de los proveedores y no haya discrepancia de criterios o algún mal entendido.

5. RECEPCION DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS

a. Compras de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos

Las compras de material de empaque, materia prima e insumos, se hará únicamente a proveedores formales que estén registrados en el restaurante, mediante el formato **“Solicitud De Creación De Proveedores”**, código FPO-V. Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión

Así mismo dicho proveedor será evaluado anualmente mediante el formato **“Evaluación Y Reevaluación De Proveedores”**, código FPO-VI, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión con el que se evaluara que cumpla con los requisitos necesarios.

b. Recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos

Para la recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos, se tiene el Procedimiento **“Recepción De Materia Prima, Material De Empaque E Insumos”**, código HACCP-III. Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP, Donde se especifican todos los pasos a seguir dentro del restaurante, para que los empleados tengan bien definido y por escrito lo que se debe de hacer.



A continuación se definen las condiciones aceptables para la recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos y aspectos a tener bien presentes al momento de llevar a cabo esta actividad de recepción:

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ENVASADOS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
Enlatados	Latas sin abolladuras, sin deformaciones ni manchas. Rotulado de etiqueta adecuado: Nombre del producto, fecha de vencimiento, registro sanitario.	Latas con manchas de moho u óxido Latas abolladas o hinchadas Latas sin etiquetas Latas oxidadas Alimentos que presenten líquidos turbios.
Productos Secos (harina, pastas, cereales, arroz, menestras, especias y hierbas) y No Perecederos	En bolsas bien cerradas o en envases herméticos. Rotulado de etiqueta adecuado: Nombre del producto, fecha de vencimiento, registro sanitario.	Alimentos humedecidos Alimentos con presencia de mohos. Envases deteriorados.

Tabla 49. Condiciones aceptables en la recepción de productos envasados

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
Huevos	Cáscara limpia y entera Olor fresco Yema firme y amarilla Clara sujeta a la yema Jabas limpias	Cáscara sucia y quebrada Olor pasado Yema decolorada Jabas sucias, manchadas con huevo
Lácteos	Los productos lácteos no deben tener sabor ácido, no deben presentar sabor ácido, no deben presentar manchas, puntos de moho ni colores o texturas extrañas. Empaques en buen estado Fecha de vencimiento vigente	Producto fuera de la temperatura correcta de almacenamiento. Sabor ácido, manchas de moho, olor fuerte.
Queso	Sabor y textura adecuados al tipo de queso. Si el queso tiene corteza esta debe estar limpia y entera.	Queso deteriorado
Mantequilla	Sabor fresco, color parejo y textura firme.	Con olor y sabor rancio
Productos congelados (carnes, pescados, mariscos, frutas, pasteles)	Mantenerse en estado sólido Coloración característica de cada producto.	Consistencia poco sólida Presencia de líquidos congelados o de grandes cristales de hielo en 2711 interior de los empaques.
Carne fresca		
Res	Color rojo fuerte	Color marrón o verde.
Cordero	Color rojo suave	Puntos en la carne.
Cerdo	Grasa de color blanco Carne de color rosado Olor fresco	Olor agrio. Rancidez del tejido graso (cerdo). La carne de cerdo se descompone primero en el interior (clavar un cuchillo y oler la punta).
Aves	No debe presentar decoloración Textura firme	Color verde o púrpura, color oscuro en la punta de las alas. Olor anormal. Partes pegajosas en las articulaciones.
Pescado Fresco	Agallas brillantes y húmedas Ojos protuberantes y brillantes Vientre firme y elástico Sin olor fuerte.	Carne agria, color marrón oscuro. Color café en los extremos de los filetes. Ojos nublados, bordes rojizos. Olor fuerte.

CONDICIONES ACEPTABLES EN LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS		
PRODUCTO	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
Mariscos Frescos	Valvas cerradas Preferiblemente vivos Carne firme y olor normal	Temperatura por debajo de la indicada Presencia de tumores, abscesos o encogimiento Olor a amoníaco
Frutas y Verduras	No deben tener picaduras de insectos Cáscara entera No presentar daños	Productos picados Tejidos dañados Sobre maduración

Tabla 50. Condiciones aceptables en la recepción y almacenamiento de productos perecederos

Temperaturas Adecuadas de Recepción y Almacenamiento	
Temperatura de Refrigeración	≤ 4°C
Temperatura de Congelación	≤ -18°C

Tabla 51. Temperaturas adecuadas de recepción y almacenamiento.

c. Fechas de elaboración y vencimiento

Se debe de verificar la vigencia de las Materia Prima, Material de Empaque e Insumos mediante la observación de su fecha de vencimiento en el empaque, para el caso de las que pueden ser verificables. Para el caso de las frutas, verduras y hortalizas, la fecha de vencimiento será de 15 días, siempre y cuando se almacenen en las condiciones óptimas. Dicha verificación es visual por parte del encargado del almacén, pero los datos quedarán registrados en el **formato “Recepción De Insumos, Materia Prima Y Material De Empaque”**, código FHACCP-II, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP.



d. Control del peso neto

Se deberá de verificar que el proveedor está cumpliendo con su parte de la negociación y de lo acordado, al revisar y verificar que cumple con las cantidades o con el peso de lo que provee al restaurante. Para ello, dicha información quedará registrada en el **formato “Recepción De Insumos, Materia Prima Y Material De Empaque”**, código FHACCP-II. Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP

e. Manejo de las devoluciones

Por algún incumplimiento se hará un rechazo y devolución formal, teniendo en cuenta que las Materia Prima, Material de Empaque e Insumos que se van a devolver, no pueden permanecer más de 48 horas en el establecimiento, debe de ser regresado al proveedor lo antes posible. Para ello, dicha información quedará registrada en el **formato “Devoluciones de MP, ME e Insumos”, código FBPM-II, Ver Anexo. XXVI.5.4. BPM**



f. Cadena de frío

Para ello se define en la siguiente tabla las temperaturas para cada equipo donde se almacenarán materias primas, reprocesos, alimentos en proceso de elaboración, etc.

Temperaturas de funcionamiento del equipamiento para almacenamiento en frío:	
Cámaras frigoríficas y heladeras (refrigeración)	entre 0 °C y 4 °C
Congeladores (congelación)	entre 0 °C y – 18 °C
Freezers	por debajo de – 18 °C

Tabla 52. Temperaturas de funcionamiento del equipamiento para almacenamiento en frío

El personal del restaurante deberá estar verificando cada hora, que se mantengan dichas temperaturas en los equipos de almacenamiento, deberán ir dejando el registro de dicha verificación en el formato **“Monitoreo Temperaturas De Las Áreas De Almacenamiento”, código FHACCP-III, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP.**

g. Rotación de las materias primas

Para evitar el uso de insumos vencidos o que en el almacén se queden rezagados algunos antiguos, se pondrá en práctica el sistema PEPS (Primero que entra, primero que sale), lo que ayudará a mantener orden en el almacén y que no se acumule materia prima o insumos vencidos.

6. ALMACENAMIENTO

El almacenamiento al igual que todas las etapas que forman parte de la cadena de suministros del restaurante es muy importante, pues con el correcto almacenamiento de las Materias Primas, Material de Empaque e Insumos, podemos evitar que estas sufran algún daño o contaminación (biológica, alérgenos, química o física) que pueda afectar la inocuidad de los alimentos que se vayan a preparar y que representen un riesgo para la integridad y salud de los clientes y consumidores.

Es por ello que para evitar una **contaminación biológica** es sumamente importante que dentro de las áreas donde se almacenarán las Materias Primas, Material de Empaque e Insumos, se tengan controladas las condiciones de almacenaje, cumpliendo con la correcta segregación y orden de las mismas, almacenando cada uno en el área adecuada, haciendo una manipulación correcta, lavando bien las manos para evitar que sea el mismo manipulador quien pudiera contaminarlas y respetando las temperaturas de almacenamiento

En el caso de las temperaturas, es necesario que se verifiquen cada cierto tiempo y que se deje un registro de dicha verificación.

Frecuencia de tiempo de monitoreo: Cada hora

Formato de registro de verificación: “Monitoreo Temperaturas De Las Áreas De Almacenamiento”, código FHACCP-III, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP

Para evitar las **contaminación cruzada** entre materias primas se ha establecido hacer uso de cajones de colores, lo cual permitirá, que exista un control visual con codificación de colores, el cual se encuentra en el procedimiento **“Recepción De Materia Prima, Material De Empaque E Insumos”**, código HACCP-III, ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP, en el anexo2. **Banner Código de colores de cajones para almacenamiento de**



Materias Primas, para que pueda ser más fácil la segregación y clasificación de las materias primas en los lugares de almacenamiento, reduciendo el riesgo de contaminación cruzada, ya sea entre alérgenos o de materias primas comunes con alérgenos.

Por otro lado para evitar **contaminaciones químicas**, todos los productos de limpieza, químicos u otros ajenos a los alimentos, deberán ser almacenados en otra área donde no haya posibilidad de que tengan contacto o puedan contaminar por descuido el material de empaque, platos, vasos, cubiertos, cacerolas o cualquier otro utensilios o herramienta que se utilice para la preparación y elaboración de los platillos alimenticios.



En el caso de la **contaminación física**, es importante, tener en cuenta que esto dependerá mucho de las condiciones del almacén, pues éste deberá poseer cierta hermeticidad, así como también deben estar bien sellado o empacados, de manera que no se permita que las Materias Primas, Material de Empaque e Insumos se puedan contaminar con agentes que estén en el ambiente, como polvo, etc.

7. ORIENTACION AL PERSONAL

Dentro del Restaurante El Café de Don Pedro, el personal es de gran importancia, el desarrollo del conocimiento del mismo, la apuesta es que el personal crezca en conocimiento, para que el restaurante también pueda ir mejorando, no hacer las implementaciones de manera forzada, sino que tratar de armonizar ambas, la implementación con el desarrollo del conocimiento del personal, pero para ello es de vital importancia conocer bien al personal, los conocimientos que tenga en temas de inocuidad y así mismo conocer las proyecciones de cada empleado en el restaurante, el compromiso con el mismo y ver las habilidades que se le pueden desarrollar, de tal manera que se puedan identificar a los que poseen mejores aptitudes, actitudes y habilidades; para identificar y enfocar los posibles aspectos de mejora.



En este punto, son la Dirección, el Gerente, el supervisor de piso y el Jefe de Cocina, quienes realizan la evaluación del desempeño del personal, llevan un control de cada uno de los empleados, se deberá de ir dejando el registro de dicha información, para ellos se podrá utilizar el formato "**Expediente De Empleado**", código FPO-II. Ver anexo XXVI.5.6. **Formatos de Gestión.**

A su vez la Dirección, el Gerente, el supervisor de piso y el Jefe de Cocina, deberá de **reunirse individualmente 2 veces al año** con cada uno de sus subalternos y personal a su cargo, para platicar sobre el desempeño del empleado que el evaluador ha observado en el día a día, evaluar el cumplimiento de los objetivos, las actitudes positivas y negativas, los aspectos que se puedan mejorar.

III. REALIZACION DEL PRODUCTO

8. PROGRAMA DE CAPACITACIONES



El éxito del Restaurante El Café de Don Pedro, dependerá no solo de lograr implementar las mejoras, sino que la importancia que tiene el recurso humano en todas las operaciones del restaurante, por lo que la dirección del restaurante debe de procurar poder gestionar y entregar los recursos, el equipo y el conocimiento adecuado para que el personal pueda ejecutar las operaciones diarias de una manera óptima sin arriesgar la inocuidad de los alimentos.

Es por ello que el tener un programa de capacitación para los empleados sobre inocuidad ayudara a mejorar la salubridad de los alimentos preparados dentro del restaurante.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DE NUEVO INGRESO

Con este programa de capacitación se busca atender las necesidades de conocimientos que presentan los diferentes niveles del personal del restaurante por medio de la **inducción**.

Inducción: Es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al individuo la información básica que le permita integrarse rápidamente al Restaurante El Café de Don Pedro. Es común que la inducción incluya: los valores del restaurante, misión, visión y objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia del restaurante, servicios al personal, etc.

Además de estos temas, **el objetivo principal del programa es** la sensibilización hacia la inocuidad de los alimentos, el servicio al cliente y al trabajo en equipo, por mencionar los más importantes ya que existen muchos más.

Objetivos del plan de capacitación.

- ✓ Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas dentro del restaurante para asegurar la inocuidad y la calidad de los productos.
- ✓ Sensibilizar al personal en el tema de inocuidad de los alimentos, servicio al cliente y trabajo en equipo.
- ✓ El personal conozca los riesgos y medidas de precaución para evitar cualquiera de los diferentes tipos de contaminación de los alimentos.
- ✓ Incrementar y promover la eficiencia de los trabajadores.
- ✓ Facilitar la supervisión del personal.
- ✓ Reducir los costos de operación.
- ✓ Promover el mejoramiento de relaciones humanas en la organización y de la comunidad interna.

Características necesarias para las personas que impartirán la capacitación

A continuación se presentan las características necesarias de la(s) persona(s) que deben impartir la capacitación las cuales pueden favorecer su desarrollo e implantación. Para la capacitación del personal de nuevo ingreso, será el Asistente de Gerente el encargado de capacitar. Entre las más destacadas características podemos mencionar:

- **Credibilidad.** Los responsables deben parecer a ojos de los asistentes, personas de confianza con una preparación idónea sobre los temas tratados.
- **Adaptabilidad.** Permitir que el grupo se adapte a un ritmo propio y los contenidos y explicaciones, así como los materiales y recursos, también se adaptan a los conocimientos de partida del grupo.
- **Disponibilidad.** Debe ser sencillo preguntar y consultar dudas. Debe haber un mecanismo establecido para hacerlo el cual debe respetarse. El ponente escucha las preguntas sin interrumpir y confirma que sus respuestas han solucionado las dudas existentes.
- **Afabilidad.** Los miembros del equipo son individuos amables, accesibles y, aunque su preparación técnica y posiblemente la cultural es superior a la de los alumnos, no son orgullosos ni distantes.
- **Utilidad.** El contenido de la capacitación reporta algo útil a los participantes tanto para su vida laboral como para su vida cotidiana, en familia o fuera de ella.



Lineamientos de implantación para de la capacitación.

La capacitación para el personal, tiene como finalidad generar los lineamientos y establecer los puntos requeridos para la mejora del desempeño de los empleados tanto del área de cocina, atención al cliente y áreas administrativas, con el objetivo de facilitar la implantación del subsistema de capacitación, se presenta a continuación la guía de los puntos que deben ser considerados, para facilitar la implantación de este:

- Asegurarse de que haya un responsable del desarrollo y seguimiento de las capacitaciones del personal (Se recomienda que deba ser la Gerencia o el Asistente de Gerencia para el Restaurante El café de Don Pedro).
- Identificar cuáles son las debilidades por las cuales han sido diseñados cada programa de capacitación para establecer cuales le afectan en particular al restaurante.
- Si existe la necesidad de priorizar por motivos económicos para el desarrollo de las capacitaciones, siempre deberá desarrollarse en primera instancia la capacitación para los manipuladores de alimentos; ya que se debe dar especial atención en los procesos que afecten la salud de los consumidores.
- Comunicarse con las instituciones a través de las cuales puede vincularse el desarrollo de la capacitación, para identificar a través de cuales instituciones puede desarrollarse la capacitación.
- Comunicar al personal sobre el desarrollo de las capacitaciones que se impartirán, y hacer de su conocimiento el horario en el cual se les impartirá.
- El encargado de las capacitaciones, la Gerencia o el Asistente de Gerencia debe asegurarse por el correcto desarrollo de las capacitaciones, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el subsistema de capacitación del recurso humano.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL ANTIGUO

El plan de capacitación se subdivide en varias etapas cada una de ellas está asociada con una serie de conocimientos que el personal debe tener sobre los procedimientos, herramientas del sistema para desempeñar sus tareas cotidianas en las operaciones del restaurante.

La frecuencia de capacitación del personal antiguo se recomienda que sea cada **6 meses** de su última capacitación sobre el tema, puede utilizarse una capacitación elaborada por los miembros de restaurante o auxiliarse de entes externos. Además es necesario contemplar los siguientes puntos:

- Si la capacitación será desarrollada por personal interno del Restaurante, es necesario que la persona que brinde dicha capacitación, tenga el conocimiento necesario sobre el tema, podrá apoyarse de internet, trípticos o folletos para que el personal pueda tener un mejor mecanismo de aprendizaje de manera visual.
- Comunicar al personal sobre el desarrollo de las capacitaciones que se impartirán, y hacer de su conocimiento el horario en el cual se les impartirá.
- El encargado de las capacitaciones, la Gerencia o el Asistente de Gerencia debe asegurarse por el correcto desarrollo de las capacitaciones, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el subsistema de capacitación del recurso humano.
- En el caso que la capacitación sea realizada por entes externos. Hay que establecer las características que ofrece cada una de las instituciones y seleccionar la que brinde los mejores servicios en relación a las posibilidades del restaurante.

Algunas Instituciones a través de las cuales podrían realizarse la capacitación

A continuación se mencionan y se presenta una breve descripción de algunas de las instituciones a través de las cuales puede vincularse el desarrollo de la capacitación del recurso humano de los empleados que trabajan en el restaurante El Café de Don Pedro S.A. de C.V., una vez la organización evalúe que institución será a través de la cual brindará la capacitación, se debe presentar a la empresa formadora los lineamientos de la capacitación sobre los cuales se quiere hacer énfasis para que esta realice el diagnóstico y efectúe la adecuación de los temas que sea necesario para el desarrollo adecuado de la capacitación:

INSAFORP

Programa de Formación Continua

Programa del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) que apoya al sector empresarial con capacitaciones en diferentes áreas,



temáticas y disciplinas; brindando asesoría para que las empresas o instituciones desarrollen un proceso de capacitación, basados en un diagnóstico de necesidades de capacitación, que permita la capacitación del recurso humano, a fin de impactar en el desempeño individual y organizacional, logrando con ello el mejoramiento de la productividad y competitividad.

ISEADE- FEPADE



Los programas de Consultoría brindados por ISEADE tienen como característica especial el desarrollo - en forma y contenido- basado en la situación problemática muy individual y propia de cada organización. Esta línea de servicio empresarial está enfocada a la resolución de diversos problemas que enfrentan hoy en día las organizaciones en los sectores de la pequeña, mediana y gran empresa.

Metodología:

- a. La unidad de Servicios Empresariales de ISEADE/FEPADE y la empresa que solicita la consultoría trabajan en equipo durante diferentes etapas, bajo el siguiente esquema general:
- b. Visita de ISEADE a empresa que solicita la consultoría con el fin de realizar diagnóstico de acuerdo a las características particulares de la empresa, su área de negocio, sector económico y categoría (pequeña, mediana, grande).
- c. Realización del diseño de la consultoría, de acuerdo a la situación propia de la organización.
- d. Planteamiento del enfoque de la consultoría.
- e. Aprobación, por parte del cliente, del enfoque de la consultoría.
- f. Ejecución de la consultoría.

CAPYME y CAPYME (CAMARA DE COMERCIO DE EL SALVADOR)

Es la unidad creada por la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador que tiene como Misión: “Impulsar el desarrollo empresarial de nuestros socios del sector MIPYME, ofreciendo una gama de servicios técnicos especializados, orientados a fortalecer su competitividad y sostenibilidad, y asimismo realizar acciones para incidir en mejorar el entorno empresarial del sector”.



Sus principales programas son:

- Programa de apoyo y formación para la internacionalización de la pequeña y mediana empresa salvadoreña, AFIS.
- Enlaces Comerciales.
- Desarrollo de Proveedores.

Estos Programas requieren de subsidios, por lo que son ofrecidos de acuerdo a dicha disponibilidad.

Otros servicios:

- Brújula empresarial, enfocada a empresas de no más de 10 empleados, con el objetivo de redefinir su rumbo.
- Planes Estratégicos.
- Asesorías y vinculaciones con otros programas de apoyo.

El siguiente cuadro presenta una subdivisión de etapas para la capacitación del personal nuevo del restaurante, se menciona el contenido y el tiempo de capacitación considerados dentro de programa.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL				
ETAPAS	CONTENIDO	TIEMPO ESTIMADO	HERRAMIENTAS O MEDIDAS SUGERIDAS	PERSONAL ANTIGUO
1. Organización y estructura empresarial				
1.1. Enfoque organizacional	Es una inducción donde se involucran los elementos propios del restaurante como, valores, misión, visión, objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, prestaciones, historia de la empresa. Todo ello con el propósito que el individuo se sienta familiarizado rápidamente con el restaurante.	1 día	Presentación en Diapositivas, recorridos dentro del restaurante, Broshures.	Cada 6 Meses
2. Gestión de recursos				
2.1. Proveedores	Se muestran los proveedores actuales; Procedimientos para selección y evaluación de proveedores, Control de registros de proveedores.	1 día	Presentación en Diapositivas, Recorrido en planta, Copia de procesos documentados,	Cada 6 Meses

ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL

ETAPAS	CONTENIDO	TIEMPO ESTIMADO	HERRAMIENTAS O MEDIDAS SUGERIDAS	PERSONAL ANTIGUO
			Practica real por el personal en capacitación.	
2.2. Recepción de materias primas, material de empaque e insumos	Se muestran los procedimientos de recepción de materias primas e insumos, variables que determinan la calidad e inocuidad de las MP e Insumos, Identificación y uso de instrumentos de medición.	1 día	Presentación en Diapositivas, Recorrido en bodega, Copia de procesos y procedimientos documentados, Practica real con aparatos de medición.	Cada 6 Meses
2.3. Almacenamiento	Áreas seleccionadas para almacenamiento de MP, Monitoreo y control de materias primas almacenadas.	1 día	Presentación con Diapositivas, Recorrido en bodega, ejecución de medidas de acción y control por parte del personal en capacitación.	Cada 6 Meses
3. Realización del producto				
3.1. BPM	Conceptos básicos de inocuidad, Uso y cuidado de EPP (Equipo de protección personal), Uso y prohibición de accesorios dentro de la cocina, Mantenimiento de áreas físicas (pisos, paredes, techos, comedores, etc.), Rotulación de equipos, limpieza y desinfección; Limpieza de cedazos, puertas y barredores; Control de	3 días	Presentación con Diapositivas, Recorridos por el restaurante, Apoyo de parte de proveedores de suplementos de limpieza y desinfección para usos de sus productos;	Cada 6 Meses

ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL

ETAPAS	CONTENIDO	TIEMPO ESTIMADO	HERRAMIENTAS O MEDIDAS SUGERIDAS	PERSONAL ANTIGUO
3.2. HACCP	plagas; Definición, identificación y procesos de tratamiento para alérgenos y contaminación cruzada;		Copia de procesos y procedimientos de BPM.	
	Definición de un PCC, Descripción de los PCC identificados y su control, riesgos asociados a los PCC en los alimentos, Ubicación y llenado de registros de control de los PCC. Ubicación y rotulación de utensilios exclusivos de los alérgenos. Uso de código de colores. Definición y ejercicio de la trazabilidad; Cuidado y calibración de equipo de medición; Croquis trampas y cebaderos para el control de plagas Registro de control de plagas.	2 días	Diapositivas con exposiciones; Recorridos por el restaurante; Apoyo de parte de proveedores del servicio de control de plagas.	Cada 6 Meses
	3.3. Gestión de procesos	Procedimientos y herramientas para medir la calidad e inocuidad e los productos; Definición de espacios para el almacenamiento de Productos Terminados, en proceso o rechazados; Procedimiento para el desecho de alimentos no inocuos; Seguimiento de indicadores.	1 día	Diapositivas expositivas; Capacitación por miembros del personal de la empresa o proveedores de los equipos de medición; Practicas reales del personal en capacitación
4. Medición, análisis y mejora				

ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL				
ETAPAS	CONTENIDO	TIEMPO ESTIMADO	HERRAMIENTAS O MEDIDAS SUGERIDAS	PERSONAL ANTIGUO
4.1. Desempeño del sistema de gestión de inocuidad	Proceso de evaluación de Indicadores de corto y largo plazo del SGI (Definición y revisión); Prioridades de la mejora continua	1 día	Presentación en diapositivas; Documentación de copia de indicadores y proyectos del restaurante.	Cada 6 Meses
4.2. Gestión de información	Procesos para autorización de cambios en los escritos (registros y manuales) y sus ubicaciones; Validación de la información; Canales de comunicación para el intercambio de información en diferentes niveles.	1 día	Dispositivas; mención y explicación de procesos, recorrido en planta para ubicación de registros.	Cada 6 Meses
5. Clientes				
5.1. Orientación al cliente	Procedimiento de atención al cliente, Mecanismos de retroalimentación del personal; Procedimiento de quejas y reclamos	1 día	Diapositivas; mención y explicación de procedimientos y registros	Cada 6 Meses

tabla 53. Estructura del plan de capacitación personal

Nota importante: En todas las capacitaciones puede utilizarse agentes externos para facilitarlas, pero en las que más se recomienda este tipo de modalidad son: **BPM y HACCP**, ya que son temas que deben de abarcarse a profundidad porque son puntos operativos básicos para el buen desempeño del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria y que muchas veces en el día a día se pierde esa visión y que a veces es necesario de un ente externo, para que pueda crear mayor conciencia en el personal.

Para realizar las capacitaciones, la persona que está enseñando, puede utilizar diferentes herramientas para que la capacitación, pueda ser de mas fácil comprensión para el personal, apoyándose con elementos visuales, folletos, trípticos, videos, etc. Como un ejemplo se presenta el “**Brochur buenas prácticas de manufactura BPM**”, Anexo XXIV.3.

9. BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

A. HIGIENE PERSONAL

a. Capacitación del Personal

El personal del Restaurante El Café de Don Pedro, será capacitado en temas referentes a la inocuidad alimentaria, donde las BPM forman parte de estas capacitaciones, de hecho es una de las capacitaciones contemplada como básica en la “Estructura del plan de capacitación personal”, mencionado en el punto 8 de la Guía de Aplicación de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, punto XVI.

b. Manipulación Higiénica de los Alimentos

El personal encargado de la elaboración y preparación de los platillos del Restaurante el Café de Don Pedro, practica la manipulación higiénica de los alimentos, pues realizan lavado y desinfección de manos periódicamente, al ingreso de cocina y antes de manipular los alimentos, para ello dentro del área de cocina, se cuenta con un área de lava manos, con jabón yodado y alcohol gel, cuando es necesario se utilizan guantes plásticos (no se utilizan de látex, pues el látex es alérgico para algunas personas).



c. Practicas de Higiene en el Trabajo

Dentro de las prácticas higiénicas generales en el Restaurante EL Café de Don Pedro, se han contemplado las siguientes:

- ✓ Uso de cofia o redcilla en el área de preparación, cocina, almacenaje y despacho de alimentos.



- ✓ Uso de zapatos cerrados en todas las áreas
 - ✓ Uñas siempre cortas y limpias.
 - ✓ No se utilizan adornos como aritos, anillos, pulseras, relojes, etc.
 - ✓ Uso de tapaboca o mascarilla en las actividades de preparación que lo necesiten
- Mantener los uniformes limpios y solamente utilizarlos dentro del restaurante
- ✓ No portar objetos en los bolsillos superiores del uniforme en el área de cocina, que puedan contaminar los alimentos.
 - ✓ Colocar los desperdicios, material de desecho, bolsas desechables, papeles, etc., únicamente en los depósitos de basura y no dejarlos en cualquier lugar.



Damas

- ✓ No se utiliza maquillaje en las áreas de cocina
- ✓ No se utiliza pintura en las uñas en todas las áreas.

Caballeros

- ✓ No se utiliza bigote o barba.
- ✓ Cabello corto.



d. El Uniforme

Además de mantener el uniforme limpio, en el Restaurante EL Café de Don Pedro, se ha contemplado lo siguiente:

- ✓ Las camisas no deben de tener botones
- ✓ El pantalón Debe ser de algodón no inflamable (65% algodón y 35% de poliéster).
- ✓ La redecilla o cofia, si es desechable, esta se cambia periódicamente cada 2 días y cuando es de tela, esta es lavada por el personal para mantenerla limpia.
- ✓ En las operaciones donde el uniforme pueda ensuciarse rápidamente, se utiliza mandil de tela para mayor protección.
- ✓ Se usan zapatos cerrados para garantizar una mejor protección en caso de quemaduras y caídas de objetos (cuchillos). Además deben tener suela antideslizante, ser confortables y resistentes.

- ✓ El uso de guantes son una protección adicional al preparar y acondicionar los platos. (no se utilizan de látex, pues el látex es alérgico para algunas personas).

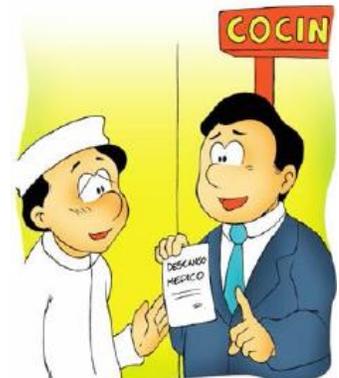
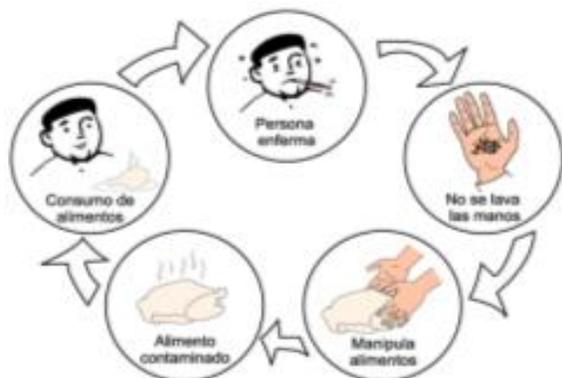


e. Practicas de Higiene Personal

En las capacitaciones impartidas en el programa de capacitaciones del Restaurante de EL Café de Don Pedro, se hace referencia a:

- ✓ La importancia de bañarse todos los días.
- ✓ Lavarse las manos en las áreas de trabajo al momento de ingresar a la cocina o de manipular algún alimento.
- ✓ El personal que entre en contacto con alimentos en el curso de sus labores, deberá someterse a examen médico y acreditar un carnet sanitario antes de asignársele tal actividad.
- ✓ Evitar realizar malos hábitos dentro de la cocina, que puedan

poner en riesgo la inocuidad de los alimentos



Para tener un mayor detalle de los aspectos de Higiene Personal, referirse al “Manual De Buenas Prácticas De Manufactura”, código BPM I

B. INSTALACIONES DEL RESTAURANTE

En El Restaurante EL Café de Don Pedro, para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura, se han considerado condiciones necesarias en las instalaciones del restaurante, que son las siguientes:



- ✓ Para garantizar el funcionamiento adecuado del restaurante, se verifica que la ventilación e iluminación sea adecuada, para que el personal no esfuerce la vista y pueda realizar las actividades sin inconvenientes de visión o confortabilidad.
- ✓ El acceso, sistema de evacuación de agua y de la lluvia, alrededores de las instalaciones del restaurante, para evitar acumulación de agua evitando hongos y proliferación de insectos.
- ✓ Los techos, paredes, ventanas y puertas son de materiales lavables o fáciles de limpiar, para evitar acumulación de suciedad en las mismas, que puedan representar una latente fuente de contaminación.
- ✓ En el caso de las puertas y ventanas es obligación mantenerlas cerradas o cubiertas con malla mosquitera (cedazo) para evitar el ingreso de insectos voladores o rastreros. Así mismo, se dispone de lámparas de luz ultravioleta (UV) en la entrada del área de cocina para impedir el ingreso de insectos.



- ✓ En el almacén se dispone de diferentes áreas para almacenaje, de manera que se puedan mantener las condiciones óptimas de las Materias Primas, Material de Empaque e insumos, así como mantenerlos ordenados y a disposición cuando vayan a ser utilizados. Se dispone de freezers diferentes para poder almacenar las diferentes materias primas según su clasificación y así evitar contaminación cruzada.



- ✓ El agua utilizada es de la red pública, pero se tienen filtros en los grifos de dicha red de agua para reducir riesgos contra la seguridad de los clientes y/o consumidores, debido a las impurezas del agua de dicha red.
- ✓ Para casos de emergencia de incendios, se tiene un extintor en el área de cocina.
- ✓ Se dispondrá de baños con implementos de higiene personal (papel, jabón desinfectante) así como espacio adecuado para guardar sus efectos personales.



Para tener un mayor detalle de los aspectos a considerar en las Instalaciones del Restaurante, referirse al **“Manual De Buenas Prácticas De Manufactura”, código BPM I, Ver Anexo. XXVI.5.4. BPM.**

C. EQUIPOS Y UTENSILIOS

Dentro de las actividades de elaboración de platillos alimenticios en el Restaurante El Café de Don Pedro, es importante el rol que juegan todos los equipos y utensilios de trabajo dentro de cocina, pues del correcto uso de estos también depende la inocuidad de los alimentos que se elaboran en la cocina.

- ✓ Los equipos y utensilios deben ser fáciles de limpiar y desinfectar (desarmables si es necesario). Son ubicados de manera accesible para su limpieza.
- ✓ No deben alterar el olor y sabor del alimento que contengan; se recomienda que sean de acero inoxidable.
- ✓ La cocina posee una campana para la extracción de vapores y olores, la cual debe estar en buen estado de conservación y funcionamiento.
- ✓ Todos los equipos y utensilios son de material sanitario, apto para uso alimentario el cual permita una adecuada limpieza y mantenimiento. (se evita el uso de madera dentro de cocina)
- ✓ Los equipos deberán estar distribuidos de manera que permitan una adecuada limpieza del local.



- ✓ A los equipos de frío se les da mantenimiento preventivo cada tres meses y correctivo cuando sea necesario.
- ✓ Si se rompe algún vidrio se deberá reportar el incidente y las Acciones Correctoras



Para tener un mayor detalle de los equipos y utensilios, referirse al **“Manual De Buenas Prácticas De Manufactura”, código BPM I, Ver Anexo. XXVI.5.4. BPM.**

D. ELABORACIÓN DE PLATOS CALIENTES Y FRÍOS

Para la elaboración de los platillos dentro del restaurante, dentro del proceso de elaboración pueden existir varios riesgos de contaminación, por lo que es necesario tomar todas las medidas preventivas, para evitar que eso suceda en cualquiera de las etapas. Por lo que a continuación se listarán algunas de esas medidas o cuidados especiales que hay que tener en el proceso de elaboración de los alimentos

Al recibir en cocina las materias primas, material de empaque e insumos desde el almacén se debe:

- ✓ Lavar todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, sea cual sea el uso que se le vaya a dar, para eliminar tierra y mugre visible. Utilizar una esponja y el agua de los grifos donde están los filtros
- ✓ En el caso de las piezas de aves y pescados enteros deben lavarse bajo chorros de agua antes de proceder al eviscerado y fileteado.
- ✓ Los mariscos con caparazón serán escobillados para facilitar el retiro de arena, parásitos y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal. En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como ceviche, es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales



Luego que las materias primas, ya están debidamente lavadas y desinfectadas si fuese necesario, se inicia el proceso de preparación de alimentos, donde hay que tener los siguientes cuidados:



- ✓ Antes de iniciar las actividades utilizando algún recipiente, equipo, herramienta o utensilios, se debe de asegurar que este esté limpio.
- ✓ Deben emplearse utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.
- ✓ Se deben eliminar inmediatamente los restos, pieles, etc., y echarlos dentro de recipientes herméticos (basureros con tapa).
- ✓ Después de esta actividad los alimentos manipulados deberán ser lavados. No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de aquellos.
- ✓ La limpieza y pelado de verduras, pescados y mariscos debe realizarse en lugares separados, si fuera posible.
- ✓ En el caso de materias primas que congeladas, inicialmente hay que descongelarlo y asegurarnos de que quede completamente descongelado, pues nunca debe cocinarse un trozo de carne congelada, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro y por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado.
- ✓ Si es necesario, se parten las porciones o se pesan las porciones, para dejarlas preparadas con las medidas o peso exacto para cuando se vayan a utilizar.



Luego de la preparación de los alimentos, se pasa a la etapa de cocción de los mismos, donde hay que tener los siguientes cuidados:

- ✓ Los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados.
- ✓ Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos, dichas temperaturas deben de ser del conocimiento de la persona que va a cocer los alimentos o en su defecto tener un documento donde obtener dicha información.
- ✓ En el caso de frituras, la grasa y aceites que se usen para freír deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor. (Nunca se reutilizará el aceite que se ha quedado del día anterior)
- ✓ Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material extraño.



- ✓ Para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, se deberán emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, ya que esto produciría contaminación.
- ✓ La preparación de todo tipo de salsas y aderezos deberá ser diaria, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho. No preparar una salsa reutilizando las sobras.
- ✓ En el caso de platillos que se preparan para ser consumidos al momento o en un tiempo después (postres, etc.) se deberán almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna y estén con la temperatura necesaria.
- ✓ Los alimentos preparados que no se sirven de inmediato, deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María o de mesas calientes, como se hace por ejemplo en el caso de bufés, cuya temperatura es controlada para que permanezca por encima de los 63°C.



Para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa como ceviche, cocteles, sándwiches, etc. además de los cuidados de limpieza de los utensilios antes mencionados, hay que tener los siguientes cuidados:

- ✓ Asegurarse que las materias primas a utilizar están limpias y en buenas condiciones para su uso, libres de cuerpos extraños (cascaras, etc.) u otro contaminante.
- ✓ Nunca se utilizarán las manos para agregar condimentos, sino una cuchara u otro utensilio, que luego no se volverá a introducir en el recipiente
- ✓ Los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios y tapados.
- ✓ Cada condimento deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.



Para tener un mayor detalle de la elaboración de los platillos, referirse al **“Procedimiento De Elaboración De Platillos”**, código BPM-II, Ver Anexo. XXVI.5.4. BPM.

Una vez finalizado el platillo, este está listo para ser despachado de la cocina y ser servido o entregado al cliente y/o consumidor, por lo que habrá que tener los siguientes cuidados:

- ✓ La persona que despacha el platillo de la cocina, es el último que revisara visualmente que este no tenga algún problema como (pelos, insectos, plástico, etc.)
- ✓ La persona que servirá el platillo al cliente y/o consumidor debe poseer rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias). Realizar los hábitos de higiene con disciplina.
- ✓ En el servicio se emplearán utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado y desinfectado. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados y desinfectados. (Por ningún motivo se servirán los alimentos directamente con las manos)
- ✓ Se debe dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar el Alimento.
- ✓ Por ningún motivo la persona que sirve el alimento puede coger dinero al mismo tiempo.
- ✓ Por ningún motivo se utilizarán las manos para decorar un plato, se recomienda el uso de pinzas o de las manos directamente pero haciendo uso de guantes plásticos.



E. MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

Las plagas son una amenaza latente para un restaurante por que pueden propagar varias enfermedades. Una vez que han infestado un área, puede ser muy difícil eliminarlas. Por lo que en el Restaurante El Café de Don Pedro, se trabaja desarrollando y poniendo en práctica un programa integrado de manejo de plagas. Este programa maneja medidas preventivas y medidas de control.

A continuación se detallan de manera general, algunas de acciones y medidas preventivas y de control que se realizan en el restaurante para el manejo de plagas:

- ✓ Evitar el ingreso de plagas desde el exterior hacia el restaurante, y desde el interior hacia las áreas cercanas a los alimentos o donde se encuentren éstos.
- ✓ Restringir el acceso directo a las áreas donde se almacenan o se preparan los alimentos.
- ✓ Eliminar ambientes favorables para el refugio y desarrollo de la plaga.
- ✓ Verificar el buen estado de las entradas. Se pueden colocar rejillas anti-ratas en desagües, sifones y conductos.
- ✓ La distancia entre el piso y las puertas y ventanas, tanto en el interior como en el exterior, será menor a 1cm o de cierre hermético. (Si en algún dado caso la distancia es mayor, se coloca laminas metálicas o de hule bajo la puerta)

- ✓ Se protegen todas las aberturas de las áreas del restaurante hacia el exterior (puertas, ventanas, compuertas, ductos e ventilación, etc.), con malla o cedazo plástico o metálico.
- ✓ Inspeccionar los alimentos y muebles que ingresan al establecimiento en la recepción de los mismos, para asegurarse de que no transportan ninguna plaga.
- ✓ Si existen espacios entre la pared y el techo, se cerrarán con alguna lámina plástica o metálica o con espuma de poliuretano, para impedir la obtención de alimentos.
- ✓ Mantener bien cerrados los recipientes de insumos y de otros productos.
- ✓ Limpiar inmediatamente todas las suciedades.
- ✓ Asegurarse de que las instalaciones de manipulación de alimentos y las zonas de almacenamiento se mantengan limpias, ordenadas y se desinfectan regularmente.
- ✓ Debe ponerse gran interés en una buena higiene de los utensilios, muebles y lugares; así como en una preservación correcta de los alimentos, utilizando envases apropiados y una adecuada ubicación de los desperdicios.
- ✓ Todos los basureros se taparán debidamente y se colocarán en un sitio con piso de concreto, de modo que éste se pueda lavar.
- ✓ Para combatir roedores, hacer uso de trampas y rodenticidas anticoagulantes.
- ✓ Para combatir insectos rastreros, hacer uso de insecticidas piretroides y del grupo fosforados (únicos autorizados para uso industrial).
- ✓ Para combatir insectos voladores, hacer uso de insecticidas similares y trampas eléctricas de luz UV.
- ✓ Colocación de trampas y de lámparas UV permanentes en lugares sospechosos, de difícil acceso o donde se almacenan o preparan alimentos. Estos sitios están enumerados y graficados en un plano general del establecimiento, el cual se encuentra dentro del **“Manual De Buenas Prácticas De Manufactura”, código BPM-I, Ver Anexo. XXVI.5.4. BPM**

Para tener un mayor detalle del programa integrado de manejo de plagas, referirse al **“Procedimientos Para El Control De Plagas Del Restaurante”, especificación BPM-III, Ver Anexo. XXVI.5.4. BPM.**

10. ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)

EL plan HACCP del Restaurante EL Café de Don Pedro, se realizó siguiendo los pasos que este Sistema establece, los cuales se detallan a continuación:

Pasos Preliminares para el Desarrollo de un Plan de HACCP

1. Convocar a un Equipo de HACCP

Para poder hacer un HACCP adecuado a las necesidades del restaurante, los miembros del equipo deben tener conocimiento de los peligros que afectan la inocuidad de los alimentos y de los

principios de HACCP, por lo que para El Café de Don Pedro será necesario incluir en el equipo HACCP a: **Gerente, Jefe de Cocina, Encargado de almacén, Supervisor de piso y el mesero más experimentado.**

2. Describir el Producto, la Intención de su Uso y sus Consumidores

Productos alimenticios que son clasificados en “El Café de Don Pedro” como:

- Huevos y Omellete
- Frijoles
- Harinas
- Naturales
- Ensaladas
- Sopas y Cremas
- Frituras
- Pescado y Mariscos
- Aves
- Carnes
- Pastas
- Arroces
- Tacos
- Sándwiches
- Bebidas Calientes
- Bebidas Frías



Libra de Lomo Rollizo



Lomo de Aguija



Picking Chicken

Dicha clasificación es muy similar a la que los clientes y/o consumidores pueden encontrar en el menú del restaurante, el cual está orientado para todos los sectores, para la diversidad de gustos, con precios accesibles, pues hay una versatilidad y diversidad de platillos, donde pueden escoger según sus deseos o gustos, el servicio de platillos alimenticios es tanto para desayunos, almuerzos, merienda, postres y cenas. Para describir

cada uno de los platillos se pueden consultar en la “**Declaración De Productos Con Algún Ingrediente Alérgeno**”, especificación HACCP-II.



Merecumbé



Ensalada



Palomitas de Camarón

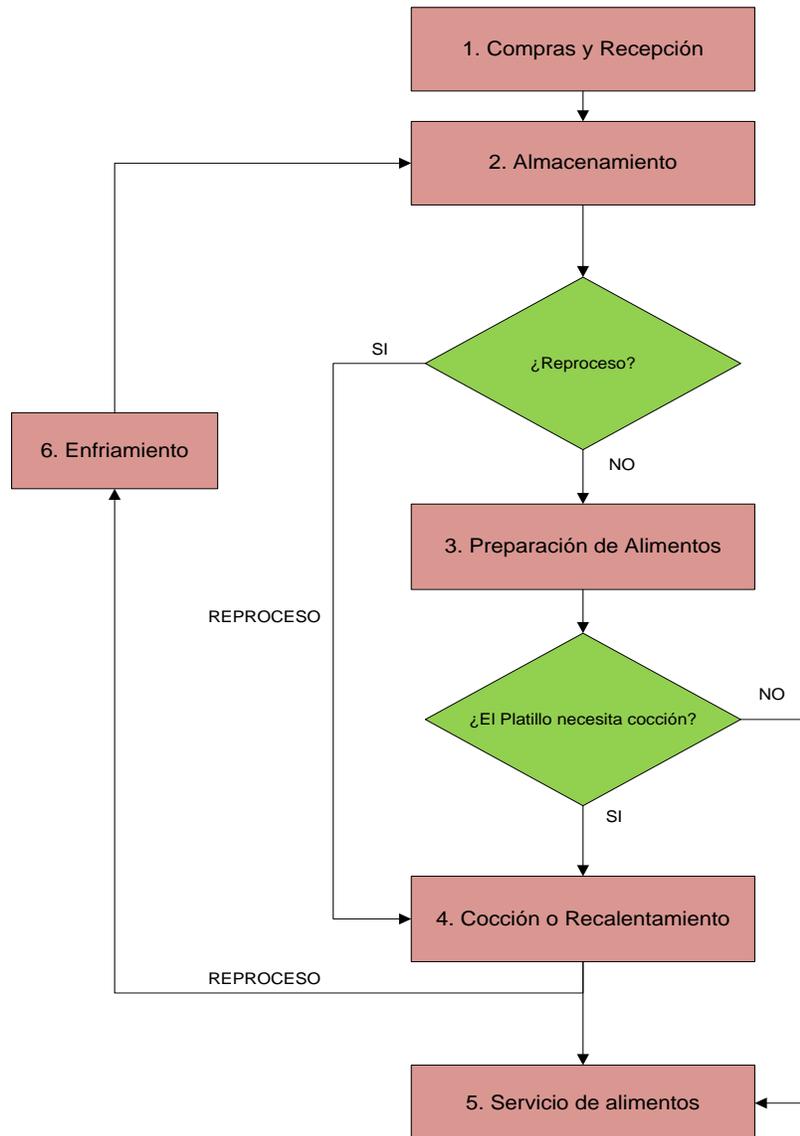


CEVICHE



Emparedado Don Pedro

3. Desarrollar un Diagrama de Flujo Preciso del Proceso



4. Describir el Proceso

COMPRAS Y RECEPCIÓN: Es la primera etapa del proceso, donde las materias primas, materiales de empaque e insumos ingresan al restaurante, ya sea porque el proveedor las lleva hasta el restaurante o alguien del restaurante va a comprarlas al supermercado, mercado u otro proveedor.

ALMACENAMIENTO: Es la etapa del proceso donde las materias primas, material de empaque e insumos son segregados y clasificados, para ser almacenados en la bodega según sus características, en el caso de las materias primas que necesitan refrigeración, se almacenan en el cuarto frío.

PREPARACIÓN DE ALIMENTOS: Esta etapa se lleva a cabo en la cocina, cuando se hace el preparativo de los alimentos, pesándolos y dejando las porciones, o ya sea en preparación de platillos naturales, para el momento u otros que necesiten una preparación previa donde se almacenen con dicha preparación para ser utilizados después.

COCCIÓN O RECALENTAMIENTO: Esta etapa de igual manera se da en la cocina, es el cocimiento de los alimentos para eliminar bacterias y patógenos, en el caso de los reprocesos se hace recalentamiento de los alimentos que están pre-cocidos.

SERVICIO DE ALIMENTOS: Una vez finalizados y armados los platillos en los platos, los meseros se encargan de transportar los platos desde la barra donde se colocan dichos platillos hasta la mesa donde está el cliente que los solicita.

ENFRIAMIENTO (Reproceso): Esta etapa es exclusiva para los reprocesos, ya que en esta etapa se enfrían los alimentos para después ser almacenados en refrigeración, luego se recalentaran para ser servidos al cliente que los solicita.

PLAN DE HACCP PARA RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

Principio 1: Análisis de Peligros

Nº	ETAPAS	PELIGRO
1	Compras y Recepción	Patógenos y alérgenos en alimento listo para consumir
		Contaminación en alimentos listos para consumir con patógenos provenientes de alimentos crudos, utensilios y personas
2	Almacenamiento	Crecimiento de patógenos
		Contaminación de alimentos cocinados, alimentos listos para consumir o reprocesos con patógenos provenientes de alimentos crudo, utensilios y personas
		Contaminación cruzada
3	Preparación de Alimentos	Crecimiento de patógenos (contaminación microbiológica)
		Contaminación física
		Contaminación química

Nº	ETAPAS	PELIGRO
		Contaminación cruzada
4	Cocción o Recalentamiento	Sobrevivencia de patógenos
5	Servicios de alimentos	Contaminación cruzada
		Contaminación química
		Crecimiento de esporas y producción de toxinas
REPROCESOS		
6	Enfriamiento	Crecimiento de esporas y producción de toxinas si el enfriamiento es muy lento. Re contaminación

Tabla 54. Análisis de peligros en el Proceso Productivo del Restaurante EL Café de Don Pedro

Principio 2: Determinación de los Puntos Críticos de Control

Para poder definir los puntos críticos de control (PCC), es necesario tener el panorama total del proceso de elaboración de alimentos en el restaurante El Café de Don Pedro, considerando todo lo necesario para que la definición de los puntos sea apropiado y apegado a la realidad del mismo. Por lo que en cada una de las etapas antes definidas se analizan los posibles peligros y el control que se debe tener.

N	ETAPAS	PELIGROS	CONTROL
1	Compras y Recepción	Patógenos y alérgenos en alimento listo para consumir	Comprar a un proveedor aprobado previamente por el restaurante
		Contaminación en alimentos listos para consumir con patógenos provenientes de alimentos crudos, utensilios y personas	no permitir el ingreso de alimentos crudos con alimentos listos para consumir empacados juntos
2	Almacenamiento	Crecimiento de patógenos	Almacenar bajo condiciones que prevengan el crecimiento de patógenos
		Contaminación de alimentos cocinados, alimentos listos para consumir o reprocesos con patógenos provenientes de alimentos crudo, utensilios y personas	Almacenar en áreas separadas de alimentos crudos y alimentos cocinados listos para consumir o una adecuada segregación dentro del área de almacenaje

N	ETAPAS	PELIGROS	CONTROL
			Asegurarse que los alimentos reprocessados se almacenen a 10º C. Colocar fecha y utilizarse dentro de la fecha de vida útil
		Contaminación cruzada	Almacenamiento e identificación por colores y segregación de materias primas alérgenas
3	Preparación de Alimentos	Crecimiento de patógenos (contaminación microbiológica)	En área de preparación, separar utensilios para alimentos crudos de utensilios para alimentos cocinados listos para consumir
			Lavado de manos antes de comenzar a trabajar y entre el manejo manipulación de alimentos
			Uso de guantes plásticos y EPP requerido (cofia y mascarilla)
			No dejar alimentos perecederos a temperatura ambiente por más de 4 horas
		Contaminación física	Lavar materias primas que lo necesiten (según características particulares)
			Inspeccionar que las materias primas no tengan algún tipo de cuerpo extraño (madera, plástico, vidrio, metal, etc.)
		Contaminación química	Inspeccionar que los utensilios, áreas de trabajo y materias primas no tengan residuos de algún químico (jabón, detergente, etc.)
		Contaminación cruzada	Hacer uso correcto de utensilios especiales para alérgenos (diferentes de materias primas comunes)

N	ETAPAS	PELIGROS	CONTROL
4	Cocción o Recalentamiento	Sobrevivencia de patógenos	PCC: VERIFICACION DE TEMPERATURA DE COCCION Carnes de cerdo, aves, carnes, procesadas y todos los demás alimentos deben ser cocinados alcanzando una temperatura interna de 70°C por lo menos durante 2 minutos (o su equivalente)
5	Servicios de alimentos	Contaminación cruzada	Asegurar uso de utensilios y platos limpios
		Contaminación química	Asegurar uso de utensilios y platos limpios sin residuos de algún químico (jabón, detergente, etc.)
		Crecimiento de esporas y producción de toxinas	Asegurar que el alimento cocinado se mantiene a 63° C
REPROCESO			
6	Enfriamiento	Crecimiento de esporas y producción de toxinas si el enfriamiento es muy lento. Re contaminación	Enfriar tan pronto como sea posible. El interior de los alimentos debe estar a 10° C dentro de 4 horas.

Tabla 55. Determinación de los puntos críticos de control del Restaurante EL Café de Don Pedro

Debido a la necesidad de evaluar cada platillo para ver los riesgos por contaminación cruzada, se hizo una evaluación de platillo por platillo, para ver la presencia de los alérgenos, dicha evaluación es el Procedimiento “**Declaración De Productos Con Algún Ingrediente Alérgeno, código HACCP-II**”, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP

Principio 3: Establecimiento de los Límites Críticos

Para el **PCC: VERIFICACION DE TEMPERATURA DE COCCION**, es necesario revisar y tener monitoreadas las temperaturas de cocción de los alimentos, para ello se hará uso del formato “**PCC: Verificación De Temperatura De Cocción**”, código FHACCP-VI, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP

Todos los productos alimenticios que contengan alimentos animales crudos como huevos, pescado, carne de res, carne de ave o cualquier combinación de estos elementos se deben cocinar lo suficiente hasta que todos los gérmenes potencialmente peligrosos sean destruidos. La

temperatura interna mínima a la que los agentes patógenos son destruidos depende del tipo de alimentos que se cocinan.

Para asegurar que los productos alimenticios que se cocinan son seguros para el consumo humano, use la siguiente tabla para determinar cuándo están listos los alimentos. Recuerde usar un termómetro para verificar la temperatura interna de la comida antes de servirla.

Alimento	Temperatura mínima
Frutas y vegetales cocidos para ser mantenidos calientes	135 °F (57.2 °C)
Asados de res o cerdo, filetes de res, ternera, cordero, y animales comúnmente cazados criados con fines comerciales	145°F (62.7 °C)
Huevos cocidos para ser servidos de inmediato	145°F (62.7 °C)
Pescado y alimentos que contengan pescado	145°F (62.7 °C)
Cerdo, incluyendo jamón y tocino	145°F (62.7 °C)
Ratites y carne inyectada	155°F (68.3 °C)
Huevos cocidos para ser servidos más tarde	155°F (68.3 °C)
Carne molida o cortada en trocitos, incluyendo hamburguesas, carne de cerdo molida, pescado desmenuzado, carne molida de animales cazados o salchichas	155°F (68.3 °C)
Carne de ave o productos de aves, incluyendo rellenos, carne rellena, guisados y platos que combinan alimentos crudos y cocidos	165°F (73.8 °C)
Pescado relleno	165°F (73.8 °C)

Cocción en microondas

Cuando cocina con un horno microondas, el Código de alimentos exige que todos los alimentos potencialmente peligrosos que contengan carne de res, carne de ave, pescado o huevos se cocinen a una temperatura mínima de 165 °F (73.8 °C). Además, estos alimentos se deben cocinar de acuerdo con las siguientes normas:

1. Se deben girar o revolver durante o a la mitad del proceso de cocción para compensar la distribución desigual del calor;
2. Se deben cubrir para mantener la humedad de la superficie;
3. Se deben calentar a una temperatura inicial de por lo menos 165 °F (73.8 °C) en todas las partes del alimento; y
4. Se deben dejar reposar cubiertos durante dos minutos después de cocinar para obtener una temperatura equilibrada.

Principio 4: Monitoreo de los Puntos Críticos de Control

N	ETAPA	PELIGRO	CONTROL	MONITOREO
4	Cocción o Recalentamiento	Sobrevivencia de patógenos	PCC: VERIFICACION DE TEMPERATURA DE COCCION Carnes de cerdo, aves, carnes, procesadas y todos los demás alimentos deben ser cocinados alcanzando una temperatura interna de 70°C por lo menos durante 2 minutos (o su equivalente)	Chequeo de temperaturas durante la cocción (termómetro)

Tabla 56. Monitoreo de los Puntos Críticos de Control Restaurante El Café de Don Pedro

Principio 5: Acciones Correctivas

En la etapa 4, donde se ha definido un PCC para el proceso del Café de Don Pedro, se debe de revisar la temperatura de cocción de los alimentos, por medio de un termómetro, para ello se realizarán los pasos siguientes:

Paso 1: Monitorear con el termómetro si los alimentos están por encima del Límite Crítico y cerca del Target de Temperatura para el alimento en específico que se está cocinando.

Paso 2: Si no existe peligro alguno y los alimentos se están cocinando dentro de la temperatura necesaria, el platillo puede ser enviado al cliente/consumidor.

Paso 3: En caso de existir un peligro potencial, se le debe de informar al encargado de la cocina para determinarse si el producto puede ser:

- a) Reelaborado/reprocesado, o
- b) Desviado para un uso inocuo alternativo, pero que no llegará al cliente/consumidor.

Paso 4: Si existe algún peligro de inocuidad para los alimentos y no puede ser reprocesado o recuperado, debe ser rechazado o destruido.

Principio 6: Determinación de los Procedimientos de Verificación

Etapa #	Etapa do Proceso	Descripción del peligro	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Verificación	Registro y archivo de datos
4	Cocción o Recalentamiento	Sobrevivencia de patógenos	1. Carnes de cerdo, aves, carnes procesadas y todos los demás alimentos deben ser cocinados alcanzando una temperatura interna de 70°C por lo menos durante 2 minutos (o su	1. Cocinero debe de verificar que cada alimento se cocine a la temperatura indicada (según tabla de especificación) 2. Supervisor de cocina puede	PCC: Verificación De Temperatura De Cocción, especificación FHACCP-VI

№	Etapa	Descripción	Medidas preventivas	Verificación	Registro y
			equivalente), se deberá hacer un chequeo de temperaturas durante la cocción (termómetro)	verificar las temperaturas de los alimentos de manera aleatoria.	

Tabla 57. Determinación de los Procedimientos de verificación del PCC, Restaurante EL Café de Don Pedro

Principio 7: Procedimientos para Almacenamiento y Manejo de Registros

Toda la documentación, listas de verificación, registros y formatos utilizados en los procesos del Restaurante EL Café de Don Pedro, tanto para elaboración de alimentos como otras actividades del mismo, serán almacenados en la oficina administrativa, por un lapso de 1 año.

Para el manejo de registros y trazabilidad dentro del Restaurante EL Café de Don Pedro, se tienen los siguientes puntos:

1) Plan de HACCP y Documentación de Apoyo

Para este punto hacer referencia al procedimiento “Plan de HACCP de Operaciones, código HACCP-I”, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP

2) Registros de Monitoreo de HACCP

Para evaluar las condiciones de cumplimiento del Plan HACCP y obtener planes de mejora y acciones correctivas, se utiliza el formato de “Auditoria De HACCP”, código FHACCP-I, Ver Anexo. XXVI.5.5. HACCP.

3) Registros de Acciones Correctivas

Al momento de obtener planes de mejora y acciones correctivas, estas se colocan en el formato “Resumen de Reuniones de Mejora”, código FPO-I, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión. El cual servirá para tener una visión de las mejoras por implementar.

4) Registros de Verificación

Para la trazabilidad del Restaurante El Café de Don Pedro, es necesario tener todos los formatos y registros necesarios, para poder rastrear lo que se ha utilizado en los platillos, para ello es necesario el correcto uso y llenado de los siguientes formatos:

ESPECIFICACION	FORMATOS	AREA DE USO
FHACCP-I	Auditoria De HACCP	Cocina
FHACCP-II	Recepción De Insumos, Materia Prima Y Material De Empaque	Almacén
FHACCP-III	Monitoreo Temperaturas De Las Áreas De Almacenamiento	Almacén y Cocina
FHACCP-IV	Envíos De Insumo, Materia Prima Y Material De Empaque A Cocina	Almacén
FHACCP-V	Recepción De Insumo, Materia Prima Y Material De Empaque A Cocina	Cocina
FHACCP-VI	PCC: Verificación De Temperatura De Cocción	Cocina
FHACCP-VII	Despacho De Platos	Cocina

Tabla 58. Registros y Formatos de Verificación del Plan HACCP del Restaurante EL Café de Don Pedro

11. GESTION DE PROCESOS

A. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

Para identificar y definir los procesos del Restaurante El Café de Don Pedro, se ha debido establecer ¿cuál es la razón de ser del Restaurante?, lo cual se ha detallado en los apartados anteriores, ser una empresa especializada en la elaboración y comercialización de platos y productos alimenticios, los cuales ofrece a sus clientes y consumidores para llevar, a domicilio y para degustarlo en el local. Para una mejor comprensión de la clasificación de los procesos se procede a realizar un desglose analítico de los mismos, para lo cual es necesario establecer, como primer paso, los niveles que forman parte de dicho desglose, por lo que a continuación se presentan los diferentes niveles:

NIVEL	DESCRIPCIÓN
1	Define los Macro-procesos que son necesarios para cumplir con la razón de ser del Restaurante y que engloban a los diversos procesos ejecutados en la misma.
2	Agrupar todos los procesos que tienen relación con un determinado Macro-proceso
3	Procesos relacionados directamente con el servicio que se brinda a clientes internos y externos.

Tabla 59. Descripción de los niveles del desglose analítico

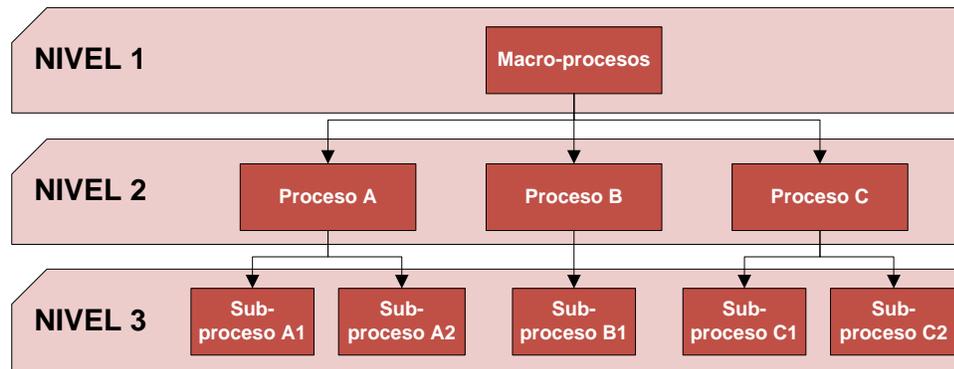


Figura 53. Desglose Analítico de Procesos

a. Desglose de Macro Procesos (Nivel 1)

Para identificar los Macro-procesos es necesario analizar a profundidad y a detalle, la razón de ser del Restaurante y para eso se realiza un desglose analítico, utilizando como criterios de separación: la finalidad que cada uno de ellos persigue. A continuación se presenta un cuadro que muestra dicho desglose.

AREA	MACRO-PROCESO	MISIÓN	VISIÓN
ADMINISTRATIVA	Planificación y Desarrollo	Establecer los programas y requerimientos necesarios para llevar a cabo las actividades productivas	Macro-proceso que involucra las actividades necesarias para la toma de decisiones y que contribuye al desarrollo eficaz de las actividades productivas
	Administración de Apoyo	Apoyar a los procesos productivos mediante actividades de carácter administrativo	Macro-proceso que actúa de forma indirecta en el logro de planes productivos
PRODUCTIVA	Elaboración de Alimentos	Brindar productos que sean inocuos y que satisfagan al clientes o consumidor	Conjunto de procesos que buscan satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores con productos inocuos y cumplir con objetivos de índole productivo

Tabla 60. Descripción de Macro-Procesos

b. Descripción de Procesos (Nivel 2)

Para definir los procesos del siguiente nivel, se han considerado los siguiente macro procesos.

- Planificación y Desarrollo
- Administración de Apoyo
- Elaboración de Alimentos

Estos Macro-procesos son los descritos en el nivel 1 y se han tomado en cuenta ciertos criterios para su división, teniendo en cuenta el fin del Restaurante, presentándolos en el siguiente cuadro:

MACROPROCESOS	CRITERIO DE DIVISIÓN	PROCESOS
Planificación y Desarrollo	Diferentes niveles de planeación en el Restaurante	1. Planificación Táctica 2. Planificación Operativa (Revisión de indicadores y de SGIA)
Administración de Apoyo	Diferentes áreas que constituyen al Restaurante y que forman parte y tienen un rol importante en la eficaz operación del mismo	1. Compras 2. Recurso Humano 3. Control de Documentación y Registros 4. Análisis de Satisfacción del cliente 5. Evaluación Y Reevaluación De Proveedores 6. Análisis de desempeño del SGIA
Elaboración de Alimentos	Diferentes actividades que se realizan específicamente para la elaboración de los alimentos	1. Almacenamiento 2. Limpieza y Sanitización 3. Preparación de alimentos 4. Cocción 5. Cumplimiento de las BPM 6. Cumplimiento de HACCP

Tabla 61. Identificación de Procesos

c. Descripción de subprocesos (nivel 3)

A continuación se presenta la nomenclatura utilizada en la Tabla 59, en la cual se define cada uno de los procesos que conforman este nivel.

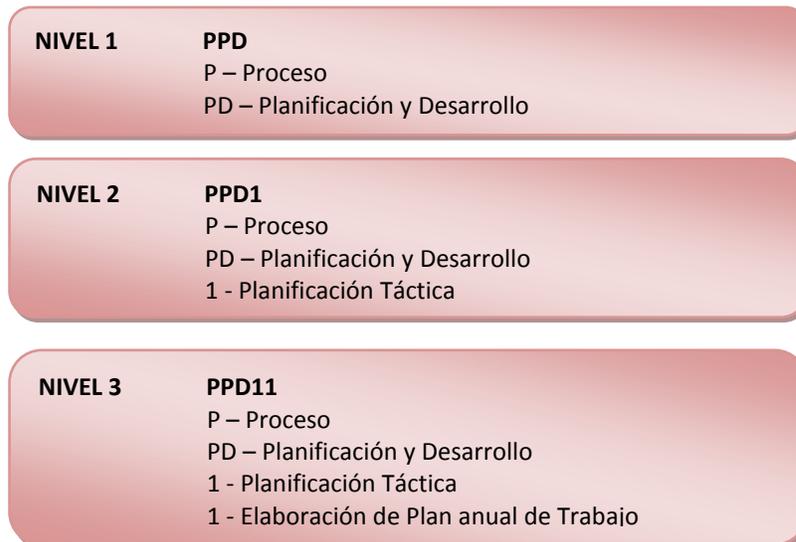


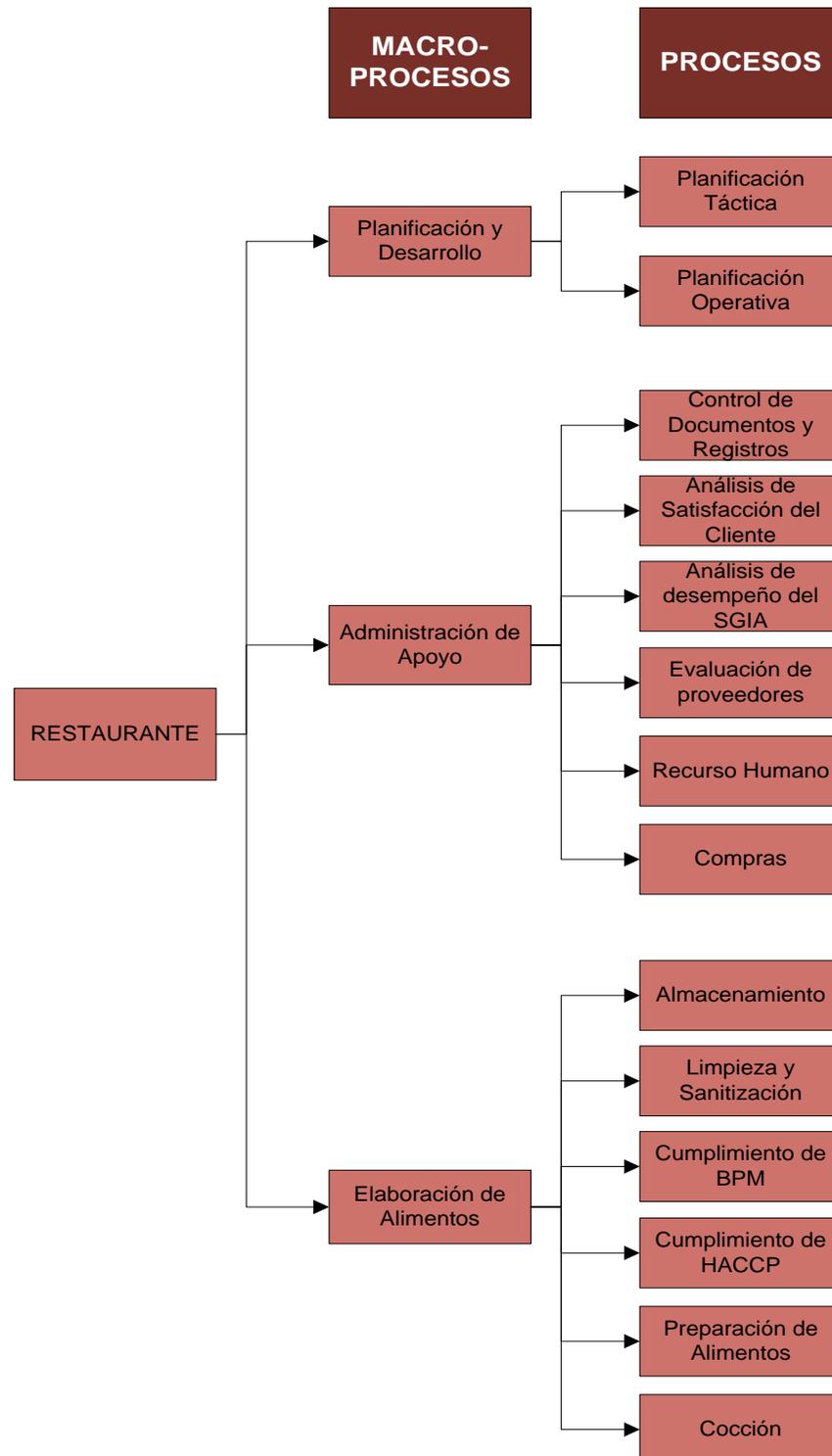
Figura 54. Nomenclatura utilizada para la identificación de los procesos.

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS	
COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE
PPD	Planificación y Desarrollo	PPD1	Planificación Táctica	PPD11	Elaboración de Plan anual de Trabajo
				PPD 12	Planificación de Recursos
				PPD13	Seguimiento de plan anual
		PPD2	Planificación Operativa (Revisión de indicadores y de SGIA)	PPD21	Auditorias del SGIA
				PPD22	Revisión del Desempeño del SGIA
				PPD23	Elaboración de Plan de Acción
PAA	Administración de Apoyo	PAA1	Control de Documentación y Registros	PAA11	Registros de Auditorías realizadas
				PAA12	Elaboración de Procedimiento, Manuales y Formatos
				PAA13	Codificación de documentos y registros
				PAA14	Almacenamiento
				PAA15	Resumen Ejecutivo
		PAA2	Análisis de Satisfacción del cliente	PAA21	Reclamos
				PAA22	Sugerencias
				PAA23	Evaluación de Reclamos y Sugerencias
				PAA24	Elaboración de planes de acción
		PAA3	Análisis de desempeño del SGIA	PAA31	Auditorias del SGIA
				PAA32	Reportes
				PAA33	Reuniones mensuales de Alta Dirección
				PAA34	Elaboración de Plan de Acción
		PAA4	Evaluación Y Reevaluación De Proveedores	PAA41	Análisis de Resultados
				PAA42	Oportunidades de Mejora
				PAA43	Continuación de negocio comercial
		PAA5	Recurso Humano	PAA51	Buenas Prácticas de Manufactura
				PAA52	Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
PAA53	Desempeño				
PAA54	Atención al Cliente				
PAA55	Identificación de oportunidades de mejora				
PAA56	Fortalezas				
PAA57	Recomendaciones				
PAA58	Capacitaciones				

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS	
COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE
		PAA6	Compras	PAA61	Inventario
				PAA62	Planificación de Demanda
				PAA63	Requerimiento de insumos
				PAA64	Colocación de orden de compra
				PAA65	Pagos
PEA	Elaboración de Alimentos	PEA1	Almacenamiento	PEA11	Recepción de Insumos
				PEA12	Segregación y Clasificación
				PEA13	Almacenamiento disponible para cocina
		PEA2	Limpieza y Sanitización	PEA21	Identificación de áreas de Limpieza (áreas, equipos, utensilios, etc.)
				PEA22	Limpieza
				PEA23	Sanitización
		PEA3	Cumplimiento de las BPM	PEA31	Auditorias semanales
				PEA32	Inspecciones diarias
				PEA33	Determinación de cumplimiento
				PEA34	Registro de Auditoria
				PEA35	Elaboración de Plan de Acción
		PEA4	Cumplimiento de HACCP	PEA41	Auditorias mensuales
				PEA42	Inspecciones diarias
				PEA43	Ejercicios de Trazabilidad
				PEA44	Determinación de cumplimiento
				PEA45	Registro de Auditoria
				PEA46	Elaboración de Plan de Acción
		PEA5	Preparación de alimentos	PEA51	Selección de Ingredientes
				PEA52	Ejecución de Procedimiento de preparación
		PEA6	Cocción	PEA61	Revisión de condiciones de cocción
				PEA62	Cocción del alimento
PEA63	Emplatar				

Tabla 62. Codificación de Macro-procesos, Procesos y Sub-procesos

B. DESGLOSE DE PROCESOS



C. DETERMINACIÓN DE PROCESOS CLAVES

La norma pide establecer la determinación de la secuencia e interacción de los procesos, con este propósito se ha retomado la metodología PEPSU (Proveedor – Entrada –Proceso – Salida – Usuario), que permite determinar y aclarar dicho aspecto.

a. Metodología para análisis de procesos PEPSU.

Para realizar el análisis de procesos, primero se define la misión del Restaurante o sea ¿Qué hacemos?, ¿Cómo lo hacemos?, y ¿Para quién lo hacemos? Como siguiente paso es identificar quién es el beneficiario (cliente) del proceso, describir sus expectativas y sus necesidades como "salidas" del proceso, e identificar los estándares de calidad aceptables para nuestros clientes. Para continuar con el análisis se debe de identificar los procesos, listarlos y relacionar las actividades que se incluyen en cada proceso, sus elementos, secuencia, "entradas", requisitos y restricciones. Una forma de esquematizar estos es de la siguiente forma:

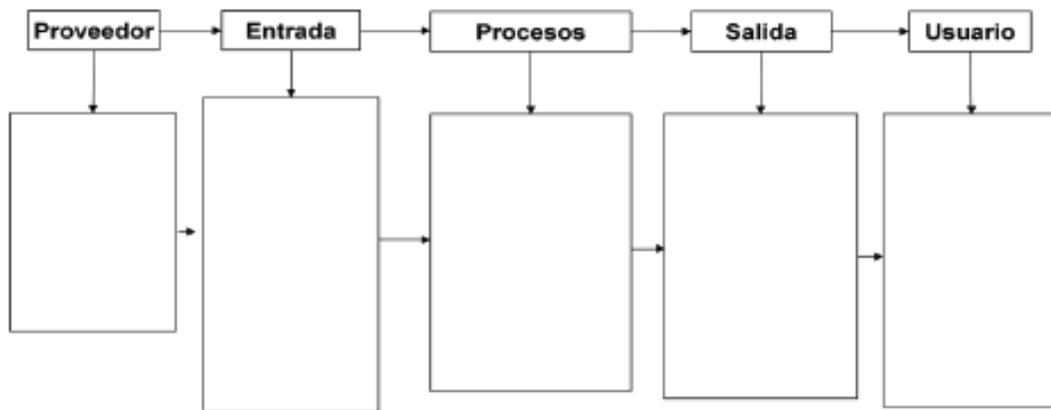


Figura 55. Metodología PEPSU

Luego de realizar el paso anterior se debe identificar procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo.

- a) **Procesos Estratégicos:** son aquellos procesos que proporcionan todas las directrices necesarias, que sirven de guía en el desarrollo de todas las actividades de los procesos de la Unidad; la representación en esta metodología establece en el diagrama, líneas de entrada en la parte superior de cada bloque, que identifica cada uno de los macro-procesos restantes.
- b) **Procesos Clave:** son los procesos que definen la razón de ser de la Unidad.
- c) **Procesos de Apoyo:** son aquellos que proveen los recursos o insumos necesarios para que los demás macro-procesos sean realizados de forma continua, de manera que estos puedan alcanzar los resultados que persiguen.

Para mejorar el panorama de la secuencia e interrelación de estos procesos es necesario trabajarlos en un mapa de proceso, donde estos aparecerán de una forma gráfica más entendible. La aplicación de la metodología PEPSU consiste en el análisis de los procesos identificados dentro del nivel 1; donde se detallaran los cinco macro-procesos con el fin de presentar la secuencia integrada de la Unidad Agroindustrial, definiendo las partes involucradas en la entrada y salida de cada proceso (Proveedor, Insumo, Producto, Cliente) e incluyendo la descripción diagramática de la secuencia estos.

b. Metodología PEPSU para Macro-procesos Nivel 1

La metodología PEPSU es aplicada, a los macro-procesos para tener clara la relación que existe entre ellos. A continuación se detalla:

Nombre Proceso	PLANEACIÓN Y DESARROLLO				
CODIGO:	PPD (Proceso Planeación y Desarrollo)				Nivel 1
OBJETIVO:	Establecer los objetivos y guías a cumplir, en el Restaurante el Café de Don Pedro para mejorar la Inocuidad en el mismo				
DESCRIPCIÓN:	Proceso que involucra la planificación de todas las actividades del Restaurante, identificando objetivos, metas y estrategias para alcanzarlos				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Departamentos	Necesidades y requerimientos	PPD1	Planificación Táctica	Planes y programas anuales	Alta Dirección
Cocina, Bodega y área de Servicio de Alimentos	Requerimientos	PPD2	Planificación Operativa (Revisión de indicadores y de SGIA)	Programación de actividades	Personal operativo
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PPD1[PPD1] PPD1 --> PPD2[PPD2] PPD2 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 56. PEPSU de Macro-proceso Planeación y Desarrollo.

Nombre Proceso	ADMINISTRACIÓN DE APOYO				
CODIGO:	PAA (Proceso Administrativo de Apoyo)				Nivel 1
OBJETIVO:	Gestionar de forma eficiente los recursos que posee el Restaurante El Café de Don Pedro y ser el soporte para su buen funcionamiento				
DESCRIPCIÓN:	Proceso que involucra todas las actividades que se realizan para dar soporte al Restaurante en su razón de ser.				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Cocina, Bodega y área de Servicio de Alimentos	Procedimientos, Manuales, Auditorias y Registros llenos	PAA1	Control de Documentación y Registros	Resumen Ejecutivo	Todo el Personal de Restaurante
Cliente	Reclamos y Sugerencias	PAA2	Análisis de Satisfacción del cliente	Resumen Ejecutivo	Todo el Personal de Restaurante
Comité de Inocuidad	Resumen de datos de Funcionamiento de SGIA	PAA3	Análisis de desempeño del SGIA	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección
Comité de Inocuidad y Bodega	Evaluación o Reevaluación de proveedor realizada	PAA4	Evaluación Y Reevaluación De Proveedores	Decisión de negociación	Alta Dirección
Jefaturas del Restaurante	Evaluación de desempeño del personal	PAA5	Recurso Humano	Recomendaciones y capacitaciones	Todo el Personal de Restaurante
Cocina y Bodega	Requerimientos de insumos	PAA6	Compras	Órdenes de compra	Encargado de Bodega


```

graph LR
  Entrada --> PAA1
  PAA1 --> PAA3
  PAA1 --> PAA2
  PAA3 --> PAA4
  PAA4 --> PAA6
  PAA2 --> PAA5
  PAA5 --> PAA6
  PAA6 --> Salida
  
```

Figura 57. PEPSU de Macro-proceso Administración de Apoyo.

Nombre Proceso	ELABORACIÓN DE ALIMENTOS				
CODIGO:	PEA (Proceso de Elaboración de Alimentos)				Nivel 1
OBJETIVO:	Establecer e Identificar las actividades necesarias para elaborar alimentos inocuos en el Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Proceso que involucra todas las actividades que se realizan en la elaboración de los alimentos y su interrelación				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Proveedores y Bodega	Insumos	PEA1	Almacenamiento	Insumos almacenados según su clasificación	Cocina y Area de Servicio de alimentos
Proveedor de insumos de limpieza	Áreas, equipos y utensilios a limpiar	PEA2	Limpieza y Sanitización	Áreas, equipos y utensilios limpios	Todo el Personal de Restaurante
Comité de inocuidad	Auditorias, Reportes e Inspecciones	PEA3	Cumplimiento de las BPM	Plan de acción para mejorar	Todo el Personal de Restaurante
Comité de inocuidad	Auditorias, Reportes e Inspecciones	PEA4	Cumplimiento de HACCP	Plan de acción para mejorar	Todo el Personal de Restaurante
Cientes y Bodega	Insumos, utensilios, equipos, procedimientos, formatos	PEA5	Preparación de alimentos	Alimentos preparados	Cocina
Preparación de alimentos	Insumos, utensilios, equipos, procedimientos, formatos	PEA6	Cocción	Alimentos emplatados	Area de Servicio de alimentos


```

graph LR
    Entrada[Entrada] --> PEA1[PEA1]
    Entrada --> PEA2[PEA2]
    Entrada --> PEA3[PEA3]
    Entrada --> PEA4[PEA4]
    PEA1 --> PEA5[PEA5]
    PEA2 --> PEA5
    PEA3 --> PEA5
    PEA4 --> PEA5
    PEA5 --> PEA6[PEA6]
    PEA6 --> Salida[Salida]
  
```

Figura 58. PEPSU de Macro-proceso Elaboración de Alimentos

c. Metodología PEPSU para Procesos Nivel 2

Para la aplicación del método PEPSU a los Procesos se consideran los procesos desglosados de los macro-procesos, que se explica en la siguiente tabla:

MACROPROCESOS		PROCESOS	
COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE
PPD	Planificación y Desarrollo	PPD1	Planificación Táctica
		PPD2	Planificación Operativa (Revisión de indicadores y de SGIA)
PAA	Administración de Apoyo	PAA1	Control de Documentación y Registros
		PAA2	Análisis de Satisfacción del cliente
		PAA3	Análisis de desempeño del SGIA
		PAA4	Evaluación Y Reevaluación De Proveedores
		PAA5	Recurso Humano
		PAA6	Compras
PEA	Elaboración de Alimentos	PEA1	Almacenamiento
		PEA2	Limpieza y Sanitización
		PEA3	Cumplimiento de las BPM
		PEA4	Cumplimiento de HACCP
		PEA5	Preparación de alimentos
		PEA6	Cocción

Tabla 63. Desglose de Procesos.

Para realizar el análisis PEPSU de los Procesos identificados en el Restaurante El café de Don Pedro se han considerado las actividades que se realizan dentro del mismo, dejando plasmado de manera gráfica y escrita la interrelación que dichas actividades y procesos tienen dentro del Restaurante, para su funcionamiento y el hecho de tener desglosados dichos procesos ayudará para tener una mejor visualización y dejar más claro para el personal del Restaurante cuál es la importancia de cada uno de los procesos y actividades en el día a día del Restaurante. A continuación se presenta el análisis **PEPSU para el nivel 2**.

Nombre Proceso	PLANIFICACION TACTICA				
CODIGO:	PPD1	MACRO-PROCESO:	Planificación y Desarrollo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias para la planificación táctica del Restaurante El café de Don Pedro y la interrelación que existe entre ellas				
DESCRIPCIÓN:	Establecer las actividades necesarias para la planificación táctica del Restaurante El café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Desempeño del Restaurante y del personal	Auditorias e Inspecciones	PPD11	Elaboración de Plan anual de Trabajo	Plan anual de trabajo	Todo el Personal de Restaurante
Todos los Departamentos del Restaurante	Requerimientos y Necesidades	PPD12	Planificación de Recursos	Datos para compras	Bodega
Funcionamiento del Restaurante	Auditorias e Inspecciones	PPD13	Seguimiento de plan anual	Actividades para la planificación operativa	Alta Dirección
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PPD11[PPD11] Entrada --> PPD12[PPD12] PPD11 --> PPD13[PPD13] PPD12 --> PPD13 PPD13 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 59. PEPSU de Proceso Planificación Táctica.

Nombre Proceso	PLANIFICACION OPERATIVA				
CODIGO:	PPD2	MACRO-PROCESO:	Planificación y Desarrollo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias para la planificación táctica del Restaurante El café de Don Pedro y la interrelación que existe entre ellas				
DESCRIPCIÓN:	Establecer las actividades necesarias para la planificación táctica del Restaurante El café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Reporte de auditorías realizadas	PPD21	Auditorias del SGIA	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Resumen Ejecutivo de auditorías realizadas	PPD22	Revisión del Desempeño del SGIA	Acciones para mejorar	Alta Dirección
Alta Dirección	Acciones para mejorar	PPD23	Elaboración de Plan de Acción	Plan de acciones para mejorar	Todo el personal del Restaurante
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PPD21[PPD21] PPD21 --> PPD22[PPD22] PPD22 --> PPD23[PPD23] PPD23 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 60. PEPSU de Proceso Planificación Operativa.

Nombre Proceso	CONTROL DE DOCUMENTACION Y REGISTROS				
CODIGO:	PAA1	MACRO-PROCESO:	Administración de Apoyo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias para que se pueda realizar un buen control de la documentación y registros del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades necesarias para ejecutar un buen control de documentación y registros				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Auditorías realizadas	PAA11	Registros de Auditorías realizadas	Consolidado de Auditorías	Encargados del control de documentación y registros
Todo el Personal del Restaurante	Operaciones y datos	PAA12	Elaboración de Procedimiento, Manuales y Formatos	Procedimiento, Manuales y Formatos estandarizados	Encargados del control de documentación y registros
Encargados del control de documentación y registros	Procedimiento, Manuales y Formatos estandarizados y auditorías realizadas	PAA13	Codificación de documentos y registros	Procedimiento, Manuales Formatos y auditorías codificados	Todo el Personal del Restaurante
Encargados del control de documentación y registros	Procedimiento, Manuales Formatos y auditorías codificados	PAA14	Almacenamiento	Procedimiento, Manuales y Formatos almacenados	Todo el Personal del Restaurante
Encargados del control de documentación y registros	Procedimiento, Manuales Formatos y auditorías codificados	PAA15	Resumen Ejecutivo	Consolidado de la información	Alta Dirección


```

graph LR
  Entrada[Entrada] --> PAA11[PAA11]
  Entrada --> PAA12[PAA12]
  PAA11 --> PAA13[PAA13]
  PAA12 --> PAA13
  PAA13 --> PAA14[PAA14]
  PAA13 --> PAA15[PAA15]
  PAA14 --> Salida[Salida]
  PAA15 --> Salida
  
```

Figura 61. PEPSU de Proceso Control de Documentos y Registros.

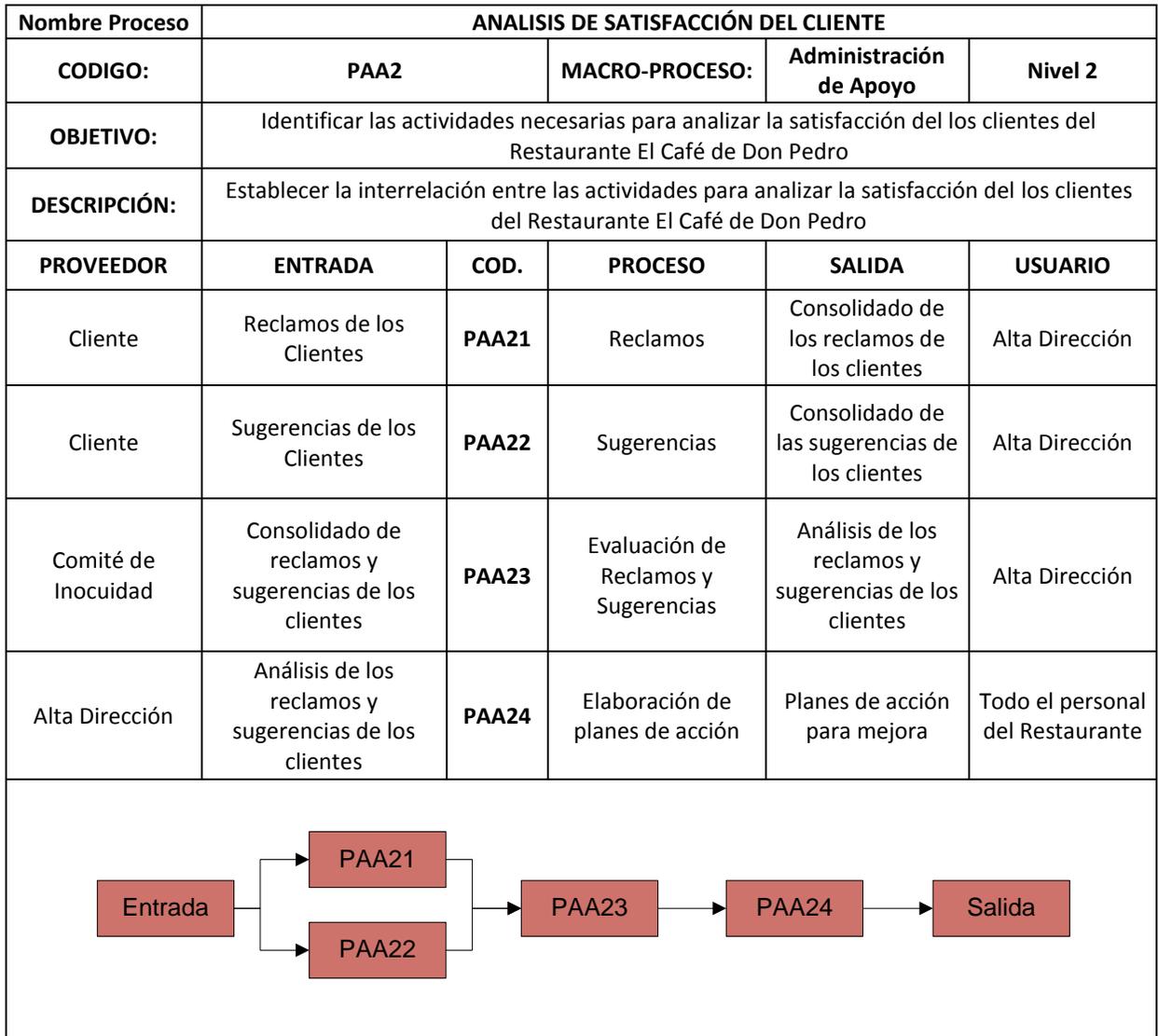


Figura 62. PEPSU de Proceso Análisis de Satisfacción del Cliente.

Nombre Proceso	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL SGIA				
CODIGO:	PAA3	MACRO-PROCESO:	Administración de Apoyo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias para analizar el desempeño del SGIA del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades para analizar el desempeño del SGIA del Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Programación de auditorías	PAA31	Auditorías del SGIA	Reporte de auditorías del SGIA	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Reportes de incidentes de inocuidad	PAA32	Reportes	Consolidado de incidentes de inocuidad	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Consolidado de reportes de auditorías e incidentes de inocuidad	PAA33	Reuniones mensuales de Alta Dirección	identificación de oportunidades de mejora	Alta Dirección
Alta Dirección	identificación de oportunidades de mejora	PAA34	Elaboración de Plan de Acción	Plan de acción de mejora	Todo el personal del Restaurante
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PAA31[PAA31] Entrada --> PAA32[PAA32] PAA31 --> PAA33[PAA33] PAA32 --> PAA33 PAA33 --> PAA34[PAA34] PAA34 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 63. PEPSU de Proceso Análisis de Desempeño del SGIA.

Nombre Proceso	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES				
CODIGO:	PAA4	MACRO-PROCESO:	Administración de Apoyo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias para la evaluación y reevaluación de los proveedores del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades para la evaluación y reevaluación de los proveedores del Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Evaluación realizada	PAA41	Análisis de Resultados	identificación de oportunidades de mejora	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	identificación de oportunidades de mejora	PAA42	Oportunidades de Mejora	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección y Proveedor
Comité de Inocuidad	Resumen ejecutivo	PAA43	Continuación de negocio comercial	Notificación al Proveedor	Alta Dirección y Proveedor


```

graph LR
  Entrada[Entrada] --> PAA41[PAA41]
  PAA41 --> PAA42[PAA42]
  PAA42 --> PAA43[PAA43]
  PAA43 --> Salida[Salida]
  
```

Figura 64. PEPSU de Proceso Evaluación y Reevaluación de Proveedores

Nombre Proceso	RECURSO HUMANO				
CODIGO:	PAA5	MACRO-PROCESO:	Administración de Apoyo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias del Recurso Humano en el Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades necesarias del Recurso Humano en el Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	PAA51	Buenas Prácticas de Manufactura	Inspecciones y Auditorías realizadas	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Procedimientos de HACCP	PAA52	Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control	Inspecciones y Auditorías realizadas	Alta Dirección
Jefaturas	Observaciones, aspectos positivos y negativos del personal	PAA53	Desempeño	Resultados de evaluaciones de desempeño	Alta Dirección
Clientes	Observaciones, aspectos positivos y negativos del personal	PAA54	Atención al Cliente	Observación de desempeño de atención al cliente	Alta Dirección
Jefaturas	Auditorías, Inspecciones, evaluaciones y Observaciones de desempeño de atención al cliente	PAA55	Identificación de oportunidades de mejora	Consolidado de oportunidades de mejora	Alta Dirección
Jefaturas	Auditorías, Inspecciones, evaluaciones y Observaciones de desempeño de atención al cliente	PAA56	Fortalezas	Consolidado de fortalezas	Alta Dirección
Alta Dirección	Consolidado de oportunidades de mejora y fortalezas	PAA57	Recomendaciones	Consolidado de mejoras	Todo el personal del Restaurante
Alta Dirección	Consolidado de oportunidades de mejora y fortalezas	PAA58	Capacitaciones	Programación de capacitaciones	Todo el personal del Restaurante


```

graph LR
    Entrada[Entrada] --> PAA51[PAA51]
    Entrada --> PAA52[PAA52]
    Entrada --> PAA53[PAA53]
    Entrada --> PAA54[PAA54]
    PAA51 --> PAA55[PAA55]
    PAA52 --> PAA55
    PAA53 --> PAA55
    PAA54 --> PAA55
    PAA55 --> PAA57[PAA57]
    PAA55 --> PAA56[PAA56]
    PAA56 --> PAA57
    PAA56 --> PAA58[PAA58]
    PAA57 --> Salida[Salida]
    PAA58 --> Salida
  
```

Figura 65. PEPSU de Proceso Recurso Humano.

Nombre Proceso	COMPRAS				
CODIGO:	PAA6	MACRO-PROCESO:	Administración de Apoyo	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades necesarias para realizar las compras del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades necesarias para realizar las compras del Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Bodega y Cocina	Contabilización de los insumos almacenados	PAA61	Inventario	Consolidado de insumos de bodega y cocina	Bodega
Asistente de Gerencia	Ventas	PAA62	Planificación de Demanda	Estimación de ventas	Asistente de Gerencia y Bodega
Asistente de Gerencia	Estimación de ventas	PAA63	Requerimiento de insumos	Consolidado de necesidades de insumos	Asistente de Gerencia y Bodega
Asistente de Gerencia y Bodega	Consolidado de necesidades de insumos	PAA64	Colocación de orden de compra	Solicitud de insumos a Proveedor	Bodega
Bodega y proveedor	Ingreso de Insumos	PAA65	Pagos	Pago a Proveedor	Bodega y proveedor


```

graph LR
  Entrada[Entrada] --> PAA61[PAA61]
  Entrada --> PAA62[PAA62]
  PAA61 --> PAA63[PAA63]
  PAA62 --> PAA63
  PAA63 --> PAA64[PAA64]
  PAA64 --> Salida[Salida]
  
```

Figura 66. PEPSU de Proceso Compras

Nombre Proceso	ALMACENAMIENTO				
CODIGO:	PEA1	MACRO-PROCESO:	Elaboración de Alimentos	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades de almacenamiento que se realizan en el Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades que se ejecutan para realizar el Proceso de Almacenamiento en el Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Proveedores	Materia Prima, Material de Empaque e Insumos	PEA11	Recepción de Insumos	Abastecimiento en bodega de lo solicitado	Bodega
Bodega	Abastecimiento en bodega de lo solicitado	PEA12	Segregación y Clasificación	Insumos almacenados según condiciones óptimas de almacenaje según Insumo	Cocina y áreas de servicios de alimentos
Bodega	Materia Prima, Material de Empaque e Insumos disponibles para uso del Restaurante	PEA13	Almacenamiento disponible para cocina	Envío de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos a cocina	Cocina y áreas de servicios de alimentos
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PEA11[PEA11] PEA11 --> PEA12[PEA12] PEA12 --> PEA13[PEA13] PEA13 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 67. PEPSU de Proceso Almacenamiento

Nombre Proceso	LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN				
CODIGO:	PEA2	MACRO-PROCESO:	Elaboración de Alimentos	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades de limpieza y sanitización que se realizan en el Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades de limpieza y sanitización que se ejecutan en el Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Todo el Restaurante	Áreas, equipos, utensilios a limpiar	PEA21	Identificación de áreas de Limpieza (áreas, equipos, utensilios, etc.)	Identificar como se va a limpiar	Personal del área
Personal del área	Selección de herramientas para limpieza	PEA22	Limpieza	Áreas, equipos o utensilios limpios	Personal del área
Personal del área	Selección de herramientas para sanitizar (si es que aplica)	PEA23	Sanitización	Áreas, equipos o utensilios sanitizados	Todo el Restaurante
<pre> graph LR Entrada --> PEA21 PEA21 --> PEA22 PEA22 --> PEA23 PEA23 --> Salida </pre>					

Figura 68. PEPSU de Proceso Limpieza y Sanitización

Nombre Proceso	CUMPLIMIENTO DE LAS BPM				
CODIGO:	PEA3	MACRO-PROCESO:	Elaboración de Alimentos	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades de Buenas Prácticas de Manufactura que se realizan en el Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades de Buenas Prácticas de Manufactura que se ejecutan en el Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Rondas visuales en las áreas del Restaurante	PEA31	Auditorias semanales	Puntuación de Auditoria	Comité de Inocuidad
Comité de Inocuidad y Jefaturas	Rondas visuales en las áreas del Restaurante	PEA32	Inspecciones diarias	Apuntes de fortalezas y oportunidades de mejora	Comité de Inocuidad
Comité de Inocuidad	Puntuación de Auditoria	PEA33	Determinación de cumplimiento	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Apuntes de fortalezas y oportunidades de mejora	PEA34	Registro de Auditoria	Formato de Auditoria lleno	Control de documentación y registros
Comité de Inocuidad	Apuntes de fortalezas y oportunidades de mejora y Puntuación de Auditoria	PEA35	Elaboración de Plan de Acción	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección

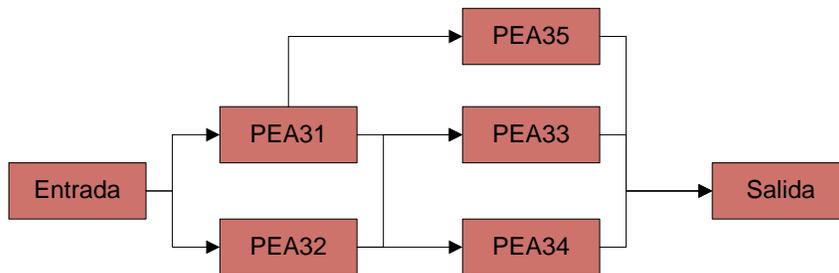


Figura 69. PEPSU de Proceso Cumplimiento de las BPM

Nombre Proceso	CUMPLIMIENTO DE LAS HACCP				
CODIGO:	PEA4	MACRO-PROCESO:	Elaboración de Alimentos	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades que componen el HACCP del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades que componen el HACCP del Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Comité de Inocuidad	Rondas visuales en las áreas del Restaurante	PEA41	Auditorias mensuales	Puntuación de Auditoria	Comité de Inocuidad
Comité de Inocuidad y Jefaturas	Rondas visuales en las áreas del Restaurante	PEA42	Inspecciones diarias	Apuntes de fortalezas y oportunidades de mejora	Comité de Inocuidad
Comité de Inocuidad	Simular un problema que requiera hacer trazabilidad al interior del Restaurante	PEA43	Ejercicios de Trazabilidad	Detalle y Registro de los Insumos utilizados en la elaboración del alimento con simulación de problema	Comité de Inocuidad y Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Puntuación de Auditoria	PEA44	Determinación de cumplimiento	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección
Comité de Inocuidad	Apuntes de fortalezas y oportunidades de mejora	PEA45	Registro de Auditoria	Formato de Auditoria lleno	Control de documentación y registros
Comité de Inocuidad	Apuntes de fortalezas y oportunidades de mejora y Puntuación de Auditoria	PEA46	Elaboración de Plan de Acción	Resumen Ejecutivo	Alta Dirección


```

graph LR
  Entrada[Entrada] --> PEA42[PEA42]
  Entrada --> PEA41[PEA41]
  Entrada --> PEA43[PEA43]
  PEA42 --> PEA46[PEA46]
  PEA41 --> PEA46
  PEA41 --> PEA44[PEA44]
  PEA43 --> PEA45[PEA45]
  PEA44 --> PEA45
  PEA46 --> Salida[Salida]
  PEA44 --> Salida
  PEA45 --> Salida
  
```

Figura 70. PEPSU de Proceso Cumplimiento de las BPM

Nombre Proceso	PREPARACION DE ALIMENTOS				
CODIGO:	PEA5	MACRO-PROCESO:	Elaboración de Alimentos	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades que se realizan para la preparación de alimentos dentro del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades que se realizan para la preparación de alimentos dentro del Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Bodega	Insumos para preparación de alimentos	PEA51	Selección de Ingredientes	Insumos seleccionados	Cocina
Cocina	Insumos y procedimiento de preparación	PEA52	Ejecución de Procedimiento de preparación	Alimentos preparados	Cocina
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PEA51[PEA51] PEA51 --> PEA52[PEA52] PEA52 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 71. PEPSU de Proceso Preparación de Alimentos

Nombre Proceso	COCCION				
CODIGO:	PEA6	MACRO-PROCESO:	Elaboración de Alimentos	Nivel 2	
OBJETIVO:	Identificar las actividades que se realizan para la cocción de los alimentos dentro del Restaurante El Café de Don Pedro				
DESCRIPCIÓN:	Establecer la interrelación entre las actividades que se realizan para la cocción de los alimentos dentro del Restaurante El Café de Don Pedro				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD.	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Cocina	Procedimientos y especificaciones de cocción	PEA61	Revisión de condiciones de cocción	Conocimiento del procedimiento y especificaciones para cocción	Cocina
Cocina	Alimentos preparados	PEA62	Cocción del alimento	Alimentos cocinados	Cocina
Cocina	Alimentos cocinados	PEA63	Emplatar	Alimentos listos para entregar a Clientes y/o Consumidores	Clientes y/o Consumidores
<pre> graph LR Entrada[Entrada] --> PEA61[PEA61] PEA61 --> PEA62[PEA62] PEA62 --> PEA63[PEA63] PEA63 --> Salida[Salida] </pre>					

Figura 72. PEPSU de Proceso Cocción.

A Continuación se presenta la cadena de valor de valor del Restaurante Don Pedro S.A. de CV. Donde se definen sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo, de manera grafica, para mayor comprensión de los macro-procesos y procesos antes mencionados.

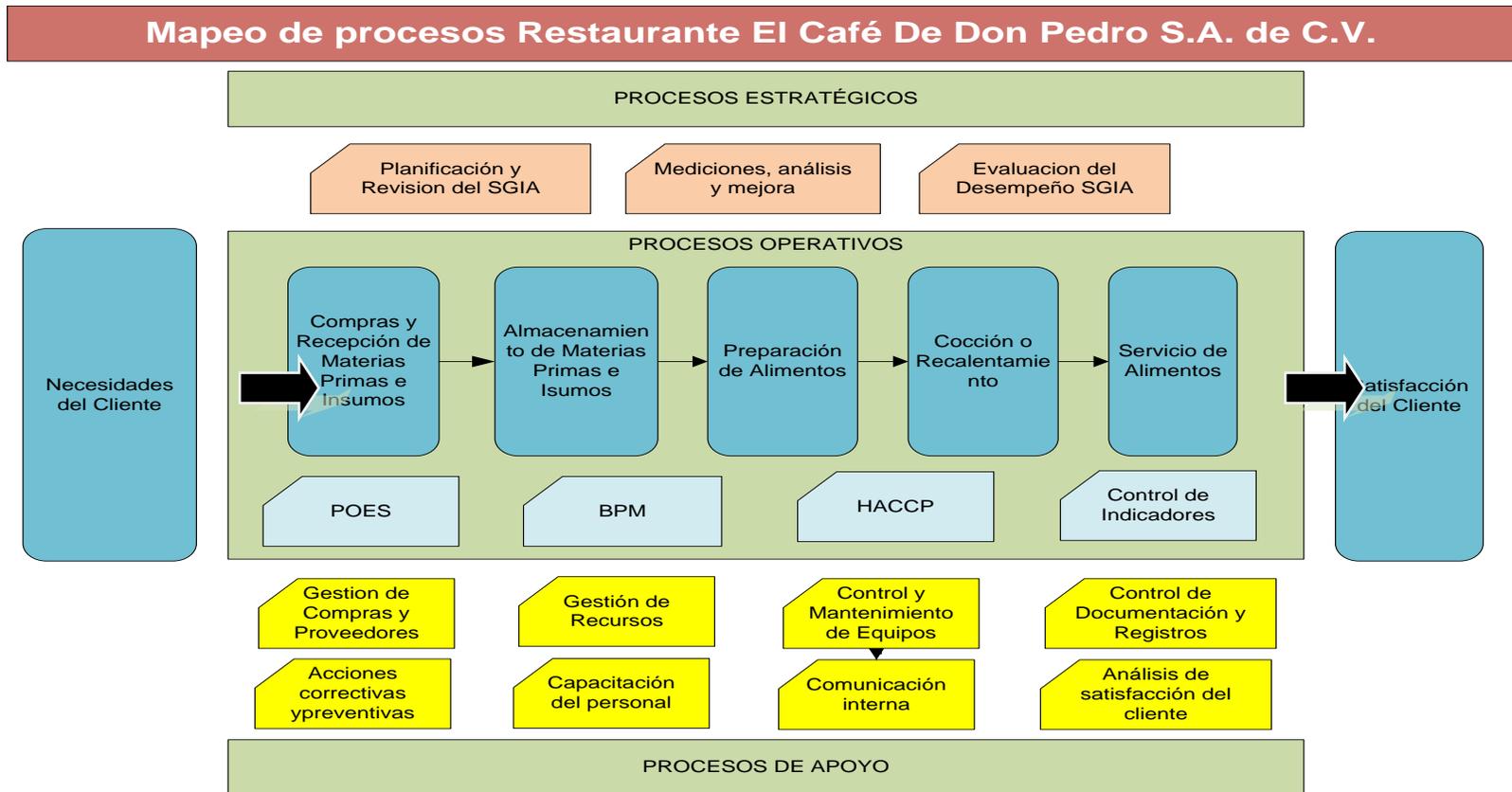


Figura 73. Diagrama de Procesos Claves, Restaurante El Café de Don Pedro

IV. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

12. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD

Este punto trata de la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria del restaurante El Café de Don Pedro. Esta herramienta da un panorama claro de la evolución, el cumplimiento y el impacto de las acciones tomadas para el mejoramiento de la inocuidad del restaurante.

¿Porque el sistema de evaluación de desempeño es importante?

- Permite a la gerencia y miembros del personal evaluar los resultados a nivel de inocuidad de las acciones tomadas en el restaurante.
- Ajuste o Reajuste de medidas de control de ser necesario.
- Generar nuevas acciones de mejora en pro de la inocuidad de los alimentos que pueden ser acompañadas por un plan, designando tiempo, recursos y responsables.
- Favorece la concientización y el clima laboral involucrando a los actores en el mantenimiento de la inocuidad del restaurante.

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Parámetros a Evaluar.

Los parámetros que se utilizaran para evaluar el sistema son los indicadores del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, están compuestos por un Objetivo/Target que se define como el número máximo de repeticiones que puede darse un incidente o un porcentaje de cumplimiento mínimo que debe tener el indicador. Los parámetros son los siguientes:

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE INDICADORES	
INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN	TARGET/OBJETIVO
Reclamos	Número máximo de reclamos es 12.
Auditoria HACCP	Cumplimiento de la auditoria con una nota como minimo de 8 puntos
Auditoria BPM	Cumplimiento de la auditoria con una nota como mínimo de 8 puntos
Incidentes de Inocuidad	Número máximo de incidentes es 20.
Reporte de Inocuidad	Porcentaje de cumplimiento mínimo de cada uno

Tabla 64. Objetivos o Targets como parámetros de Evaluación de Indicadores del SGIA.

Frecuencia de Evaluación.

Por motivos de definir un tiempo considerable para evaluar los Resultados de los Parámetros del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria sean visible o en otras palabras se tenga la suficiente cantidad de registros y documentos para identificar con claridad las principales causas de los problemas, se ha considerado de que la frecuencia para dicha evaluación de desempeño debe de ser llevada a cabo **mensualmente.**



Involucrados.

Los involucrados para la revisión del desempeño del sistema de gestión deben de ser:

- Dirección
- Gerente
- Asistente de Gerente
- Encargado de Almacén
- Jefe de cocina
- Supervisor de piso

Nota Importante: La conformación de este equipo no siempre puede ser de esta forma, ya que pueden existir casos extraordinarios que puedan involucrarse también al personal de piso con el propósito de generar mayores ideas y escuchar de primera mano la situación que se puede tratar en dicha reunión.

Se involucran a los líderes de todas las principales áreas del restaurante ya que como tal, son encargados de hacer efectivas todas aquellas medidas de acción que quieran llevarse a cabo. Cada uno de los miembros tiene la libertad de expresar sus opiniones y debatirlas para convertirlas en un plan de acción.

Herramientas de solución de problemas identificados.

En el caso de que los parámetros del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria del Restaurante El Café de Don Pedro, no sean satisfactorios o se dé un tipo de problema que no esté contemplado que comprometa la inocuidad pero no esté involucrado dentro del análisis del SGIA, se debe de utilizar una herramienta para la búsqueda de causas raíces de los problemas y encontrar las soluciones adecuadas. Por lo que las herramientas que se utilizan en la búsqueda de la solución de problemas son las siguientes:

- ✓ **Diagrama Causa Efecto o Ishikawa:** Es una representación grafica que muestra la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un efecto determinado.

Las posibles causas de los problemas se clasifican en 6 grupos:

- 1- Mano de Obra
- 2- Equipo o maquinaria
- 3- Medio Ambiente
- 4- Materiales
- 5- Procesos
- 6- Medición

Luego de esto hay sub causas que se van asociando y contemplando dentro de estos 6 grupos.

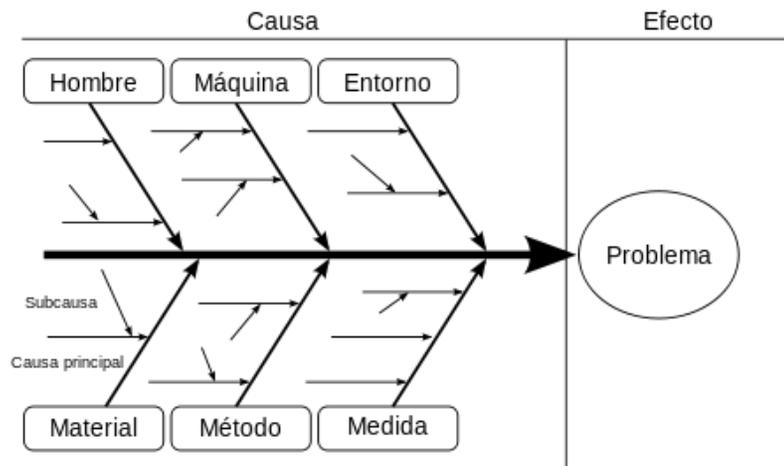


Figura 74. Diagrama de Causa Efecto o Ishikawa

- ✓ **Análisis causa Raíz o 5 Porque:** es el método que se utiliza para identificar y profundizar en las causas que originan un problema y encontrar, al mismo nivel de profundidad, las soluciones correspondientes.

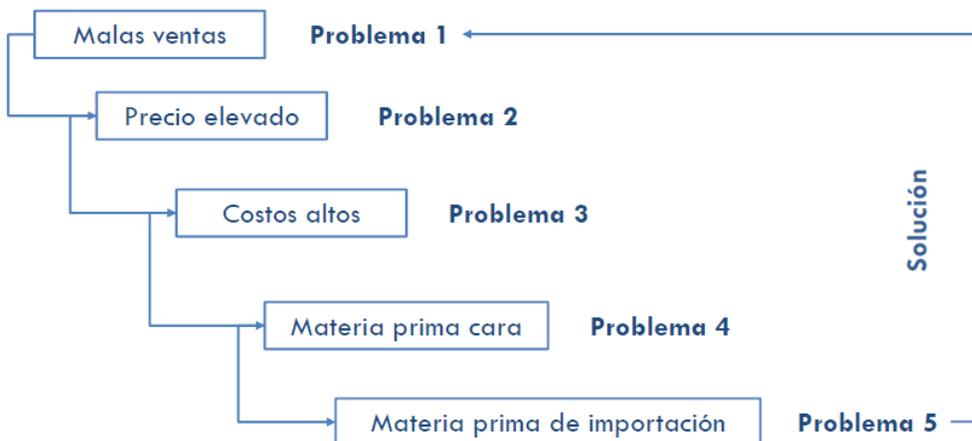


Figura 75. Diagrama causa Raíz o 5 Porque.

Ejemplo de diagrama Análisis causa Raíz o 5 Porque:

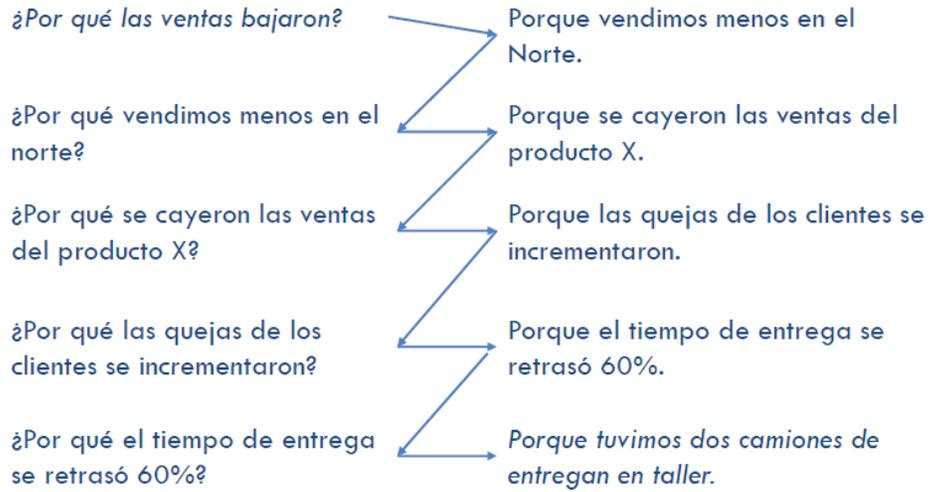


Figura 76. Ejemplo del desarrollo de un diagrama causa Raíz o 5 Porque

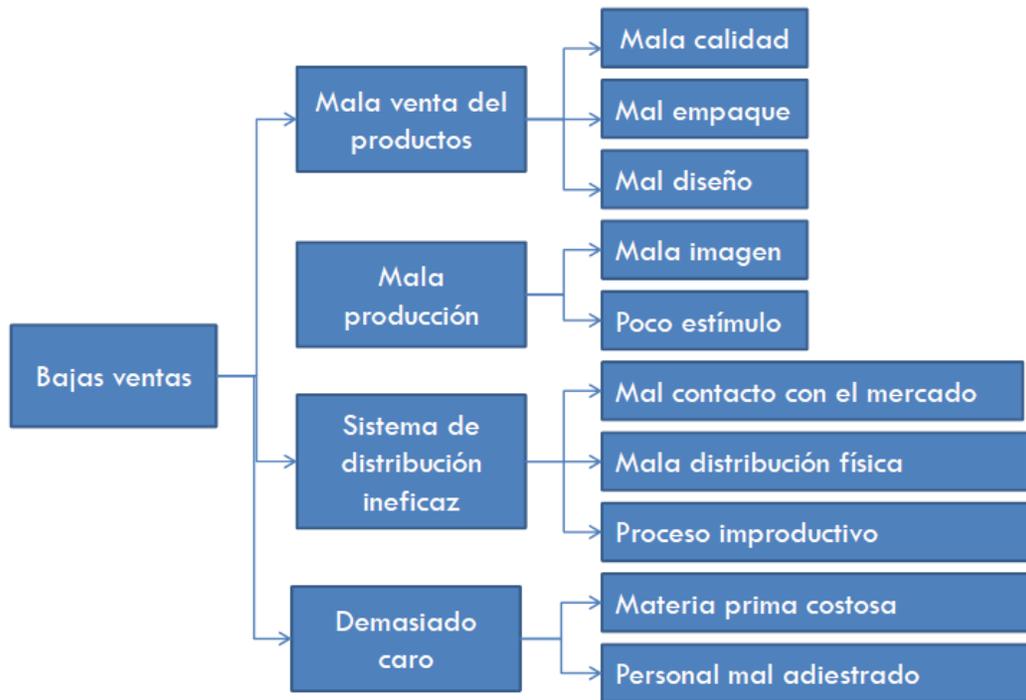


Figura 77. Posibles causas del ejemplo del desarrollo del diagrama causa Raíz o 5 Porque de la Figura anterior

Procedimiento para evaluación del Sistema de Gestión de Inocuidad

A continuación se presenta el procedimiento para la evaluación del Sistema de Gestión de Inocuidad.

PROCESO PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
No	Pasos	Descripción
Paso 1	Revisión de Indicadores	En este paso se revisan los valores de los indicadores previamente establecidos, para definir puntualmente en que objetivo del Sistema de Gestión se está fallando
Paso 2	Revisión de documentación	Definidos los puntos débiles del sistema, se prosigue a evaluar sus los registros o documentación buscando dentro de ellos observaciones, recomendaciones o causas de los problemas.
Paso 3	Definiendo causas	Utilizando la herramienta Diagrama de Ishikawa o 5 Porque, la gerencia junto con el personal involucrado en la evaluación determina la causa o las causas de los problemas que tiene el Sistema de Gestión, terminando con la definición de la problemática.
Paso 4	Definiendo Soluciones y acciones	Después de definir la problemática, se buscan soluciones a la misma, definiendo un plan de acción donde deben de estipularse, los responsables, tiempo, recursos, objetivos y medidas de control para solucionar por completo la problemática.
Paso 5	Control y Evaluación	Después de definido el plan de acción este debe de controlarse y monitorearse en las primeras semanas para evaluar el resultado de los mismos, de no ser satisfactorios, se vuelve al inicio de este procedimiento y se vuelve a ejecutar de la misma forma hasta que sea solventado el problema.

Tabla 65. Proceso para evaluación de desempeño del SGIA.

13. GESTION DE DATOS E INFORMACION (CONTROL, AUTORIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO)

La gestión de datos e información es importante para que los documentos como procedimientos, manuales, formatos y registros estén disponibles para cualquier miembro del personal que quiera consultarlos sin importar el caso, en caso de emergencia o para capacitaciones, etc.

Responsables del control y autorización del Documento.

Los responsables para el almacenamiento, el control de préstamos y acceso a la información serán los siguientes miembros del personal:

- ✓ Encargado de Almacén
- ✓ Supervisor de Piso
- ✓ Jefe de cocina
- ✓ Asistente de Gerencia
- ✓ Administrador Contable

La asignación de estas responsabilidades se hizo evaluando las jefaturas de las áreas existentes en el restaurante Café de Don Pedro.

Procedimiento de Control y Autorización de Información

El procedimiento para el control y autorización de información es el siguiente:

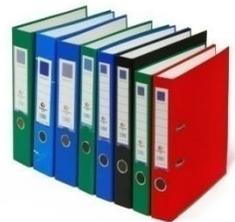
PROCESO PARA GESTIÓN DE INFORMACIÓN	
No.	DESCRIPCIÓN
Paso 1	El solicitante de la información debe acudir a uno de los encargados del restaurante para el préstamo de la información. Entre ellos puede estar: Supervisor de piso, Cocinero/Chef, Asistente de Gerencia, Administrador Contable, Encargado de Bodega.
Paso 2	El encargado debe entregar el formato “Registro de Solicitud de Documentos” código FPO-X, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión, al solicitante de la información como respaldo en caso de que alguien más solicite esta información y no existan otras copias. Debe de Escribir su nombre, fecha de entrega y su firma.
Paso 3	El solicitante debe de entregar los documentos prestados al encargado del área.

Tabla 66. Proceso para la Gestión de la Información, Restaurante El Café de Don Pedro

Nota importante: La solicitud de información o de un documento, no siempre acarrea el llenado de un registro, si es solo para una inspección de momento, no será necesario. El llenado de registros es necesario en caso de que este sea utilizado por un tiempo prolongado

Condiciones de almacenamiento.

Los documentos, procedimientos, manuales, formatos y registros, etc., son almacenados en lugares adecuados para que no se deterioren con facilidad y sean legibles para su utilización. Algunas condiciones de almacenamiento son:



- ✓ Almacenarse en lugares secos, libres de humedad y protegidos del polvo.
- ✓ Uso de archiveros o muebles para su ubicación.
- ✓ Las páginas se envuelven o se colocan en hojas plásticas protectoras dentro de folders o carpetas para su mayor protección y durabilidad.



V. CLIENTES

14. ORIENTACION AL CLIENTE

En el Restaurante El Café de Don Pedro, estamos seriamente enfocados en satisfacer a nuestros clientes y/o consumidores, brindándoles el servicio de restaurante donde puede disfrutar de nuestros exquisitos platillos alimenticios, los cuales son elaborados con los cuidados y precauciones necesarias en el proceso de elaboración desde el momento que se reciben o compran las materias primas, material de empaque o insumos, para que los alimentos elaborados y que ingieren no representen un riesgo a su salud e integridad física, por lo que no tendrán que preocuparse que los mismos les puedan hacer algún daño.

Nuestros clientes podrán disfrutar de una gran diversidad y variedad de platillos para el desayuno, almuerzo, merienda y cena en un ambiente cómodo, donde podrán compartir con familiares, amigos, compañeros, etc.

Pero como sabemos que los gustos son bien cambiantes y variados y que en el negocio de restaurantes es importantes innovar, hemos creado un formato, donde esperamos recolectar todas las sugerencias y opiniones que puedan brindar los clientes y /o consumidores, para poder satisfacer sus necesidades, dicho formato es **“Pedíle A Don Pedro”, código FPO-IV, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.**

VI. RETROALIMENTACION

15. RESULTADOS

Para poder tener una retroalimentación de los resultados del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria implementado en el Restaurante EL Café de Don Pedro, día a día, todo el personal del restaurante desarrolla y cumple con los procedimientos y las prácticas previamente definidas, no solo en las actividades operativas sino que acompañadas con los registros y formatos que respaldan tales hechos.

Para poder revisar los resultados, la Dirección realiza la “Reunión de Alta Dirección” de manera mensual, para ver el funcionamiento del restaurante en todos los aspectos, costos, ventas, desperdicios, BPM, HACCP, opiniones y sugerencias de clientes, así como también los reclamos de los mismos, los cuales son recolectados en el área de servicio por medio del formato “**Decíle A Don Pedro**”, código FPO-III, Ver anexo XXVI.5.6. Formatos de Gestión.

Para dicha reunión se revisan los resultados que arrojan algunos de los formatos o registros que se tienen en el Restaurante El Café de Don Pedro, pues con ellos se va monitoreando el cumplimiento de los indicadores, dichos formatos se detallan a continuación:

FORMATOS PARA EL REGISTRO Y MONITOREO DE LOS INDICADORES			
INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA	TARGET/OBJETIVO	FORMATO	CODIGO DE FORMATO
Reclamos	Número máximo de reclamos es 12.	Decíle A Don Pedro	FPO-III
Auditoria HACCP	Cumplimiento de la auditoria con una nota como minino de 8 puntos	Auditoria De HACCP	FHACCP-I
Auditoria BPM	Cumplimiento de la auditoria con una nota como mínimo de 8 puntos	Auditoria De Buenas Prácticas De Manufactura	FBPM-I
Incidentes de Inocuidad	Número máximo de incidentes es 20.	Análisis 5 Por que	FPO-VIII
Reporte de Inocuidad	Porcentaje de cumplimiento mínimo de cada uno	Reporte de Inocuidad	FPO-IX

Tabla 67. Tabla de Formatos para el registro y monitoreo de indicadores.

XIX. EVALUACION ECONOMICO FINANCIERO

En este apartado evaluaremos la factibilidad de implementar el SGIA, para esto se realizo un desglose de Ingresos y Egresos, para posteriormente realizar un análisis beneficio – costo, y validar de esta manera la factibilidad económica de implementar dicho sistema de gestión

A continuación se presenta de manera esquemática dicho desglose y las partes que lo componen:

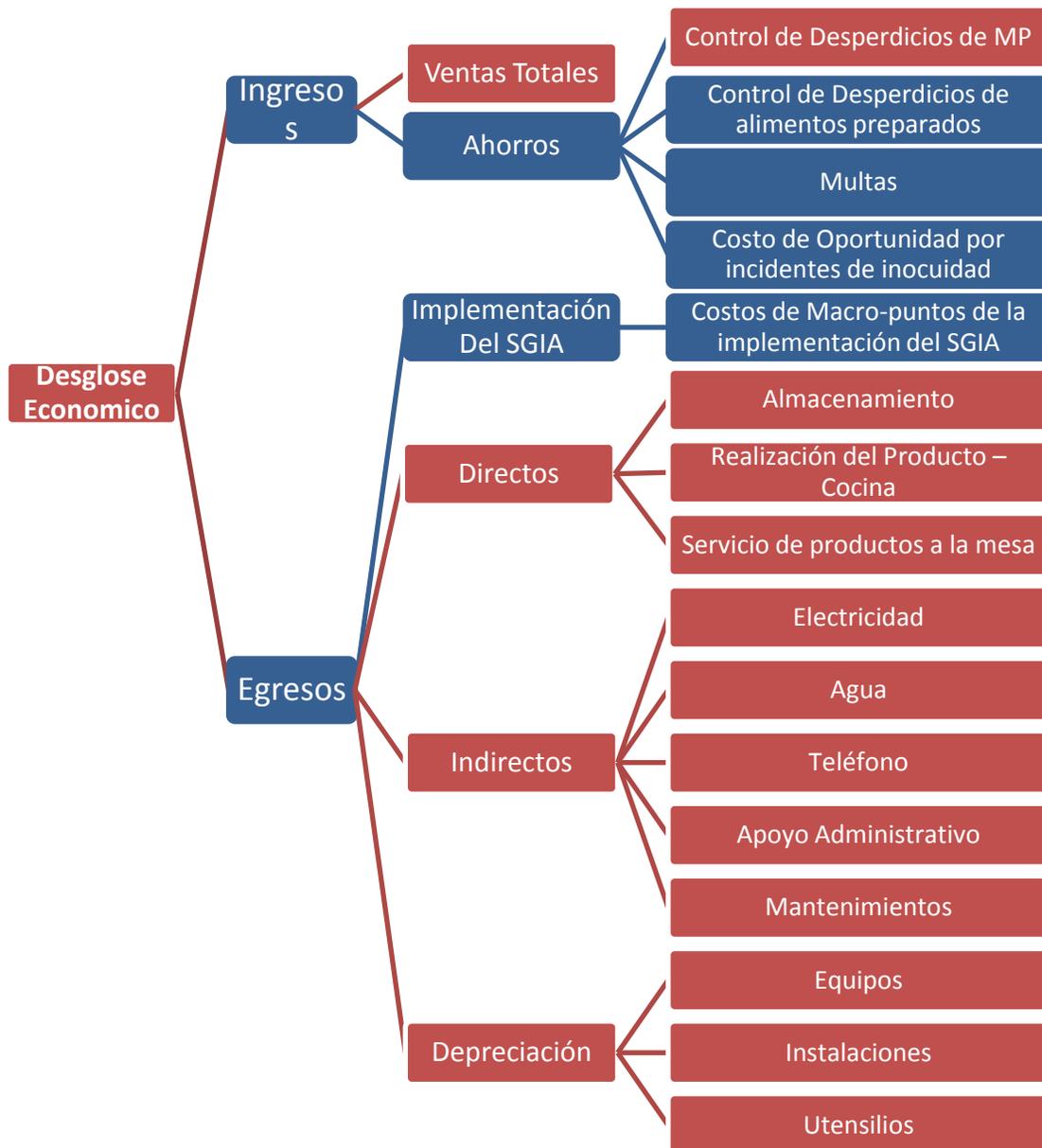


Figura 78. Desglose económico de ingresos y egresos

5.13. INVERSIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIA.

En el estudio económico financiero, una de las partes centrales es el estudio de las inversiones o costos de implementación, en este caso de la implementación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), ya que se tiene por objetivo conocer la factibilidad económica financiera y social, por medio de evaluaciones. De tal manera, se estudia el impacto que estas tienen sobre la factibilidad de la propuesta del SGIA.

Para ello se entenderá por inversión a las erogaciones que forman los activos. Otra definición es que la inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de una empresa.

Para conocer las inversiones que se harán en la implementación de SGIA, se dividirán por los macro puntos definidos en la conceptualización del diseño, se costeará cada apartado de manera individual y se obtendrá un costo total de implementación del SGIA en el tiempo definido que es para 2.5 años, en los cuales veremos que algunos costos de implementación se vuelven directos posteriormente, ya que servirán para el soporte del SGIA.

En el siguiente esquema se muestran los macro puntos que forman parte del SGIA:



Figura 79. Macro Puntos del SGIA basado en ISO22000

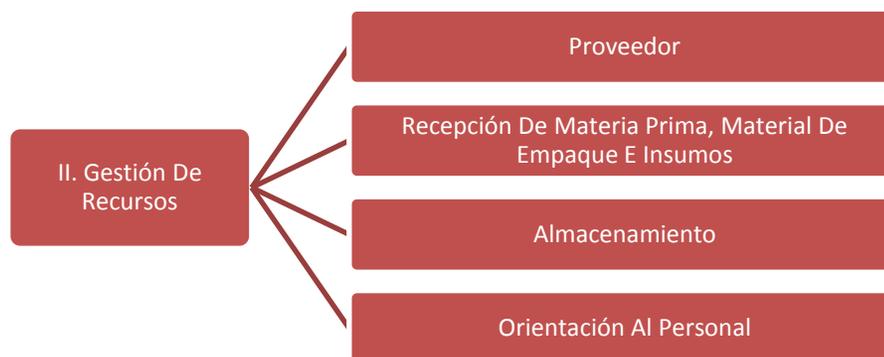
5.13.1. COSTEO DE MACRO PUNTOS CONTEMPLADOS EN EL SGIA

En este apartado se desglosara cada macro –punto del SGIA basado en ISO 22000:2005, y los costos asociados a la implementación los mismos, en el restaurante “El Café de Don Pedro”

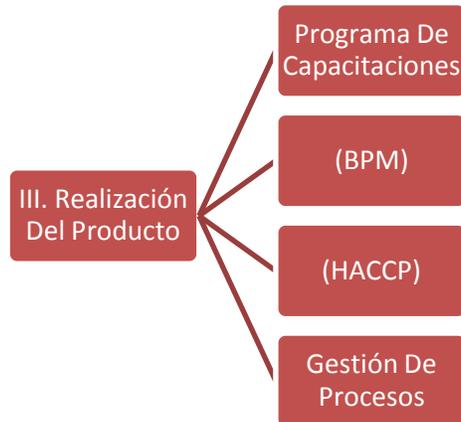
Los costos están proyectados para 2.5 años, tiempo en que se espera implementar el sistema



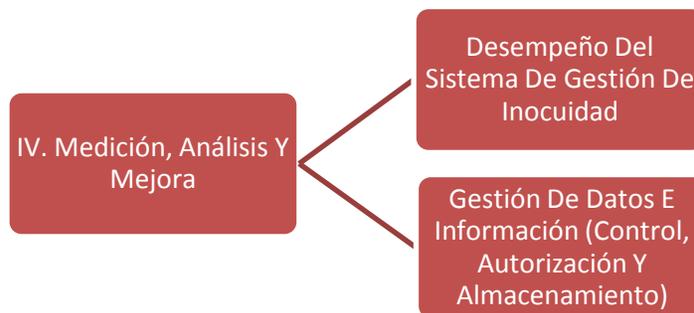
I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
1	PERFIL ORGANIZACIONAL	\$6,810.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2	LIDERAZGO	\$0.00	\$800.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	\$0.00	\$240.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL POR MACRO PUNTO		\$7,850.00	\$6,810.00	\$1,040.00	\$0.00	\$0.00



II	GESTIÓN DE RECURSOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
4	PROVEEDOR	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
5	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
6	ALMACENAMIENTO	\$75.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
7	ORIENTACION AL PERSONAL	\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL POR MACRO PUNTO		\$175.00	\$175.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00



III	REALIZACION DEL PRODUCTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
8	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	\$500.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$0.00
9	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	\$4,733.47	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
10	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)	\$633.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
11	GESTION DE PROCESOS	\$150.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL POR MACRO PUNTO		\$6,016.47	\$6,016.47	\$420.00	\$420.00	\$420.00



IV	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
12	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
13	GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMINETO)	\$300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL POR MACRO PUNTO		\$300.00	\$300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00



V	CLIENTES	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
14	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL POR MACRO PUNTO		\$36.00	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00



VI	RETROALIMENTACION	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
15	RESULTADOS	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL POR MACRO PUNTO		\$36.00	\$36.00	\$36.00	\$0.00	\$0.00

Figura 80. Diagramas de costos de los Macro-Puntos del SGIA

En el siguiente grafico se muestran el consolidado de los costos de cada macro punto del SGIA, para los 2.5 años que se ha proyectado la implementación.

Se puede apreciar que en el apartado de responsabilidad de la dirección se tiene el máximo costo en el año cero de implementación, ya que es importante concientizar a la dirección, sobre la trascendencia que tiene este tema actualmente en lo concerniente a seguridad alimentaria. Si la alta dirección esta mas consiente sobre la importancia del SGIA, los costos del mismo disminuyen en el tiempo y solamente el apartado de realización del producto genera costos hasta el año 2.5 ya que en este punto terminaríamos las capacitaciones del personal , ya que en este punto es donde se puede asegurar la calidad e inocuidad de los producto, es por ello que tener este punto con suficiente capital es de gran importancia para el éxito de la implementación del SGIA.



Figura 81. Grafico de Costos de los Macro-Puntos del SGIA

Resumen de costos de la implementación del SGIA

N ^a	Macro - Puntos Del SGIA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
I	Responsabilidad De La Dirección	\$6,810.00	\$1,040.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
II	Gestión De Recursos	\$175.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
III	Realización Del Producto	\$6,016.47	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$0.00
IV	Medición, Análisis Y Mejora	\$300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
V	Clientes	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
VI	Retroalimentación	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Sub-Total	\$13,373.47	\$1,460.00	\$420.00	\$420.00	\$0.00
	Imprevistos 5%	\$668.67	\$73.00	\$21.00	\$21.00	\$0.00
	Total	\$14,042.14	\$1,533.00	\$441.00	\$441.00	\$0.00

Tabla 68. Resumen de Costos de los Macro-Puntos de la Implementación del SGIA.

Para tener una mayor especificación de las actividades que se han considerado dentro de cada Macro-Punto del SGIA, a las cuales se les ha colocado costo, así como la frecuencia de la compra o del costo a invertir en estas, se muestra a continuación, la tabla con el consolidado de costo por actividades de los Macro-Puntos del SGIA.

Costos de Macro - Puntos del SGIA Implementación 2.5 años

I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION									
	PERFIL ORGANIZACIONAL									
Descripción		Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
1	Capacitaciones de sensibilización a la alta dirección en el SGIA	Charlas de concientización de importancia de implementar SGIA	1	Una Vez	\$50.00	\$50.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Estudios Previos (duración 4 meses)	Pago por honorarios	3	Una Vez	\$6,000.00	\$6,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Viáticos (alimentación)	1	Una Vez	\$120.00	\$120.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Impresiones	1	Una Vez	\$240.00	\$240.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Papelería	1	Una Vez	\$80.00	\$80.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Fotocopias	1	Una Vez	\$60.00	\$60.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Internet	1	Una Vez	\$100.00	\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Transporte	1	Una Vez	\$160.00	\$160.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL						\$6,810.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

LIDERAZGO										
Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	
2	Establecimiento/Revisión de Objetivos	Reuniones de alta dirección, personal seleccionado (Coctel, Insumos de papel, etc.)	1	Anual	\$200.00	\$0.00	\$200.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Incremento Salarial por asignación de nuevas funciones	Incremento de \$50, a la supervisora de piso por ser la líder del comité de inocuidad	1	Mensual	\$50.00	\$0.00	\$600.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL					\$0.00	\$800.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD										
Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	
3	Reunión de la Alta dirección mensual	Reunión para revisión de desempeño y seguimiento de plan maestro	1	Mensual	\$20.00	\$0.00	\$240.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	TOTAL					\$0.00	\$240.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

II	GESTIÓN DE RECURSOS									
4	PROVEEDOR									
5	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS									
	ALMACENAMIENTO									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
6	Creación de la solicitud de los proveedores, evaluación y reevaluación de proveedores	Formatos utilizados para registro de información y procedimientos	1	Anual	\$75.00	\$75.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	TOTAL					\$75.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	ORIENTACION AL PERSONAL									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
7	Papelería para revisiones de desempeño, controles visuales, afiches informativos, etc.	Papelería, rotulación, etc.	1	Anual	\$100.00	\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	TOTAL					\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

III	REALIZACION DEL PRODUCTO									
	PROGRAMA DE CAPACITACIONES									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo/Pers ona	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
8	Capacitaciones Externas de personal en temas referentes a la norma ISO 22000 (POES, BPM, HACCP, SG), jefaturas del restaurante	Capacitaciones a gerente de restaurante, supervisor de piso, jefe de cocina, encargado de bodega y asistente de gerente	1	Una Vez	\$100.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Capacitaciones Internas a personal nuevo y antiguo operativo	Capacitaciones en temas referentes a ISO 22000	1	Anual	\$15.00	\$0.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$0.00
TOTAL						\$500.00	\$420.00	\$420.00	\$420.00	\$0.00
9	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Instalaciones Físicas	Dispensadores de Jabón Yodado y Alcohol Gel	12	Semestral	\$73.80	\$147.60	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		Lavamanos para Clientes (cerámicos)	3	Una Vez	\$255.00	\$255.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	

	Lavamanos para personal (Acero Inoxidable con pedal)	3	Una Vez	\$600.00	\$600.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Cortinas Plásticas (Hawaiana, Ingreso a las áreas de cocción)	1	Anual	\$75.00	\$75.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Curvas Higiénicas para el interior de las áreas de proceso	1	Una Vez	\$250.00	\$250.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Tragantes de acero inoxidable con diseño higiénico	3	Una Vez	\$150.00	\$150.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Colocación de cedazo a todas las ventanas	25	Anual	\$13.75	\$13.75	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Colocación de Maya a tragantes del exterior	5	Anual	\$5.00	\$5.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Colocación de barredores a las puertas de cocina	7	Anual	\$130.62	\$130.62	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Estantes para colocar jabas, dimensiones 1.5x2x0.5 metros (AnchoxAltoxProfundidad) .	3	Una Vez	\$450.00	\$450.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Instalación de Cielo Falso (Solamente Cocina y bodega)	45	Una Vez	\$382.50	\$382.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	

	Equipo de Apoyo	Lámparas UV (control de insectos)	3	Mensual	\$167.50	\$2,010.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		Trampas para Roedores (Cebaderos)	4	Mensual						
		Trampas para Roedores (de Pegamento)	4	Mensual						
		Basureros de Pedal	3	Una Vez	\$144.00	\$144.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		Implementos de limpieza (marco para mopa, palo de aluminio para mopa, repuesto de mopa, etc.)	1	Semestral	\$55.00	\$110.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Papelería para la gestión de las BPM	Auditorias, procedimientos, formatos, etc.	1	Anual	\$10.00	\$10.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
TOTAL					\$4,733.47	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
10	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Equipo de Apoyo	Termómetro para medir el PCC	2	Una Vez	\$90.00	\$90.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Bascula digital o analógica (Bodega - Recepción)		1	Una Vez	\$150.00	\$150.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	

	Bascula digital o analógica (Cocina - proceso)	1	Una Vez	\$75.00	\$75.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	recipientes para almacenar las materias primas en el exterior (jabas)	15	Anual	\$180.00	\$180.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Recipientes para almacenar las materias primas en el cuarto frio, refrigerador o freezer	5	Anual	\$60.00	\$60.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Cuchillos para diferenciarlos por colores, de materiales de grado alimenticio (3 juegos de cuatro colores diferentes Pollo, Carne, Mariscos y vegetales)	12	Anual	\$36.00	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Tablas de colores para cortar vegetales, mariscos, carnes, pollo.	8	Anual	\$32.00	\$32.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Papelería para la gestión de HACCP	Auditorias, procedimientos, formatos, etc.	1	Anual	\$10.00	\$10.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL					\$633.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

11	GESTION DE PROCESOS									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Levantamiento de procesos y procedimientos	Consultoría de mejora de procesos	1	Una Vez	\$150.00	\$150.00				
	TOTAL					\$150.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
IV	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA									
12	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD									
13	GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMINETO)									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Archiveros, cartapacio, papelería	Estante para colocar carpetas de la documentación dimensiones 1.5x1.5x0.4 metros (AnchoxAltoxProfundidad) .	2	Una Vez	\$200.00	\$200.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
		Papelería, cartapacio, etc.	1	Anual	\$100.00	\$100.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL					\$300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	

V CLIENTES										
14	ORIENTACIÓN AL CLIENTE									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Formatos de sugerencia de opinión	Formatos de retroalimentación	1	Anual	\$36.00	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL						\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
VI RETROALIMENTACION										
15	RESULTADOS									
	Descripción	Actividad	Cant.	Frecuencia	Costo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
	Reclamos	Formatos de retroalimentación	1	Anual	\$36.00	\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
TOTAL						\$36.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Tabla 69. Desglose de Costos por actividades de los Macro-Puntos de la Implementación del SGIA.

5.13.2. FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN

Para el **Restaurante “El Café de Don Pedro”** la inversión podrá ser financiada por el mismo restaurante de manera gradual, realizando las inversiones anuales como se explica en el punto 20.2.2 EGRESOS, a medida se va desarrollando la Implementación del Proyecto, programando y realizando las mejoras identificadas y las actividades que servirán para finalizar el proyecto.

Para el caso de **Otros Restaurantes** y teniendo en cuenta que no todos los restaurantes tienen la solvencia económica o el capital suficiente para implementar el modelo de Gestión de Inocuidad basado en ISO 22000, algunos tendrán que recurrir a diferentes fuentes de financiamiento privado o donaciones.

Algunas fuentes de financiamiento disponibles en el medio se encuentran:

BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR.



Ofrece una serie de servicios financieros especialmente para PYMES de El Salvador que busquen algún tipo de crédito para mejorar su competitividad en el sector. Las características para acceder a estos servicios para una PYME son las siguientes:

- Empresa constituida legalmente como persona natural o como sociedad.
- Ingresos mínimos mensuales de al menos \$8,000.00
- Al menos 1 año y medio de existencia de la empresa.
- Garantía Hipotecaria.
- Proyección de 5 años plazo para el pago del préstamo.
- Tasa de interés del 10.5%
- Estados de Resultados Financieros y Capital de trabajo.

Como contactar:

- Dirección: Colonia Escalón, Pasaje Senda Florida Sur, San Salvador, Centroamérica.
- Email: servicio.cliente@hipotecario.com.sv
- Teléfono: 2250-7000

Para mayor información acerca de Formularios para solicitud de crédito, documentos o información necesaria para trámites con la entidad ver **Anexos XXVI.7. FORMATOS PARA SOLICITUD DE CREDITOS HIPOTECARIOS.**

TU FINANCIERA



Otra opción de Financiamiento es Tu Financiera una subdivisión de Alba Petróleos de El Salvador, la empresa tiene como fin fomentar la inversión para las Pequeñas y Medianas empresas. Las características para acceder a estos servicios para una PYME son las siguientes:

- La empresa no necesariamente debe estar constituida legalmente.
- No hay mínimo de ingresos.
- Proyección de 5 años plazo para el pago del préstamo.
- Tasa de interés del 8 al 10% dependiendo del monto del crédito.

Como contactar:

- Dirección: 19 Calle Poniente 5ª Avenida Norte, Colonia Guadalupe entre 3ª y San Salvador
- Teléfono: 2121-2500

BANCO AGRÍCOLA



Banco Internacionalmente reconocido de capital Colombiano, cuenta con una sección de Banca empresarial con la que brinda servicios de créditos a todas aquellas empresas que estén interesadas en adquirir alguno, como por ejemplo:

MICRO Y PEQUEÑO EMPRESARIO

Si te dedicas a una actividad productiva del sector Comercio, Servicios o Producción y necesitas financiamiento...

Tu Financiera te ofrece apoyo para:

- ✓ Capital de trabajo: Compra de mercadería, materia prima.
- ✓ Compra o renovación de maquinaria y equipo.
- ✓ Consolidación de deudas adquiridas para su negocio
- ✓ Pupuserías, sastrerías, tiendas, panaderías, talleres,
- ✓ Comedores, ferreterías, etc.

Pensando en lo mejor para ti:

- ✓ Tasas de interés atractivas, plazos convenientes.
- ✓ Atención personalizada.
- ✓ Montos acordes a sus necesidades financieras.
- ✓ Asesoría y apoyo para el desarrollo de nuevas iniciativas.
- ✓ Requisitos mínimos y garantías flexibles.
- ✓ Montos desde \$100.00 en adelante.
- ✓ Pagos semanales, quincenales o mensuales.

Requisitos mínimos

- ✓ Fotocopia de:
- ✓ DUI, NIT, recibo de luz, agua o teléfono.



- Banca electrónica empresarial: e.-banca Empresarial.
- Servicio de recolección de remesas.
- Cash Manager.
- Cuenta corriente regional “Óptima Internacional”.
- Cuentas corrientes, de ahorros y depósitos a plazo.
- Tarjeta de crédito empresarial.
- Pago de planilla.
- Pago de colectores.
- Servicios de POS.
- Sobregiro en base a facturación POS.
- Visa Business.
- Cupos de aval de fondos.
- Cobranzas de exportación e importación.
- Transferencias cablegráficas.

Formas de Financiamiento.

Dependiendo de las necesidades y las posibilidades del restaurante así serán las formas de financiamiento que por las que podría optar, solo para mencionar algunas que ofrece esta entidad son las siguientes:

- Líneas de Crédito Rotativa.
- Línea de Crédito Fija.
- Línea de Descuentos de Documentos.
- Línea de Firmas.
- Línea de Garantías Bancarias.
- Línea para Cartas de Crédito.
- Crédito Decreciente.
- Préstamos a Corto Plazo.
- Crédito Automático.
- Crédito en Cuenta Corriente (Sobregiro).
- Crédito de Tesorería.

La tasa de interés y su monto está asociado con la situación financiera y económica de cada restaurante ya que esta entidad ejecuta un estudio exhaustivo de estas antes de definir las condiciones, por lo que este valor es demasiado variable.

Como contactar:

Gerencia de Créditos Banca Empresarial, Banca Comercial, Loma Linda.
Lic. Cencibel de Durán Teléfono: 2514-8503

5.14. GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN ECONÓMICA AL RESTAURANTE

Esta guía para realizar las evaluaciones económicas nos servirá para identificar todos los costos asociados a las actividades para la generación de alimentos ya preparados para comercialización en los restaurantes.

Primero debemos identificar los costos y realizar un mapeo de los mismos, se propone la siguiente estructura:

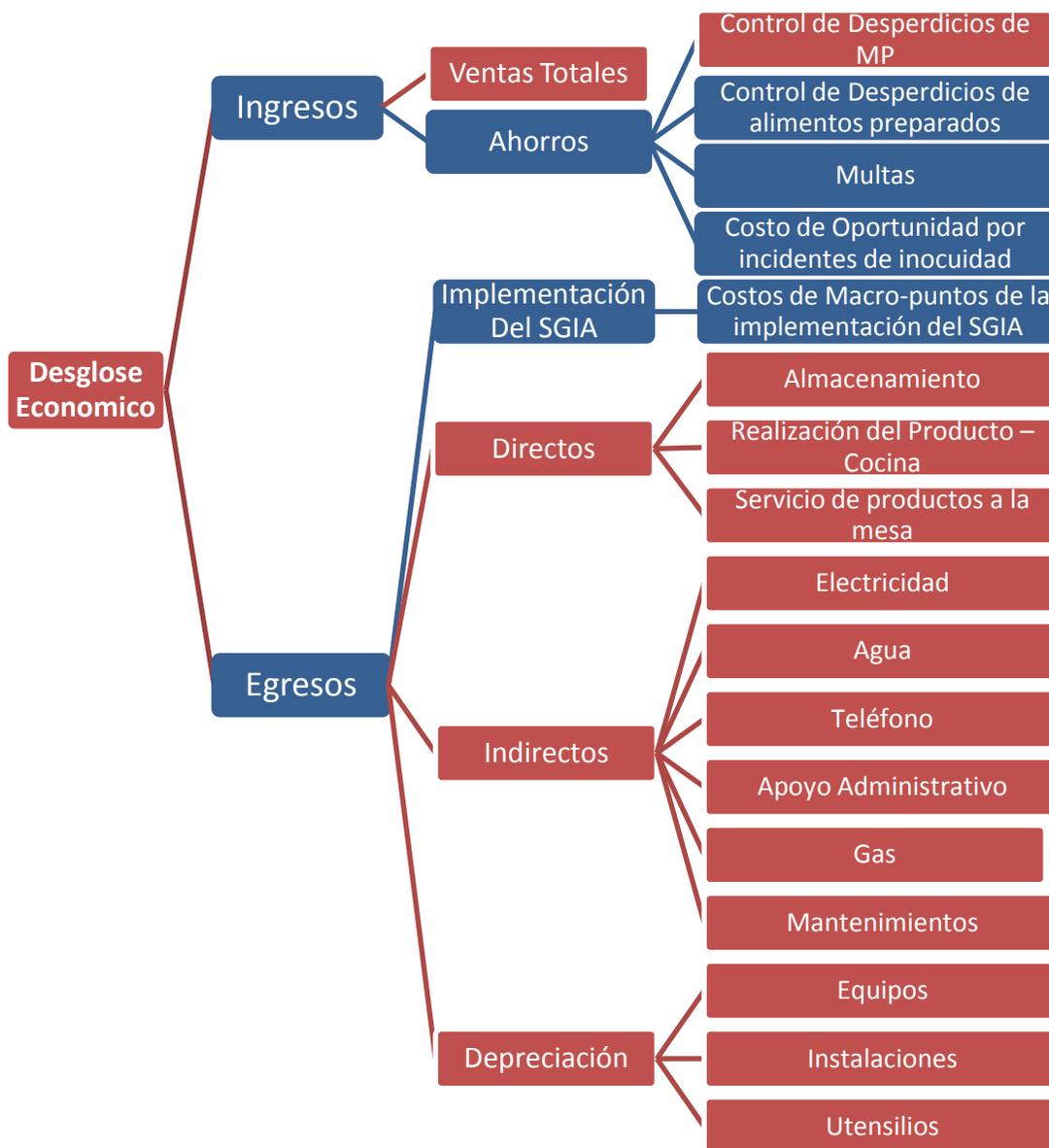


Figura 82. Identificación de Ingresos y Egresos

Los cuadros marcados en rojo, son los costos e ingresos que todo restaurante posee, los azules son los resultantes de la implementación del SGIA

Para la implementación se deben de costear todos los macro puntos de la norma ISO22000, estos se deben de analizar en qué punto serán generados, para crear el flujo de efectivo para el tiempo definido que se implementara el SGIA



Figura 83. Segmentación de Costos. Fuente: Norma ISO 22000

Luego de tener el flujo de efectivo de todo lo involucrado a la implementación se procederá a realizar el análisis de que mecanismo utilizaremos de financiamiento:

1. Buscar financiamiento a través de una entidad financiera
2. Utilizar capital propio
3. Realizar la implementación de manera combinada capital propio y financiamiento

Después de decidir cómo será financiado el SGIA, se procede a seleccionar el sistema de costos del proyecto

5.15. SISTEMAS DE COSTOS DE PROYECTO

El objetivo del sistema de contabilidad de costos o sistema de costeo es acumular los costos del proyecto. La información del costo será usada por el líder del proyecto para establecer la

viabilidad de la propuesta. Por otra parte, el sistema de costeo permitirá mejorar el control proporcionando información sobre los costos incurridos por cada actividad del proyecto.

Existen una gran diversidad de sistemas de costeo utilizados en la actualidad, sin embargo es necesario escoger aquel que se apegue mejor a las necesidades identificadas; para ello se listan los sistemas de costeo más comunes, a fin de elegir el más adecuado, entre estos están:

- Costeo por procesos.
- Costeo por órdenes de trabajo.
- Costeo Basado en Actividades
- Costeo por absorción.
- Costeo variable o estándar.

A continuación se evalúan cada uno de ellos con las principales características, ventajas y desventajas que presentan para lograr tener una mejor comprensión y escoger el que más se apegue a las necesidades:

COSTEO POR PROCESOS	
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Los costos son acumulados por departamento, sección o proceso en la organización. • Se emplea cuando el bien o servicio es uniforme y se brinda de manera continua.
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Costos unitarios uniformes, calculados al finalizar el periodo. • El cierre de periodo de costos no implica suspensión o terminación de la producción o prestación del bien o servicio, ambos prosiguen por sus etapas.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Costos promedios. • Cuando dos o más procesos se ejecutan en un mismo departamento puede ser conveniente dividirla en unidades o centros de costo.

Tabla 70. Costeo por Procesos

COSTEO POR ÓRDENES DE TRABAJO	
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Acumula los costos por lote u orden de trabajo; siendo el objeto de costos un grupo o lote de productos homogéneos o iguales, con las características que el cliente desea. • Producción bajo pedidos específicos. • No se produce normalmente el mismo bien o servicio. • Se utiliza cuando el tiempo requerido para fabricar una unidad de producto es relativamente largo y cuando el precio de venta depende estrechamente del costo de producción. • Puede adoptarse cuando se puede identificar claramente cada trabajo a lo largo de todo el proceso desde que se emite la orden de fabricación

COSTEO POR ÓRDENES DE TRABAJO	
	hasta que concluye la producción.
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de localizar los trabajos lucrativos y los que no lo son. • Uso de los costos como base para presupuestar trabajos o producción en el futuro. • Uso de los costos como base para controlar la eficiencia en las operaciones. Esto se hace ordinariamente comparando los costos reales con las estimaciones o presupuestos previos, cuando los precios se cotizan al cliente con anticipación.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los CIF reales se asignan a los productos fabricados, los costos indirectos por unidad pueden fluctuar en un período corto de hasta quince días por las siguientes razones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Variación de la eficiencia con que se emplean los factores de los CIF, ejemplo en un período dado puede emplearse una cantidad excesiva de suministros o mano de obra indirecta debido a una supervisión más eficiente. ○ Variación de los niveles de actividad de la fábrica, los costos por unidad aumentan o disminuyen como consecuencia de las fluctuaciones de la producción. ○ La existencia de los costos extraordinarios causados por actividades desarrolladas durante el proceso. Ejemplo, reparaciones excesivas de maquinaria o fábrica.

Tabla 71. Costeo por Ordenes de Trabajo

COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES	
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Se basa en el principio de que la actividad, es la causa que determina la razón de los costos y de que los productos o servicios consumen actividades. • Está orientado al control de la gestión. • Conviene aplicar este tipo de costeo cuando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los costes indirectos configuran una parte importante de los costos totales. ○ Existe una gran variedad de procesos de producción, en las que además, los volúmenes de producción varían sensiblemente. ○ Existe un nivel alto de coincidencia de procesos o actividades entre los productos.
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece la forma más rápida, eficaz y económica de reducir los costos, porque se obtiene suficiente información para comprender cuáles son los verdaderos inductores de los costos y actuar sobre éstos. • Puede utilizarse en cualquier tipo de empresa u organización de producción o servicios. • El análisis de inductores de costos facilita una nueva perspectiva para el examen del comportamiento de los costos y el análisis posterior que se requiere a efectos de planificación y presupuestos. • Permite relacionar los costos con sus causas, lo cual es de gran ayuda

COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES	
	para gestionar mejor los costos.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • La selección de los inductores de costos puede ser un proceso difícil y complejo. • Determinados costos indirectos de administración, comercialización y dirección son de difícil imputación a las actividades. • Abandona el análisis de costos por áreas de responsabilidad. • Se basa en información histórica.

Tabla 72. Costeo basado por actividades

COSTEO POR ABSORCIÓN	
Características	<ul style="list-style-type: none"> • A las unidades de costo, se le asignan los costos fijos y los variables. • Los Costos Fijos son distribuidos entre las unidades producidas llevándose a resultados únicamente el Costo Fijo de las unidades vendidas; el Costo Fijo de las unidades no vendidas esta en inventarios.
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • La valuación de los inventarios de producción en proceso y de producción terminada es superior al de costeo directo. • La fijación de los precios se determina con base a costos de producción y de operación fijos y variables El costeo absorbente o tradicional es universal o sea utilizable en todos los casos. • Es el sistema aceptado por la profesión contable y el fisco.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Los registros contables al integrar costos fijos y costos variables, dificulta el establecimiento de la combinación óptima de costo-volumen-utilidad. • Dificulta el suministro de presupuestos confiables de costos fijos y variables.

Tabla 73. Costeo por Absorción

COSTEO VARIABLE O ESTÁNDAR	
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Considera y acumula sólo los costos variables como parte de los costos de los productos elaborados, por cuanto los costos fijos sólo representan la capacidad para producir y vender independientemente que se fabrique. • Sólo incluye el gasto indirecto de producción variable en el costo de producción. • Sólo incluye el gasto indirecto de producción variable en el costo de producción
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • No existen fluctuaciones en el Costo Unitario. • Puede ser útil en toma de decisiones, elección de alternativas, planeación de utilidades a corto plazo. • Permite comparación de unidades y valores. • Se facilita la obtención del Punto de Equilibrio, pues los datos contables proporcionan los elementos. • Se aprecia claramente la relación entre las utilidades y los principales factores que las afectan como volumen, costos, combinación de

COSTEO VARIABLE O ESTÁNDAR	
	productos.
Desventajas	<p>Resulta ser un “Costo Incompleto” por lo tanto, las repercusiones son múltiples, entre las que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La valuación de los inventarios es inferior a la tradicional, igualmente respecto a la utilidad y a la pérdida, donde la primera es menor y la segunda mayor. • Viola el Principio de Contabilidad del “Periodo Contable”, ya que no refleja los Costos Fijos al nivel de producción realizado en un lapso determinado; ni su costo de producción de lo vendido es correcto e igualmente la utilidad o pérdida. • Resultados en negocios estacionales son engañosos. En tiempo de bajas ventas los costos fijos. se traducen en pérdida y en meses de ventas altas existe una desproporcionada utilidad. • El precio se determina con Costos de Fabricación, de Distribución, Administración y Financieros Variables, cuestión falsa. • No es precisa la separación de los Costos en Fijos y Variables • No es aplicable empresas con gran diversidad de productos.

Tabla 74. Costeo Variable o Estándar

5.15.1. SELECCIÓN DEL SISTEMA DE COSTOS

Con base en las características y ventajas ofrecidas por los diferentes sistemas de costeo presentados anteriormente, se seleccionó el **sistema de costeo por actividades (ABC)** como el más idóneo por las siguientes razones:

- ✓ Es un sistema de costeo orientado al control de la gestión.
- ✓ Puede utilizarse en cualquier tipo de empresa u organización de producción o servicios. A diferencia de los sistemas tradicionales de costos que basan el proceso del "costeo" en el producto, porque se presupone que cada elemento del producto consume los recursos en proporción al volumen producido.
- ✓ El costeo por actividades asigna los costos basado en las actividades o número de acontecimientos o transacciones que ocurren durante todo el proceso de desarrollo del producto o servicio. Y dado que este no se trata de un proyecto de fabricación, no estamos hablando de productos sino más bien de actividades que generan valor a un producto único (un sistema administrativo).
- ✓ Facilita la clasificación de los costos; puesto que la propuesta administrativa ya ha sido dividida en actividades para las cuales se establecieron una serie de recursos necesarios para su realización. Es decir, existe un nivel alto de coincidencia de entre

los procesos definidos para el desarrollo de las propuestas y las actividades o centros de costo.

- ✓ Necesidad de conocer montos de costos e inversión, así como beneficios económicos, etc. por actividades del proyecto.
- ✓ Actividades a realizar son mutuamente excluyentes como partes del proyecto: (Administración del proyecto y las 4 fases del proceso administrativo).

5.15.2. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE COSTEO ABC

En los últimos años y con bastante aceptación, se ha tenido en cuenta un nuevo método para la definición de los costos de los productos y servicios, el cual se basa en la cuantificación de las actividades productivas, operativas y administrativas necesarias en la elaboración y venta de los mismos, representando por ello una alternativa aplicable a operaciones no solamente productivas sino de índole administrativa o de apoyo.

El ABC (siglas en inglés de "Activity Based Costing" o "Costeo Basado en Actividades") se desarrolló a mediados de la década de los 80, por Cooper Robin y Kaplan Robert, como herramienta práctica para resolver un problema que se le presenta a la mayoría de las empresas actuales. Los sistemas de contabilidad de costos tradicionales se desarrollaron principalmente para cumplir la función de valoración de inventarios (para satisfacer las normas de "objetividad, verificabilidad y materialidad"), para incidencias externas tales como acreedores e inversionistas. Sin embargo, estos sistemas tradicionales tienen muchos defectos, especialmente cuando se les utiliza con fines de gestión interna.

Los sistemas tradicionales de costos basan el proceso del "costeo" en el producto. Los costos se remiten al producto porque se presupone que cada elemento del producto consume los recursos en proporción al volumen producido. Por lo tanto, los atributos de volumen del producto, tales como el número de horas de personal, cantidad invertida en materiales, se utilizan como "direccionadores" para asignar costos indirectos.

Estos direccionadores de volumen, sin embargo, no tienen en cuenta la diversidad de productos en forma de tamaño o complejidad. Por lo tanto, el modelo de costeo ABC es un modelo que se basa en la agrupación en centros de costos que conforman una secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad productiva de la empresa.

El ABC es una metodología que surge con la finalidad de mejorar la asignación de recursos a cualquier objeto de costo (producto, servicio, cliente, mercado, dependencia, proveedor, etc.), y tiene como objetivo medir el desempeño de las actividades que se ejecutan en una empresa y la adecuada asignación de costos a los productos o servicios a través del consumo de las actividades;

lo cual permite mayor exactitud en la asignación de los costos y permite la visión de la empresa por actividad. El ABC pone de manifiesto la necesidad de gestionar las actividades, en lugar de gestionar los costos.

El ABC centra sus esfuerzos en el razonamiento de administrar en forma adecuada las actividades que causan costos y que se relacionan a través de su consumo con el costo de los productos (o servicios o proyectos). Se entenderá por actividad a "lo que hace una empresa, su negocio, es decir las formas en que transforma sus recursos (materiales, mano de obra, tecnología) en salidas para satisfacer a sus clientes".

Las actividades se relacionan en conjuntos que forman el total de los procesos administrativos (para el presente proyecto, en fases del proceso administrativo), los que son ordenados de forma secuencial y simultánea, para así obtener los diferentes estados de costo que se acumulan y el valor que agregan a cada proceso. Lo más importante para la agrupación, es conocer la generación de los costos para obtener el mayor beneficio posible de ellos, minimizando todos los factores que no añadan valor al producto, servicio o proyecto.

Una vez implantado el ABC la entidad también puede aplicar una serie de metodologías, cuyo insumo fundamental son los resultados arrojados por el sistema de costos, algunas de estas herramientas son:

- Presupuestación basada en actividades
- Balanced Scorecard
- Cadena de valor
- Auditoría de procesos

5.15.2.1. FUNDAMENTOS DEL MÉTODO ABC

- ✓ No son los productos sino las actividades las que causan los costos.
- ✓ Son los productos o servicios los que consumen las actividades.

5.15.3. RESPALDO LEGAL DEL SISTEMA DE COSTOS.

El Sistema de costeo utilizado debe estar en armonía con las leyes y reglamentos de contabilidad gubernamental, por lo que a continuación se describen las partidas presupuestarias involucradas en los desembolsos del proyecto:

RESPALDO LEGAL DEL SISTEMA DE COSTOS. ⁵	
PARTIDA	DESCRIPCIÓN.
Remuneraciones personal permanente.	Incluye el devengamiento de los gastos por servicios recibidos del personal permanente civil o militar del sector público, tales como sueldos, salarios por jornal, aguinaldos, dietas y otros gastos de igual naturaleza.
Servicios profesionales pagados por anticipado	Incluye los desembolsos por contratos de servicios profesionales especializados pagados anticipadamente cuya aplicación a gastos de gestión se realizará en periodos posteriores, tales como: servicios médicos, de contabilidad y auditoría, de capacitación, desarrollos informáticos, estudios e investigaciones, consultorías y estudios e investigaciones diversas.
Insumos de oficina, productos de papel e impresos	Incluye el devengamiento de los gastos por la adquisición de productos de papel y cartón, libros, textos, útiles de enseñanza y publicaciones, tales como formularios, planillas, folletos, cartapacios, lápices, bolígrafos, engrapadoras, perforadoras y otros de igual naturaleza.
Pasajes y viáticos.	Incluye el devengamiento de los gastos en concepto de pasajes al interior, exterior, viáticos por comisión interna y externa otorgados al personal por servicios fuera del lugar de trabajos ya sean dentro del territorio nacional o extranjero.
Servicios comerciales	Incluye el devengamiento de los gastos por servicios comerciales recibidos, tales como, transporte de bienes, almacenamiento, servicios de publicidad, vigilancia, limpieza y fumigaciones, lavandería y planchado, de laboratorio, alimentación, educativos, portuarios, aeroportuarios, impresiones, publicaciones y reproducciones.
Maquinaria y equipo.	Incluye los recursos invertidos en maquinaria, equipo y accesorios destinados a las actividades administrativas y /o productivas de la institución, tales como: mobiliario para equipo de computación, equipamientos informáticos, repuestos y accesorios indispensables para prolongar la vida útil del bien u otros no especificados anteriormente.

Tabla 75. Respaldo Legal del sistema de costos

⁵ Catálogo y tratamiento general de cuentas del sector público, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Hacienda.

5.15.4. METODOLOGÍA DEL SISTEMA DE COSTOS PARA LOS RESTAURANTES PYMES.

La metodología del costeo basado en actividades sigue siete pasos en secuencia lógica para establecer un costo mucho más competitivo y apegado a la realidad. En este sentido la metodología se desarrolla como se explica en la siguiente figura:

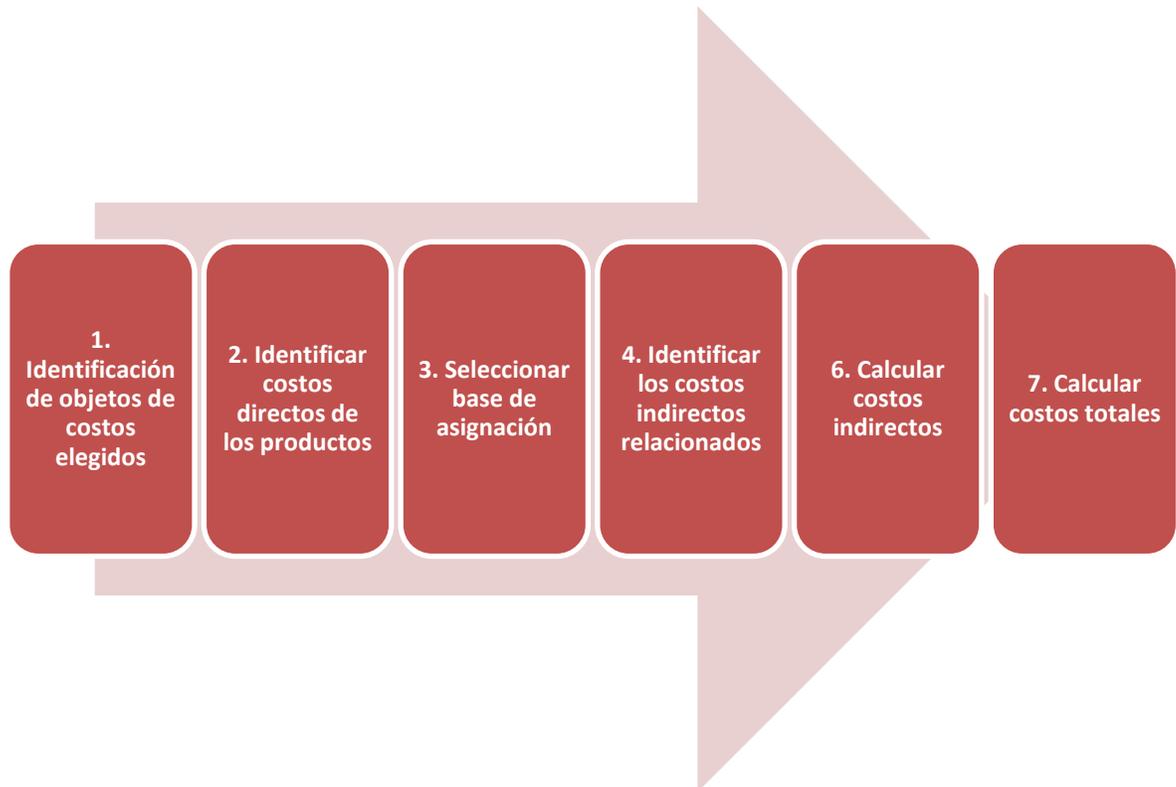


Figura 84. Metodología de sistema de costos

5.15.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETOS DE COSTO

Los objetos de costos son aquellos productos o servicios por los cuales se tiene interés de establecer sus costos que a la vez tienen su incidencia en un centro de costos donde se generan; en el caso del Costeo Basado en Actividades, dichos centros de costo son los lugares donde se generan los costos directos que a la vez son los que guardan estrecha relación con el objeto del costo.

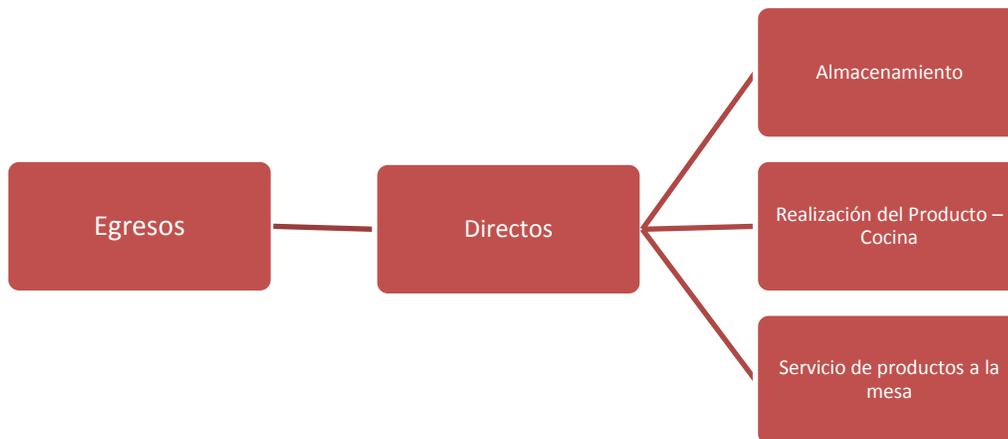


Figura 85. Identificación de Objetos de Costo

Seleccionamos la base de asignación de acuerdo a los siguientes criterios

- Valor De Los Elementos Directos Utilizados
- Tiempo En Que Se Desarrolla La Producción
- Magnitud Física De La Producción

Luego seleccionamos los costos indirectos de acuerdo al siguiente esquema

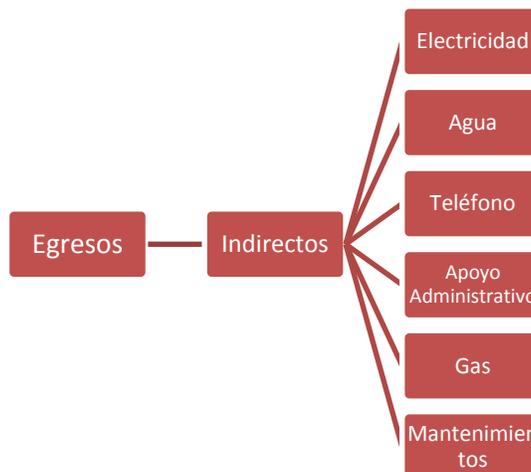


Figura 86. Costos Indirectos. Fuente Propia.

Luego se encuentran los costos totales directos más indirectos para el primer año, luego se va encontrando los de los siguientes años hasta donde llega el análisis, sumándole los incrementos porcentuales de la inflación anual

Cuando ya tenemos los costos para los 5 años, calculamos la depreciación de los siguientes puntos:

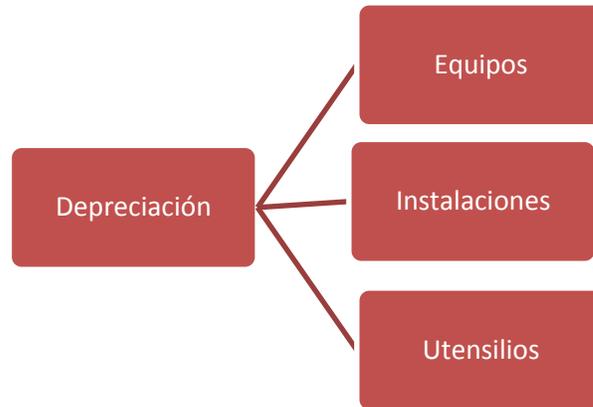


Figura 87. Depreciación. Fuente Propia

Luego a esto le sumamos los costos de renovar, los equipos, utensilios que la depreciación los consume en el periodo de tiempo del análisis y los sumamos como otros costos.

Con esto ya tenemos todos los costos del SGIA, luego calculamos los ahorros esperados, según el siguiente esquema

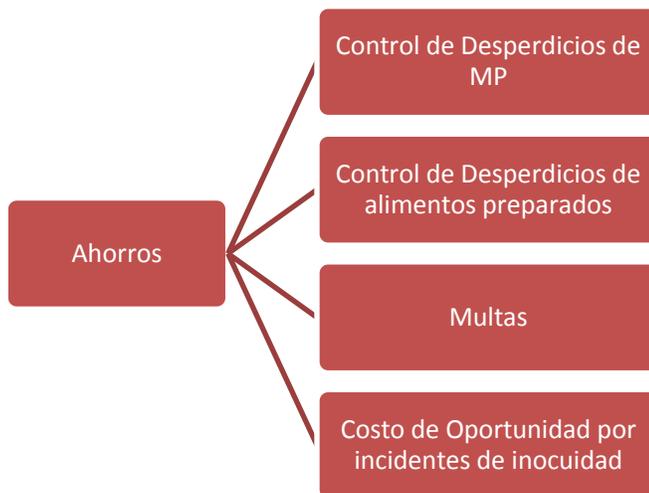


Figura 88. Ahorros del Sistema. Fuente Propia

Cuantificamos los ahorros esperados, con esto ya tenemos el flujo de efectivo, para la implementación del sistema de gestión de inocuidad.

Después de este punto solamente llevamos todo al presente y calculamos el beneficio/costo, lo que es nada más dividir los beneficios esperados entre los costos totales, sabremos que nuestro sistema conviene implementarlos si el resultado sobre a 1, entre más mayor a uno sea será más rentable el tener el SGIA implementado en el restaurante.

Los centros de costos que se identifican son los siguientes:

- 1. Almacenamiento**
- 2. Realización del Producto**
- 3. Piso (Servicio al cliente, Cajero – mesas)**

Para cada uno de estos centros de costos se establecerán costos, sus costos directos e indirectos, con una **base de asignación propia a cada uno de ellos, en base al porcentaje que el costo de cada uno representa del costo total**. De dichos centros de costos se derivan las siguientes actividades:

- 1. Almacenamiento**
 - a. Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido**
- 2. Realización del Producto**
 - a. Preparación de producto**
 - b. Cocción del producto**
- 3. Piso (servicio al cliente – mesas)**
 - a. Servicio de productos a la mesa**
 - b. Cobros y facturación del servicio al cliente**

Una vez se establecen estas actividades es necesario desglosar que implica cada una de ellas:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Almacenamiento	El almacenamiento contempla la recepción de materias primas e insumos, actividad muy importante ya que en esta es la fase inicial de nuestra cadena de valor, en esta etapa se garantiza que las materias primas estén en buen estado, óptimas condiciones, cumpliendo los estándares que demandamos al proveedor
Realización del Producto	Esta actividad incluye la preparación de los alimentos, y la cocción de los mismos, esta actividad incluye todo lo que rodea a la preparación de los alimentos, hasta que el producto este elaborado para servirlo a la mesa
Servicio al Cliente	<p>La actividad de servicio abarca desde tomar los pedidos en la mesa, hasta traer la cuenta a la mesa, entre estas dos etapas tenemos, servicio de los platillos, atender al cliente en cualquier necesidad, mantener limpia el área de mesas o piso del restaurante. En esta etapa de la cadena es donde se tiene el contacto directo con el cliente al cual le vendemos nuestros productos</p> <p>En esta última etapa es donde realizamos el cobro de los productos, ahí se realiza la actividad de emitir la factura o ticket, luego el personal de piso lo lleva al cliente para que el cliente cancele, y luego se realiza el cobro, se devuelve el cambio si hay o solamente envía la factura final, la primera factura es el comprobante del restaurante y la segunda es la que se le entrega al cliente</p>

Tabla 76. Desglose de actividades para el costeo

Con el establecimiento de las actividades y de lo que cada una de estas implica se puede realizar la selección de las actividades que implican costos directos y las actividades que se consideran como costos indirectos, la selección de estas se lleva a cabo en base a la importancia e incidencia dentro de todo el proceso de elaboración de los alimentos, es decir, si la actividad se encuentra íntimamente relacionada con la realización del producto y atención directamente al cliente, la actividad genera costos directos de lo contrario es considerado un costo indirecto y se establecerá una base de asignación y así calcular su tasa de prorratio. Una vez determinada las tareas, fue necesario agrupar las actividades en tres criterios: Principal y Auxiliar, Repetitiva y no repetitiva y añadir valor o no, el resumen de esta clasificación se muestra en la tabla siguiente con su correspondiente análisis:

Actividades	Criterio 1		Criterio 2		Criterio3	
	Principal	Auxiliar	Repetitiva	No Repetitiva	Añade valor	No añade valor
	(P)	(A)	(R)	(NR)	(AV)	(NAV)
Almacenamiento						
Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido		X	X		X	
Realización del Producto						
Preparación de producto	X		X		X	
Cocción del producto	X		X		X	
Piso (servicio al cliente, Cajero – mesas)						
Servicio de productos a la mesa	X		X		X	
Cobros y facturación del servicio al cliente		X	X		X	
Total	3	2	5		5	

Tabla 77. Agrupación de actividades según criterio

El porcentaje de las actividades principales, auxiliares, repetitivas, no repetitivas, las que añaden valor y las que no añaden valor al servicio representan el 60%, 40%, 100%, 0%, 100% y 0% respectivamente. Las actividades que no añaden valor no implican la necesidad de eliminarlas, sino que deben controlarse sus costos para una posible contratación a terceros, una alianza estratégica o simplemente mantener informada a la dirección para posteriores decisiones. La identificación y caracterización de las actividades permite continuar con el diseño del sistema de costos repartiendo los costos indirectos entre las mismas.

5.15.4.2. COSTOS DIRECTOS DE LOS SERVICIOS.

El establecimiento de los costos directos del servicio es el paso donde se cargan todos aquellos costos que se rastrean con facilidad, esto con el fin de imputárselos a cada actividad que se está costear. Las actividades se colocan en el orden que se han establecido previamente. Y para su cálculo se consideran valores anuales no mensuales.

- **Costos directos del Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido**

Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido				
Descripción	Unidad	Cantidad	Costo/u	Total
Bodeguero	Empleado	1	\$3,600.00	\$3,600.00
Papelería (Formatos)	Ciento	2	\$5.90	\$11.80
Libros Kardex	Unidad	3	\$3.75	\$11.25
Lapiceros, lápices	Unidad	20	\$0.12	\$2.40
Viñetas de fecha de vencimiento	Rollo	3000	\$0.03	\$90.00
Otros (1%)	Varios	1	\$37.15	\$37.15
Total				\$3,752.60

Tabla 78. Costos Directos Diagnostico del Almacenamiento

En la descripción de esta actividad se nota que es la parte más delicada es la recepción de las materias primas, ya que si desde este punto se encuentra alguna materia prima defectuosa se debe de rechazar y si no se hace se corre el riesgo de proporcionar productos no inocuos al consumidor.

- **Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina**

La realización del producto implica toda la parte del proceso de elaboración de los alimentos, desde su preparación hasta su cocción, en esta parte es muy importante tener control de lo que se realiza, ya que en estas actividades es donde se tiene contacto directo con el producto.

Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina				
Descripción	Unidad	Cantidad	Costo/u	Total
Asistentes de Cocina	Empleado	10	\$4,200.00	\$42,000.00
Jefe de Cocina	Empleado	1	\$5,400.00	\$5,400.00
Papelería (Formatos)	Ciento	3	\$5.90	\$17.70
Libros Kardex	Unidad	5	\$3.75	\$18.75
Lapiceros, lápices	Unidad	50	\$0.12	\$6.00
Materias Primas	Varios	1	\$54,000.00	\$54,000.00
Otros (1%)	Varios	1	\$474.42	\$474.42
Total				\$101,916.87

Tabla 79. Costos de Realización del Producto

- **Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa.**

El servicio en piso, es una parte muy importante de la cadena, ya que es donde se tiene el contacto con el cliente, quien es el que consume nuestros productos. Los costos directos que esta actividad implica son los siguientes:

Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa				
Descripción	Unidad	Cantidad	Costo/u	Total
Personal de Piso (Meseras)	Empleado	17	\$3,000.00	\$51,000.00
Supervisora de Piso	Empleado	2	\$4,800.00	\$9,600.00
Cajero	Empleado	2	\$3,000.00	\$6,000.00
Papelería (Formatos)	Ciento	3	\$5.90	\$17.70
Libros Kardex	Unidad	6	\$3.75	\$22.50
Lapiceros, lápices	Unidad	80	\$0.12	\$9.60
Tinta para impresión	Cartucho	24	\$25.50	\$612.00
Papel de impresión para caja registradora	Rollo	156	\$3.00	\$468.00
Otros (1%)	Varios	1	\$677.30	\$677.30
Total				\$68,407.10

Tabla 80. Costos de Servicio de productos a la mesa

5.15.4.3. SELECCIÓN DE BASES DE ASIGNACIÓN.

La selección de las bases de asignación puede provocar que el costo indirecto asociado a cada actividad sea asignado de manera proporcional a cada inductor de costo y este no sea asignado de manera arbitraria o desigual.

Selección de base de asignación

Nº	Base / criterios	Descripción
1	Valor De Los Elementos Directos Utilizados	Esta base se puede aplicar a cualquier tipo de producción, ya que asumimos que la actividad o área que genera un mayor costo directo, por consiguiente consumo mayores costos indirectos en la gestión, mantenimiento y transformación de los materiales para proporcionar un producto final
2	Tiempo En Que Se Desarrolla La Producción	Esta base es funcional cuando tenemos varias líneas de producción, en la cual se pueden medir los tiempos de producción de las mismas
3	Magnitud Física De La Producción	Esta base se utiliza cuando tenemos producción en masa, de igual manera tenemos diferenciadas las líneas de producción en las cuales podemos identificar fácilmente la cantidad producida por cada una de ellas

Tabla 81. Bases para la aplicación de los Costos Indirectos

La base de asignación seleccionada es el Valor De Los Elementos Directos Utilizados, ya que en un restaurante, en cocina tenemos muchos elementos de costos, ya que es el corazón del negocio donde se convierten las materias primas en alimentos preparados.

En el siguiente cuadro se muestra la base de prorrates de los costos indirectos:

COSTOS DIRECTOS DE LOS SERVICIOS		BASE DE ASIGNACIÓN
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$ 3,752.60	2%
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$ 101,916.87	59%
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$ 68,407.10	39%
Total	\$ 174,076.58	100%

Tabla 82. Costos directos de los servicios

5.15.4.4. SELECCIONAR LOS COSTOS INDIRECTOS ASOCIADOS.

Para establecer los costos indirectos se suman todos los costos del último periodo de operación asignados a cada actividad de interés y para las nuevas actividades propuestas se realizan costos presupuestados. Los costos que se toman en consideración como costos indirectos son los siguientes:

- Servicios básicos (electricidad, agua, teléfono, internet)
- Apoyo administrativo.
- Transporte.
- Mantenimientos.

En el siguiente esquema se detallan costos antes mencionados:

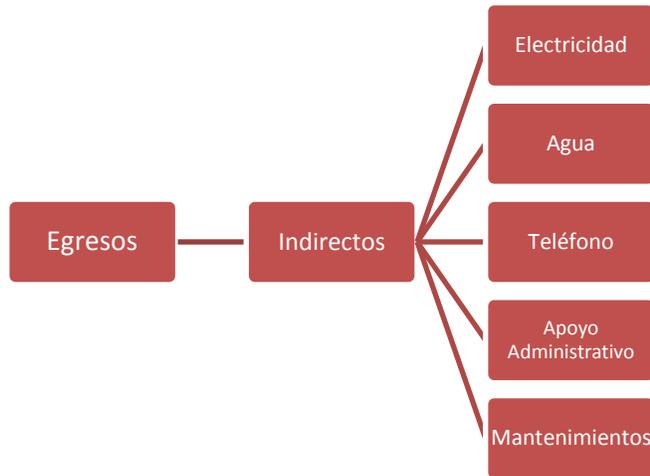


Figura 89. Identificación de Costos Indirectos

Descripción	Base de Asignación	Electricidad (\$)	Agua (\$)	Teléfono (\$)	Apoyo Administrativo (\$)	Mantenimientos(\$)	Gas (\$)	Total Mes	Total Año
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	2%	\$106	\$4	\$1	\$50	\$16	\$12	\$189	\$2,262
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	59%	\$2,869	\$117	\$26	\$1,347	\$439	\$322	\$5,120	\$61,439
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	39%	\$1,926	\$79	\$18	\$904	\$295	\$216	\$3,437	\$41,238
Facturación Mensual de Servicios		\$4,900	\$200	\$45	\$2,300	\$750	\$550	\$8,745	\$104,940

Tabla 83. Costos indirectos por actividad

El hecho que las actividades tengan costos directos elevados, para el caso de los restaurantes, es sinónimo de que sus costos indirectos sean los más altos.

En el siguiente grafico se muestra la distribución de costos indirectos:

DISTRIBUCIÓN DE COSTOS INDIRECTOS

- Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido
- Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina
- Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa

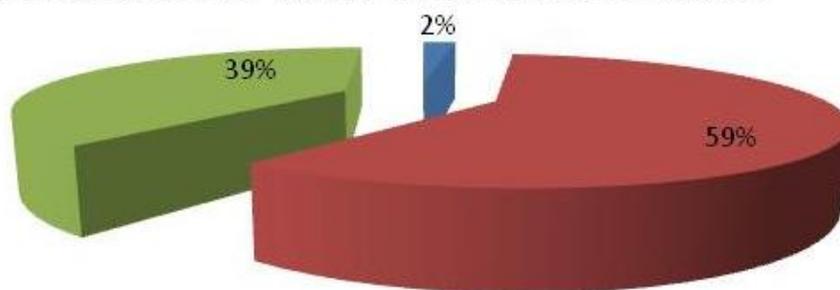


Figura 90. Grafica de Costos indirectos por actividad

5.15.4.5. COSTOS

COSTOS DE OPERACIÓN

Para el cálculo de los costos se establecen los costos indirectos que se generan en cada actividad que ha sido objeto de costo directos, que se hizo en el apartado anterior. Una vez se establecen los costos indirectos de cada actividad se calculan las bases de prorratio que se emplearan en cada una de ellas.

El último paso es sumar los costos directos y los costos indirectos y de esta manera se obtiene el costo total de las actividades de interés. Los porcentajes de inflación establecidos por el BCR para los siguientes 5 años son los siguientes:

Año	Inflación
2013	4%
2014	5%
2015	3%
2016	4%
2017	3%

Tabla 84. Inflación para los próximos 5 años

Estos porcentajes inflacionarios serán empleados para el cálculo de costos a partir del 2014, que es en donde se debe prever una variación perceptible debida a la inflación, sin embargo se debe considerar que las previsiones inflacionarias son suposiciones sumamente arriesgadas a tan largo plazo, pues son variables económicas a nivel mundial, limitándose únicamente a presentar guías sobre escenarios posibles pues una crisis económica podría repercutir en las proyecciones de costos realizadas.

También tendremos que algunos costos de implementación se volverán costos operacionales, ya que estos servirán de soporte para el sistema de gestión.

Los costos de implementación que se vuelven operativos son los siguientes:

Costos de Macro Puntos del SGIA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	\$0.00	\$1,040.00	\$1,040.00	\$1,040.00	\$1,040.00
GESTIÓN DE RECURSOS	\$0.00	\$175.00	\$175.00	\$175.00	\$175.00
REALIZACION DEL PRODUCTO	\$0.00	\$2,819.97	\$2,819.97	\$3,239.97	\$3,239.97
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	\$0.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00
CLIENTES	\$0.00	\$36.00	\$36.00	\$36.00	\$36.00
RETROALIMENTACION	\$0.00	\$36.00	\$36.00	\$36.00	\$36.00
SUB-TOTAL	\$0.00	\$4,206.97	\$4,206.97	\$4,626.97	\$4,626.97

Tabla 85. Costos de Implementación que se vuelven operativos

Actividades	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$0.00	\$175.00	\$175.00	\$175.00	\$175.00
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$0.00	\$2,919.97	\$2,919.97	\$3,339.97	\$3,339.97
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$0.00	\$1,112.00	\$1,112.00	\$1,112.00	\$1,112.00
Total	\$0.00	\$4,206.97	\$4,206.97	\$4,626.97	\$4,626.97

Tabla 86. Costos de implementación que se vuelven operativos por actividad del restaurantes

A continuación se procederá a determinar los costos totales que se incurrirán de acuerdo a las actividades que consumen costos definidas anteriormente, para los próximos 5 años.

Costos Totales Año 1				
Actividad \ Costos	Costos Directos	Costos Indirectos	Costos de Implementación que se vuelven operativos	Costos Totales
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$3,753	\$2,262	\$0	\$6,015
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$101,917	\$61,439	\$0	\$163,356
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$68,407	\$41,238	\$0	\$109,646
Total				\$279,017
Costos Totales Año 2				
Actividad \ Costos	Costos Directos	Costos Indirectos	Costos de Implementación que se vuelven operativos	Costos Totales
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$3,895	\$2,348	\$175	\$6,418
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$105,790	\$63,774	\$2,920	\$172,484
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$71,007	\$42,805	\$1,112	\$114,924
Total				\$293,826
Costos Totales Año 3				
Actividad \ Costos	Costos Directos	Costos Indirectos	Costos de Implementación que se vuelven operativos	Costos Totales
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$4,078	\$2,459	\$175	\$6,712
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$110,762	\$66,771	\$2,920	\$180,453
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$74,344	\$44,817	\$1,112	\$120,273
Total				\$307,438

Costos Totales Año 4				
Actividad \ Costos	Costos Directos	Costos Indirectos	Costos de Implementación que se vuelven operativos	Costos Totales
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$4,217	\$2,542	\$175	\$6,934
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$114,528	\$69,042	\$3,340	\$186,909
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$76,872	\$46,341	\$1,112	\$124,325
Total				\$318,168
Costos Totales Año 5				
Actividad \ Costos	Costos Directos	Costos Indirectos	Costos de Implementación que se vuelven operativos	Costos Totales
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$4,373	\$2,636	\$175	\$7,184
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$118,765	\$71,596	\$3,340	\$193,701
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$79,716	\$48,056	\$1,112	\$128,884
Total				\$329,769

Tabla 87. Consolidado de Costos Totales para los 5 años

COSTOS POR DEPRECIACIÓN

La depreciación de los equipos, instalaciones y utensilios, es un componente de costos que no podemos dejar a un lado ya que sabemos que estos en el tiempo van perdiendo valor, el cual debe ser costado en el restaurante

En el siguiente esquema se muestran los componentes que sufren depreciación en el restaurante:

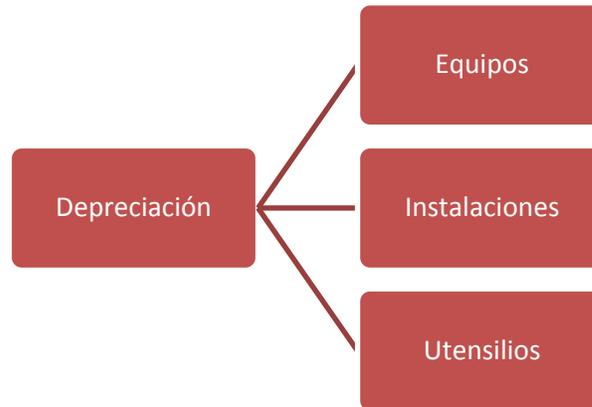


Figura 91. Componentes que sufren Depreciación en el Restaurante

Si revisamos el Art. 30 de la ley de Impuestos sobre la Renta (LISR), específicamente el inciso quinto, veremos que en él se establecen los porcentajes máximos de depreciación:

- Edificaciones 5% (20 años)
- Maquinaria 20% (5 años)
- Vehículos 25% (4 años)
- Otros bienes 50% (2 años)

En la siguiente tabla se detallan los costos de los diferentes elementos que sufren depreciación, se van detallando por cada objeto de costo y se le aplica el porcentaje de depreciación anual indicado por ley vigente actualmente:

Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	
Equipo	Costos
Freezer	\$ 400.00
Cuarto frio	\$4,500.00
Estantes	\$ 200.00
Sub-Total	\$5,100.00
Depreciación (%) Maquinaria 20% (5 años) % de depreciación Anual	4%
Total	\$ 204.00
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	
Equipo	Costos
Cocina (3) , Plancha (1)	\$1,000.00
Microondas	\$ 150.00
Refrigerador	\$ 500.00
Freezer	\$ 400.00
Licuada	\$ 30.00

Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	
Equipo	Equipo
Cafetera	\$ 30.00
Sub-Total	\$2,110.00
Depreciación (%) Maquinaria 20% (5 años) % de depreciación Anual	4%
Total	\$ 84.40
Instalaciones	
Lavatrastos de acero de inoxidable	\$ 700.00
Lavamanos	\$ 500.00
Baños para personal	\$2,000.00
Sub-Total	\$3,200.00
Depreciación (%) Edificaciones 5% (20 años) % de depreciación Anual	0.25%
Total	\$ 8.00
Utensilios	
Cucharas, espátulas, etc.	\$ 200.00
Ollas, cacerolas, etc.	\$1,000.00
Sub-Total	\$1,200.00
Depreciación (%) Otros bienes 50% (2 años) % de depreciación Anual	25%
Total	\$ 300.00
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	
Equipo	Costos
Caja registradora	\$ 200.00
Mostrador de platillos	\$ 500.00
Mesas y Sillas	\$3,200.00
Sub-Total	\$3,900.00
Depreciación (%) Maquinaria 20% (5 años) % de depreciación Anual	20%
Total	\$ 780.00
Instalaciones	
Baños para clientes	\$2,000.00
Sub-Total	\$2,000.00
Depreciación (%) Edificaciones 5% (20 años) % de depreciación Anual	0.25%
Total	\$ 5.00
Utensilios	
Platos, vasos, tasas, cubiertos, bandejas	\$ 500.00
Sub-Total	\$ 500.00
Depreciación (%) Otros bienes 50% (2 años) % de depreciación Anual	50%
Total	\$ 250.00

Tabla 88. Elementos depreciables en cada Objeto de Costos

Resumen de depreciación anual que se mantendrá constante en el periodo de 5 años.

Resumen de Depreciación	Equipo	Instalaciones	Utensilios
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$204.00	\$0.00	\$0.00
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$84.40	\$8.00	\$300.00
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$780.00	\$5.00	\$250.00
Total	\$1,068.40	\$13.00	\$550.00
Depreciación Total Anual	\$1,631.40		

Tabla 89. Resumen de Depreciación de los elementos del Restaurante

Según las proyecciones realizadas, la mayor concentración de costos directos se encuentra en la realización del producto. Como consecuencia lógica de tener en este apartado el costo de materias primas que luego se transforman en platillos para consumo de los clientes. La mayor erogación monetaria es el costo de invertir en las materias primas. Por otro lado la actividad que recibe menor cantidad de dinero es el almacenamiento.

COSTOS DE RENOVACIÓN DE UTENSILIOS

Según la depreciación de ley para los utensilios, debemos cada 2 años renovarlos , los cuales presentaran el siguiente costo:

Utensilios	
Cucharas, espátulas, etc.	\$ 200.00
Ollas, cacerolas, etc.	\$1,000.00
Platos, vasos, tasas, cubiertos, bandejas	\$ 500.00
Total	\$1,700.00

Tabla 90. Costo de Renovación de utensilios

Como política del restaurante y viendo que el costo no es despreciable para el negocio, la renovación será completa o parcial si luego de revisarlos todos con los que se trabaja actualmente, y verificar sus condiciones, es necesario realizar el cambio de los mismo, para no poner en riesgo la seguridad del consumidor con utensilios de mala calidad o en mal estado.

5.15.4.6. RESUMEN DE COSTOS.

A continuación se procede a realizar un consolidado de los costos año con año para la propuesta, incluyendo la depreciación del equipo, instalaciones y utensilios.

Resumen de Costos					
Actividad.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$6,014.82	\$6,418.38	\$6,711.82	\$6,934.07	\$7,184.16
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$163,356.25	\$172,483.76	\$180,453.26	\$186,909.39	\$193,701.46
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$109,645.51	\$114,924.03	\$120,273.20	\$124,324.68	\$128,883.55
Depreciación Total	\$1,631.40	\$1,631.40	\$1,631.40	\$1,631.40	\$1,631.40
Renovación de Utensilios por depreciación		\$1,700.00		\$1,700.00	
Total	\$280,647.98	\$297,157.58	\$309,069.68	\$321,499.54	\$331,400.57

Tabla 91. Resumen de costos Totales

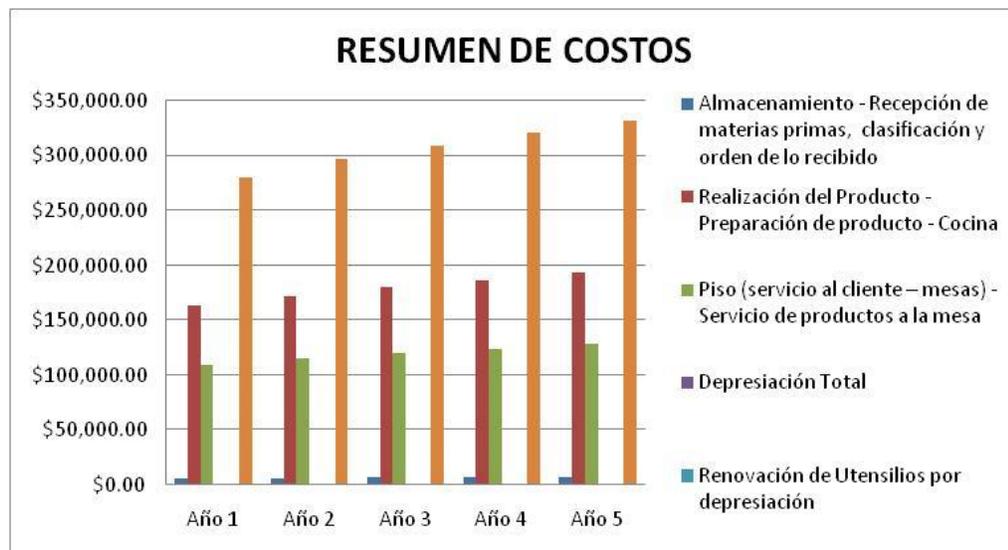


Figura 92. Distribución de costos por actividad al año

Como se puede ver en todas las proyecciones realizadas, la mayor concentración de costos directos se encuentra en la **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**.

5.16. AHORROS DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA (SGIA)

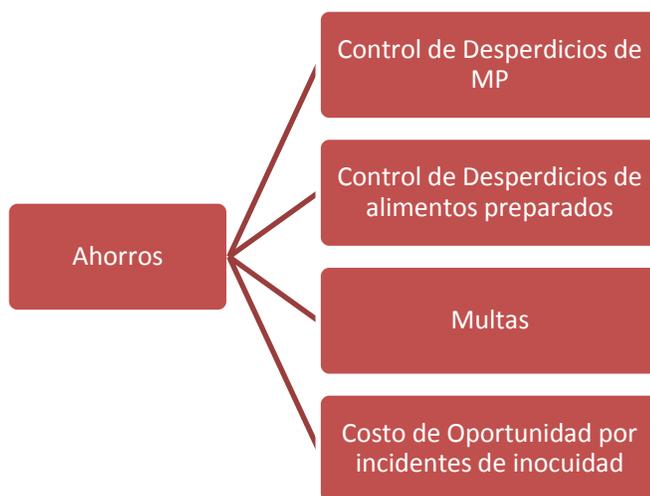


Figura 93. Desglose de Ahorros

A continuación se procederá a realizar un cálculo sobre cuáles serán los ahorros cuantificables con la correcta implementación del modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) propuesto como solución, con respecto a la situación actual; esto con el propósito de poder medir el impacto que se puede obtener a partir de la futura implementación de las medidas propuestas y diseñadas en el Modelo de SGIA, que se realizarían en la cadena de suministros del Restaurante.

Es de considerar muchas de las medidas que se implementaran como se puede reflejar en un ahorro monetario y cuantificable que dará un impacto en el estudio económico que se está realizando, esto se encuentra basado con respecto a suposiciones y asumir ciertos desempeños del modelo y el cumplimiento de los resultados esperados (dejando a un lado imprevistos y variantes externas al Restaurante que pudieran influir); entre los posibles ahorros se encuentran:

1. **Desperdicios en los Procesos del Restaurante.**
2. **Reclamos o quejas referentes a inocuidad alimentaria.**
3. **Posibles multas por problemas de inocuidad alimentaria.**
4. **Reducción de pérdida de clientes por incumplimiento de higiene de las instalaciones y del personal.**

Para tener una conceptualización más clara de los posibles ahorros a percibir se presentan en el diagrama siguiente:



Figura 94. Esquema de Ahorros de Propuesta

5.16.1. DESPERDICIOS

De acuerdo al diseño del Modelo de SGIA, se ha planificado colocar formatos para controlar los ingresos, almacenamientos y movimientos de las Materias Primas al interior del Restaurante, permitiendo tener un mejor conocimiento y gestión de los mismos en el flujo de elaboración de los alimentos, con lo que se podrá tener una mejor utilización de los mismos, conociendo sus fecha de vencimiento y las cantidades optimas a comprar o a utilizar, ya que se tienen las cantidades de la formulación de los alimentos a preparar, logrando controlar los desperdicios con proyección a reducir los mismos, permitiendo obtener un ahorro, en las operaciones de elaboración de los alimentos. Para conocer un poco más a fondo como se obtienen dichos ahorros, se han clasificado en 2 grupos, que se detallan a continuación:

**Control de
Materias
Primas**

Al mejorar el control de las materias primas, se pretende reducir errores por uso de materia prima vencida, optimizar el uso de las mismas, sin caer en desperdicios, haciendo una planificación acorde de lo que se va a utilizar y manteniendo dichas materias primas almacenadas en condiciones optimas para que puedan ser usadas, reduciendo los desperdicios por materias primas que se dañen por no haber sido almacenadas en sus condiciones óptimas.

Esta reducción de desperdicio de materias primas se espera que sea de manera gradual y empieza a tener resultados a partir del año 2 (pues al finalizar el año 1 se podrán estimar los ahorros, con los que se iniciará el año2) asumiendo que los desperdicios actuales en el Restaurante son del 15 % (asumiendo, ya que actualmente el Restaurante desconoce dicho dato, pues no tiene ningún control o metodología para medir los desperdicios), según el Ing. Químico, Guillermo Jerez, Coordinador de Aseguramiento de la Calidad en Unilever de Centro América, Planta de Producción Mirasol, que fue capacitado en Argentina en el Sistema de Gestión de Inocuidad Certificado FSSC 22000, se estima que la reducción de los desperdicios se reducirán de la siguiente manera:

Año	% de Reducción de Desperdicios
Año1	15 %
Año2	11 %
Año3	9 %
Año4	7 %
Año5	5 %

Según los datos obtenidos en las visitas realizadas al Restaurante El Café de Don Pedro, la Gerente General Sra. Silvia de Morán, nos rectifico junto con el Encargado de la Bodega el Sr. Oscar Cerritos, que actualmente dentro del Restaurante se maneja un stock de materias primas valorado en \$4,500 mensuales, que equivalen a \$54,000 anuales. Asumiendo que el stock de materias primas anuales, se mantendrá constante para los próximos 5 años, se procede a determinar los ahorros, partiendo de la estimación del porcentaje de reducción antes mencionado, y se consolida en el cuadro siguiente:

Año	Stock de Materias Primas anual	% Reducción de Desperdicios	Costo de desperdicio	Ahorro anual
1	\$54,000.00	15%	\$8,100.00	\$0.00
2	\$54,000.00	11%	\$5,940.00	\$2,160.00
3	\$54,000.00	9%	\$4,860.00	\$3,240.00
4	\$54,000.00	7%	\$3,780.00	\$4,320.00
5	\$54,000.00	5%	\$2,700.00	\$5,400.00

Control de Alimentos preparados	Mejorando el control de los alimentos preparados, se pretende reducir errores por uso de materia prima vencida o equivocaciones al momento de realizar la preparación, optimizando el uso de los alimentos por medio de los procedimientos de elaboración, respetando condiciones como, limpiezas, la temperatura de cocción o almacenamientos, sin caer en desperdicios de los mismos, haciendo una planificación acorde de lo que se necesita preparar y almacenando correctamente las mermas generadas.
--	--

Esta reducción de desperdicio de los alimentos preparados, por medio del control de los mismos, se espera que sea de manera gradual y empieza a tener resultados a partir del año 2, (pues al finalizar el año 1 se podrán estimar los ahorros, con los que se iniciará el año2), la Jefa de Cocina del Restaurante, Sra. Norma Orellana, quien estima que dicho desperdicio de los alimentos preparados, es aproximadamente del 10%. En base a lo anterior, se proyecta que la reducción de los desperdicios será de la siguiente manera:

Año	% de Reducción de Desperdicios
Año1	10 %
Año2	8 %
Año3	7 %
Año4	6 %
Año5	5 %

Según los datos obtenidos en las visitas realizadas al Restaurante El Café de Don Pedro, la Gerente General Sra. Silvia de Morán, nos rectifico junto con la Supervisora de piso la Sra. Yesenia Reyes, que actualmente dentro del Restaurante se estima que el costo total de los alimentos preparados es de \$277,201 anuales. (Dicho costo incluye el costo del stock de materias primas, costo de planilla, costos indirectos y otros). En resumen se presenta el siguiente cuadro con la proyección de reducciones en elaboración de alimentos:

Año	Stock de Materias Primas anual	Costo de planilla de personal anual	Costos indirectos de elaboración de alimentos anual	Otros (insumos, etc.)	Costo Total de elaboración de alimentos anual	% Reducción de Desperdicios	Costo de desperdicio	Ahorro anual
1	\$54,000	\$117,600	\$98,340.00	\$7,261.	\$277,201.0	10%	\$27,720.1	\$0.00
2	\$54,000	\$117,600	\$96,180.00	\$7,261.	\$275,041.0	8%	\$22,176.0	\$5,716.82
3	\$54,000	\$117,600	\$95,100.00	\$7,261.	\$273,961.0	7%	\$18,988.2	\$8,542.83
4	\$54,000	\$117,600	\$94,020.00	\$7,261.	\$272,881.0	6%	\$16,016.1	\$11,347.2
5	\$54,000	\$117,600	\$92,940.00	\$7,261.	\$271,801.0	5%	\$13,193.7	\$14,130.0

Tabla 92. Puntos de ahorro de Desperdicios

5.16.2. RECLAMOS O QUEJAS

Entre las propuestas que se generaron en el Modelo de SGIA, se enfoca mucho en conocer, entender y tomar en cuenta la opinión del cliente, para lograr satisfacerlo. A menudo en los restaurantes se pueden generar reclamos o quejas por parte de los clientes y/o consumidores, lo cual puede ser muy dañino para un Restaurante pues esto genera una mala imagen del restaurante y se pudiera hacer una mala fama entre el mercado meta y el sector de la población a quien dirige sus productos, que le puede perjudicar con pérdida de clientes por la pérdida de confianza en el servicio y los alimentos del restaurante, por problemas que los clientes y consumidores detectan con sus quejas y reclamos.

Es por ello que el Restaurante tal como se presenta en el Modelo de SGIA, debe de tener muy en cuenta y cuidar todos los aspectos y detalles del servicio y elaboración de los alimentos, de manera que los clientes y consumidores, siempre queden satisfechos con los mismos, para ello se deben de cuidar los incidentes de inocuidad en alimentos, como se explica en la siguiente tabla:

Incidentes de inocuidad en alimentos	Los incidentes de inocuidad en los alimentos a lo largo de la cadena de suministros y de elaboración de los alimentos, puede producir platillos o alimentos defectuosos, por los cuales los clientes pueden reclamar o quejarse, a su vez, en temas de servicio, higiene del personal, infraestructura defectuosa, plagas, etc. por lo que se tienen que controlar los incidentes referentes a la inocuidad alimentaria, para proyectar una imagen que genere confianza al cliente y consumidor.
Haciendo una relación directa entre los incidentes de inocuidad en los alimentos con los reclamos o quejas, ya que si se tienen incidentes de inocuidad en los alimentos de manera recurrente, se aumenta la probabilidad de que se generen reclamos o quejas, razón por la cual es necesario conocer e identificar la cantidad de incidentes de inocuidad existentes, para hacer una reducción de los mismo, para que por consecuencia se pueda obtener una reducción directa en los reclamos o quejas. Partiendo de un estimado brindado por la Gerente General del Restaurante, se piensa que al año se pueden llegar a tener aproximadamente 200 incidentes de inocuidad, entre los que se dan cuenta y los que no, por lo que en la siguiente tabla se explica, la reducción que se puede llegar a tener con la correcta aplicación del Modelo de SGIA propuesto :	

Año	Número de incidentes de inocuidad anuales	% de Reducción de incidentes de inocuidad	Incidentes esperados
1	200	0%	200
2	200	25%	150
3	150	20%	120
4	120	15%	102
5	102	10%	92

Partiendo del estimado de la Gerente General del Restaurante, de que mensualmente se tienen aproximadamente 9 reclamos o quejas, lo que se convierte en 108 reclamos o quejas anuales y que partiendo de los estimados de reducción de incidentes, debido a la relación directa que entre ellos existe, a continuación se muestra el cuadro resumen de las estimaciones de lo que se espera lograr de reducciones de quejas y reclamos, los cuales para cuantificar económicamente, la Supervisora de Piso, comenta que para enmendar la queja del consumidor, cada vez que sucede eso regalan algún postro o bebida, lo cual en promedio tiene un costo de \$3, lo que se convierte en un costo directo para el Restaurante, el cual es importante reducir.

Año	Número de quejas o reclamos anuales	% de Reducción de quejas	Quejas esperadas	Ahorro de regalías por quejas
1	108	0%	108	\$0
2	108	25%	81	\$81
3	81	20%	65	\$130
4	65	15%	55	\$159
5	55	10%	50	\$175

Tabla 93. Puntos de ahorro de Reclamos o quejas

5.16.3. POSIBLES MULTAS

Los restaurantes forman parte de los establecimientos que realizan o elaboran productos de consumo público, en este caso en el rubro de alimentos y bebidas, por lo que sus operaciones de producción estarán reguladas por las leyes, reglamentos y las entidades gubernamentales de la Republica de El Salvador, en este caso la más conocida es el Ministro de Salud Pública y Asistencia Social (MINSAL), que mediante el Decreto N° 955 de LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR, se decreta el CODIGO DE SALUD y en el Artículo 1 se estipula lo siguiente:

“Art. 1.- El Presente Código tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes de la República y las normas para la organización funcionamiento y facultades del Consejo Superior de Salud Pública, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y demás organismos del Estado, servicios de salud privados y las relaciones de éstos entre sí en el ejercicio de las profesiones relativas a la salud del pueblo.”

A su vez, en el **CODIGO DE SALUD - TITULO III (VER ANEXO XXVI.6.)**, DE LAS INFRACCIONES, SANCIONES, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTOS, CAPITULO I, De las Infracciones y Sanciones, en los Artículo 284 apartado 6) y en el Artículo 285. Apartado 13), se estipula lo siguiente:

“Art. 284.- Constituyen infracciones graves contra la salud:

6) No cumplir con las medidas adoptadas por las autoridades correspondientes, destinadas a impedir la contaminación del ambiente, que puedan dañar la vida o la salud de las personas.”

“Art. 285.- Son infracciones menos graves contra la salud:

13) No cumplir con las normas de salud en las operaciones sobre los alimentos o actividades relacionadas con las mismas”

Luego en el Artículo 287, se estipula lo siguiente:

“Art. 287.- Las sanciones disciplinarias que se impondrán a los que cometan las infracciones señaladas en los artículos anteriores son las siguientes:

a) Amonestación oral privada;

b) Amonestación escrita;

c) Multa de mil a cien mil colones, según la gravedad de la infracción;

Ch) Suspensión en el ejercicio profesional, desde un mes hasta cinco años;

d) Clausura temporal desde un mes hasta el cierre definitivo del establecimiento.

En caso de reincidencia; se aplicará la sanción inmediata superior. La autoridad competente impondrá a los infractores a su juicio prudencial y según la mayor o menor gravedad de la infracción, las sanciones relacionadas en los literales anteriores; graduando la cuantía de la multa y el término de la suspensión profesional o clausura del establecimiento, tomando en cuenta la capacidad económica del infractor y la trascendencia de la infracción en perjuicio de la sociedad.

Cuando las multas no fueren canceladas dentro del plazo establecido en la sentencia, la certificación de la ejecutoria de la misma, tendrá fuerza ejecutiva para efectos de acción judicial.”

Por lo que un restaurante puede tener graves problemas al no cumplir con todo lo que manda el CODIGO DE SALUD DE LA REPUBLICAD DE EL SALVADOR, referente a las operaciones o actividades que debe de realizar como establecimiento que comercializa productos de consumo público, como lo son los alimentos

<p>Inocuidad alimentaria e Higiene</p>	<p>El Modelo de SGIA propuesto contempla los aspectos que se deben de cumplir según el Código de Salud de la República de El Salvador, cuidando los aspectos para que no se lleguen a cumplir infracciones graves hasta los menos graves contra la salud.</p>
<p>Al revisar el Código de Salud de la República de El Salvador, se puede ver que en el Artículo 287 se hace mención de las sanciones disciplinarias, que se le pueden imponer a un establecimiento por cometer alguna de las infracciones estipuladas en dicho documento (Ver Anexo A):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Amonestación oral privada; b) Amonestación escrita; c) Multa de mil a cien mil colones, según la gravedad de la infracción (desde \$114.28 hasta \$11428.5) Ch) Suspensión en el ejercicio profesional, desde un mes hasta cinco años; d) Clausura temporal desde un mes hasta el cierre definitivo del establecimiento. <p>Por lo que al hacer una correcta implementación del Modelo de SGIA propuesto, se proyecta una reducción de los incidentes de inocuidad, lo cual directamente reduce la probabilidad de algún suceso de un incumplimiento del código de salud y por consecuencia de alguna infracción en contra de la Salud, con lo que se puede evitar tener una posible multa que va desde \$114.28 hasta \$11,428.5; ya que se tiene un Sistema más robusto en tema de inocuidad, el cual permitirá al Restaurante tener un mejor control de sus operaciones y actividades en la elaboración de alimentos, para que estos no representen un riesgo o un peligro en contra de la Salud de los consumidores o clientes.</p>	

Año	Número de incidentes de inocuidad anuales	% de Reducción de incidentes de inocuidad	Incidentes esperadas	Probabilidad de un incidente al día
1	200	0%	200	0.548
2	200	25%	150	0.411
3	150	20%	120	0.329
4	120	15%	102	0.279
5	102	10%	92	0.252

Debido a lo delicado que son los Alimentos, se podría decir que la mayoría de incumplimientos pudieran ser una infracción grave en contra de la Salud, pudiendo imponerse la máxima multa al Restaurante, por lo que el ahorro, se estima en que dichas infracciones se reduce la probabilidad de que suceda, por lo que se puede tener el ahorro de la máxima multa.

Año	Ahorro de Posible multa
1	0
2	\$11,428.6
3	\$11,428.6
4	\$11,428.6
5	\$11,428.6

Tabla 94. Puntos de ahorro de Posibles Multas

5.16.4. REDUCCIÓN DE PÉRDIDA DE CLIENTES

El modelo del SGIA, está completamente orientado a los clientes y/o consumidores, para conocer y entender sus necesidades, mediante el acercamiento y la interacción entre ambas partes, con el objetivo que el restaurante pueda obtener la información de dichas necesidades, para evaluar su factibilidad de implementarlas o ver de qué manera se puede lograr satisfacer a los clientes.

En el Modelo de SGIA, se ha planificado hacer tanto la recolección de quejas o reclamos así como también de las sugerencias, así como el personal del Restaurante está en la obligación de tener un acercamiento con los clientes para conocer sus opiniones de los alimentos y del servicio; todo lo anterior son insumos para las reuniones de la Alta Dirección, donde se discutirán y se tomaran decisiones de acciones a tomar para siempre alinearse con la satisfacción del cliente, ya que todos esos medios de recolección de información de los mismos, sirven para monitorear como el clientes está percibiendo las actividades del Restaurante y si se siente satisfecho.

Satisfacción de clientes	Con la correcta implementación del Modelo de SGIA, se espera que los clientes sean más constantes en sus visitas o compras en el Restaurante, ya que se espera que se reduzca la perdida de ventas, debido a las buenas impresiones que los clientes se pueden llevar en el Restaurante y porque se sentirán más satisfechos, con todas las medidas que se tomen en el Restaurante, tanto en higiene del personal, servicio, atención al clientes, higiene en las instalaciones, los cuidados visibles en la elaboración de los alimentos.
---------------------------------	--

Partiendo de una estimación de ventas por parte de la Gerente General la Sra. Silvia de Moran, quien también nos comenta, que por diferentes factores, las ventas tienen aproximadamente el 12% de fuga de clientes y que se mantiene un tanto constante en el año, aunque se ve reducido por clientes esporádicos o circunstanciales, mas sin embargo necesitan fidelizar o lograr que los clientes se identifiquen mas con el restaurante, para lo cual definitivamente tiene mucho que ver la atención que se le da a los clientes, tanto en higiene del personal, servicio, atención al clientes, higiene en las instalaciones, los cuidados visibles en la elaboración de los alimentos, por lo que en la siguiente tabla se resumen los datos esperados de estimación de venta con él porcentaje de reducción de venta y oportunidad de las ventas promedio por lo clientes recuperados, en dicho cuadro podemos ver como esta oportunidad de venta va a la alza en la proyección para los 5 años debido al aumento de clientes debido a la reducción de la perdida de los mismos.

Año	Estimación de cantidad de venta de platillos anuales	% de Reducción de venta	Pérdida de clientes estimada anuales	Recuperación de clientes anual	Oportunidad Venta promedio (\$ 3.00 / por cliente)
1	140,860	12%	16,903	0	\$0
2	123,957	11%	13,635	3,268	\$9,804
3	113,590	10%	11,359	5,544	\$16,633
4	107,775	9%	9,700	7,203	\$21,610
5	105,279	8%	8,422	8,481	\$25,443

Tabla 95. Puntos de ahorro de Posibles Multas

5.16.5. RESUMEN DE AHORROS

A continuación se realiza un consolidado de los ahorros que se pueden obtener por año, a partir de los beneficios que se tendrán al implementar correctamente el Modelo de SGIA propuesto para el Restaurante, el cuadro resumen queda de la siguiente manera:

RESUMEN DE AHORROS					
Año	1	2	3	4	5
AHORRO (\$)	\$0.00	\$29,190.28	\$39,973.78	\$48,865.00	\$56,576.68

Tabla 96. Resumen de Ahorros

XX. EVALUACIONES DE LA PROPUESTA

A continuación se procederá a realizar todas las evaluaciones necesarias para la implementación de la propuesta de “Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para las PYMES en el Rubro de Restaurantes de El Salvador”, el cual ayudará mejorar los procesos de elaboración de alimentos para proporcionar productos inocuos y de calidad para el consumidor.

Considerando la naturaleza del estudio el apartado de evaluaciones que a continuación se presenta es específico para la propuesta, ya que la razón de su creación es el aseguramiento de productos inocuos a consumidor, esto para no dañar su salud del mismo y al mismo tiempo cumplir con las normativas de productos seguros para el mercado. La propuesta no busca rentabilidad si no subsistencia, razón por la cual las evaluaciones están orientadas a determinar el costeo en la operación de la Propuesta y de los beneficios que este proporciona a los clientes que consumen los productos del restaurante.

Una evaluación financiera pura no sería apropiada para la propuesta, ya que la implementación de un SGIA, no genera por si un ingreso extra, ya que nada mas podemos suponer que la reputación del restaurante crecerá, generando una ventaja competitiva contra sus competidores y además ayudará para que en una posible auditoria del MINSAL, el Restaurante pueda respaldar sus acciones y no tener problemas legales. Es decir estos sistemas no brindan rentabilidad sino proporcionan beneficios a la población que consume los productos y una mejora en la imagen del Restaurante al cumplir con normativas referentes a Salud.

Las evaluaciones que se han contemplado como necesarias para la presente propuesta son:

1. Evaluación económica Beneficio-Costo
2. Valoración Social

6.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA BENEFICIO-COSTO

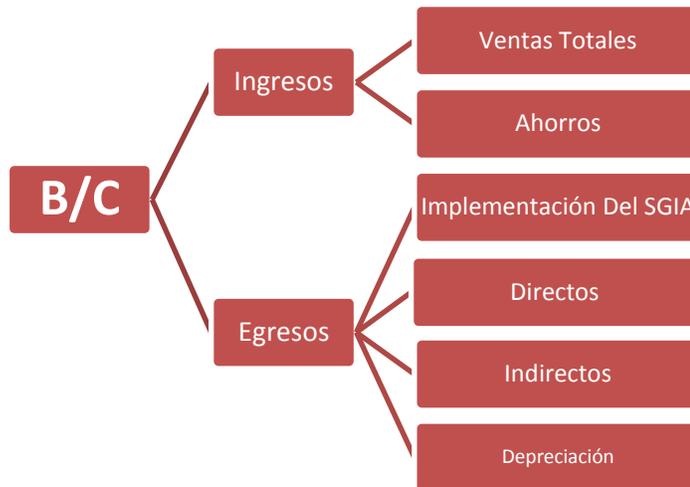


Figura 95. Desglose de Evaluación Beneficio/Costo

En particular, las instituciones privadas, como lo son los Restaurantes, toman decisiones respecto al uso de su presupuesto, muchas veces en el día a día, dependiendo de los problemas, necesidades u oportunidades que se presenten y en el mejor de los casos, se realiza de una manera planificada, cuando se tienen bien identificados los objetivos, es cuando se ve el uso del presupuesto en diversas áreas (por ejemplo: cocina, bodega, proceso principal, capacitaciones, infraestructura, entre otros), mas sin embargo surgen eventualidades en el día a día, que necesitan ser resueltos en el momento, por lo que también usualmente se destina parte del presupuesto para ello.

Las evaluaciones económicas completas, que estudian costos y consecuencias de dos o más alternativas, pueden ser altamente contextualizadas, por ejemplo, para decidir un paquete de prestaciones o asignar un presupuesto, a veces se necesita proporcionar información sobre los costos y beneficios relativos de cada uno de los programas, para contribuir en el debate sobre asignación de recursos y definición de prioridades. Pero el presente estudio no se realizara una comparación entre alternativas es más bien una evaluación del Modelo de SGIA propuesto y su desempeño económico.

Es fundamental en el diseño de una evaluación económica determinar la perspectiva del estudio, es decir, definir para quién se va a evaluar los costos y los beneficios, ya que esta decisión tiene implicaciones sobre los costos y consecuencias que se incluyen en el mismo.

Adicionalmente, se debe precisar el horizonte de tiempo, el cual debe ser lo suficientemente amplio para poder aplicar todo el Modelo de SGIA, partiendo de la etapa de sensibilización con el personal, hasta terminar de implementar todo y donde ya solo hay que monitorear el desempeño

del SGIA para generar la mejora continua, en este caso para el presente estudio se proyecta que se finalice de implementar en 5 años. Se ha considerado este período pues, la inocuidad alimentaria deberá de asimilarse al interior del Restaurante como una cultura y que a pesar de que actualmente se realizan algunas prácticas al respecto, pero siempre hay cosas que mejorar y que muchas veces por desconocimiento no se llevan a la práctica, por lo que el Modelo de SGIA propuesto, contempla esa parte, con lo que se espera dar las herramientas suficientes en teoría y una guía para poder aplicar todas las acciones necesarias, para reducir la brecha de cumplimiento con respecto a la ISO 22000.

Antes de entrar directamente en la evaluación, se detalla un resumen de los ingresos y egreso, para entender mejor que se considera en cada una de las partes a evaluar:

1.1. INGRESOS Y EGRESOS DE LA PROPUESTA

Es necesario tener en cuenta los ingresos y egresos que se proyectan para el restaurante, para un plazo de 5 años, tiempo en el cual será sujeto de estudio y se espera que se implemente el Modelo de SGIA por completo. A continuación se procederá a categorizar cada uno de estos rubros a fin de que se visualice cada uno de los ingresos y egresos que se obtendrán de la propuesta.

1.1.1. INGRESOS

INGRESOS POR VENTA

Los ingresos del restaurante son sus ventas, las cuales se proyectaran para 5 años, dicho pronóstico se muestra en la siguiente tabla:

Estimado de ventas					
Año	1	2	3	4	5
Estimación de cantidad de venta de platillos anuales	140,860	145,086	150,889	158,434	167,940
Incremento de ventas Esperado, por implementación del SGIA	3%	4%	5%	6%	7%
Ingreso Total Por Venta de Platillos Venta promedio (\$ 3.00 / por cliente)	\$422,580.00	\$435,257.40	\$452,667.70	\$475,301.08	\$503,819.15

Tabla 97. Estimación de Ventas

Con el propósito de evaluar el SGIA, se colocan los ahorros proyectados los cuales se explican a detalle en el numeral 4.3.

AHORROS DE IMPLEMENTAR EL MODELO DE SGIA

RESUMEN DE AHORROS					
Año	1	2	3	4	5
AHORRO (\$)	\$0.00	\$29,190.28	\$39,973.78	\$48,865.00	\$56,576.68

1.1.2. EGRESOS

En los próximos 5 años que se han proyectado los egresos que tendrá el restaurante, con la implementación del SGIA serán los siguientes:

COSTOS DE OPERACION

Estos costos se detallan en el numeral 19.2.4.6. Y solamente son los costos en que el restaurante incurre para operar:

Resumen de Costos					
Actividad.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Almacenamiento - Recepción de materias primas, clasificación y orden de lo recibido	\$6,014.82	\$6,418.38	\$6,711.82	\$6,934.07	\$7,184.16
Realización del Producto - Preparación de producto - Cocina	\$163,356.25	\$172,483.76	\$180,453.26	\$186,909.39	\$193,701.46
Piso (servicio al cliente – mesas) - Servicio de productos a la mesa	\$109,645.51	\$114,924.03	\$120,273.20	\$124,324.68	\$128,883.55
Depreciación Total	\$1,631.40	\$1,631.40	\$1,631.40	\$1,631.40	\$1,631.40
Renovación de Utensilios por depreciación		\$1,700.00		\$1,700.00	
Total	\$280,647.98	\$297,157.58	\$309,069.68	\$321,499.54	\$331,400.57

INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Año	0	1	2	3	4	5
Costos de Implementación	\$14,042.14	\$1,533.00	\$441.00	\$441.00	\$0.00	\$0.00

Tabla 98. Inversión para la implementación del SGIA

FLUJO DE EFECTIVO NETO

Con el fin de poder analizar toda la información concerniente a la propuesta de solución planteada es necesaria una comparación entre los estados de ingresos y egresos en su totalidad para los próximos 5 años en el restaurante.

Ingresos y egresos en los 5 años de la implementación

Año	0	1	2	3	4	5
Costos Operación del Restaurante		\$280,647.98	\$297,157.58	\$309,069.68	\$321,499.54	\$331,400.57
Costos de Implementación	\$14,042.14	\$1,533.00	\$441.00	\$441.00	\$0.00	\$0.00
Costos Totales		\$280,647.98	\$297,157.58	\$309,069.68	\$321,499.54	\$331,400.57
Costos Totales + Implementación	\$14,042.14	\$282,180.98	\$297,598.58	\$309,510.68	\$321,499.54	\$331,400.57
Ingresos por Venta		\$422,580.00	\$435,257.40	\$452,667.70	\$475,301.08	\$503,819.15
Ingresos por Ahorros		\$0.00	\$29,190.28	\$39,973.78	\$48,865.00	\$56,576.68
Ingresos Totales + Ahorros		\$422,580.00	\$464,447.68	\$492,641.47	\$524,166.08	\$560,395.83

Tabla 99. Resumen de Beneficio/Costo

Los ingresos y costos del restaurante llevados al presente, sin implementar el SGIA son los siguientes:

BENEFICIO/COSTO	
	Presente
Costos Operación del Restaurante	\$1196,090.15
Ingresos por Venta	\$1777,713.39

Beneficio/Costo	1.49
-----------------	------

Tabla 100. Resumen de Beneficios/Costo Sin Implementación

Los ingresos y costos del restaurante llevados al presente, al implementando el SGIA son los siguientes:

BENEFICIO/COSTO	
	Presente
Costos Totales + Implementación	\$1212,256.55
Ingresos Totales + Ahorros	\$1905,435.90
Beneficio/Costo (Con Implementación del SGIA)	1.57

Tabla 101. Resumen de Beneficios/Costo con Implementación

1.2. BENEFICIO COSTO

El costo-beneficio es una lógica o razonamiento basado en el principio de obtener los mayores y mejores resultados al menor esfuerzo invertido, tanto por eficiencia técnica como por motivación humana. La Evaluación Económica Beneficio - Costo se realiza de la siguiente manera:

Criterios:

- $B/C > 1$; significa que la propuesta tiene beneficios a pesar de los costos incurridos.
- $B/C = 1$; significa que los beneficios que se recibirán son iguales a los costos incurridos.
- $B/C < 1$; significa que son mayores los costos incurridos que los beneficios obtenidos.

El análisis de Beneficio- Costo es una herramienta de toma de decisiones para desarrollar sistemáticamente información útil acerca de los efectos deseables e indispensables de un proyecto. En otras palabras, el análisis de costo-beneficio pretende determinar si los beneficios de una actividad propuesta superan los costos. Estas decisiones de inversión en algunos casos implican gran cantidad de gastos y sus beneficios se espera que ocurran en el menor plazo de tiempo posible, pero a veces el plazo se extiende un poco, en la mayoría de ocasiones por imprevistos que surgen en el transcurso de la ejecución.

Para el caso del presente estudio y partiendo de la situación actual del Restaurante El Café de Don Pedro, se han identificado las oportunidades de mejora en el mismo, dichas mejoras o nuevas acciones a implementar son las que se han costado como parte de la inversión que se deberá hacer para implementar el Modelo de SGIA. Mas sin embargo en el caso de los ahorros, no son estrictamente ingresos extra que tendrá el restaurante, sino que será una reducción de costos

actuales, ya que se espera mejorar el control de inventario de materias primas e insumos, así como reducir las regalías por quejas, reducir la probabilidad de recibir alguna multa por parte del MINSAL o inclusive la clausura temporal o total del restaurante, donde se tendría un costo por dejar de vender, mejorar la imagen del restaurante, aumentar la confianza de los clientes y que esto ayude para aumentar las ventas.

A continuación se presenta el cuadro resumen del consolidado del beneficio costo para cada uno de los 5 años de implementación del Modelo de SGIA:

BENEFICIO/COSTO						
Año	0	1	2	3	4	5
Costos Operación del Restaurante		\$280,647.98	\$297,157.58	\$309,069.68	\$321,499.54	\$331,400.57
Costos de Implementación	\$14,042.14	\$1,533.00	\$441.00	\$441.00	\$0.00	\$0.00
Costos Totales		\$280,647.98	\$297,157.58	\$309,069.68	\$321,499.54	\$331,400.57
Costos Totales + Implementación	\$14,042.14	\$282,180.98	\$297,598.58	\$309,510.68	\$321,499.54	\$331,400.57
Ingresos por Venta		\$422,580.00	\$435,257.40	\$452,667.70	\$475,301.08	\$503,819.15
Ingresos por Ahorros		\$0.00	\$29,190.28	\$39,973.78	\$48,865.00	\$56,576.68
Ingresos Totales + Ahorros		\$422,580.00	\$464,447.68	\$492,641.47	\$524,166.08	\$560,395.83
Beneficio/Costo		1.51	1.46	1.46	1.48	1.52
Beneficio/Costo (Con Implementación del SGIA)		1.50	1.56	1.59	1.63	1.69

Tabla 102. Resumen de Beneficio Costo para los 5 años

Para una mejor comprensión de cómo se obtienen los datos, se hace el ejemplo para el año 1, de la tabla anterior se toma el valor de la fila de “Ingresos Totales + Ahorros” y se divide entre “Costos totales + Implementación”:

BENEFICIO/COSTO	
	Presente
Costos Totales + Implementación	\$1212,256.55
Ingresos Totales + Ahorros	\$1905,435.90
Beneficio/Costo (Con Implementación del SGIA)	1.57

Al analizar el año 1, como se puede ver el resultado, es de 1.50, lo que quiere decir, que por cada \$1 que se invierte, hay un beneficio de \$0.50 y esto como se explicaba anteriormente, es porque en los ahorros se han contemplado todos los beneficios que genera la aplicación del Modelo de SGIA, incluyendo la imposición de una posible multa por poner en riesgo la Salud de los consumidores y se puede entender no son estrictamente ingresos extra para el restaurante, sino que se trata de una reducción de costos actuales, ya que se espera mejorar el control de inventario de materias primas e insumos, así como reducir las regalías por quejas, reducir la probabilidad de recibir alguna multa por parte del MINSAL o inclusive la clausura temporal o total del restaurante, donde se tendría un costo por dejar de vender, mejorar la imagen del restaurante, aumentar la confianza de los clientes y que esto ayude para aumentar las ventas.

El valor Actual Neto (VAN), se muestra en el siguiente cuadro resumen, donde se colocan todos los costos y ahorros al presente, para poder obtener los datos del beneficio-costo:

BENEFICIO/COSTO		Tasa de descuento
	Presente	8.79%
Costos Operación del Restaurante	\$1196,090.15	
Costos Totales + Implementación	\$1212,256.55	
Ingresos por Venta	\$1777,713.39	
Ingresos Totales + Ahorros	\$1905,435.90	

Beneficio/Costo	1.49
Beneficio/Costo (Con Implementación del SGIA)	1.57

En conclusión de la evaluación de B/C, podemos decir que conviene implementar el sistema de gestión ya que con los ahorros supuestos cubrimos el costo de la implementación del SGIA, recordemos que los ahorros son estimaciones por lo cual pueden sufrir variaciones, estamos con 0.08 dólares ganados por dólar invertido sobre B/C actual que tiene el restaurante, lo cual representa un ingreso extra que actualmente el restaurante no percibe.

La implementación de un SGIA, siempre supone un costo para el restaurante que muchas veces se ve como innecesario o que no nos trae ningún beneficio, recordemos que las normativas internacionales día a día, crean controles más rigurosos para garantizar la seguridad de los consumidor, por esta razón la implementación de este tipo de sistema será una ventaja competitiva en el futuro para el restaurante que haga el esfuerzo y compromiso para implementarlo, ya que, de no hacerlo se expondrá a diferentes multas, necesidad de implementar rápidamente el sistema, lo cual supone un costo más elevado en menos tiempo o en el peor de los casos el cierre temporal o definitivo de las instalaciones del establecimiento.

1.3. VALORACIÓN SOCIAL

El contar con un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, que puede ser aplicable en los Restaurantes PYMES de El Salvador, brinda una respuesta más efectiva y rápida para los clientes y/o consumidores, dando un importante aporte para que los alimentos que se comercializan en dichos Restaurantes que lo llegaran a aplicar, no representen un riesgo a la Salud de los Clientes y/o Consumidores, ya que dicho riesgo pudiera ocasionar hasta la muerte, sino que al contrario, son alimentos seguros y que los clientes y/o consumidores puede tener la confianza de que estos no representaran un riesgo a su Salud.

Una valoración social se puede definir como la Contribución o Aporte que un Proyecto hará al implementarse, dando elementos que pueden ser útiles para tomar una Decisión; la de Aceptar o Rechazar el proyecto. Las aportaciones que brinda el Modelo de SGIA en términos sociales se pueden clasificar de dos formas:

- ✓ **Directa**
- ✓ **Indirecta**

1.3.1. BENEFICIOS DIRECTOS

Los Beneficios Sociales Directos están orientados principalmente a mejorar las condiciones y prácticas de inocuidad en el Restaurante, para elaborar alimentos que no representen un riesgo a la salud de los clientes y/o consumidores, ya que para el Restaurante no solo debe de ser importante el sabor, precio, cantidad o calidad, sino que también la inocuidad con que se elaboran los alimentos, pues pueden dañar la salud de los clientes y/o consumidores.

Todos los beneficios que se citan posteriormente son derivados de mantener el cumplimiento de los indicadores definidos para el SGIA

Indicadores Del Sistema De Gestión	Target/Objetivo
Reclamos	Número máximo de reclamos es 12.
Auditoria HACCP	Cumplimiento de la auditoria con una nota como minino de 8 puntos
Auditoria BPM	Cumplimiento de la auditoria con una nota como mínimo de 8 puntos
Incidentes de Inocuidad	Número máximo de incidentes es 20.
Reporte de Inocuidad	Porcentaje de cumplimiento mínimo de cada uno

A continuación se mencionaran todos los beneficios directos de la propuesta del Modelo de SGIA:

Mejor Control y Almacenamiento de Materias Primas y Alérgenos	Se refiere al beneficio que obtendrá el Restaurante, al tener registros para controlar las materias primas y que ayudarán al momento de hacer Trazabilidad, así como realizar una correcta segregación y clasificación de los mismos, para almacenarlos manteniendo sus condiciones óptimas, evitando que estos puedan tener algún tipo de contaminación y a su vez teniendo los cuidados necesarios con los Alérgenos, para evitar contaminaciones cruzadas.
Mejora de productividad y procesos inocuos de elaboración de alimentos en el Restaurante	Es el beneficio que se obtendrá al establecer procedimientos que ayuden en la elaboración de los alimentos, así como el detalle de cómo se deben de realizar los platillos y de condiciones a considerar para que los alimentos que se elaboren sean inocuos.
Aumentar conocimiento del Diseño Higiénico en Infraestructura, equipos, utensilios y herramientas	El beneficio de conocer cuáles son las recomendaciones para el diseño higiénico de la infraestructura, para evitar que estas sean fuente de contaminación o anidamiento de plaga, así como el tipo de equipos y utensilios que se deben de usar, para que no exista un riesgo en la elaboración de los alimentos, todo esto permitirá, tener una mejor imagen como restaurante para el cliente.
Conocimiento y mejora en las Buenas Prácticas de Manufactura	El beneficio de aumentar el conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura, por medio de recomendaciones y del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, los cuales permitirán que el personal tenga el conocimiento de las acciones que se deben y se tienen que realizar para que los Alimentos sean inocuos.
Conocimiento y ejecución de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control	El beneficio que obtendrá el Restaurante, es conocer con mas detalles los aspectos importantes del Proceso de Elaboración de alimentos, obteniendo como resultado, conocer cuáles son los puntos más delicados del mismo y por consecuente donde se deben de tener mayores cuidados y controles específicos.
Mejora en Acercamiento y Satisfacción del cliente	El Restaurante podrá tener un enfoque directo a la Satisfacción del cliente, estableciendo métodos de acercamiento entre ambas partes, donde el restaurante podrá identificar, conocer y entender las necesidades de los clientes, con el objetivo de satisfacerlas; esto permitirá que el Restaurante tenga una mejora continua.
Alimentos inocuos	Como resultado de las mejoras que propone el Modelo de SGIA, el resultado será elaborar y comercializar alimentos que no representen un riesgo o peligro para la Salud de los clientes y/o consumidores.
Aumento del conocimiento del personal en temas de inocuidad	El Modelo de SGIA, agrega funciones y responsabilidades para todo el personal del Restaurante, pero a su vez aumenta el conocimiento de los mismos en temas referentes a la inocuidad de alimentos, lo cual es un beneficio para las personas y no solo para el desempeño del Restaurante.
Procedimiento de ejecución de Trazabilidad	El beneficio del restaurante será, tener los formatos necesarios relacionados entre si y el procedimiento para poder realizar trazabilidad de los alimentos y poder dar una respuesta ante un reclamo, demanda o requerimiento del MINSAL.

Aumento de Competitividad	El implementar el Modelo de SGIA, brinda al Restaurante el valor agregado de ofrecer alimentos inocuos, pero a su vez, le da una mejor imagen para con los clientes y/o consumidores, así como poder publicitar todos los cuidados y acciones que se realizan al interior del Restaurante, pues la Salud de los clientes y/o consumidores es una prioridad y de gran importancia para el Restaurante.
Reducción de Brecha de Cumplimiento con la Norma ISO 22000	Con la implementación del Modelo del SGIA, el Restaurante podrá reducir la brecha de cumplimiento actual con Respecto a la Norma ISO 22000.

Tabla 103. Evaluación social de beneficios Directos

1.3.2.BENEFICIOS INDIRECTOS

También existen beneficios indirectos que se obtendrán a partir de la correcta aplicación del Modelo de SGIA, que aunque no sean directos también generan un beneficio al Restaurante, por lo cual son bastante significativos como resultado de la aplicación, dentro de dichos beneficios indirectos, se tienen los siguientes:

Aumento de la Confianza de los clientes	Los clientes y/o consumidores al evidenciar los cuidados que se toman dentro del Restaurante, tienen una mayor confianza en comprar o consumir los alimentos que en él se elaboran y comercializan, pues se realizan las practicas adecuadas para que estos no representen un riesgo contra su Salud.	Con la implementación del SGIA, esperamos un incremento de ventas de 3% ,4%,5%,6%,7%, para las los primeros 5 años respectivamente
Mejora de la imagen del Restaurante	Partiendo que las acciones y prácticas de inocuidad que se aplicarán serán visibles para los clientes y/o consumidores, los cuales apoyados de publicidad sobre los mismos, se harán más notorios y por consecuencia los mismos clientes y/o consumidores, serán los mejores voceros para comentar con el mercado meta sobre dichas mejoras, lo que generara una buena imagen del Restaurante para con sus clientes y/o consumidores e inclusive para con las entidades regulatorias	
Mejora de los datos de enfermedades gastrointestinales en el País	Las enfermedades gastrointestinales tienen varias causas raíces por lo cual estas se producen, la 4 razón principal son los alimentos que las personas consumen, por lo que si los Restaurantes aplican el Modelo de SGIA en sus establecimientos, mejoran la inocuidad de sus alimentos y por consecuente la Salud de las personas mejora y reducen la probabilidad de que dichas enfermedades se generen.	Eliminar los alimentos no inocuos como una causa de contraer enfermedades gastrointestinales en un 50%

Reducción de Brecha de Cumplimiento del Sector Restaurantero con respecto a la Norma ISO 22000	<p>El modelo de SGIA es aplicable para los Restaurantes PYMES, por lo que la Brecha actual que se calculó con los resultados del Diagnóstico de este estudio, que es en promedio 32% de cumplimiento, dicha brecha se puede reducir, dependiendo de la cantidad de restaurantes que apliquen este Modelo de SGIA en sus establecimientos.</p>	<p>Cumplimiento Ideal 100% Real Esperado 80%</p>
---	---	--

Tabla 104. Evaluación social de beneficios Indirectos

1.4. EVALUACIÓN MEDIO AMBIENTAL

Descripción del proyecto

La implementación del SGIA será un proyecto enfocado a garantizar la inocuidad de los productos alimenticios que un restaurante ofrece a sus comensales, esto para asegurar su salud y satisfacción del mismo al consumir los productos que el restaurante ofrece.

Descripción del medio

El medio donde se aplicara el estudio es muy variado, puede ser rural, urbano, etc. Este se verá beneficiado por que con la implementación del sistema de gestión se espera una reducción de desperdicios, los cuales actualmente van a las aguas negras o al relleno sanitario.

Efectos ambientales y las preocupaciones del público

Para este aspecto no hay nada que debe preocupar al público al contrario la implementación de este sistema garantiza su salud, al proporcionar alimentos inocuos

Medidas de atenuación

Los desperdicios serán monitoreados en el sistema de gestión, al igual proponemos todo un sistema HACCP para garantizar la calidad de los productos al igual de no tener desperdicios por un error en la realización del producto

Efectos ambientales acumulativos o interactuantes

El proyecto no causará efectos ambientales acumulativos o interactuantes

Efectos del medio ambiente sobre el proyecto

Las condiciones ambientales no inciden directamente en la ejecución del proyecto

XXI. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Para poder llevar a cabo la implementación del Modelo de gestión Basado en ISO 22000:2005 para los restaurantes PYMES de El Salvador es necesario definir cuáles serán las tareas y actividades necesarias para llevar a la realización el modelo como tal.

Para poder realizar una buena administración e implantación de la propuesta se deberá de seguir los siguientes pasos que determinan la planificación para ser ejecutada por los designados por las autoridades de cada uno de los Restaurantes PYMES.

Los pasos que se deben de realizar son los siguientes:

- **Objetivos de la implantación**
- **Desglose Analítico**
- **Programación**
- **Desarrollo del Marco Lógico**
- **Organización de la Administración de la Propuesta**

2.1. OBJETIVOS DE LA IMPLANTACIÓN.

A continuación se presenta los objetivos que se persiguen con la implantación de la propuesta de solución para los restaurantes PYMES de El Salvador.

Objetivo General.

Implementare la propuesta de Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad para las PYMES de El Salvador en un costo estimado de \$30,946.56 en un periodo de aproximadamente 2.5 años, en cada restaurante.

Objetivo Especifico

- Crear el pensamiento estratégico para la iniciación de la administración del proyecto (objetivo general, específicos, estrategias, políticas).
- Mejorar los niveles de inocuidad dentro de toda la cadena de valor de los restaurantes PYMES.
- Definir recursos humanos que se utilizarán para la ejecución del proyecto.
- Crear un manual organizativo que utilizara para la implementación de la propuesta.

- Establecer los tiempos estimados para la programación de actividades a desarrollar para la implementación de la propuesta.
- Definir las actividades, su dependencia y secuencia por medio de un cronograma.
- Establecer las responsabilidades que se encargaran de la implementación de la propuesta.

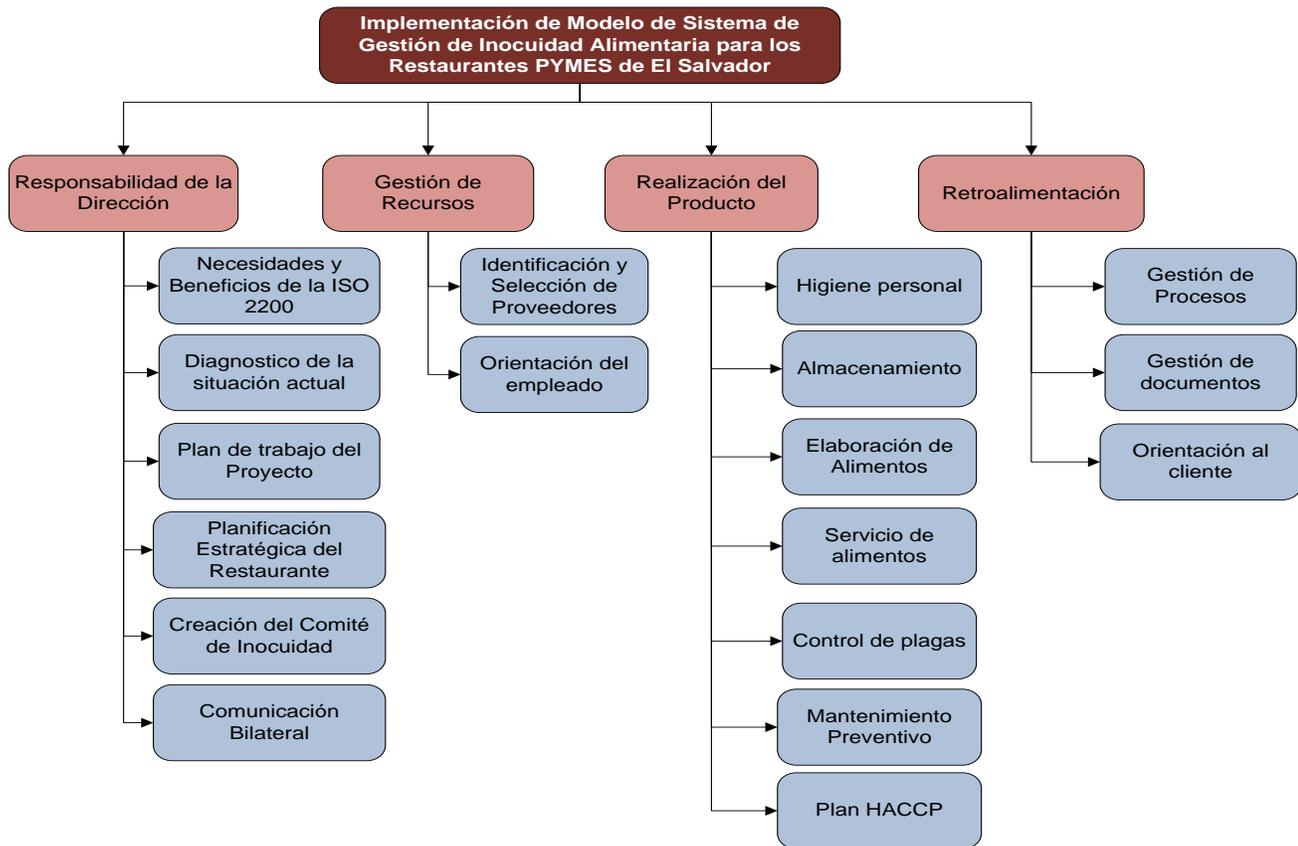
2.2. DESGLOSE ANALÍTICO

Teóricamente el desglose analítico es una representación esquemática del objetivo general del proyecto a alcanzar por medio de los paquetes de trabajo cada uno dividido en sub paquetes que comprenden una secuencia de actividades necesarias para lograr el objetivo propuesto.

El desglose analítico permite:

- Obtener una visión general del proceso de implementación del nuevo proyecto, por medio de la definición de los paquetes de trabajo.
- Sirve como herramienta para la asignación de funciones y actividades al personal implicado en la implementación del proyecto.

La generación de paquetes de trabajo está basada bajo el enfoque piramidal de la Norma ISO 2200:2005 , relacionado con el manual y la guía de aplicación del modelo, cabe destacar que el ultimo llamado “Retroalimentación” Se compone de los 3 últimos elementos de la norma que brindan información acerca del seguimiento de los procesos, la satisfacción al cliente y la validación de la documentación , es por el hecho de la similitud de cada uno de los puntos de la norma que se agrupan en solo paquete de trabajo. A continuación se presenta el desglose analítico para la implementación del *“Modelo de Gestión de Inocuidad de Alimentos para los Restaurantes PYMES de El Salvador”*.



DESCRIPCIÓN DE SUBSISTEMAS

A continuación se procederá a describir en qué consiste cada subsistema del desglose analítico correspondiente a la propuesta de modificación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en ISO 22000 para las PYMES de El Salvador:

Subsistema	Descripción
Responsabilidad de la Dirección	<p>Busca concientizar a la Alta Gerencia o dueños del restaurante sobre la necesidad de implementar el Sistema de gestión de Inocuidad para ofrecer un mejor servicio a los clientes y crear ventaja competitiva.</p> <p>Además, transmitir la nueva estrategia del restaurante a través del plan estratégico, los mandos medios y la comunicación entre cliente y proveedores</p>

Gestión de Recursos	Definir, seleccionar y estandarizar las materias primas principalmente de orden alimenticio para minimizar los riesgos de inocuidad
Realización de Producto	<p>Establecer las Buenas Prácticas de Manufactura junto con la Estandarización de Procesos para mantener la inocuidad antes y durante el procesamiento de los alimentos.</p> <p>Definir los puntos críticos de control donde deben de monitorearse aquellos latentes que son inherentes al procesamiento de alimentos con el propósito de minimizar o eliminar el riesgo</p>
Retroalimentación	Contiene todo aquello relacionado con las gestiones administrativas de documentación, análisis, mejora y retroalimentación del sistema.

Tabla 105. Descripción de Subsistemas

POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

Para el correcto funcionamiento deben llevarse a cabo los subsistemas del desglose, se procede a mencionar una serie de políticas y estrategias para llevarlas a cabo de forma exitosa y correcta:

Paquetes de trabajo	Políticas	Estrategias
Responsabilidad de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo y compromiso de parte de los altos mandos del restaurante para el proyecto de Implementación de ISO 22000. - Conocer la brecha de cumplimiento de la ISO 22000 en términos cualitativos y cuantitativos del restaurante. - Crear un plan de trabajo para la implementación del proyecto. - Crear un nuevo pensamiento estratégico enfocado a la Inocuidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar a las gerencias, dueños o accionistas del restaurante PYME dentro de las charlas de información y concientización acerca del Sistema de gestión de Inocuidad de Alimentos - Diagnosticar en base a una auditoria las necesidades, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene el restaurante con el propósito de cumplir los requerimientos de la ISO 22000. - Reunir a los mandos superiores y medios de la organización para definir la Planificación Estratégica del Restaurante

Paquetes de trabajo	Políticas	Estrategias
	<p>de alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformar un grupo selecto de personal encargado de velar por la Inocuidad dentro del restaurante. -Comunicar de forma directa a clientes y proveedores sobre la necesidad y la importancia de la inocuidad en los alimentos. 	<p>durante los próximos 5 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar reuniones de carácter ordinario con los proveedores de insumos alimenticios y empaque para exponer necesidades de inocuidad en sus productos. -Comunicar a los clientes sobre la importancia que tiene su salud para el restaurante.
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores que brindan productos inocuos al restaurante. - El restaurante conoce las capacidades y aptitudes de sus empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarización de Proveedores de insumos, herramientas, utensilios y material de empaque para alimentos. - Apertura de expediente a empleados y documentación sobre su trayectoria.
Realización de productos	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la inocuidad de los platillos preparados por el restaurante a lo largo de la cadena productiva. - Es de conocimiento del personal como mantener su higiene personal en el área de trabajo. - Equipo, utensilios y herramientas de todas las áreas de la empresa, debidamente limpias y desinfectadas. - Minimizar y eliminar los riesgos asociados con la no inocuidad de los alimentos mediante el control y monitoreo de los PCC. 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitar al personal en BPM y en la capacitación del personal en POES. -Proveer a los empleados el conocimiento y el material EPP para su uso diario en sus labores cotidianas. -Implementar procedimientos de limpieza y desinfección en las diferentes áreas del restaurante. - Implementar procesos para el almacenamiento y control de insumos del restaurante. - Definir recetas o procedimientos estándar para la preparación de platillos del restaurante. - Definición de PCC.

Paquetes de trabajo	Políticas	Estrategias
		- Creación de Equipo HACCP -Establecimiento de plan HACCP
Retroalimentación	- El restaurante tiene la documentación adecuada para reconocer con facilidad las causas de los problemas de inocuidad. -Los miembros del restaurante conocen las necesidades y expectativas de los clientes. - Los altos mandos pueden conocer las debilidades de cualquier parte del sistema.	- Establecimiento de sistema de Quejas y Reclamos. - Definición y establecimiento de indicadores del sistema. -Procedimientos de revisión y documentación de información.

Tabla 106. Políticas y Estrategias

Presupuesto por Paquete de Trabajo.

A continuación se presenta una tabla resumen con los valores de nivel de inversión que deben de efectuarse por cada etapa de la implementación del proyecto por paquete de trabajo y su tiempo estimado de duración.

Inversión - Puntos del SGIA		
Paquetes de Trabajo	\$	Duración (dias aviles)
Responsabilidad de la dirección	\$11,234.90	122
Gestión de Recursos	\$744.57	51
Realización de Productos	\$16,561.63	899
Retroalimentación	\$931.81	218
Imprevistos (5%)	\$29,472.91	-
Total	\$30,946.56	1290 días

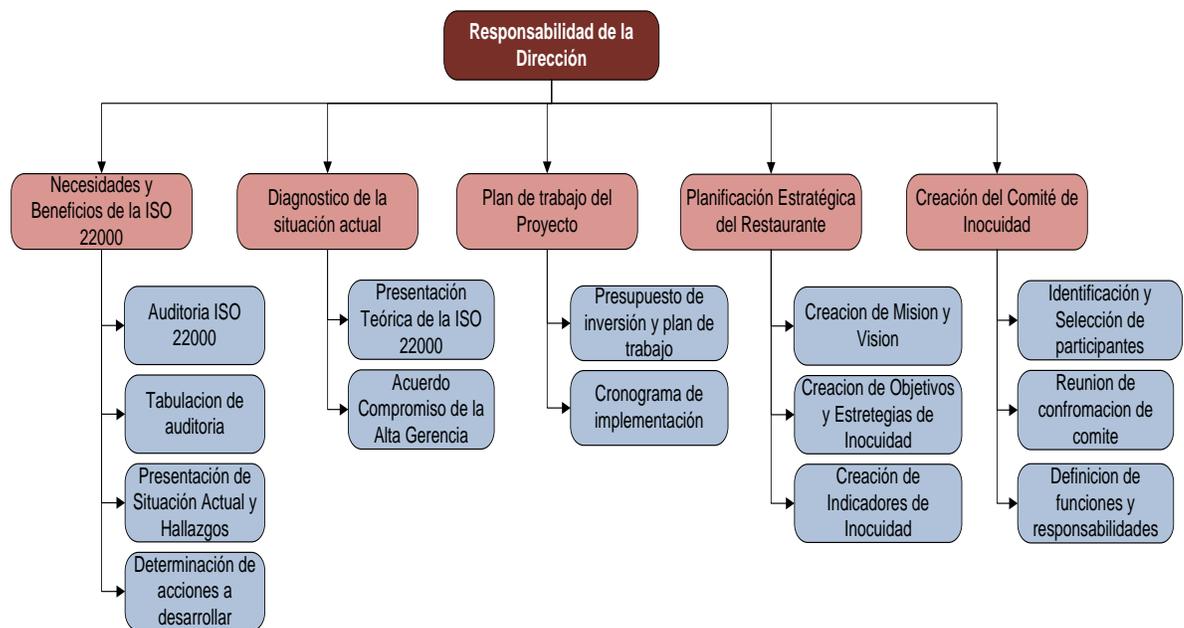
Tabla 107. Resumen de Inversión del SGIA

Para un mayor detalle de los costos favor ver el punto 19.1.1. donde se explican y se detallan los costos de la Implementación, especificando por Macro-puntos y actividades costeables que se desarrollan en los mismos.

2.2.1.DESCRIPCIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO

A continuación se procede a describir cada subsistema del desglose analítico para poder llegar hasta una especificidad de los paquetes de trabajo con esto proceder a la determinación de actividades necesarias para toda la implementación del Modelo de Sistema de gestión de Inocuidad Basado en ISO 22000 para restaurantes PYMES de El Salvador.

SUBSISTEMA: REponsABILIDAD DE LA DIRECCIÓN



Paquete: Necesidades y Beneficios de la ISO 22000

- **Auditoria ISO 22000:** Se ejecutara esta evaluación para definir la brecha de cumplimiento de la norma respecto a la actualidad del restaurante, ayudara a conocer las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del mismo. Todo ello con el propósito de exponer la Situación actual del restaurante.
- **Tabulación de auditoría:** esta información se utilizará con el propósito de saber a profundidad y exactitud los problemas que existen en el restaurante en términos de inocuidad en términos cuantitativos y cualitativos
- **Presentación de Situación actual y hallazgos.** Se presentan los principales hallazgos, el margen de cumplimiento y entre otros elementos que sirven para conocer cuál es la situación actual del restaurante.

- **Determinación de acciones a desarrollar:** Partiendo de las conclusiones y de los hallazgos sacadas de la auditoria es necesario establecer acciones de mejora.

Paquete: Diagnostico de la Situación Actual

- **Presentación Teórica de la ISO 22000:** Se presenta a la alta gerencia y propietarios del restaurante la norma con el propósito de concientizar los beneficios y la ventaja competitiva que podría traer al restaurante.
- **Acuerdo y compromiso de la alta gerencia:** Se realiza una reunión de carácter importante para definir el compromiso de parte de todos los miembros líderes de la empresa para generar esfuerzos en pro la inocuidad dentro del restaurante.

Paquete: Plan de trabajo del Proyecto

- **Presupuesto y plan de trabajo:** Se expone las necesidades inversión que se trataran dentro de la implementación del proyecto.
- **Cronograma de implementación:** Se presentan la secuencia de actividades y tiempo a desarrollar para que el proyecto tenga la adecuada implementación.

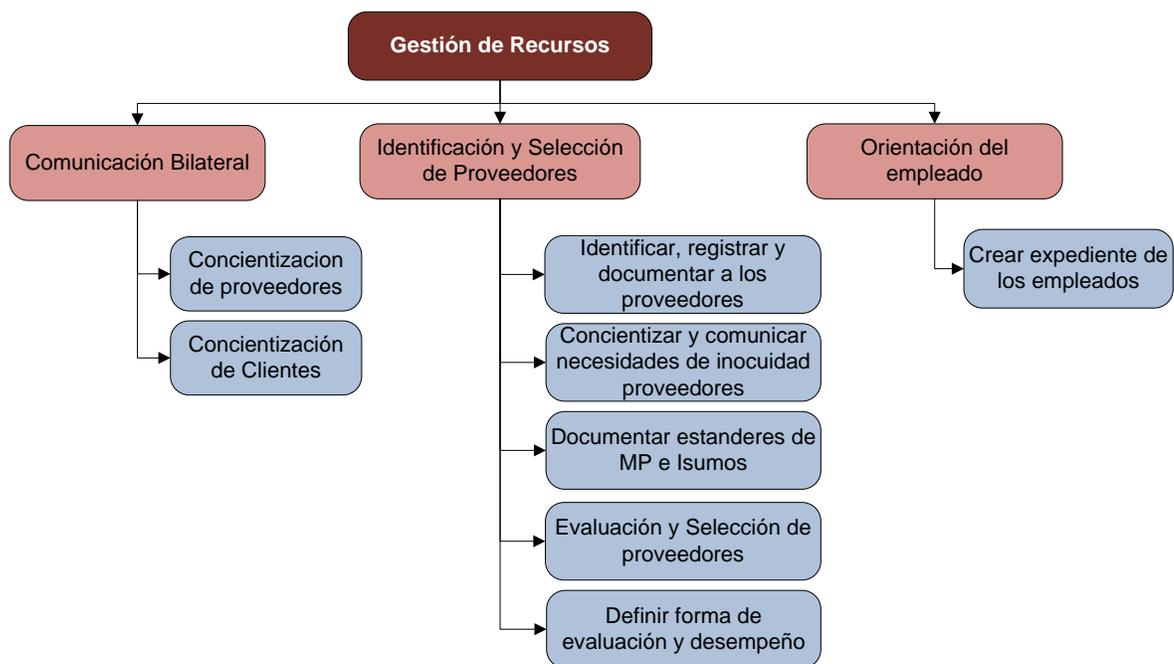
Paquete: Planificación Estratégica del Restaurante

- **Creación de Misión y Visión:** A través de una reunión con el personal clave de la empresa (gerentes, supervisores y encargados de inocuidad) deberá de crearse el pensamiento estratégico de la empresa a través de la misión y visión en pro de la inocuidad de alimentos.
- **Creación de Objetivos y Estrategias de Inocuidad:** Se definen estos elementos que ayudaran a alcanzar la misión y visión del restaurante.
- **Creación de Indicadores de Inocuidad:** Se definen dentro del mismo grupo los indicadores que deberá medir el sistema para observar el grado de avance y el nivel de expectativas de cumplimiento.

Paquete: Creación del Comité de Inocuidad

- **Identificación y Selección de participantes:** Se seleccionan entre los miembros del personal aquellos que están vinculados o encargados dentro del proceso productivo de la inocuidad de los alimentos.
- **Reunión de conformación de comité:** Al seleccionar los miembros se realiza un acta donde se definen los cargos que estos desempeñarán en términos de inocuidad dentro del restaurante.
- **Definición de funciones y responsabilidades:** Se definen las responsabilidades y funciones que debe desempeñar cada uno de los miembros del comité para cumplir con los requerimientos de la implementación de la norma.

GESTIÓN DE RECURSOS



Paquete: Comunicación Bilateral

- **Concientización de proveedores:** Se realizan reuniones seguidas con los actuales proveedores del restaurante con el propósito de exponer y concientizarlos acerca de la inocuidad, su impacto e importancia para el restaurante.

- **Concientización de Clientes:** Se exponen en forma escrita y/o visual al cliente la importancia que el restaurante tiene sobre mantener la inocuidad en sus alimentos para preservar su salud.

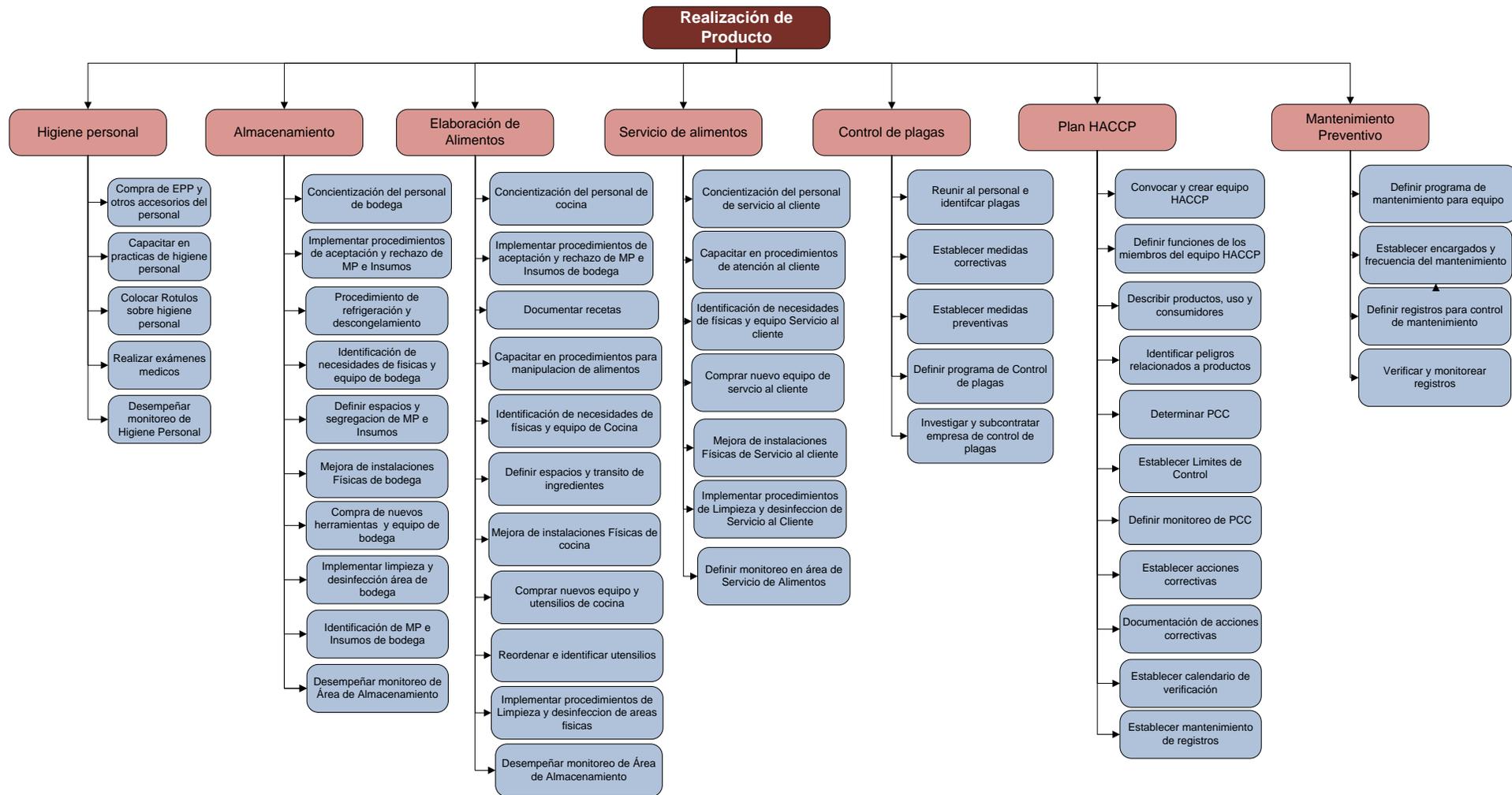
Paquete: Identificación y Selección de Proveedores

- **Identificar, registrar y documentar a los proveedores:** Establecer un archivo donde obtenga el listado de proveedores, forma de servicio, pago y nivel de aceptación.
- **Concientizar y comunicar necesidades de inocuidad proveedores:** Se realizan reuniones seguidas con los actuales proveedores del restaurante con el propósito de exponer y concientizarlos acerca de la inocuidad, su impacto e importancia para el restaurante.
- **Documentar estándares de MP e Insumos:** Definir estándares para requerimiento de MP y otros insumos.
- **Evaluación y Selección de proveedores:** Definir por medio de una evaluación criterio y principalmente considerando la inocuidad el proveedor adecuado para cada MP o Insumo.
- **Definir forma de evaluación y desempeño:** Establecer mecanismo de evaluación del desempeño de proveedores.

Paquete: Orientación del empleado

- **Crear expediente de los empleados:** Debe de generarse una carpeta por escrita o virtual que mencione las capacidades, aptitudes y actitudes que tiene el persona del restaurante para una póstuma necesidad de evaluación o para el aprovechamiento de su conocimiento.

REALIZACIÓN DE PRODUCTOS



Paquete: Higiene del personal

- **Compra de EPP y otros accesorios del personal:** Comprar Equipo de EPP para las diferentes áreas de la empresa según sea su necesidad, con el propósito de minimizar los riesgos de contaminación de parte del personal hacia los alimentos.
- **Capacitar en prácticas de higiene personal:** Exponer a los empleados la necesidad y el conocimiento acerca de una Buena práctica de Higiene Personal, su injerencia dentro del proceso de transformación de los alimentos.
- **Colocar Rótulos sobre higiene personal:** colocar rótulos prefabricados o elaborados por la empresa donde se expongan algunas normas para mantener de forma adecuada la inocuidad del empleado, como por ejemplo, el lavado de manos en el cuarto de servicio, en la cocina o en los baños.
- **Realizar exámenes médicos:** Los empleados deben pasar por los Exámenes Generales cada 6 meses para evitar el riesgo de que ellos puedan contaminar los alimentos por alguna enfermedad.
- **Desempeñar monitoreo de Higiene Personal:** Debe definirse uno o más encargados dentro del restaurante de monitorear el buen uso de EPP y de que las prácticas de higiene personal se cumplan.

Paquete: Almacenamiento

- **Concientización del personal de bodega:** Se realiza una presentación acerca de las necesidades de inocuidad de la empresa, que es lo que representa mantenerla para sus clientes y su injerencia dentro del proceso productivo.
- **Implementar procedimientos de aceptación y rechazo de MP e Insumos:** los miembros del personal de bodega deben de estar conocedores de los procedimientos adecuados para la recepción de los insumos por parte de los diferentes proveedores además de su forma de aceptación y rechazo.
- **Procedimiento de refrigeración y descongelamiento:** El personal de bodega debe de conocer qué tipo de productos debe de colocar en las diferentes zonas del restaurante ya sea para congelamiento, descongelamiento o que pueda manejarse a la interperie durante cierto marco de tiempo.
- **Identificación de necesidades de físicas y equipo de bodega:** A través de la auditoria o por medio de entrevistas con los empleados de bodega es necesario determinar aquel equipo

que es necesario obtener para facilitar el manejo de los insumos y minimizar los riesgos de contaminación.

- **Definir espacios y segregación de MP e Insumos:** Identificar con rótulos, Stickers o algotro medio de comunicación donde serán colocados los tipos de insumos y materias primas según su clasificación.
- **Mejora de instalaciones Físicas de bodega:** Una vez definida las necesidades físicas de bodega, se prosigue al trabajo de reordenamiento y cambios estructurales dentro de la misma.
- **Compra de nuevos herramientas y equipo de bodega:** Se cotiza y se buscan que as herramientas y equipo de concina que sean los adecuados para el manejo de alimentos dentro de la bodega.
- **Limpiar y desinfectar área de bodega:** Deben de definirse procedimientos de desinfección y limpieza del área de bodega para poder eliminar bacterias o algotro tipo de organismo que pueda contaminar los alimentos antes de su preparación.
- **Identificación de MP e Insumos de bodega:** Rotular el ingreso, fecha de vencimiento y cualquier otra información de carácter importante al momento de recepción
- **Desempeñar monitoreo de Área de Almacenamiento:** debe de seleccionarse y asignar al personal el seguimiento para el control y el monitoreo que lo establecido en la segregación de productos y alérgenos se esté realizando de forma efectiva.

Paquete: Elaboración de Alimentos

- **Concientización del personal de cocina:** Se realiza una presentación acerca de las necesidades de inocuidad de la empresa, que es lo que representa mantenerla para sus clientes y su injerencia dentro del proceso productivo.
- **Implementar procedimientos de aceptación y rechazo de MP e Insumos de bodega:** los miembros del personal de bodega deben de estar conocedores de los procedimientos adecuados para la recepción de los insumos por parte de los diferentes proveedores además de su forma de aceptación y rechazo.
- **Documentar recetas:** Definir con el personal de cocina el procedimiento, los ingredientes y las etapas por las cuales pasan los elementos para elaborar los platillos del restaurante.

- **Capacitar en procedimientos para manipulación de alimentos:** Presentar al personal de cocina como debe de manipularse los insumos, ingredientes y utensilios de cocina con el propósito de minimizar los riesgos de contaminación cruzada y de origen.
- **Identificación de necesidades de físicas y equipo de Cocina:** se enlistan las necesidades del equipo de cocina y utensilios a partir de lo observado en la auditoria para poder cumplir con el mantenimiento de la inocuidad dentro de la cadena del restaurante.
- **Definir espacios y tránsito de ingredientes:** Segregar ingredientes y definir sus espacios alrededor del área de cocina para evitar contaminación cruzada o mala manipulación.
- **Mejora de instalaciones Físicas de cocina:** Se realizaran cambios estructurales en las instalaciones del restaurante para mejorar la elaboración de productos dentro de la cocina.
- **Comprar nuevos equipo y utensilios de cocina:** Comprar aquellos elementos de cocina que son indispensables para facilitar la segregación de alérgenos, identificación de materias primas y elaboración de alimentos.
- **Reordenar e identificar utensilios:** Identificar y definir espacio y localización de utensilios junto con el personal de cocina.
- **Implementar procedimientos de Limpieza y desinfección de áreas físicas:** Definir encargados, procedimientos, liquidas, desinfectantes y herramientas para desempeñar la limpieza y desinfección en las diferentes áreas de cocina.
- **Desempeñar monitoreo de Área de Elaboración de Alimentos:** Designar funciones de monitoreo y control de limpieza dentro del restaurante.

Paquete: Servicio de alimentos

- **Concientización del personal de servicio al cliente:** Exponer al personal de pso o mes del restaurante la importancia de su imagen higiénica y la atención en el servicio para con el cliente.
- **Capacitar en procedimientos de atención al cliente:** Exponer cuales son los procedimientos adecuados para servir al cliente y como debe de ser su presentación para generar un aspecto de “Inocuidad”.
- **Identificación de necesidades de físicas y equipo Servicio al cliente:** Definir por medio de la auditoria de ISO 22000 las necesidades del restaurante en términos físicos en el área de Servicio de alimentos.

- **Comprar nuevo equipo de servicio al cliente:** Debe de realizarse las gestiones respectivas de cotización, recepción e instalación del nuevo equipo de servicio de alimentos para estos casos podrían ser mesas, utensilios, lámparas, puertas , etc,, según las necesidades del restaurante.
- **Mejora de instalaciones Físicas de Servicio al cliente:** realización de cambios físicos y estructurales en toda o en algunas áreas del servicio al cliente.
- **Implementar procedimientos de Limpieza y desinfección de Servicio al Cliente:** Definir frecuencia, encargados de los procedimientos de limpieza en el área de servicio al cliente.
- **Definir responsables y procedimientos de monitoreo de limpieza :** Establecer encargados de la limpieza en el área de servicio de alimentos.

Paquete: Control de plagas

- **Reunir al personal e identificar plagas:** realizar reuniones con los miembros del personal de diferentes áreas de la empresa para poder infectar focos de plagas dentro de la empresa.
- **Establecer medidas correctivas:** Divulgar medidas correctivas para el control de plagas en todo el restaurante.
- **Establecer medidas preventivas:** Divulgar medidas preventivas para el control de plagas en todo el restaurante.
- **Definir programa de Control de Plagas:** Definir un programa de control interno junto con el equipo de inocuidad que deberá tener encargados y responsables de monitorearlo.
- **Investigar y subcontratar empresa de control de plagas:** En el mejor de los casos y si existen posibilidades poder subcontratar una empresa especializada en este servicio, esta deberá de ponerse de acuerdo con los jefes de cada área como controlara la plaga, que días y que tipo de químico utilizarán.

Paquete Plan HACCP.

Convocar y Crear el equipo HACCP: Se escogen los miembros del equipo HACCP que puede estar conformado por diferentes empleados de diferentes áreas de la organización.

Describir productos, uso y consumidores: Listar los productos o platillos que comercializa el restaurante y a su vez definir quiénes son sus consumidores.

Identificar peligros relacionados a productos: Relacionado con la documentación de recetas de los platillos del restaurante se realiza una evaluación de su procedimiento para identificar las etapas que pudieran ser PCC.

Determinar PCC: los peligros que pueden estar relacionados a cada uno de los productos deben de ser evaluados por medio de una matriz de decisiones para definir si es o no necesario establecer un PCC. De ser necesario deberá de definirse un encargado o responsable, frecuencia y procedimiento.

Establecer Límites de control: Cada PCC debe de tener límites de control que el responsable pueda monitorear, esto servirán para aceptar o rechazar platillos, ingredientes u otros insumos.

Definir monitoreo de PCC: se definirán la frecuencia, periodo, herramientas y responsables para el monitoreo del PCC.

Establecer acciones correctivas: En caso de que se identifiquen insumos, alimentos o ingredientes fuera de los límites críticos de control deberán de cumplirse un procedimiento para el desecho o su reprocesamiento.

Documentación de acciones correctivas. Toda acción correctiva debe de ser documentada por un responsable y debe de revisarse cada cierto periodo de tiempo.

Establecer calendario de Verificación. Todos los PCC, y sus acciones correctivas deben de ser verificados cada cierto periodo de tiempo.

Establecer mantenimiento de registros: Definir la revisión y correcciones a los registros

Paquete: Mantenimiento preventivo

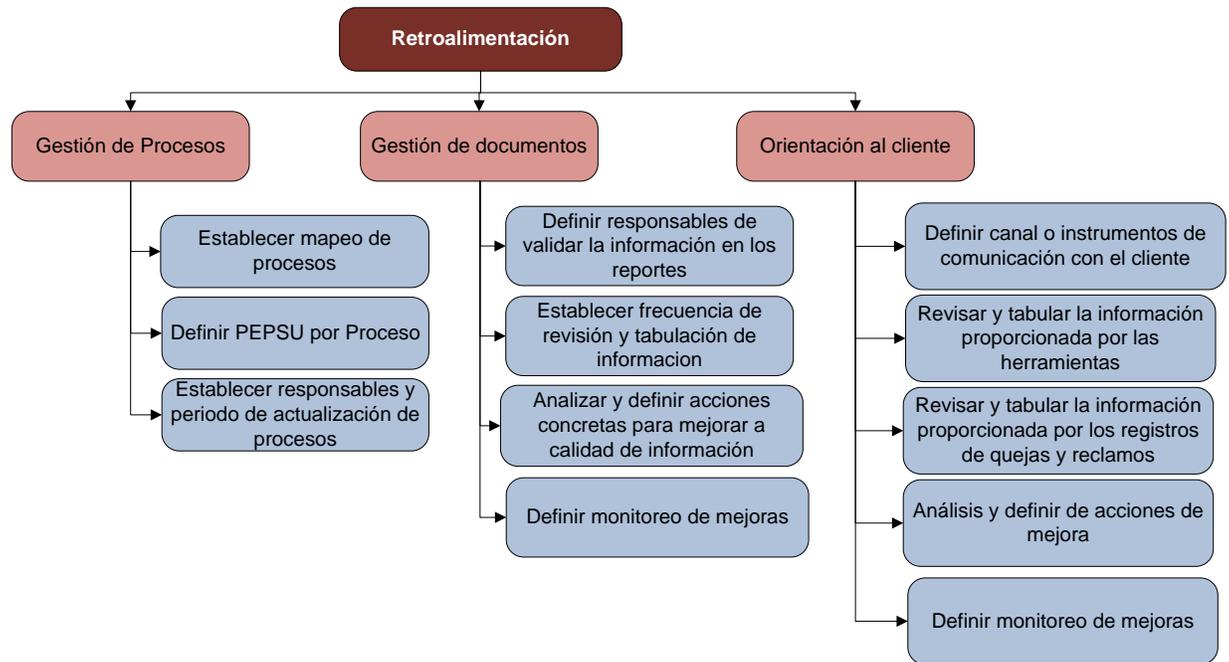
Definir programa para mantenimiento de equipo: Estructurar días, responsable, recursos a utilizar para ejecutar los diversos mantenimientos de cada uno de los equipos. Revisar el manual de cada una de los equipos y definir cómo será su mantenimiento adecuado.

Establecer encargados y frecuencia: Definir responsables y periodos en los que se efectuara el mantenimiento para cada equipo.

Definir registros de control del mantenimiento: Diseñar e Implementar los registros de control de mantenimiento para cada uno de los equipos.

Verificar y monitorear registros. Establecer responsable de verificar la validez de la información documentada.

RETROALIMENTACIÓN



Paquete: Gestión de Procesos

- **Establecer mapeo de procesos:** Definir con los jefes de cada una de las áreas del restaurante aquellos procesos que son estratégicos, clave y de apoyo.
- **Definir PEPSU por Proceso:** definir cuáles son los elementos de entrada y salida de cada uno de los procesos del restaurante, cuáles son sus usuarios para conocer cuál es el flujo de valor dentro del restaurante.
- **Establecer responsables y periodo de actualización de procesos:** Definir los responsables o encargados que revisaran estos procesos por motivos de actualización.

Paquete: Gestión de documentos

- **Definir responsables de validar la información en los reportes:** Se debe de organizar un grupo de individuos que revisen periódicamente que la información colocada dentro de cada uno de los reportes de bodega, control de plagas, cocina, servicio de alimentos, etc, sea verídica.

- **Establecer frecuencia de revisión y tabulación de información:** Definir periodos de revisión de los documentos dentro del restaurante.
- **Analizar y definir acciones concretas para mejorar la calidad de información:** Definir junto con el grupo de revisión de información acciones para mejorar el tráfico, calidad y validez de información.
- **Definir monitoreo de mejoras:** establecer encargados, recursos y frecuencias para monitorear la calidad de la documentación.

Paquete: Orientación al cliente y retroalimentación

- **Definir canal o instrumentos de comunicación con el cliente:** Establecer los canales de comunicación por los que el restaurante conocerá de primer orden las necesidades, expectativas y quejas de los clientes.
- **Revisar y tabular la información proporcionada por las herramientas:** Evaluar por medio de reuniones periódicas los resultados de la extracción de información acerca de las necesidades y solicitudes de los clientes.
- **Revisar y tabular la información proporcionada por los registros de quejas y reclamos:** Evaluar por medio de reuniones periódicas los resultados de la extracción de información de quejas y reclamos.
- **Análisis y definir de acciones de mejora:** Siendo evaluada la documentación de la retroalimentación, orientación al cliente, quejas y reclamos se definen acciones de mejora donde se asignaran encargados y recursos para ejecutarlas.
- **Definir monitoreo de mejoras:** Establecer responsables de monitorear el avance para el cumplimiento de acciones de mejora.

2.3. PROGRAMACIÓN

A continuación se procede a realizar la programación de todas las actividades para la implantación de la propuesta junto con las dependencias y secuencias; también se incorpora la duración de cada actividad todo esto con el fin de poder obtener un Gantt de actividades que muestre la consecución de actividades en tiempos estipulados para poder realizar con éxito el proyecto.

Listado de Actividades y Predecesoras.

A continuación se procederá a realizar un listado de actividades que serán necesarios para la implementación del modelo de Gestión de Inocuidad Basado en ISO 22000 para restaurantes PYMES de El Salvador; cada uno de las actividades tiene designado un tiempo específico a realizarse y la dependencia y secuencia de cada una de ellas, el tiempo será dado en días y para la determinación de estos tiempos se ha estipulado de acuerdo a cada uno de estas actividades, algunos tiempos fueron establecidos por los integrantes del grupo y otros han sido establecidos por consulta a personas que conocen sobre estos temas.

Nota importante: *todos los tiempos de duración de cada una de las actividades han sido estimados según la experiencia los miembros del equipo de desarrollo del Modelo de Gestión de Inocuidad para restaurantes PYMES de El Salvador.*

LISTADO DE ACTIVIDADES Y PREDECESORAS

N ^a	Act.	Nombre de actividad	Duración	Inicio	Fin	Prec.
Necesidades y Beneficios de la ISO 22000						
1	A	Auditoría ISO 22000	8 días	lun 02/09/13	mié 11/09/13	
2	B	Tabulación de auditoría	10 días	jue 12/09/13	mié 25/09/13	A
3	C	Presentación de Situación actual y hallazgos	1 día	jue 26/09/13	jue 26/09/13	B
4	D	Determinar acciones a desarrollar	15 días	vie 27/09/13	jue 17/10/13	C
Diagnostico de la Situación Actual						
5	E	Presentación Teórica de la ISO 22000	1 día	vie 18/10/13	vie 18/10/13	D
6	F	Acuerdo y compromiso de la alta gerencia	7 días	lun 21/10/13	mar 29/10/13	E
Plan de trabajo del Proyecto						
7	G	Presupuesto y plan de trabajo	20 días	mié 30/10/13	mar 26/11/13	F
8	H	Cronograma de implementación	15 días	mié 27/11/13	mar 17/12/13	G
Planificación Estratégica del Restaurante						
9	I	Creación de Misión y Visión	10 días	mié 18/12/13	mar 31/12/13	H
10	J	Creación de Objetivos y Estrategias de Inocuidad	6 días	mié 01/01/14	mié 08/01/14	I
11	K	Creación de Indicadores de Inocuidad	12 días	jue 09/01/14	vie 24/01/14	J
Creación del Comité de Inocuidad						
12	L	Identificación y Selección de participantes	7 días	lun 27/01/14	mar 04/02/14	K
13	M	Reunión de conformación de comité	7 días	mié 05/02/14	jue 13/02/14	L
14	N	Definición de funciones y responsabilidades	3 días	vie 14/02/14	mar 18/02/14	M

Nº	Act.	Nombre de actividad	Duración	Inicio	Fin	Prec.
Comunicación Bilateral						
15	O	Concientización de Proveedores	15 días	mié 19/02/14	mar 11/03/14	N
16	P	Concientización de Clientes	15 días	mié 12/03/14	mar 01/04/14	O
Identificación y Selección de Proveedores						
17	Q	Identificar, registrar y documentar a los proveedores	15 días	mié 02/04/14	mar 22/04/14	P
18	R	Concientizar y comunicar necesidades de inocuidad proveedores	15 días	mié 02/04/14	mar 22/04/14	P
19	S	Documentar estándares de MP e Insumos	25 días	mié 02/04/14	mar 06/05/14	P
20	T	Evaluación y Selección de proveedores	14 días	mié 07/05/14	lun 26/05/14	Q,R,S
21	U	Definir forma de evaluación y desempeño	30 días	mar 27/05/14	lun 07/07/14	P
Orientación del empleado						
22	V	Crear expediente de los empleados	21 días	mié 02/04/14	mié 30/04/14	p
Higiene del personal						
23	W	Compra de EPP y otros accesorios del personal	20 días	mié 02/04/14	mar 29/04/14	P
24	X	Capacitar en prácticas de higiene personal	14 días	jue 01/05/14	mar 20/05/14	V
25	Y	Colocar Rótulos sobre higiene personal	7 días	jue 01/05/14	vie 09/05/14	V
26	Z	Realizar exámenes médicos	14 días	mié 21/05/14	lun 09/06/14	X
27	AA	Desempeñar monitoreo de Higiene Personal	30 días	mié 21/05/14	mar 01/07/14	Y,Z
Almacenamiento						
28	AB	Concientización del personal de bodega	14 días	mar 08/07/14	vie 25/07/14	U,AA
29	AC	Implementar procedimientos de aceptación y rechazo de MP e Insumos	21 días	lun 28/07/14	lun 25/08/14	AB
30	AD	Procedimiento de refrigeración y descongelamiento	21 días	mar 26/08/14	mar 23/09/14	AC
31	AE	Identificación de necesidades de físicas y equipo de bodega	7 días	mié 24/09/14	jue 02/10/14	AD
32	AF	Definir espacios y segregación de MP e Insumos	10 días	vie 03/10/14	jue 16/10/14	AE
33	AG	Mejora de instalaciones Físicas de bodega	60 días	vie 17/10/14	jue 08/01/15	AF

Nº	Act.	Nombre de actividad	Duración	Inicio	Fin	Prec.
34	AH	Compra de nuevos herramientas y equipo de bodega	35 días	mié 02/07/14	mar 19/08/14	AA
35	AI	Limpiar y desinfectar área de bodega	15 días	vie 09/01/15	jue 29/01/15	AG
36	AJ	Identificación de MP e Insumos de bodega	15 días	vie 30/01/15	jue 19/02/15	AH
37	AK	Desempeñar monitoreo de Área de Almacenamiento	30 días	vie 20/02/15	jue 02/04/15	Ai,AJ
Elaboración de Alimentos						
38	AL	Concientización del personal de cocina	21 días	vie 03/04/15	vie 01/05/15	AK
39	AM	Implementar procedimientos de aceptación y rechazo de MP e Insumos de bodega	21 días	lun 04/05/15	lun 01/06/15	AL
40	AN	Documentar recetas	21 días	mar 02/06/15	mar 30/06/15	AM
41	AO	Capacitar en procedimientos para manipulación de alimentos	21 días	mié 01/07/15	mié 29/07/15	AN
42	AP	Identificación de necesidades de físicas y equipo de Cocina	7 días	vie 03/04/15	lun 13/04/15	AK
43	AQ	Definir espacios y tránsito de ingredientes	10 días	mar 14/04/15	lun 27/04/15	AP
44	AR	Comprar nuevos equipo y utensilios de cocina	35 días	vie 03/04/15	jue 21/05/15	AQ
45	AS	Mejora de Instalaciones físicas	75 días	vie 22/05/15	jue 03/09/15	AQ,AR
46	AT	Reordenar e identificar utensilios	7 días	vie 04/09/15	lun 14/09/15	AS
47	AU	Implementar procedimientos de Limpieza y desinfección de áreas físicas	21 días	mar 15/09/15	mar 13/10/15	AT
48	AV	Desempeñar monitoreo en Área de Elaboración de Productos	30 días	mié 14/10/15	mar 24/11/15	AU,AS
Servicio de alimentos						
49	AW	Concientización del personal de servicio al cliente	21 días	mié 25/11/15	mié 23/12/15	AV
50	AX	Capacitar en procedimientos de atención al cliente	21 días	jue 24/12/15	jue 21/01/16	AW
51	AY	Identificación de necesidades de físicas y equipo Servicio al cliente	7 días	mié 25/11/15	jue 03/12/15	AV,A W
52	AZ	Comprar nuevo equipo de servicio al cliente	35 días	vie 04/12/15	jue 21/01/16	AY
53	BA	Mejora de instalaciones Físicas de Servicio al cliente	60 días	vie 22/01/16	jue 14/04/16	AZ

Nº	Act.	Nombre de actividad	Duración	Inicio	Fin	Prec.
54	BC	Implementar procedimientos de Limpieza y desinfección de Servicio al Cliente	21 días	vie 15/04/16	vie 13/05/16	BA
55	BD	Definir monitoreo en area de Servicio de Alimentos	2 días	lun 16/05/16	mar 17/05/16	BC
Control de plagas						
56	BE	Identificar plagas dentro del restaurante	10 días	mié 18/05/16	mar 31/05/16	BD
57	BF	Establecer e implementar medidas correctivas	14 días	mié 01/06/16	lun 20/06/16	BE
58	BG	Establecer e implementar medidas preventivas	21 días	mar 21/06/16	mar 19/07/16	BF
59	BH	Definir programa de Control de Plagas	21 días	mié 20/07/16	mié 17/08/16	BG
60	BI	Investigar y subcontratar empresa de control de plagas	25 días	jue 18/08/16	mié 21/09/16	BH
Mantenimiento Preventivo						
61	BJ	Definir programa de mantenimiento para equipo	15 días	jue 22/09/16	mié 12/10/16	BI
62	BK	Establecer encargados y frecuencia del mantenimiento	10 días	jue 13/10/16	mié 26/10/16	BJ
63	BL	Definir registros para control de mantenimiento	10 días	jue 27/10/16	mié 09/11/16	BK
64	BM	Verificar y monitorear registros	15 días	jue 10/11/16	mié 30/11/16	BL
Plan HACCP						
65	BN	Convocar y crear equipo HACCP	21 días	jue 01/12/16	jue 29/12/16	BM
66	BO	Definir funciones y responsabilidades de los miembros HACCP	14 días	vie 30/12/16	mié 18/01/17	BN
67	BQ	Describir productos, uso y consumidores	30 días	jue 19/01/17	mié 01/03/17	BO
68	BR	Identificar peligros relacionados a productos	30 días	jue 02/03/17	mié 12/04/17	BQ
69	BS	Determinar PCC	21 días	jue 13/04/17	jue 11/05/17	BR
70	BT	Establecer Límites de Control	15 días	vie 12/05/17	jue 01/06/17	BS
71	BU	Definir monitoreo de PCC	15 días	vie 02/06/17	jue 22/06/17	BT
72	BV	Establecer acciones correctivas	7 días	vie 23/06/17	lun 03/07/17	BU
73	BW	Documentación de acciones correctivas	15 días	mar 04/07/17	lun 24/07/17	BV
74	BX	Establecer calendario de verificación	15 días	mar 25/07/17	lun 14/08/17	BW
75	BY	Establecer mantenimiento de	20 días	mar 15/08/17	lun 11/09/17	BX

Nº	Act.	Nombre de actividad	Duración	Inicio	Fin	Prec.
		registros				
Gestión de Procesos						
76	BZ	Establecer mapeo de procesos	21 días	mar 12/09/17	mar 10/10/17	BY
77	CA	Definir PEPSU por Proceso	30 días	mié 11/10/17	mar 21/11/17	BZ
78	CB	Establecer responsables y periodo de actualización de procesos	15 días	mié 22/11/17	mar 12/12/17	CA
Gestión de documentos						
79	CC	Definir responsables de validar la información en los reportes	21 días	mié 13/12/17	mié 10/01/18	CB
80	CD	Establecer frecuencia de revisión y tabulación de información	20 días	jue 11/01/18	mié 07/02/18	CC
81	CE	Analizar y definir acciones concretas para mejorar la calidad de información	15 días	jue 08/02/18	mié 28/02/18	CD
82	CF	Definir y establecer monitoreo de acciones de mejoras	20 días	jue 01/03/18	mié 28/03/18	CE
Orientación al cliente y retroalimentación						
83	CG	Definir canal o instrumentos de comunicación con el cliente	21 días	jue 29/03/18	jue 26/04/18	CF
84	CH	Revisar y tabular la información proporcionada por las herramientas	10 días	vie 27/04/18	jue 10/05/18	CG
85	CI	Revisar y tabular la información proporcionada por los registros de quejas y reclamos	10 días	vie 11/05/18	jue 24/05/18	CH
86	CJ	Análisis y definir de acciones de mejora	15 días	vie 25/05/18	jue 14/06/18	CI
87	CK	Definir y establcer monitoreo de acciones de mejoras	20 días	vie 15/06/18	jue 12/07/18	CJ

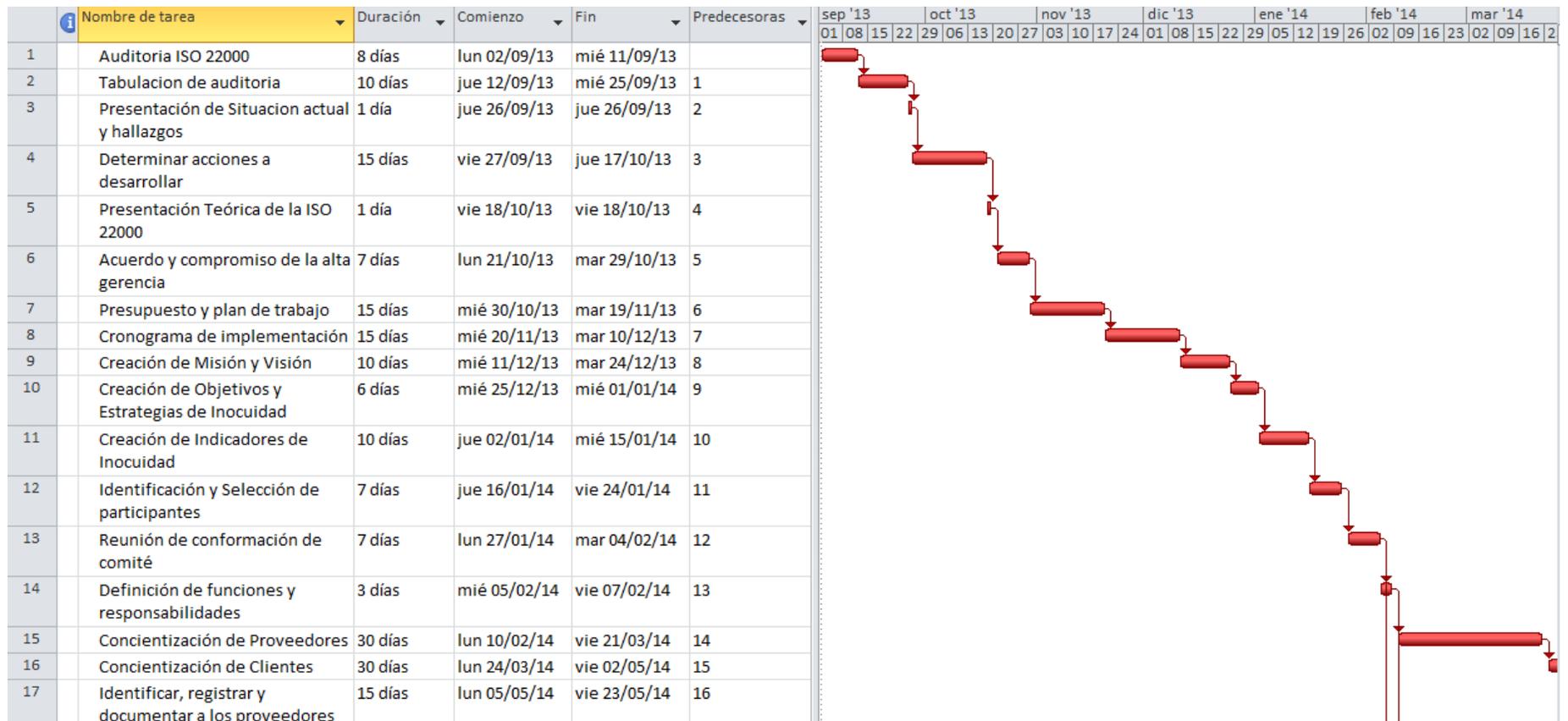
2.3.1. DIAGRAMA GANTT.

A continuación se presenta el Diagrama Gantt, en donde se muestra las dependencias de cada una de las actividades para llegar a concluir en una duración total de todo el proceso.

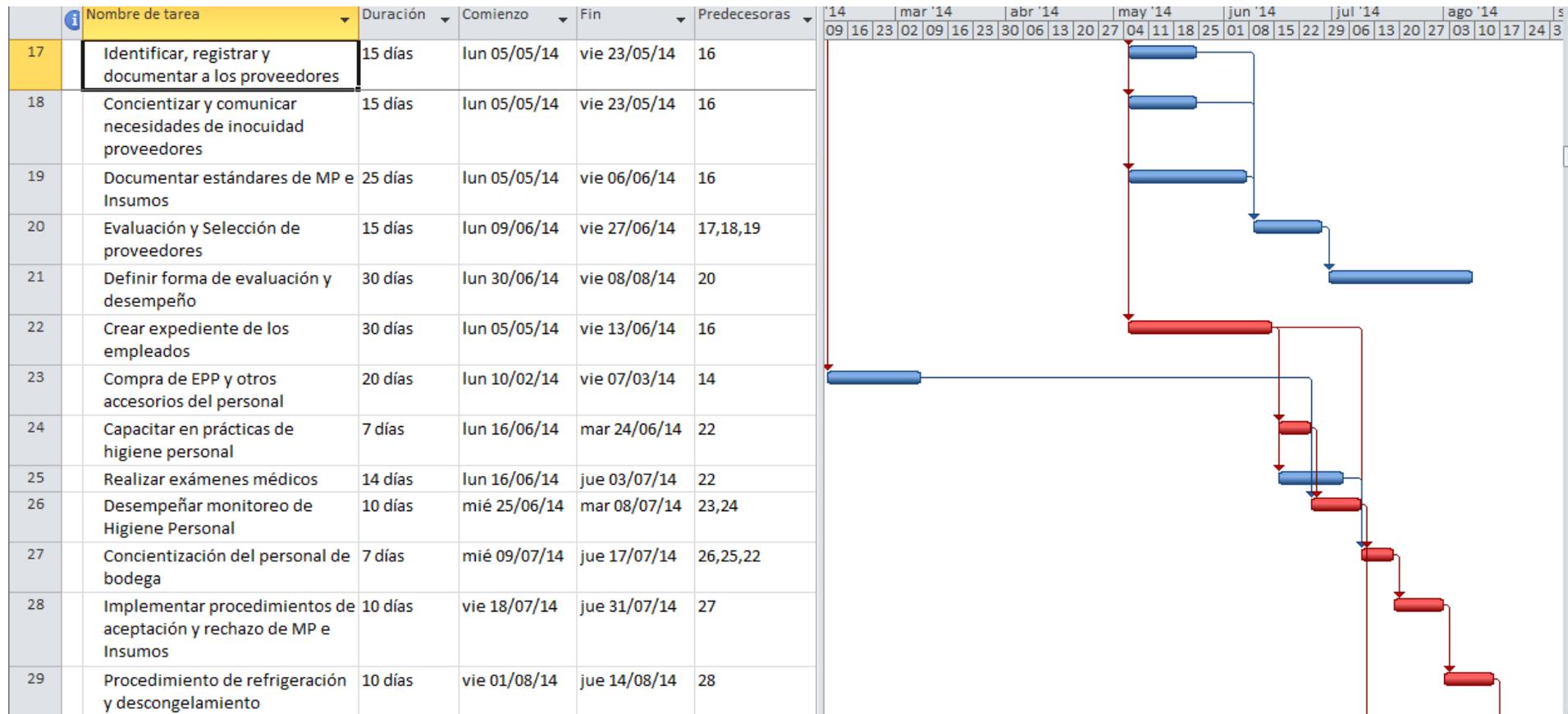
Según los diagramas que se muestran posteriormente la duración total de la implementación del Modelo de SGIA para las PYMES de El Salvador es de **674 días hábiles, lo que equivale a 2.36 años, aproximadamente 2.5 años**; en el mismo diagrama se representa la ruta crítica (color rojo) de las actividades que deben de realizarse respetando su tiempo de duración ya que si se atrasan estos se atrasa la implementación en su totalidad.

Diagrama Gantt de la implementacion del SGIA

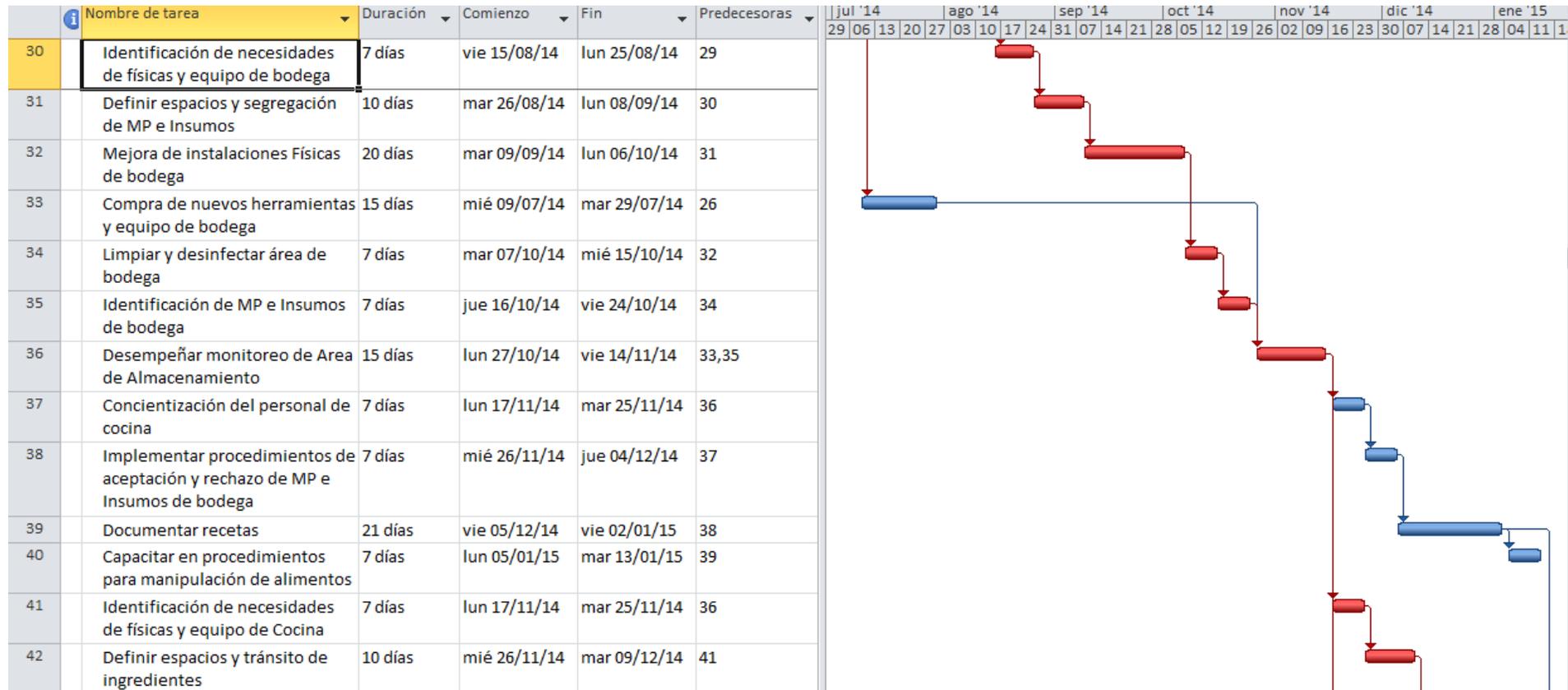
Desde septiembre de 2013 Hasta Mayo de 2014



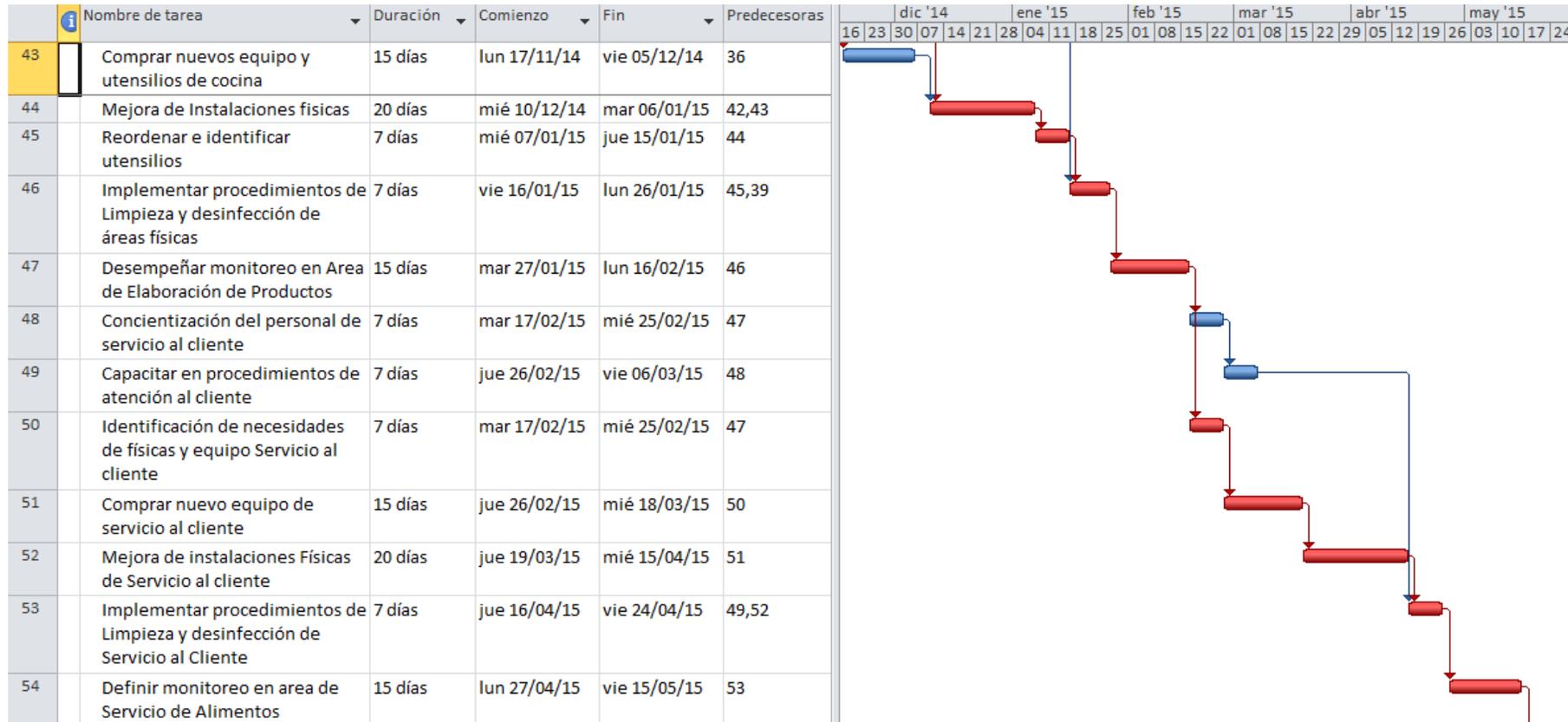
Desde Mayo de 2014 Hasta Agosto de 2014



Desde Agosto de 2014 Hasta A de 2015



Desde Noviembre de 2015 Hasta Mayo de 2015



Desde Diciembre de 2015 Hasta Marzo de 2016

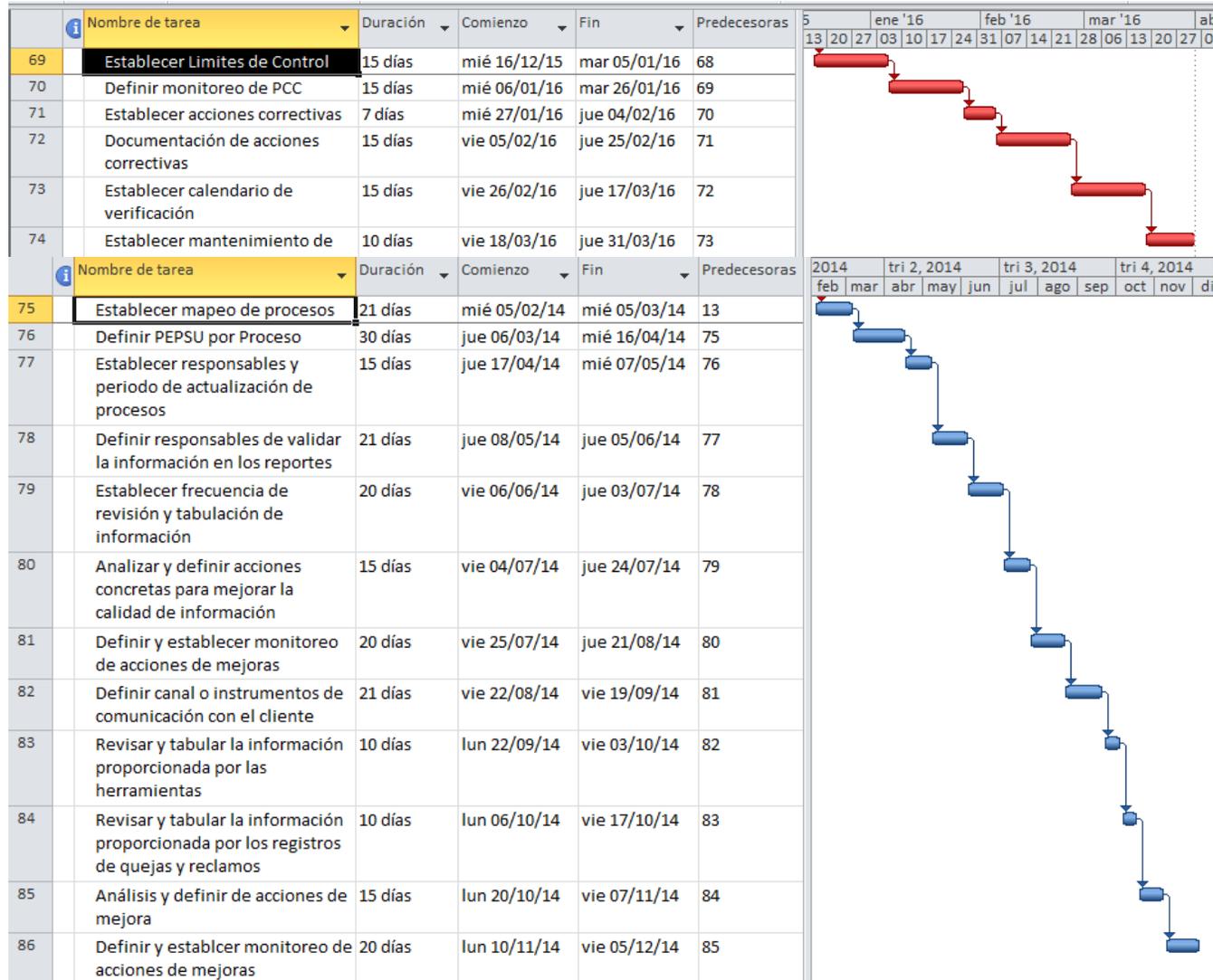
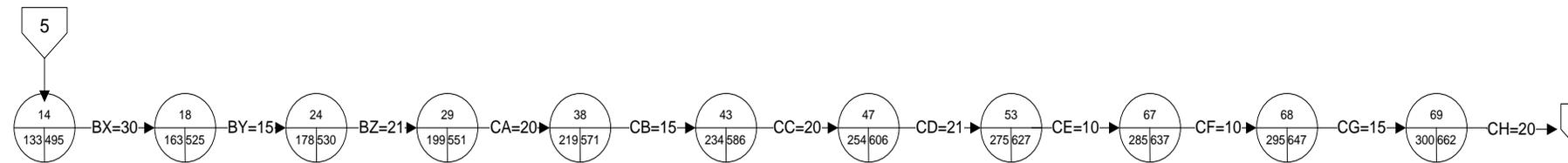
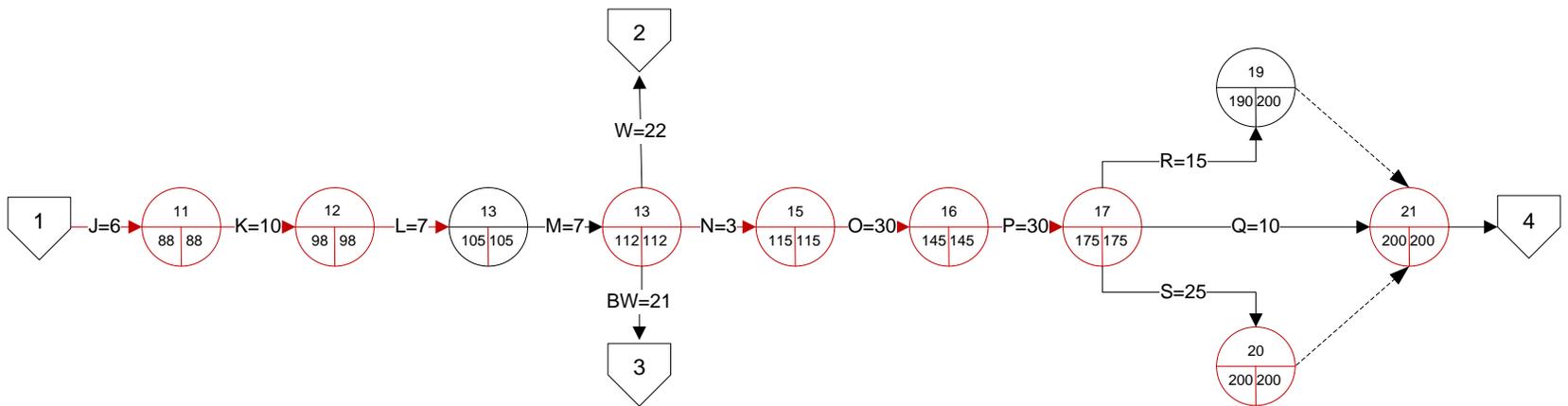
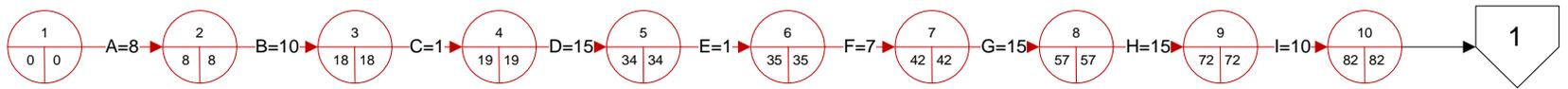
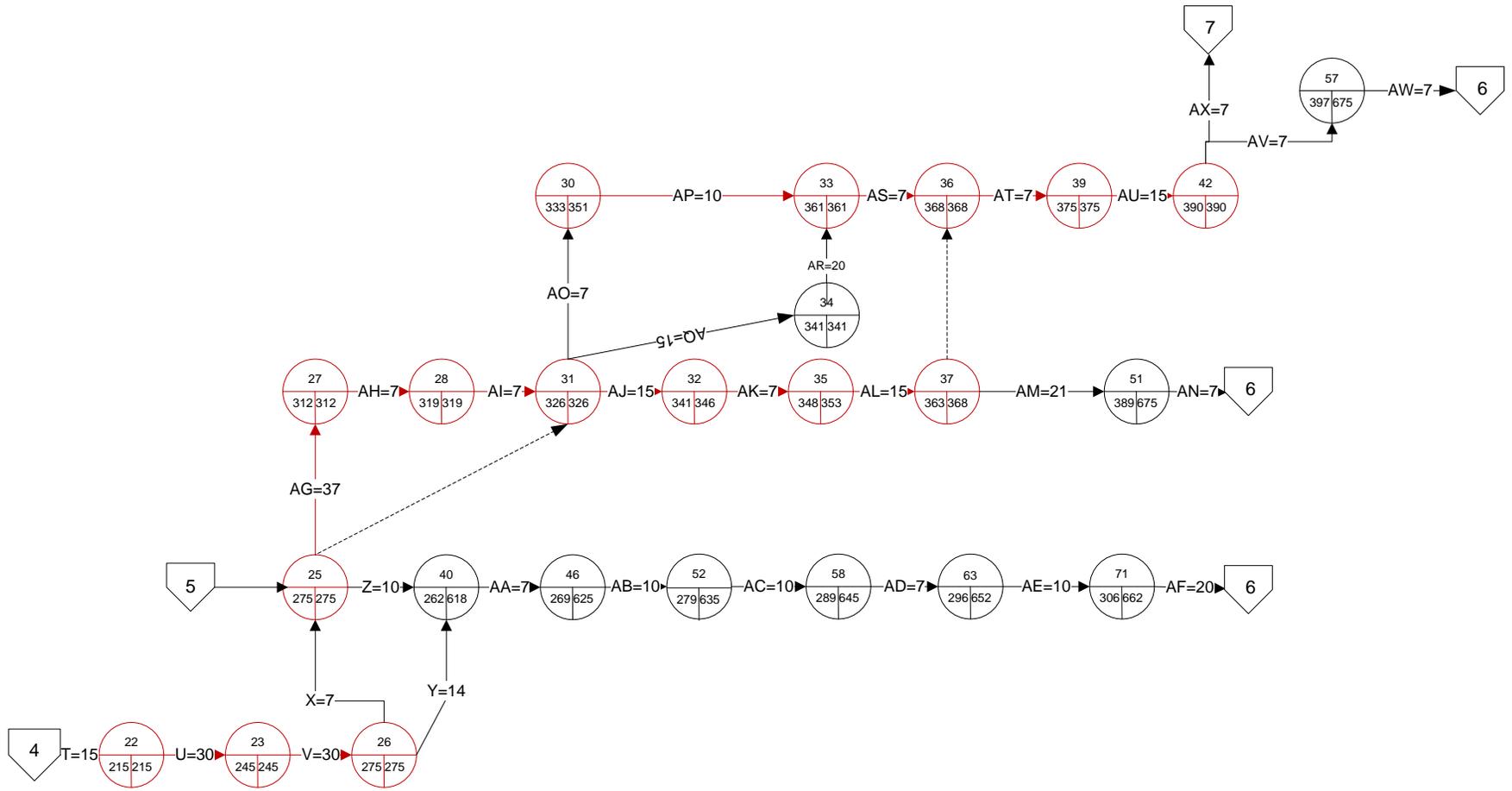
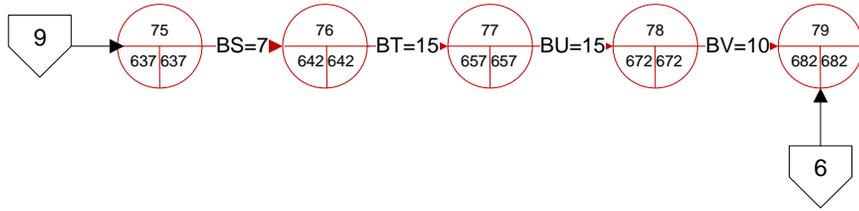
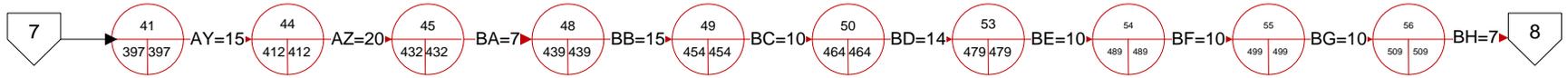


Diagrama Pert-Cpm.

A continuación se muestra la red de flujo de actividades por medio de un diagrama Pert-Cpm que indica los tiempos considerados para cada actividad.







2.4. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La organización del proyecto es aquella estructura temporal que serviría para la implementación del proyecto. El objetivo de la organización será obtener las metas y objetivos propuestos, mediante la buena administración de las actividades que lo componen y establecer cualquier tipo de acción correctiva antes de que sea entregado, en caso que los resultados obtenidos no sean lo que se esperan.

Para poder establecer la organización del proyecto es importante considerar ciertos factores como la naturaleza del proyecto, la duración, el tamaño y el monto de la inversión. Por lo que a continuación se proceda a determinar el tipo de organización.

La organización será determinada a partir de una evaluación basada en alternativas de organizaciones existentes que pueden variar dependiendo de la situación en la que se desarrollará el proyecto, las cuales son:



A. Organización Funcional: en este tipo de organización se utilizan los recursos humanos y materiales con los que cuenta la empresa y se aplica cuando el tiempo de duración del proyecto no es crítico. Se divide en tres categorías: Permanente, con Coordinador y con Jefatura o Jefe técnico.

- **Funcional permanente:** es aquella donde no se tiene un responsable único del proyecto, cada quien tiene responsabilidad de una etapa, tareas y actividades.
- **Funcional con Coordinador:** es aquella donde se asigna a un responsable de forma informal, existe una pérdida de autoridad por lo que no hay poder de decisión.
- **Funcional con Jefatura:** Existe un responsable del proyecto es conveniente de manera que tiene poder de autoridad.

B. Matricial: Se nombra un jefe del proyecto de manera permanente, siendo desligado él y todo su equipo de las responsabilidades dentro de la empresa, los recursos para el proyecto son proporcionados por la empresa. Es una mezcla entre organización funcional como exclusiva, donde el Gerente el Proyecto es el responsable del proyecto y cada uno de sus delegados (gerentes funcionales) son responsables de proporcionar y administrar los recursos necesarios para lograr los objetivos y metas.

C. Exclusiva: Esta organización es independiente de la empresa, los recursos que se utilizan son exclusivos del proyecto y diferentes a los que posee la empresa, el jefe del proyecto puede contratar al personal que mejor le parezca.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS

A continuación se presenta las desventajas y ventajas que representa cada tipo de organización para proyectos:

Tipo de estructura	Ventajas	Desventajas
Funcional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Excelencia funcional ▪ No hay duplicidad de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de “islas de trabajo”. ▪ Respuestas lentas ▪ Carencia de enfoque al cliente
Matricial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejor comunicación y enfoque al cliente. ▪ Mayor aprendizaje y transferencia de conocimientos. ▪ Experiencia funcional disponible para todos los proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe doble jerarquía. ▪ Existe necesidad de equilibrar el poder.
Exclusiva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de recursos ▪ Sensibilidad hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ineficiencia en manejo de costos ▪ Bajo nivel de transparencia de conocimientos entre proyectos

SELECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para seleccionar la estructura organizativa para la implementación del proyecto se analizan ciertos criterios, que se les será asignado un peso correspondiente según su importancia o grado de influencia.

A continuación se presentan la descripción de algunas características del proyecto:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Naturaleza del proyecto	Es un proyecto realizado de carácter social privado donde directamente el beneficio económico se refleja en término de ahorros y el aseguramiento de la integridad física del consumidor. .
Duración del proyecto	La implementación de la propuesta está prevista para la cantidad aproximada de 5 años.
Tamaño del proyecto	El monto estimado a invertir para la implementación del proyecto es de \$30,946.56
Complejidad técnica	La implementación de procesos, procedimientos, manejo de alimentos y control en algunas de las fases, se considera como un proyecto de mediana complejidad técnica.
Carácter estratégico	Mediante la propuesta se pretende mejorar los niveles de inocuidad dentro de toda la cadena productiva de los restaurantes, y minimizar la tasa de enfermedades gastrointestinales relacionadas con alimentos.
Capacidad administrativa del personal	La implementación de la propuesta depende en gran parte de las habilidades de liderazgo y de gestión que poseen los miembros del personal del restaurante y de quienes se encargaran de implementar dicho modelo.

PONDERACIÓN DE CRITERIOS.

Para evaluar cada de uno de los criterios se asignara una ponderación o peso, que representa el grado de importancia sobre el proyecto:

Ponderaciones	
Crterios	Peso
Naturaleza del proyecto	20
Duración del proyecto	20
Tamaño del proyecto	15
Complejidad técnica	15
Carácter Estratégico	10
Capacidad administrativa del personal	20
Total	100

Se evaluara cada uno de los criterios mencionados a partir de la siguiente escala cualitativa:

ESCALA DE EVALUACIÓN		
Evaluación	Nota	Interpretación
Muy malo	1	Ni presenta ninguna ventaja o aprovechamiento para la realización del proyecto.
Malo	2	Presenta más desventajas que ventajas para la realización de proyecto.
Regular	3	Tiene lo mínimo para suplir las necesidades del proyecto aunque presenta muchas desventajas
Bueno	4	Tiene un nivel aceptable para suplir las necesidades del proyecto
Excelente	5	Es satisfactoriamente adecuada a las necesidades del proyecto

Criterio	Peso (%)	Tipo de Organización					
		Funcional		Exclusiva		Matricial	
		Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
Naturaleza del proyecto	20%	2	0.4	5	1	3	0.6
Duración del Proyecto	20%	2	0.4	5	1	2	0.4
Tamaño del Proyecto	15%	4	0.6	3	0.45	3	0.45
Complejidad técnica	20%	5	1	3	0.6	3	0.6
Carácter estratégico	10%	4	0.4	2	0.2	3	0.3
Capacidad administrativa del personal	15%	3	0.45	4	0.6	4	0.6
Total	100%	Total	3.25	Total	3.85	Total	2.95

Realizando la evaluación cualitativa se concluye que para el proyecto de Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en ISO 22000:2005 para las PYMES de El Salvador conviene una estructura organizativa: **La organización matricial**. Por la diversas características que se adoptan al proyecto por su tamaño, naturaleza, duración y su monto económico.

Es importante para la elaboración de la organización tener presente las siguientes consideraciones en el proyecto:

La estructura organizativa que se creará será únicamente válida durante la realización o ejecución del proyecto. Una vez terminado este o sea entregado al comité de dirección, la misma será disuelta. Estará en disposición de la cada restaurante la continuidad de la implementación de la Norma ISO 22000:2005 la resolución final.

A partir del desglose de objetivos presentado en la planeación del proyecto, se establece la siguiente Estructura Organizativa para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

2.5. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

La estructura matricial es usada para establecer un sistema flexible y adaptable de recursos y de procedimientos para alcanzar una serie de objetivos o de uno o más proyectos. Se presenta un gerente de proyecto, que trabaja junto con el personal de la organización a la cual se implantara el proyecto, según las necesidades que se tengan dentro de las actividades que se desarrollaran.

En caso de requerir más personal del existente dentro del establecimiento puede solicitarse la contratación de personal que se encuentre fuera de la organización por el tiempo que dure la actividad. De esta manera el personal que trabaja en el proyecto puede provenir:

- Del personal interno de la organización matriz
- De fuera de la organización.

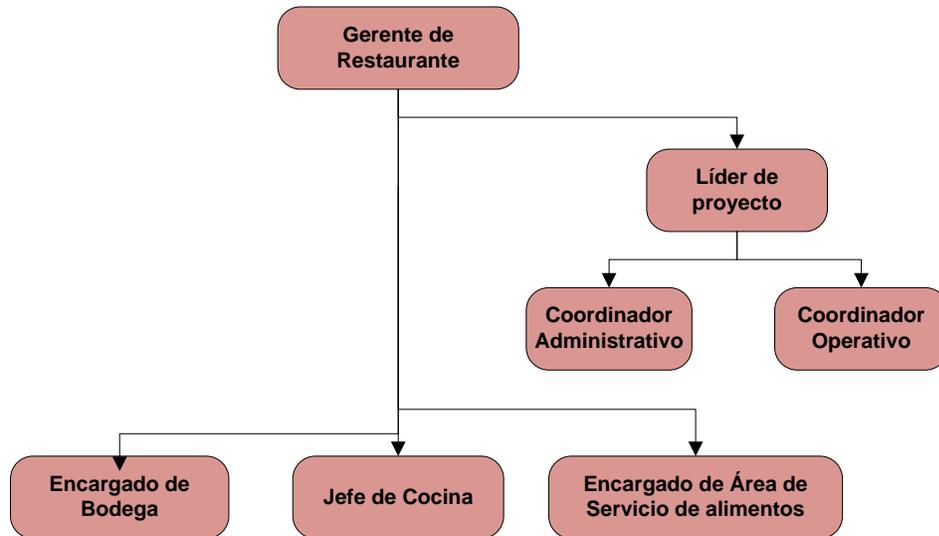
Estos últimos dependerán exclusivamente de la persona que haya sido contratada para dirigir el proyecto mientras dure el contrato de trabajo. En cambio el personal proveniente del establecimiento, están sometidos a la autoridad de dos jefes simultáneamente, durante el periodo que dure la implantación.

Una vez alcanzada la meta, concluido el proyecto, la estructura se deshace y el personal involucrado en la implantación del proyecto vuelve a desarrollar a sus labores dentro de la organización normalmente. Es importante que se les explique a los empleados de la organización la importancia de su participación dentro de la implantación del proyecto y que se les solicita su colaboración para poder llevarlo a cabo.

Para tener una ampliación de las funciones y responsabilidades de la administración del proyecto **Ver Anexo XXVI.5.7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO, el Manual de Administración del Proyecto, Código ADP-I.**

FUNCIONES, TAREAS Y RESPONSABILIDADES.

Como resultado de la evaluación anterior se propone gráficamente la estructura orgánica que se desarrollara en la administración del proyecto:



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.

a) Líder de Proyecto

El líder de la proyecto coordina este y se asegura que los objetivos se cumplan de acuerdo con el estándar de calidad fijados, los resultados requeridos dentro del plazo y sin rebasar el presupuesto. Para ello, desarrolla el plan aprobado y luego comprueba que se hayan cumplido todas las fases.

El líder de la proyecto es la máxima autoridad en la jerarquía de la organización creada para la implementación de la propuesta en la institución, en este caso restaurante. Es el encargado de coordinar todos los esfuerzos de la organización, encaminados al cumplimiento de los tiempos estipulados como también es el responsable directo de toda modificación realizada en el transcurso de la implementación, el líder es aprobado por las autoridades mismas del restaurante.

b) Coordinador Administrativo

El coordinador administrativo debe ser el encargado de la realización de las actividades al sistema de Gestión, Liderazgo y situaciones o actividades puramente administrativas. El cargo debe de

garantizar de coordinar, dirigir, ejecutar o controlar estas actividades como responsabilizarse que se lleven a cabo en los tiempos estipulados. Además, de velar por que los elementos de necesarios para desempeñarlas estén justo a tiempo, en el lugar y momento adecuado para seguir con el plan de implementación.

c) Coordinador Operativo.

Este puesto se encuentra ligado a la coordinación y supervisión de las actividades técnicas de inocuidad que componen el modelo, orientado en la implementación al apoyo en las capacitaciones como las evaluaciones de prueba piloto, etc. El apoyo que brinda este es fundamental en los aspectos de ejecución de actividades dentro de la implementación.

d) Encargado de Bodega

Elemento propio del restaurante, deberá de velar por el seguimiento, control y monitoreo de todas a las acciones implementadas en esa área como cambios físicos, apoyo al recurso humano (capacitaciones), documentación y utilización de nuevos equipos y herramientas.

a) Jefe de Cocina

Elemento propio del restaurante, deberá de velar por el seguimiento, control y monitoreo de todas a las acciones de inocuidad implementadas en esa área do el proceso productivo, ya que este se refiere a la ejecución es una de las áreas más trascendentales dentro de la cadena de transformación de los insumos en alimentos para consumo humano.

Dar seguimiento a los cambios físicos, apoyo al recurso humano (capacitaciones), documentación y utilización de nuevos equipos y herramientas de cocina.

a) Encargado de área de Servicio de alimentos

Elemento propio del restaurante, deberá de velar por el seguimiento, control y monitoreo de todas a las acciones de inocuidad implementadas en el área de Servicio de alimentos, como los procedimientos de atención al cliente, resolución de quejas y reclamos, y monitorear los avances en los cambios físicos, apoyo al recurso humano (capacitaciones), documentación y utilización de nuevos equipos y herramientas.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.

La matriz de la asignación de responsabilidades (RACI por las iniciales de los tipos de responsabilidad) se utiliza generalmente en la gestión de proyectos para relacionar actividades

con recursos (individuos o equipos de trabajo). De esta manera se logra asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a un individuo o a un equipo.

La matriz de responsabilidades son cuadros de doble entrada en los cuales se cruzan los nombres de las unidades organizacionales responsables de la implementación de la propuesta contra el listado de tareas por hacer. Para esto se hace uso de una clave o letra en la intersección de cada cargo y cada actividad, indicando el tipo de responsabilidad específica de cada cargo respecto a esa tarea.

Para el desarrollo de esta matriz se definen a continuación las funciones principales a llevar a cabo por los responsables de la propuesta.

- **Planeación (P):** El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea el llevar a cabo las actividades de la implementación de la propuesta. El propósito de la planeación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional y coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones.
- **Organización (O):** La Organización es la distribución de los Recursos para el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutarán dentro de la implantación de la propuesta.
- **Dirección (D):** La Dirección consiste en indicar el camino a seguir, la Metodología o procedimiento para el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutarán dentro de la implantación.
- **Ejecución (E):** La Ejecución se lleva a cabo a partir de una previa Planificación, Organización y Asignación de Recursos. La ejecución consiste en la realización de las actividades según la asignación de Recursos.
- **Controlar (C):** Son las actividades involucradas en el monitoreo, supervisión y evaluación de tareas planificadas; es decir, si los resultados se están logrando conforme a la planificación.

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
Necesidades y Beneficios de la ISO 22000									
1	A	Auditoria ISO 22000	-	P	O	D,E	C	C	C
2	B	Tabulación de auditoria	-	P	O	D,E	-	-	-
3	C	Presentación de Situación actual y hallazgos	-	P,D,E	O	O	O	O	O
4	D	Determinar acciones a desarrollar	P	P,O,D	P,O	P,O	E	E	E
Diagnóstico de la Situación Actual									
5	E	Presentación Teórica de la ISO 22000	C	P,O,D,E,C	E	E	-	-	-
6	F	Acuerdo y compromiso de la alta gerencia	P	P,D	O,E	O,E	C	C	C
Plan de trabajo del Proyecto									
7	G	Presupuesto y plan de trabajo	C	P,O,D,E,C	E	E	-	-	-
8	H	Cronograma de implementación	P	P,D	O,E	O,E	C	C	C
Planificación Estratégica del Restaurante									
9	I	Creación de Misión y Visión	P	O,D,C	E	E	C	C	C

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
10	J	Creación de Objetivos y Estrategias de Inocuidad	P	O,D,C	E	E	C	C	C
11	K	Creación de Indicadores de Inocuidad	P	O,D,C	E	E	C	C	C
Creación del Comité de Inocuidad									
12	L	Identificación y Selección de participantes	C	D	P	O,E	O,E	O,E	O,E
13	M	Reunión de conformación de comité	C	D	P	O,E	O,E	O,E	O,E
14	N	Definición de funciones y responsabilidades	C	D	P	O,E	O,E	O,E	O,E
Comunicación Bilateral									
15	O	Concientización de Proveedores	C	D,O	-	P	E	-	-
16	P	Concientización de Clientes	C	D,O	-	P	-	-	E
Identificación y Selección de Proveedores									
17	Q	Identificar, registrar y documentar a los proveedores	C	D,O	P	P	E	-	-
18	R	Concientizar y comunicar necesidades	C	D,O	P	P	E	-	-

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
		de inocuidad proveedores							
19	S	Documentar estándares de MP e Insumos	C	D,O	P	P	E	-	-
20	T	Evaluación y Selección de proveedores	C	D,O	P	P	E	-	-
21	U	Definir forma de evaluación y desempeño	C	D,O	P	P	E	-	-
Orientación del empleado									
22	V	Crear expediente de los empleados	C	D,O	P	P	E	E	E
Higiene del personal									
23	W	Compra de EPP y otros accesorios del personal	C	D,O	P	P	-	-	-
24	X	Capacitar en prácticas de higiene personal	C	D,O	-	E	-	-	-
25	Y	Colocar Rótulos sobre higiene personal	C	D,O	-	E	-	-	-
26	Z	Realizar exámenes médicos	C	D,O	-	-	E	E	E
27	AA	Desempeñar monitoreo de Higiene	C	D,O	-	-	E	E	E

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
		Personal							
Almacenamiento									
28	AB	Concientización del personal de bodega	C	D,O	-	E,P	E	-	-
29	AC	Implementar procedimientos de aceptación y rechazo de MP e Insumos	C	D,O	-	E,P	E	-	-
30	AD	Procedimiento de refrigeración y descongelamiento	C	D,O	-	E,P	E	-	-
31	AE	Identificación de necesidades de físicas y equipo de bodega	C	D,O	-	E,P	E	-	-
32	AF	Definir espacios y segregación de MP e Insumos	C	D,O	-	E,P	E	-	-
33	AG	Mejora de instalaciones Físicas de bodega	P,C	D,O	E,P	-	E	-	-
34	AH	Compra de nuevas herramientas y equipo de bodega	P,C,E	D,O	E,P	-	E	-	-
35	AI	Limpiar y desinfectar área de bodega	C	D,O	-	E,P	E	-	-
36	AJ	Identificación de MP e Insumos de	C	D,O	E,P	-	E	-	-

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
		bodega							
37	AK	Desempeñar monitoreo de Área de Almacenamiento	C	D,O	E,P	-	E	-	-
Elaboración de Alimentos									
38	AL	Concientización del personal de cocina	C	D,O	-	E,P	-	E	-
39	AM	Implementar procedimientos de aceptación y rechazo de MP e Insumos de bodega	C	D,O	-	E,P	E	E	-
40	AN	Documentar recetas	C	D,O	-	E,P	-	E	-
41	AO	Capacitar en procedimientos para manipulación de alimentos	C	D,O	-	E,P	-	E	-
42	AP	Identificación de necesidades de físicas y equipo de Cocina	C	D,O	-	E,P	-	E	-
43	AQ	Definir espacios y tránsito de ingredientes	C	D,O	-	E,P	-	E	-
44	AR	Comprar nuevos equipo y utensilios de cocina	PC,E	D,O	E,P	-	-	E	-

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
45	AS	Mejora de Instalaciones físicas	C	D,O	E,P	-	-	E	-
46	AT	Reordenar e identificar utensilios	C	D,O	-	E,P	-	E	-
47	AU	Implementar procedimientos de Limpieza y desinfección de áreas físicas	C	D,O	E,P	-	-	E	-
48	AV	Desempeñar monitoreo en Área de Elaboración de Productos	C	D,O	E,P	-	-	E	-
Servicio de alimentos									
49	AW	Concientización del personal de servicio al cliente	C	D,O	-	E,P	-	-	E
50	AX	Capacitar en procedimientos de atención al cliente	C	D,O	-	E,P	-	-	E
51	AY	Identificación de necesidades de físicas y equipo Servicio al cliente	C	D,O	-	E,P	-	-	E
52	AZ	Comprar nuevo equipo de servicio al cliente	P,C,E	D,O	-	E,P	-	-	E
53	BA	Mejora de instalaciones Físicas de Servicio al cliente	C	D,O	E,P	-	-	-	-

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
54	BC	Implementar procedimientos de Limpieza y desinfección de Servicio al Cliente	C	D,O	E,P	-	-	-	-
55	BD	Definir monitoreo en área de Servicio de Alimentos	C	D,O	E,P	-	-	-	-
Control de plagas									
56	BE	Identificar plagas dentro del restaurante	C	D,O	P	P	E	E	E
57	BF	Establecer e implementar medidas correctivas	C	D,O	P	P	E	E	E
58	BG	Establecer e implementar medidas preventivas	C	D,O	P	P	E	E	E
59	BH	Definir programa de Control de Plagas	C	D,O	P	P	E	E	E
60	BI	Investigar y subcontratar empresa de control de plagas	E	D,O	P	P	E	E	E
Mantenimiento Preventivo									
61	BJ	Definir programa de mantenimiento para equipo	C	C	P,O	P,D	E	E	E

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
62	BK	Establecer encargados y frecuencia del mantenimiento	C	C	P,O	P,D	E	E	E
63	BL	Definir registros para control de mantenimiento	C	C	P,O	P,D	E	E	E
64	BM	Verificar y monitorear registros	C	C	P,O	P,D	E	E	E
Plan HACCP									
65	BN	Convocar y crear equipo HACCP	C	D,O;P	-	E	E	E	E
66	BO	Definir funciones y responsabilidades de los miembros HACCP	C	D,O;P	-	E	E	E	E
67	BQ	Describir productos, uso y consumidores	C	C	E	D,O;P	E	E	E
68	BR	Identificar peligros relacionados a productos	C	C	E	D,O;P	E	E	E
69	BS	Determinar PCC	C	C	E	D,O;P	E	E	E
70	BT	Establecer Límites de Control	C	C	E	D,O;P	E	E	E
71	BU	Definir monitoreo de PCC	C	C	E	D,O;P	E	E	E

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
72	BV	Establecer acciones correctivas	C	C	E	D,O;P	E	E	E
73	BW	Documentación de acciones correctivas	C	C	E	D,O;P	E	E	E
74	BX	Establecer calendario de verificación	C	C	E	D,O;P	E	E	E
75	BY	Establecer mantenimiento de registros	C	C	E	D,O;P	E	E	E
Gestión de Procesos									
76	BZ	Establecer mapeo de procesos	C,O	D,P	E	E	E	E	E
77	CA	Definir PEPSU por Proceso	C,O	D,P	E	E	E	E	E
78	CB	Establecer responsables y periodo de actualización de procesos	C,O	D,P	E	E	E	E	E
Gestión de documentos									
79	CC	Definir responsables de validar la información en los reportes	C	D	P,E,O	-	-	-	-
80	CD	Establecer frecuencia de revisión y tabulación de información	C	D	P,E,O	-	-	-	-
81	CE	Analizar y definir acciones concretas para mejorar la calidad de información	C	D	P,E,O	-	-	-	-

Corr.	Act.	Nombre de actividad	Gerente de Restaurante	Líder de Proyecto	Coor. Admon	Coor. Operativo	Enc.de Bodega	Jefe de Cocina	Enc. Servicio de Alimentos
82	CF	Definir y establecer monitoreo de acciones de mejoras	C	D	P,E,O	-	-	-	-
Orientación al cliente y retroalimentación									
83	CG	Definir canal o instrumentos de comunicación con el cliente	C	D	P,E,O	-	-	-	-
84	CH	Revisar y tabular la información proporcionada por las herramientas	C	D	P,E,O	-	-	-	-
85	CI	Revisar y tabular la información proporcionada por los registros de quejas y reclamos	C	D	P,E,O	-	-	-	-
86	CJ	Análisis y definir de acciones de mejora	C	D	P,E,O	-	-	-	-
87	CK	Definir y establecer monitoreo de acciones de mejoras	C	D	P,E,O	-	-	-	-

XXII. PASOS PARA CERTIFICARSE

- **1. Elegir la norma**

Antes de que pueda empezar a preparar su solicitud, necesita una copia de la norma. Debe leerla y familiarizarse con ella.

- **2. Contactar**

Póngase en contacto con nosotros y explíquenos lo que necesita para que podamos elegir los mejores servicios para usted. A continuación, le haremos una propuesta, detallando el coste y el tiempo que supone una evaluación formal.

- **3. Cita con el equipo de evaluación**

Le asignaremos un auditor que será el principal punto de contacto durante todo el proceso, y mucho más que eso. Será una persona con excelentes conocimientos de su área de actividad y le prestará ayuda en el camino hacia la evaluación y certificación de sus sistemas de gestión integrada.

- **4. Considerar la formación**

Si va a implantar un sistema de gestión o bien si desea ampliar sus conocimientos generales de la norma, dispone de una serie de, seminarios y cursos.

- **5. Pre evaluación**

Podemos hacer una pre evaluación del sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria existente según la norma e identificar cualquier omisión o punto débil que deba resolverse antes de la evaluación formal.

- **6. Evaluación formal**

Se lleva a cabo una evaluación inicial formal que consta de dos etapas.

- **7. Certificación y mucho más**

Una vez concluida satisfactoriamente la evaluación, emitimos un certificado de registro que explica claramente el alcance del sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria.

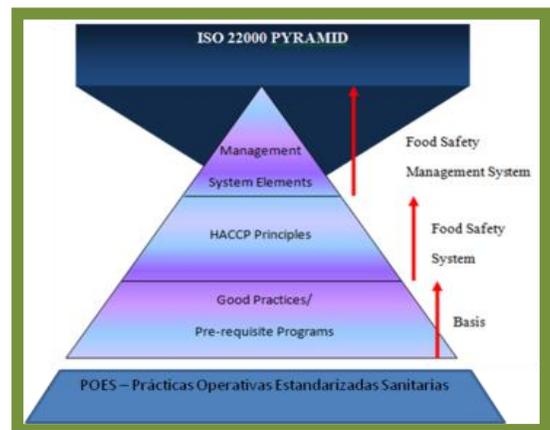
El certificado tiene una validez de tres años y el asesor le visitará regularmente para ayudarle a garantizar que continúa cumpliendo con los requisitos y apoyarle en la mejora continua de los sistemas.

COSTO ESTIMADOS PARA CERTIFICARSE

Horas necesarias de un consultor	100 horas aproximadamente
Costo de un consultor por hora de trabajo	\$150/hr aproximadamente
Costo total de certificarse	\$15,000

XXIII. CONCLUSIONES

- ✓ La Norma ISO 22000, gráficamente se puede representar con una pirámide que se muestra a continuación donde se pueden ver los programas pre-requisito de la misma, los cuales fomentan las bases para que se pueda aplicar de manera correcta dicha norma.



- ✓ El Universo de establecimientos que comercializan alimentos a nivel nacional y que están registrados en la DYGESTIC dentro de la clasificación de Restaurantes PYMES es de 162 y para diagnosticar la situación actual de los mismos se determinó la muestra y fueron visitados y auditados 25 de ellos distribuidos en 5 departamentos de El Salvador.
- ✓ Como resultados de las visitas y auditorías realizadas en los Restaurantes PYMES muestreados, se obtuvo una nota promedio de 3.3 de un nota máxima de 10, siendo apenas 5.6 la nota más alta que un Restaurante obtuvo y 1.7 la nota más baja, con lo que se pudo determinar que actualmente la brecha de cumplimiento existente en el Rubro de Restaurantes PYMES con la Norma ISO 22000:2005 es de 68%.
- ✓ El problema que se estableció como respuesta para mejorar la situación actual es el siguiente: "Pérdida de Competitividad y desconfianza de los cliente y consumidores ante la irregular inocuidad en los alimentos, que se presenta aleatoriamente dentro de la cadena de suministros de los restaurantes, por la falta de estandarización de los procesos y procedimientos."
- ✓ Dentro del Diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad, que se ha realizado, se han contemplado 6 aspectos macros, subdivididos en 15 aspectos micros dentro de cada uno, este conjunto de aspectos son los desarrollados en el Diseño y se ha realizado la guía de aplicación y la aplicación del sistema, una detalla a lo que se refieren los aspectos y la otra a como se deben de aplicar al restaurante:

I	Responsabilidad de La Dirección
1	Perfil Organizacional
2	Liderazgo
3	Planeamiento del Sistema De Gestión de Inocuidad
II	Gestión De Recursos
4	Proveedor
5	Recepción de Materia Prima, Material de Empaque e Insumos
6	Almacenamiento
7	Orientación al Personal
III	Realización Del Producto
8	Programa de Capacitaciones
9	Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
10	Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)
11	Gestión de Procesos
IV	Medición, Análisis Y Mejora
12	Desempeño del Sistema de Gestión de Inocuidad
13	Gestión de Datos e Información (Control, Autorización y Almacenamiento)
V	Clientes
14	Orientación al Cliente
VI	Retroalimentación
15	Resultados

- ✓ El Diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) Basado en la Norma ISO 22000, se ha estructura con el fin de lograr el cumplimiento de los aspectos que garanticen la inocuidad alimentaria en los procesos, procedimientos y operaciones que se realizan a diario en los Restaurantes PYMES, para ello se desarrollaron formatos y manuales, que servirán para registrar los datos que se necesitan para el funcionamiento del SGIA.
- ✓ El Diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en la Norma ISO 22000:2005 proporciona un marco de trabajo para los Restaurantes PYMES de El Salvador donde se detallan los aspectos necesarios para tener un desempeño de actividades que satisfagan a los clientes tanto internos como externos, siempre centrándose en brindar productos alimenticios inocuos y siempre buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores.
- ✓ Dentro de las características del Diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), se tienen las siguientes: Replicable, Flexible, De fácil entendimiento, Esquemático, Basado en la situación actual de los restaurantes PYMES de El Salvador, Enfocado en la Mejora Continua, Orientado a los clientes internos y externos, Enfocado en Inocuidad alimentaria

- ✓ La clave del éxito de la Guía de Aplicación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) es la disposición y compromiso de la alta dirección, para dar la fuerza necesaria para que la parte operativa pueda llegar a realizar las actividades con convicción y con la cultura organizacional que se establecerá con el desarrollo de dicha guía.
- ✓ Algunos de los beneficios que se pueden obtener al aplicar el Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) son los siguientes:
 - Mejora en el aseguramiento de la inocuidad alimentaria en los procesos, procedimientos y actividades.
 - Mejora de la competitividad en el mercado de Restaurantes.
 - Mejora la Protección a los consumidores y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
 - Conocimiento del personal del Restaurante en temas referentes a Inocuidad Alimentaria.
 - Obtención de productos inocuos, reduciendo riesgos a la integridad física de los consumidores.
 - Cumplimiento con las exigencias legales y reglamentarias, lo que genera confianza en autoridades gubernamentales, clientes y distribuidores
 - Mejora continua del desempeño del Restaurante y de la comunicación interna.
 - Documentación de procesos, procedimientos y operaciones que se realizan a diario en el Restaurante.
 - Incremento de las posibilidades de incrementar de tamaño de Restaurante a corto/mediano plazo.
 - Posibilidad de someterse al **proceso de certificación**.
- ✓ La certificación ISO 22000:2005 no es un esquema reconocido por la GFSI, debido a que la sección 7.2.3 de este documento se encuentra incompleto. Para esto se desarrolló la PAS 220, la cual sirve como complemento a la ISO 22 y juntas forman el esquema de certificación FSSC 22000, el cual si está aprobado por la GFSI.
- ✓ Con la implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad, se espera que el Restaurante PYMES, pueda reducir la brecha de cumplimiento con la Norma ISO 22000, y mantenerse en un rango superior al 85%.
- ✓ El tipo de costeo utilizado en el proyecto es el Costeo por Actividades o Costeo ABC.

- ✓ En base a la asignación de los costos directos, se definió el porcentaje de los costos que se le asignaran a cada objeto de costo: Almacenamiento, Realización del producto y Servicio de alimentos.
- ✓ El costo total de la implementación al presente es de **\$30,946.56**, el cual se ha distribuido en los 5 años estimados para la implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad.
- ✓ Si un restaurante tiene una infracción grave contra la salud, basado en el Código de Salud, el MINSAL puede tener imponer la multa máxima de \$11,428.6 al establecimiento.
- ✓ Los beneficios sociales que se obtendrán con la implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad serán directos e indirectos.
- ✓ El Beneficio Costo del Proyecto Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en ISO 22000:2005 para el rubro de Restaurante PYMES de El Salvador, es de 1.62 al presente.
- ✓ El financiamiento de la implementación de dicho Modelo en el Restaurante tipo, lo podrá cubrir por sus propios medios económicos, pues tiene las facilidades para hacerlo.
- ✓ La implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad basado en ISO 22000:2005 para el rubro de Restaurante PYMES de El Salvador, se estima que puede durar alrededor de **4.83 años aproximadamente 5 años**. El tiempo es una variable muy dependiente, en este caso del grado de concientización de los miembros del restaurante y el nivel de resistencia al cambio que tengan.
- ✓ La organización que debe de utilizarse para la implementación de este proyecto debe de ser de **índole Matricial**, debido a que el proyecto como tal debe de vincular los mandos altos, medios y bajos para que se pueda desarrollar con la mejor facilidad posible. Este tipo de estructura permitirá una mejor comunicación de las necesidades del restaurante hacia sus empleados.

XXIV. RECOMENDACIONES

- Realizar el trabajo de sensibilización con la implementación de todos los aspectos del SGIA, ya que el personal puede resentir fácilmente los cambios, modificaciones y nuevas disposiciones que se tomarán en el Restaurante.
- La Alta Dirección, más que nadie, debe de esta comprometida, con la completa disposición y voluntad de ejecutar la implementación, ya que serán el soporte fundamental para que la implementación pueda alcanzar los objetivos establecidos en los tiempos planificados.
- Colocar afiches de la visión, misión, valores, objetivos del restaurante y política de inocuidad, de manera que todo el personal del Restaurante este consciente y conocer del perfil organizacional del Restaurante
- Asegurar que el personal del Restaurante, esta conocedor de sus funciones, responsabilidades; que tiene claro los procedimientos que los ejecuta de la manera correcta en las diferentes operaciones y actividades que cada uno desempeña.
- Comunicar o difundir los documentos realizados en la aplicación del sistema de gestión de inocuidad a todo el personal que labora en el restaurante, colocándolos en los sitios visibles y estratégicos del restaurante, así como el mecanismo de control de documentación y registros.
- Monitorear frecuentemente los avances que se vayan logrando en temas de inocuidad, para de esta manera tener una retroalimentación que propicie la mejora continua.
- Elaborar un plan de mejoras a realizar en el restaurante, para definir objetivos y metas reales, que puedan ser alcanzado en un tiempo establecido como optimo.
- Documentar todas las acciones tomadas para mejorar la inocuidad de los productos alimenticios que se ofrecen en los restaurantes, ya que servirá como respaldo para exponer ante un ente externo regulador, el cumplimiento de los planes de acción.
- Proporcionar un ambiente de trabajo que eleve la motivación de los empleados y se les incluya en la toma de decisiones del restaurante, ya que ellos son los que están día a día en las operaciones del restaurante y también deben de velar por la inocuidad de los alimentos.
- Elaborar y monitorear un plan de mejorar para erradicar progresivamente las deficiencias detectadas (planes de acción) en cada una de las áreas o de los procesos identificados en el Restaurante.

- Realizar verificaciones del estado de los uniformes del personal, que siempre estén limpios y presentables, cumpliendo con las generalidades de las BPM para la elaboración de alimentos.
- Implementar todos los puntos propuestos en la aplicación del sistema de gestión progresivamente, para garantizar productos seguros a los consumidores de los platillos del restaurante.
- Respetar la metodología de implementación del SGIA propuesto, ya que este se basa en la mejora continua del mismo, pues de esto dependerá que se pueda avanzar en las oportunidades de mejora y debilidades que se vayan identificando a medida este se vaya ejecutando.
- Recordar siempre que el SGIA y la razón de ser de la empresa, están orientados a la satisfacción de los clientes y consumidores, que las opiniones, sugerencias o debilidades que estos señalen, deben de ser tomadas con la seriedad y respeto que se debe.
- Tomar en cuenta los costos de cada una de los macro-puntos del Modelo de SGI, para su implementación.
- Utilizar la administración del proyecto propuesta, para que se pueda implementar satisfactoriamente en el tiempo estimado y que se puedan obtener los beneficios esperados.

XXV. BIBLIOGRAFIA

- ✓ Visitas Realizadas a Restaurantes PYMES a nivel nacional.
- ✓ Entrevista con Ing. Químico, Guillermo Jerez, Coordinador de Aseguramiento de la Calidad en Unilever de Centro América, Planta de Producción Mirasol, que fue capacitado en Argentina en el Sistema de Gestión de Inocuidad Certificado FSSC 22000
- ✓ Entrevista con Gerente General del Restaurante El Café de Don Pedro, Sra. Silvia de Moran
- ✓ Entrevista con Supervisora de Piso del Restaurante El Café de Don Pedro, Sra. Yesenia Reyes
- ✓ Entrevista con la Jefa de Cocina del Restaurante El Café de Don Pedro, Sra. Norma Orellana
- ✓ Entrevista con Encargado de bodega del Restaurante El Café de Don Pedro, Sr. Oscar Cerritos.
- ✓ http://www.disaster-info.net/PED-Sudamerica/leyes/leyes/centroamerica/salvador/salud/Codigo_de_Salud.pdf
- ✓ <http://www.abansa.org.sv/>
- ✓ Catalogo y tratamiento general de cuentas del sector público, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Hacienda.
- ✓ ["Informe sobre Desarrollo Humano El Salvador 2010", Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo \(PNUD\), 2010, San Salvador, El Salvador, C.A. www.pnud.or.sv](http://www.pnud.or.sv)
- ✓ <http://es.wikipedia.org/>
- ✓ <http://qualitytrends.squalitas.com/>
- ✓ <http://www.bvsde.paho.org/texcom/colera/ElSalvador.pdf>
- ✓ <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/011/i0480s/i0480s03.pdf>
- ✓ <http://www.salud.gob.sv/>
- ✓ <http://www.elsalvador.com/>
- ✓ <http://www.laprensagrafica.com/>
- ✓ <http://www.defensoria.gob.sv/>

- ✓ <http://www.minec.gob.sv/>
- ✓ <http://www.elsalvadorcompite.gob.sv/>
- ✓ <http://www.innovacion.gob.sv/>
- ✓ <http://www.municipalindexelsalvador.com/index.php?secc=33>
- ✓ www.fusades.org/
- ✓ <http://www.monografias.com/>
- ✓ <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/articulos/item/140>
- ✓ <http://inghenia.com/wordpress/2009/12/07/sistemas-de-gestion-de-inocuidad-alimentaria-iso-22000/>

XXVI. GLOSARIO TECNICO

- **Inocuidad de los alimentos:** concepto que implica que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consumen de acuerdo con el uso previsto. La inocuidad de los alimentos es relativa a la ocurrencia de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos y no incluye otros aspectos relativos a la salud humana, por ejemplo, la desnutrición.
- **Cadena alimentaria:** Secuencia de las etapas y operaciones involucradas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.
- **Peligro (relacionado con la inocuidad de los alimentos):** agente biológico, químico o físico presente en un alimento, o la condición en que éste se halla, que puede ocasionar un efecto adverso para la salud.
- **Riesgo (relacionado con la inocuidad de los alimentos):** significa una función de la probabilidad de que se produzca un efecto adverso para la salud (por ejemplo enfermar) y la gravedad de ese efecto (muerte, hospitalización, baja laboral, etc.) cuando estamos expuestos a un peligro especificado.
- **Medidas Preventivas:** Acciones tomadas para evitar que un peligro se presente.
- **Punto Crítico de control (PCC):** Se definen así a las etapas del proceso en el cual se pueden aplicar una medida de control para evitar, eliminar o reducir un peligro o contaminación a un nivel aceptable para la salud de los consumidores.
- **Límite Crítico:** es un criterio que separa la condición de aceptabilidad de la no aceptabilidad.
- **Acciones Correctivas:** Son instrucciones claras sobre que procedimiento seguir en caso que un PCC este fuera de especificaciones.
- **PYMES:** pequeña y mediana empresa de El Salvador
- **Brecha:** diferencia entre el cumplimiento máximo posible y el cumplimiento actual
- **Investigación primaria:** es aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. También llamada fuente

documental, y es la que considera material de primera mano referente al objeto de estudio

- **Investigación secundaria:** Son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. Una fuente secundaria es normalmente un comentario o análisis de una fuente primaria
- **Análisis de peligro:** El proceso de coleccionar y evaluar la información de peligros asociados con los alimentos para decidir cuáles son significantes y deben ser dirigido al plan HACCP.
- **Contaminación cruzada:** la transferencia de bacterias dañinas de los ingredientes de alimento o de un alimento a otro por la superficie no alimenticia, tal como una plancha para cortar, la encimera, los utensilios, o las manos del preparador.
- **BPM:** Buenas prácticas de manufactura. Son un conjunto de criterios que definen las condiciones sanitarias de un establecimiento alimentario. Obligatorias para lograr alimentos inocuos, saludables y sanos.
- **POES:** Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento. Son procedimientos operativos estandarizados que describen las tareas de saneamiento, especifican qué, cómo, cuándo y dónde limpiar y desinfectar, así como anotar los registros y advertencias que se deberían tener en cuenta. Se aplican antes, durante y después de las operaciones de elaboración. El mantenimiento de la higiene en una planta procesadora de alimentos es una condición esencial para asegurar la inocuidad de los productos que se elaboren.
- **MIP:** Manejo Integral de Plagas. Es la utilización de todos los recursos necesarios, por medio de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), para minimizar los peligros ocasionados por la presencia de plagas. Resuelve prevenir la entrada de las plagas al edificio, remover posibles refugios para las mismas, eliminar las fuentes de alimentación y eliminar todos los elementos asociados con las plagas.
- **"5 S":** Es un sistema de trabajo vinculado con una filosofía de vida. Las "5 S" (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) se refieren a las iniciales de palabras japonesas y resumen un enfoque integral hacia el orden y la limpieza, que deben respetarse en todos los lugares y, en particular, en las plantas industriales para lograr trabajar con eficiencia y seguridad.
- **Alimentos:** toda sustancia o mezcla de sustancias naturales o elaboradas que ingeridas por el hombre aporten a su organismo los materiales y la energía necesarios para el desarrollo de sus procesos biológicos. La designación "alimento" incluye además las sustancias o mezclas de sustancias que se ingieren por hábito, costumbres, o como coadyuvantes, tengan o no valor nutritivo

- **ISO:** International Organization for Standardization
- **Manipulador de alimentos:** toda persona que toque directamente alimentos envasados o no envasados, equipos y utensilios utilizados para estos, o superficies que entren en contacto con el mismo. Se espera cumpla con los requerimientos de higiene.
- **Desinfección:** es la reducción, mediante agentes químicos (desinfectantes) o métodos físicos adecuados, del número de microorganismos en el edificio, instalaciones, maquinarias y utensilios, a un nivel que no de lugar a la contaminación del alimento que se elabora.
- **Contaminante:** cualquier sustancia no añadida intencionalmente al alimento, que está presente como resultado de la elaboración, preparación, tratamiento, envasado, empaquetado, transporte o almacenamiento de dicho alimento o como resultado de contaminación ambiental.
- **Comida:** es la mezcla o combinación de productos alimenticios.
- **Limpieza:** es el conjunto de operaciones que permiten la eliminación de tierra, restos de alimentos, polvo u otras materias objetables. Es la remoción física de la suciedad. Detergentes elegidos en función del tipo de suciedad y las superficies donde se asienta. Se refiere a lo estético y concierne a la apariencia exterior. Aún cuando un objeto esté limpio puede contener agentes invisibles (microorganismos o sustancias químicas) capaces de causar ETA.
- **Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA):** es un conjunto de síntomas que se origina por la ingestión de alimentos y/o agua contaminada. Se pueden clasificar en intoxicación o infección alimentaria.
- **Elaboración de alimentos:** es el conjunto de todas las operaciones y procesos practicados para la obtención de un alimento terminado.
- **Materia prima:** es toda sustancia que para ser utilizada como alimento necesita sufrir tratamiento y/o transformación de naturaleza física, química o biológica.
- **Alimento adulterado:** el que ha sido privado, en forma parcial o total, de sus elementos útiles característicos, reemplazándolos o no por otros inertes o extraños; que ha sido adicionado de aditivos no autorizados o sometidos a tratamientos de cualquier naturaleza para disimular u ocultar alteraciones, deficiente calidad de materias primas o defectos de elaboración.
- **Alimento alterado:** el que por causas naturales de índole física, química y/o biológica o derivadas de tratamientos tecnológicos inadecuados y/o deficientes, aisladas o

combinadas, ha sufrido deterioro en sus características organolépticas (olor, color, sabor, etc.), en su composición intrínseca y/o en su valor nutritivo.

- **Alimento envasado:** es todo alimento que está contenido en un envase listo para ofrecerlo al consumidor.
- **Alimento falsificado:** el que tenga la apariencia y caracteres generales de un producto legítimo protegido o no por marca registrada, y se denomine como éste sin serlo o que no proceda de sus verdaderos fabricantes o zona de producción conocida y/o declarada.
- **Alimento genuino:** aquel que contenga sustancias declaradas, con rótulo, sin signos que puedan engañar con respecto a su origen, naturaleza y calidad.
- **Alimento no perecedero:** es aquel que puede almacenarse en depósito seco y fresco sin necesidad de heladera.
- **Alimento perecedero:** es aquel que se deteriora y necesita de conservación inmediata en heladera o freezer.
- **Fraccionamiento de alimentos:** son las operaciones por las cuales se divide un alimento sin modificar su composición original.
- **Ingrediente:** es toda sustancia, incluidos los aditivos alimentarios, que se emplee en la fabricación o preparación de un alimento y esté presente en el producto final en su forma original o modificada.
- **Rechazado:** se entiende por rechazado, el producto o subproducto en etapa de procesamiento y previo al servicio que, por sus condiciones, no estuviera de acuerdo con lo establecido en los estándares de calidad.
- **Abono:** apunte en el haber de una cuenta contable.
- **Activo circulante:** está formado por aquellos bienes y derechos que pueden transformarse en dinero en un corto período de tiempo, generalmente antes de un año.
- **Activo fijo:** denominado también activo inmovilizado, está formado por aquellos bienes y derechos que están destinados a permanecer en la empresa durante varios períodos (más de un año), siendo bajo su grado de liquidez.
- **Activo neto:** bienes y derechos de la empresa menos sus correcciones valorativas, es decir, amortizaciones y provisiones.
- **Activo:** conjunto de bienes y derechos valorables en dinero, que posee una empresa.

- **Amortización:** expresión contable de la depreciación experimentada por un bien que forma parte del activo fijo o inmovilizado, como consecuencia de su utilización, del paso del tiempo o de su envejecimiento tecnológico. desde un punto de vista financiero, la amortización representa la devolución gradual de una deuda en diferentes períodos de tiempo.
- **Análisis beneficio-costo:** análisis empleado para determinar la viabilidad económica de grandes proyectos.
- **Año fiscal:** período en el cual se devengan los impuestos y se preparan los presupuestos de ingresos y gastos de la administración
- **Auditoría contable:** análisis de los libros de contabilidad de una empresa cara a comprobar la exactitud de los apuntes, el registro de la totalidad de las transacciones económicas y que reflejan el verdadero estado de la sociedad dentro del marco de la ley.
- **Autofinanciación:** son los medios de financiación generados dentro de la propia empresa.
- **Balance:** estado contable que refleja la situación patrimonial de la empresa en un momento dado, es decir, bienes, derechos y obligaciones de la empresa.
- **Capital:** valor de las propiedades personales o de una empresa, que se suele utilizar como sinónimo de fondos propios.
- **Cargo:** apunte en el debe de una cuenta contable.
- **Contabilidad:** técnica que se encarga de representar, medir y evaluar el patrimonio de una empresa, tanto cualitativa como cuantitativamente y su evolución en el tiempo; así como el cálculo de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico.
- **Corto plazo:** plazo no superior a un año.
- **Coste fijo:** coste que no varía (a corto plazo) con el nivel de actividad de la empresa. a veces se denomina también coste de estructura.
- **Coste variable:** aquél que es proporcional al nivel de actividad de la empresa.
- **Coste:** gasto originado por la utilización o consumo de un factor productivo.
- **Crédito:** acto jurídico y contrato por el cual una entidad o persona cede a otra el uso temporal de una cantidad de dinero a cambio de su devolución con un interés fijado en un determinado plazo.

- **Criterios contables:** normas de valoración de todas las acciones económicas y existencias empleadas para realizar la administración de la contabilidad en una empresa, acorde a lo exigido por la administración.
- **Cuenta a cobrar:** aquella del activo circulante que recoge los saldos a deudores/as o clientes/as a corto plazo.
- **Cuenta a pagar:** aquella del pasivo que recoge
- **Déficit:** hecho en el que los gastos de una empresa son mayores que sus ingresos.
- **Depósito:** acuerdo contractual principal y gratuito en que alguien entrega a otro/a un bien inmueble para su custodia.
- **Depreciación:** disminución del valor de un bien como consecuencia de diferentes motivos, desgaste o deterioro físico, obsolescencia, paso del tiempo, cambios de gustos, etc.
- **Deuda:** obligación de pagos o de reintegrar algo. obligaciones que aparecen como fondos ajenos en el balance de una empresa.
- **Erogaciones:** Son los desembolsos en efectivo. Se consideran erogaciones tanto los gastos como las inversiones que realice el contribuyente en un año de calendario sea cual fuere el nombre con que se les designe.
- **Factibilidad económica:** muestra que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará. ES necesario trabajar con un esquema que contemple los costos y las ventas.
- **Factibilidad social:** Estudio del marco legal de la empresa y la capacidad social para proporcionar los materiales y servicios para que opere de forma sustentable.
- **Financiación:** es el conjunto de fuentes y medios con los que una empresa obtiene los recursos financieros necesarios para la realización de sus fines.
- **Indicador:** Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.
- **Inventario:** es una relación detallada de los diferentes elementos que componen el patrimonio de una persona o empresa en un momento determinado.

- **Inversión:** compra de bienes de capital para producir bienes de consumo. Se destina a aumentar la producción
- **Inversiones intangibles:** son aquellos representativos de franquicias, privilegios u otros similares, incluyendo los anticipos para su adquisición, que no son bienes tangibles ni derechos contra terceros, y que expresan un valor cuya existencia depende de la posibilidad futura de producir ingresos.
- **Inversiones tangibles:** Llamamos Bienes Tangibles a aquellos objetos que por su peculiar singularidad ven aumentado su valor con el paso del tiempo, como las joyas, el vino, el oro, etc.
- **Pasivo circulante:** parte del pasivo con vencimiento inferior a un año.
- **Pasivo:** conjunto de deudas y obligaciones que tiene contraídas una empresa. El pasivo representa la estructura financiera o fuentes de financiación de la empresa.
- **Planificación:** es una función fundamental de la empresa y de las organizaciones en general, que consiste básicamente en un proceso de preparación de las decisiones y de los medios necesarios para desarrollarlas.
- **Presupuesto:** documento que refleja la planificación financiera de la empresa. Se realiza en períodos determinados regulares permitiendo marcar objetivos y controlar la gestión realizada según el presupuesto previsto y su diferencia con los resultados reales.
- **Sistema de costos:** Son el conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados sobre la base de la teoría de la partida doble y otros principios técnicos, que tienen por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones fabriles.

XXVII. ANEXOS

XXVII.1. PROGRAMAS DE CAPACITACION MINEC Y DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR



MINEC sensibiliza al Sector Hotelero y Restaurantes en Buenas Prácticas de Manufactura y en el Sistema HACCP

El Ministerio de Economía a través de la Dirección de Calidad y Productividad (DCP) en conjunto con la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), por medio de la célula Inventa Turismo desarrollaron, este miércoles 20 de julio, una actividad de sensibilización sobre la importancia de la inocuidad para empresas del Sector Turismo.

En dicha actividad participaron representantes del subsector de Pequeños Hoteles que cuentan con servicio de restaurantes, quienes fueron sensibilizados en los siguientes temas: "Buenas Prácticas de Manufactura y Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP)", impartidos por la Ing. María Antonieta Campos, Técnico de Calidad de la DCP.

En este contexto, se dieron a conocer los componentes de las BPM relacionados con el diseño e higiene de instalaciones y equipos, hábitos e higiene del manipulador de alimentos y plan de control de plagas en las instalaciones, así como los fundamentos del HACCP y los 7 principios en los que se fundamenta dicho Sistema.

Con este evento se dio inicio a una serie de actividades de sensibilización en las áreas de Calidad, Inocuidad Alimentaria en las que participarán las empresas agremiadas en la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR).



NotiMinec
Información relevante.

MINEC a través de la DIDT realiza conversatorio con el Subsector de Restaurantes de la Ruta de las Flores.



El Ministerio de Economía (MINEC), a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), por medio del Programa "Célula de Turismo", en conjunto con la Dirección de Calidad y Productividad (DCP), y la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), desarrolló este 4 de noviembre un conversatorio con el Subsector de Restaurantes de la Ruta de las Flores.

La actividad se realizó con el objetivo de conocer las necesidades del Subsector para el desarrollo de proyectos innovadores en la gastronomía salvadoreña, así como realizar un análisis respecto al uso adecuado de las tecnologías actuales en el sector, las cuales se deben manejar de forma correcta para contribuir a la eficiencia y productividad de las empresas.

En este sentido, el programa Célula de Turismo, desarrolla acercamientos con los diferentes subsectores de la zona para sensibilizar en temas de innovación y desarrollo tecnológico; además, de presentar las diferentes estrategias y metodologías para generar una cultura de la innovación, fortalecer la competitividad e impulsar a desarrollar agentes innovadores, logrando con ello diseñar proyectos turísticos con valores diferenciadores para competir con los estándares del turismo internacional.

MINEC capacita a sector de restaurantes en BPM



El Ministerio de Economía a través de la Dirección de Calidad y Productividad (DCP), desarrolló este 25 de mayo una actividad de sensibilización sobre Buenas Prácticas en la preparación y servicio de alimentos, dirigida a empresarios del sector restaurantes localizados en el área metropolitana de San Salvador y Santa Tecla.

En dicha actividad se enfatizó sobre la importancia de la preparación y servicio de alimentos en condiciones higiénicas adecuadas, mediante la utilización de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), mecanismo que contribuye en la generación de confianza en los consumidores, en relación a la higiene de los alimentos que consumen.

NotiMinec
Información relevante.

XXVII.2. ESTUDIO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y CALIDAD

Publicación de la **Defensoría del Consumidor** • Coleccionable No. 9 • Octubre 2012

PROtección
AL CONSUMIDOR Y
CALIDAD

Defensoría del Consumidor

EL SALVADOR

¡Lea la etiqueta!

Cuide su salud y bolsillo

Estudios de Inocuidad

La **Defensoría del Consumidor** analizó la inocuidad de la carne de cerdo y el pan de caja. Con este fin tomó de algunos supermercados del Área Metropolitana de San Salvador, **4 lotes** de lomo de cerdo y, **11 lotes** de pan de caja blanco de **10 marcas**.

Los análisis en lomo de cerdo practicados en laboratorios especializados, descartan la presencia de *Salmonella*, *Listeria monocytogenes* y *Escherichia coli*.

En el pan de caja blanco, el análisis microbiológico comprobó que es apto para consumo humano, al determinarse que está libre de contaminación por *Escherichia coli*.

Ambos productos, cumplieron con los parámetros y límites establecidos en el Reglamento Técnico Centroamericano "Alimentos. Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de los Alimentos (RTCA 67.04.50-08)".



Lomo de cerdo

4 lotes analizados
Análisis practicado:
Salmonella
Listeria monocytogenes
Escherichia coli

Pan de caja blanco

Se analizaron 11 lotes de 10 marcas
Análisis microbiológico practicado:
Escherichia coli

Ovev: Pan de Harina de Trigo con Vitaminas y Minerales. Pan de Leche, 600g.
Marinella: Pan Grande, 550g.
Sarepa: Pan Blanco sabor Manteguita decorado con Ajonjolí. Pan Sandwich Butter Top, 690g.
Mancarua: Pan Sandwich, 750g.
Pan Sinea: Pan Sandwich, Pan de Barra en Rodajas Blanco, 600g.
Lido: Pan de Leche. Pan Súper Pullman, 750g.

Panificadora Única: Pan para Sandwich, 500g.
de pan Quetzal: Pan Pullman, 500g.
Bienhe: Pan de harina de trigo pan blanco extra grande, 735g. Pan de harina de trigo, pan blanco grande, 580g.
Bell: Pan Sandwich, 500g.



¡Tomate en serio la calidad!



Gelatina

De este producto se analizaron **56 lotes** de **10 marcas**, **53 (94.64%)** cumplen con lo establecido en el Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de producto en preempacados" (RTCA 01.01.11.06), mientras que **3 (5.36%) no cumplieron** con dicha normativa.

- 🟢 **Royal:** Mercías en polvo sabores artificiales x (Caja de cartón) Frambuesa 45g y 90g; fresa 90g; limón 45g; mora 45g y 90g; cereza 90g; tálitrufrut 45g y 90g (Bolsa aluminizada) Frambuesa 10g y 40g; fresa 10g, 40g y 90g; Naranja 10g; limón 40g; mora 40g; cereza 40g; tutti frutti 90g; uva 90g.
- 🟢 **Selenia:** (Bolsa plástica) Frambuesa y fresa 170g y 85g; fresa 85g; limón 85g y 170g; melocotón y durazno 85g; tálitrufrut 170g; uva 85g.
- 🟢 **Salt:** (Bolsa plástica) fresa, pila y uva 454g.
- 🟢 **Melhor:** (Bolsa plástica) uva 510g y 85g; fresa 85g y 510g; pila 85g y 510g.
- 🟢 **MoCanela:** (Caja de cartón) fresa 45g y 90g; mora azul 45g; uva 45g y 90g.
- 🟢 **Juñi-ñi:** (Caja de cartón) cherry 11g; lima 11g; orange 11g.
- 🟢 **Impenit:** (Caja de cartón) fresa 85g.
- 🟢 **De la Familia:** (Bolsa plástica) Fresa 450g; uva 450g.
- 🟢 **Shiny:** (Bolsa plástica) fresa 510g y 85g; naranja 85g; uva 510g.
- 🟢 **Castillo:** (Caja de cartón) 100% natural 30g.
- 🟡 **De la Familia:** (Bolsa plástica) Melocotón 40g. Los pesos encontrados están dentro de la tolerancia permitida, pero tienen inconsistencia en la prueba del error promedio de preempacado. (1.3778)
- 🟡 (Bolsa plástica) Uva 40g. Los pesos encontrados están dentro de la tolerancia permitida, pero tienen inconsistencia en la prueba del error promedio de preempacado. (1.3333)
- 🟡 (Bolsa plástica) Naranja 450g. Los pesos encontrados están dentro de la tolerancia permitida, pero tienen inconsistencia en la prueba del error promedio de preempacado. (0.042202)

Galletas integrales

Se verificaron **8 lotes** de galletas integrales que pertenecen a **4 marcas**. De los **8 lotes** analizados, **7 (87.5%)** aprobaron las pruebas de contenido neto realizadas y **1 (12.9%)** no.

- 🟢 **Prizma:** (Bolsa plástica) Galletas Integrales con miel 270g; Galletas Integrales con apajón; Tutti 252g; Galletas Soda Integral 170g.
- 🟢 **Granito:** (Caja de cartón) Galletas de Avena Integrales con Cacahuete Avellan, 350g.
- 🟢 **Calendula:** (Bolsa plástica) Galletas Integrales con Avena, Maíz, Trigo y Miel; Multigrain Crackles 192g.
- 🟢 **Sanitas:** (Bolsa plástica) Galletas de Trigo Integral con salar + Miel de Uva, 257g; (Bolsa plástica) Galleta Salada Integral Club Social, 234g.
- 🟡 **Granito:** Galletas de Avena Integrales con Almendras y Canela Hojuelas sin Azúcar. Cuatro unidades presentaron pesos de 330.80g, 332.90g, 333.80g, y 334.40g, y no 350g, como señala la etiqueta. (0.04 de lote PL 17142)

Manteca

Se verificaron **5 lotes** de manteca que pertenecen a **3 marcas**. De ellas **3 (60%)** cumplen con lo establecido en el RTCA 01.01.11.06, mientras que **2 (40%)** no cumplen con dicha normativa.

- 🟢 **Mesita:** (Bolsa plástica) Manteca vegetal comestible, con fraga, plus! Con aceite de linaza y omega 3, 6 y 9, 0% colesterol 0% grasas trans, 454g.
- 🟢 **Beve:** (Bolsa plástica) Manteca Especial Pura y Natural, 200g.
- 🟢 **Orbit:** (Bolsa plástica) Manteca Premium Súper Refinada, 200g.
- 🟡 **Orbit:** (Bolsa plástica) Manteca Premium Súper Refinada, 400g. Los pesos encontrados están dentro de la tolerancia permitida, pero tienen inconsistencia en la prueba del error promedio de preempacado. (1.071375)
- 🟡 (Envase plástica) Manteca Súper Refinada, cuatro unidades presentaron pesos de 2645.80g, 2638.00g, 2657.90g, 2655.70g y no 2721.50g, conforme a la etiqueta. (1.031225)

Conoce más sobre los estudios de contenido neto de alimentos ingresando en www.defensoria.gub.sv

En este estudio se evalúa la inocuidad, y solamente el 83% aprobaron el estudio.

PROtección AL CONSUMIDOR Y CALIDAD

Publicación de la Defensoría del Consumidor • Coleccionable No. 10 • Octubre 2012



¿Cuándo un alimento es APTO PARA EL CONSUMO HUMANO?



Infórmate de los estudios de calidad e inocuidad practicados a 8 productos alimenticios

La inocuidad, es la garantía de que un alimento no causará daño al consumidor, cuando éste sea preparado o se ingerirá. Siempre tengamos presente que los alimentos son la fuente principal de exposición a agentes patógenos, tanto químicos como biológicos (virus, parásitos y bacteria), a los cuales nadie es inmune.

Es por ello que la **Defensoría del Consumidor** te sigue brindando de manera periódica, estudios que te permitan conocer la información que requieres al momento de hacer las compras.

Si los alimentos que consumimos gozan de calidad e inocuidad, el riesgo de adquirir ciertas enfermedades disminuye significativamente.

En el más reciente estudio, se sometieron a análisis de inocuidad y calidad 8 productos alimenticios: **Hamburguesas, pollos rostizados, huevos, néctares, mermelada, mantecquilla, camarones y mortadela.**

Los resultados mostraron que: **85.93% de lotes estudiados, aprobaron los análisis**, es decir, cumplieron con los estándares de inocuidad y calidad que les fueron aplicados.



iTomate en serio la calidad!



Pollo rostizado

Las muestras tomadas de los 8 establecimientos en los que se comercializa el producto, indican que **es apto para el consumo humano**, pues no se encontró presencia de bacterias que puedan afectar la salud del consumidor.

Establecimientos inspeccionados

- **Bonoboa**
- **La Despensa de San Juan** Darío
- **Super Selectos Metrocentro 8ª Etapa**
- **Walmart** Las Caicadas
- **Priorisart** Santa Elena
- **Restaurante Pallas Real** Socorral Escalón
- **Masi Despensa** San Marcos
- **Restaurante Pollo Campesino** Sucursal San Luis

ANÁLISIS PRACTICADOS:

Escherichia coli
Staphylococcus aureus
Clostridium perfringens
Salmonella ssp
Listeria monocytogenes

La evaluación de la inocuidad y calidad de los productos alimenticios que se detallan en este informe, se realizó de acuerdo a lo establecido en:

Reglamento Técnico Centroamericano Alimentos, Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de Alimentos (RTCA 67.04.50:08)



Néctares

De las 13 marcas analizadas todas cumplieron con el límite establecido para el **parámetro microbiológico *Escherichia coli***, del RTCA, por lo tanto no representan riesgos para la salud del consumidor.

Marcas analizadas

- California:** Néctar frutas de Durazno, 200 ml.
- Desal:** Néctar de Piña, 200 ml.
- Paradiso:** Néctar Pera, 200 ml.
- Serrisa:** Néctar de Granada, Frutas Selectas, 1 L.
- Natura's:** Néctar de Manzana, Del Frutal, 200 ml.
- Del Monte:** Néctar de Pera, 200 ml.
- Maravilla:** Néctar de Manzana, 330 ml.

Kem's: Néctar de Manzana, 200 ml.

Paño: Néctar Manzana, 1 L.

Petit: Néctar de Piña, 200 ml.

James: Néctar de Mango, 200 ml.

Good 4 You: Néctar de Frutas con Jugo de Pera y Pulpa de Manzana y Plátano, 500 ml.

Das Pinos: Néctar Mixto de Frutas, 1 L.

Huevos

Aptos para el consumo humano, dicen los resultados de los **análisis microbiológicos para *Salmonella ssp.*** practicados en **8 marcas** de huevos en presentación de **30 unidades**. Las muestras fueron tomadas en 6 Supermercados que distribuyen el producto.

Marcas analizadas

- Avícola San Benito:** Huevo Extra Grande Rojo
- Dany:** Huevos de gallina medianos rojos
- Belli:** Huevos medianos frescos y nutritivos
- Vitayema:** Huevo Pack Vitayema mediano rojo
- El Granjero:** Huevo mediano rojo
- Catalana:** Huevos 1500 medianos
- Golden Premium Eggs:** Huevos Naturalmente Frescos Extra Grande
- Pollo Indio:** Huevo Indio Grande



Mermelada

Marcas analizadas

- El Piamonte:** Mermelada de Piña, 227g.
- 848:** Mermelada de Piña, 300g.
- Escolida:** Mermelada Frambuesa Light, 320g.
- Clemente Jacques:** Mermelada de Chabacano, 300g.
- Smucker's:** Mermelada de Piña, 12 oz. (340g.)
- Delga-C:** Mermelada de Mora sin Azúcar, 310g.
- Maby:** Mermelada de Durazno, 12 oz.
- Valle de Panchoy:** Mermelada de Fresa, 300g.
- Welch's:** Mermelada Welch's Strawberry Spread Jar, 907g.
- Aponeca:** Mermelada de Piña, 454g.

Fueron analizadas 10 marcas que se comercializan en supermercados. **Los resultados microbiológicos reportaron ausencia de *Salmonella ssp.*** Por lo tanto, cumplen con los requerimientos establecidos en el RTCA. Es decir, no representan riesgos para la salud del consumidor.



Norma Salvadoreña Obligatoria
Carne y Productos Cárnicos.
Embutidos Crudos y Cocidos
(NSO 67.02.13.98)

Norma Salvadoreña Obligatoria
Productos Lácteos Mantequilla.
Especificaciones
(NSO 67.01.12.07).

Mantequilla

Los resultados de los análisis microbiológicos practicados a la mantequilla, indican que las **4 marcas estudiadas, cumplen** con los límites establecidos en el RTCA.
En el análisis físico-químico, los resultados revelaron que: **Las 4 marcas estudiadas, presentaron porcentajes de grasa butírica dentro de los límites establecidos. Sin embargo, en lo referente a la humedad, sólo dos marcas cumplieron.** Dos Pinos y Anchor.
Las marcas, Eskimo y Lactosa, presentaron porcentajes de humedad **fuera de los límites establecidos** por la Norma.



MARCA	Doa Pinos	Eskimo	Lactosa	Anchor
PRODUCTO	Mantequilla Palmarina	Mantequilla Palmarina	Mantequilla sin Sal	Mantequilla Pura de Nueva Zelanda sin Sal
PRESENTACIÓN	480g (16.22 onz) 4 barras (115g (4oz) cda)	4 barras de (113.5g (4oz), Una libra)	230g	227g
Análisis microbiológicos practicados				
Escherichia coli	✓	✓	✓	✓
Listeria Monocytogenes	✓	✓	✓	✓
Salmonella sp	✓	✓	✓	✓
Staphylococcus aureus	✓	✓	✓	✓
Análisis físico-químicos practicados				
Grasa butírica	✓	✗	✗	✓
Humedad	✓	✗	✗	✓

✓ Dentro de los límites establecidos. ✗ Fuera de los límites establecidos.



Hamburguesas

Con el propósito de verificar los requisitos sanitarios de los establecimientos donde se venden hamburguesas; el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y la inocuidad de éstas, se desarrollaron inspecciones de forma conjunta entre el Ministerio de Salud y la **Defensoría del Consumidor**, en el marco del trabajo del Comité Sectorial de Alimentos del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
Los análisis de laboratorio se realizaron a las hamburguesas listas para consumir, muestreadas en 6 establecimientos. Los resultados fueron los siguientes:

Resultados de los análisis microbiológicos

MARCA	Comet Diner Plaza Mundo	GBC Gourmet Burger Company San Benito	Biggest San Luis	Wendy's	Burger King Centro	Mc Donald's Zona Rosa
Nombre de la muestra	Hamburguesa Comet Diner	Hamburguesa media libra de carne de res con queso americano y Classic veggie	Hamburguesa Biggest con queso	Hamburguesa media libra de carne con queso	Hamburguesa Whopper	Hamburguesa doble cuarto de libra
Parámetros						
Escherichia coli	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Salmonella sp	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Listeria Monocytogenes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clostridium perfringens	✓	✓	✗	✓	✓	✓

✓ Dentro de los límites establecidos. ✗ Fuera de los límites establecidos.

Las hamburguesas muestreadas en los establecimientos **Comet Diner Plaza Mundo, GBC Gourmet Burger Company San Benito, Wendy's Los Héroes, Burger King Centro y Mc Donald's Zona Rosa, son aptas para consumo humano**, ya que cumplen con los parámetros "Escherichia coli", "Salmonella sp", "Listeria Monocytogenes", "Staphylococcus aureus" y "Clostridium perfringens", establecidos en el Reglamento Técnico Centroamericano Alimentos. Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de Alimentos. (RTCA 67.04.50.08)

En el establecimiento **Biggest San Luis, 2 de las 5 unidades** muestreadas (Hamburguesa Biggest con queso), presentaron resultados: 30 y 45 UFC/g de "Clostridium perfringens", aunque los resultados no sobrepasan el límite máximo de 100 UFC/g, para el parámetro, incumple el RTCA por que más de una unidad contiene valores mayores a 10 UFC/g, por lo que dicho producto representa un riesgo a la salud del consumidor. Los resultados del resto de parámetros evaluados para este producto se encontraron dentro de los límites establecidos en el Reglamento mencionado.

¹Unidades Formadoras de Colonias

Mortadela

De las **9 marcas** de mortadela inspeccionadas, **6 cumplen** con los límites establecidos en el Reglamento para los parámetros microbiológicos. Las unidades verificadas de la marca Toledo Kids, presentaron resultados que **superan** los límites establecidos para el parámetro de *Escherichia coli*, por lo tanto **no son aptas** para el consumo humano. Las **9 marcas** de mortadela analizadas cumplen con los parámetros de humedad, grasa total, nitrato y nitrito de potasio y/o de sodio, expresados como nitrato de sodio establecidos por la Normativa. Para el parámetro proteína total, de las **9 marcas** de mortadela analizadas, **4** (Dary, Embudidos Superior, Productos Alimenticios La Única y FUD) resultaron con **valores inferiores** al requerido por la Norma.

MARCA	Dary	Saif	FUD	Embudidos Superior	Productos Alimenticios La Única	Pollo Indio	Sette de Oro	Toledo Kids	Guatmany Great Botany
PRODUCTO	Mortadela Superior	Mortadela Económica de Pollo	Mortadela	Mortadela Superior	Mortadela tipo Viena	Mortadela de Pollo	Mortadela de Pollo	Mortadela	Mortadela de Pollo
PRESENTACIÓN	450g	200g	227g	454g	200g	200g	454g	200g	40 oz. 2.5 lbs
Análisis microbiológicos practicados									
<i>Escherichia coli</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
<i>Salmonella ssp</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Listeria monocytogenes</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Staphylococcus aureus</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Campylobacter perfringens</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Análisis físico-químicos practicados									
Humedad	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Proteína total	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Grasa Total base seca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nitrato y nitrito de potasio y/o de sodio expresados como nitrato de sodio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Dentro de los límites establecidos. ✗ Fuera de los límites establecidos.

Camarones

Los resultados de los análisis microbiológicos practicados a los camarones, indican que **5 de los 6 lotes** muestreados en los establecimientos inspeccionados cumplen con los límites expresados en el RTCA. En el lote muestreado en La Despensa de San Juan La Cima, se detectó **una unidad** de muestra con presencia de *Salmonella ssp*, por lo que el lote **no cumple** con lo establecido en el RTCA para este parámetro, ya que la bacteria puede afectar la salud del consumidor.

ANÁLISIS PRACTICADOS:
Escherichia coli
Salmonella ssp
 Vibrio cholerae O1

Super Selectos Multiplaza: Camaroncillo cula fresca
 Super Europa: Camaroncillo fresco
 La Despensa de San Juan La Cima: Camarón Cotel
 Walmart Las Cañadas: Camarón Mediano
 Super Marino Sucursal Pasaje
 Camarón Talla 16/25
 Smart Santa Elena: Camarón mediano.

Los hallazgos de incumplimiento a las normativas verificadas fueron remitidos al Ministerio de Salud para que de acuerdo a su competencia determine las acciones a seguir.

Conozca más sobre los estudios de calidad e inocuidad de alimentos ingresando en www.defensoria.gob.sv

XXVII.3. VISITAS A RESTAURANTES PYMES DE EL SALVADOR, AFILIADOS A NUCLES SECTORIALES DE LA CAMARA DE COMERCIO DE EL SALVADOR



La dinámica de nuestra visita a los establecimientos consistía en realizar una breve capacitación de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) ya que es básica la implementación de este sistema para llegar a la ISO22000.

Luego realizamos unas preguntas donde se resumía la auditoria (recordemos que la auditoria una parte es dialogada y la otra visual)

Después de la breve capacitación realizamos un recorrido de las instalaciones, para identificar puntos de mejora en el restaurante



El rubro de restaurantes de Sonsonate está recibiendo la información sobre inocuidad, y trabajan en la implementación de dicho sistema en sus establecimientos

En varios establecimientos se visualizo almacenajes en jabs plásticas



Se tiene el conocimiento del concepto de contaminación cruzada en la mayoría de los establecimientos visitados, un problema de la mayoría de los restaurantes es la adecuación del negocio al espacio disponible, no se realiza un diseño estructurado de las instalaciones

Se mostro apertura de los dueños y encargado de los establecimientos, la mayoría de los restaurantes está interesado en brindar productos inocuos de calidad al cliente.





Se verificaron los almacenamientos de los insumos para la elaboración de los productos, pero los costos muchas veces es una limitante para mejorar en dicha área.

Se audito hasta el último detalle de los establecimientos, brindando recomendaciones y concejos al encargado o dueño del restaurante



Se identifico restaurantes que están implementando las BPM y que el APPCC (Análisis de peligro y punto críticos de control) en un sistema que podría estudiarse su implementación

Siempre con el dinamismo que nos caracteriza.
Danilo, Javier y Herberth (Izquierda a Derecha)



Refrescando a los restauranteros los conceptos de BPM y concientizando sobre la importancia de implementar sistemas de inocuidad

Iniciando las visitas a restaurantes en San Salvador





Los restaurantes se preocupan por la motivación del personal

Capacitaciones de BPM y presentación de objetivo del estudio de tesis



Revisando los almacenamientos, determinante en la inocuidad del producto

Tomando nota de puntos excelentes y areas de oportunidad en el area de inocuidad



Consultando
Tomando Nota
Revisando las instalaciones

Capacitando y recibiendo retroalimentación de Chef con muchos años de experiencia, muy importante para nuestro diagnostico



Trabajando duro, y con apertura de los restauranteros

XXVII.4. BROCHUR DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA



BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS



¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)?

Son procedimientos de higiene y manipulación, que constituyen los requisitos básicos e indispensables para participar en el mercado. Para la industria alimentaria, las BPM son los procedimientos necesarios para lograr alimentos **inocuos (que no es nocivo para la salud)** y saludables, los requisitos básicos que deben ser aplicados para producir en forma higiénica y sanitaria los alimentos y reducir los riesgos para la salud del consumidor, cumpliendo con regulaciones nacionales e internacionales.

OBJETIVO

Estandarizar las Buenas Prácticas de Manufactura, para la producción de alimentos para todas las etapas del proceso de fabricación en los restaurantes, previniendo y evitando contaminaciones de cualquier tipo, garantizando y asegurando la calidad de los productos y proporcionando seguridad para el bienestar e integridad física de los consumidores.



CONTRIBUCIÓN DE MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS A LA SALUD FAMILIAR Y DE LA POBLACIÓN

- Manipular alimentos es un acto que sin importar nuestro oficio, todos realizamos a diario. Bien sea como profesionales de la gastronomía, como casa o como expendedores.
- Las enfermedades transmitidas por alimentos se adquieren entonces, al consumir alimentos que se han contaminado durante su obtención o elaboración, por un mal manejo de los alimentos al momento de prepararlos, pero lo importante es que adoptando hábitos higiénicos adecuadas en su manejo, es posible evitarlas

TIPOS DE ENFERMEDADES

Pueden causar infecciones o intoxicaciones por microorganismos presentes en alimentos:

Infección: suficientes organismos vivos tomados en el alimento que se reproducen en el consumidor, causando enfermedades.

Intoxicación: organismos crecen en el alimento antes de ser consumido. La toxina causa el síntoma en el consumidor. No importa si los organismos están vivos o muertos cuando el alimento es consumido.



CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS Y FUENTES DE CONTAMINACION

ENFERMEDADES MÁS COMUNES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS

- Salmonelosis:
- Toxina del estafilococo dorado (aureus)
- Gastroenteritis por Clostridium perfringens
- Botulismo
- Triquinosis

CONTAMINACION FISICA: Es causada por la presencia de un cuerpo extraño en los alimentos. Pueden ser VISIBLES: insectos, cabellos, tornillos, papel, etc. Pueden ser NO VISIBLES: partículas de cualquier material.

NOCIVOS: Daño al consumidor

EMOTIVOS: Impresión al consumidor

CONTAMINACION QUIMICA: Es causada por la presencia de agentes químicos mezclados con un alimento, tal como grasas, aceites, detergente, etc.

ES DE FUNDAMENTAL IMPORTANCIA que el colaborador que manipula los alimentos directamente tenga especial atención con estos aspectos.

CONTAMINACION CRUZADA: Es la transferencia de contaminación presente en un determinado lugar a otro que estaba libre de tal contaminación, que ocurre por el movimiento descuidado a través de diversos ambientes dentro del restaurante. Manipulación de alimentos alérgenos



FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

Factores que favorecen a la contaminación por bacterias

- Nutrientes
- Agua
- Temperatura
- Oxígeno

Factores que favorecen a la contaminación por bacterias

- Acidez
- Azúcar
- Sal

Factores que favorecen a la contaminación por sustancias químicas

- Etiquetado y empaque
- Almacenamiento
- Preparación o formulación

FUENTES DE CONTAMINACION

PRINCIPAL FUENTE: LAS MANOS

Otras fuentes: uniformes, cabellos, objetos sucios o el cuerpo.

FUENTES DE CONTAMINACION EN EL PROCESO

Falta de higiene de las herramientas, utensilios y las instalaciones diversas; Materias primas vencidas, maltratadas, sucias o deterioradas usadas en el proceso; Procesos de sanitización inadecuados; Empaques defectuosos, etc.

OTRAS FUENTES DE CONTAMINACION

Partículas suspendas en el aire; Insectos u otras plagas.

CONDICIONES DEL PERSONAL QUE MANIPULA LOS ALIMENTOS

CAPACITACION EN HIGIENE

Todas las personas de área de manipulación de alimentos deben ser entrenadas y concientizadas en higiene personal en todas las etapas de trabajo

MANIPULADORES

Son los que realizan el trabajo con sus manos. Por lo tanto todas las personas que están directamente envueltas en la fabricación son MANIPULADORES DE ALIMENTOS

HIGIENE DE LAS MANOS

Quien trabaja con alimentos es llamado: MANIPULADOR DE ALIMENTOS. Esto significa que usa las manos constantemente. Por eso es esencial una correcta y frecuente limpieza y lavado de manos.

¿CUANDO LAVARLAS?

- ✓ Al iniciar y al terminar el turno de trabajo
- ✓ Antes y después de ir al baño
- ✓ Después de toser, estornudar o sonarse la nariz
- ✓ Después de comer
- ✓ Después de tocar el cabello o peinarnos
- ✓ Antes de colocarnos los guantes
- ✓ Después de recoger o tocar basura
- ✓ En presencia de cualquier suciedad visible



CONDICIONES DEL PERSONAL QUE MANIPULA LOS ALIMENTOS

CABELLOS, BARBAS Y BIGOTES

El cabello debe estar bien recortado

Los bigotes deben evitarse

Las barbas deben evitarse

Las patillas no deben sobrepasar el borde inferior de la oreja

OREJAS Y NARIZ

Son partes del cuerpo que siempre están contaminadas, por eso:

Evite tocarse la nariz y/o las orejas. Si lo hace, lávese las manos inmediatamente

Nunca introduzca los dedos en estas partes en cuanto este manipulando alimentos

CUERPO EN GENERAL

Báñese diariamente para eliminar suciedad, sudor y microorganismos.

UÑAS

Siempre manténgalas cortas y limpias. No use esmalte.



BOCA

Los dientes deben ser lavados después de cada comida o refrigerio

No debe hablarse, respirar, ni toser directa o indirectamente sobre los alimentos.

ENFERMEDADES

Debe darse gran importancia a los exámenes médicos periódicos. Los manipuladores con cualquier síntoma de infección, inflamación o afección en la piel, etc., deben recibir orientación del servicio de salud **ANTES DE INICIAR EL TRABAJO**. Nunca se debe toser o estornudar sobre los alimentos.

EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL (EPP)

Deben estar limpios siempre, y usados correctamente para que no se caigan. Los guantes deben ser adecuados para el trabajo realizado y cambiados una vez la piel quede expuesta.

ADORNOS, RELOJES, MAQUILLAJE, ETC

Se recomienda no utilizar objetos de adorno personal (aritos, reloj, anillos, cadenas, etc.) tampoco uso de cosméticos pues se corre el riesgo de contaminar los alimentos en proceso y propiciar el crecimiento de bacterias.

CONDICIONES DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE PREPARAN LOS ALIMENTOS

INSTALACIONES Y AREAS DE TRABAJO

Deben ser mantenidas limpias todo el tiempo. Los materiales extraños a la preparación de alimentos, por ejemplo, metales, madera, vidrio, objetos, materias primas u otros materiales innecesarios no deben estar en las áreas de trabajo, donde se están preparando los alimentos. Las áreas externas e internas deben ser construidas de forma de **evitar, una máxima contaminación y facilitar la limpieza.**

PAREDES Y TECHOS

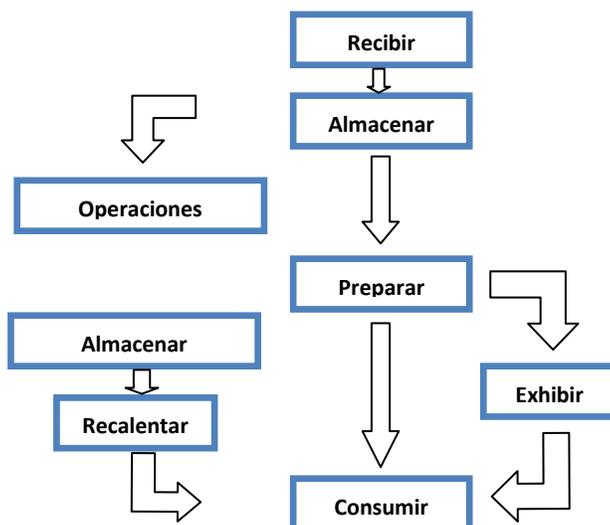
- ✓ Deben limpiarse periódicamente
- ✓ Entre techos y las paredes no deben existir aberturas que propicie la entrada de plagas.
- ✓ Deben evitar, la acumulación de polvo y suciedad.

PISOS

- ✓ Deben ser impermeables, antideslizantes, lavables y resistentes al tráfico y a la corrosión.
- ✓ Deben tener declive, de aproximadamente, 2 grados para fácil escurrimiento del agua.
- ✓ Los desagües deben tener tapadera, ser sifonados y desmontables o de fácil higienización
- ✓ Entre paredes y pisos, y entre las bases de los equipos y pisos debe existir un ángulo redondeado de un mínimo de 5 cm.

La limpieza de los recipientes de basura, debe de hacerse al menos a diario con detergentes y desinfectantes. La disposición de las basuras se hará en contenedores en un área específica, que siempre deberá estar limpia y

MANEJO HIGIÉNICO EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS



CONTROL DE PLAGAS - TIPOS DE PLAGAS

ROEDORES

Los más comunes son las ratas y ratones. Son atraídos por los desperdicios, restos de alimentos, basureros, orificios o drenajes mal protegidos

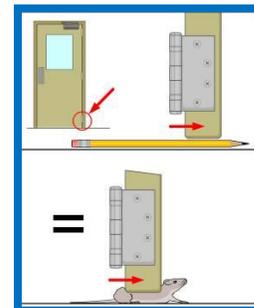
HORMIGAS

Por su gran diversidad, pueden aparecer, igualmente en condiciones bien controladas representando un riesgo de contaminación microbiológica.

MOSCAS Y CUCARACHAS

Son atraídas por los desperdicios, restos de alimentos, basureros, material en descomposición o por desechos dejados por otro tipo de plaga. Son más numerosas en época lluviosa y de producción de fruta. Pueden desplazarse fácil y rápidamente por ser voladoras.

GORGOJOS



Las ventajas de contar con un SGIA según la Norma ISO 22000 son:

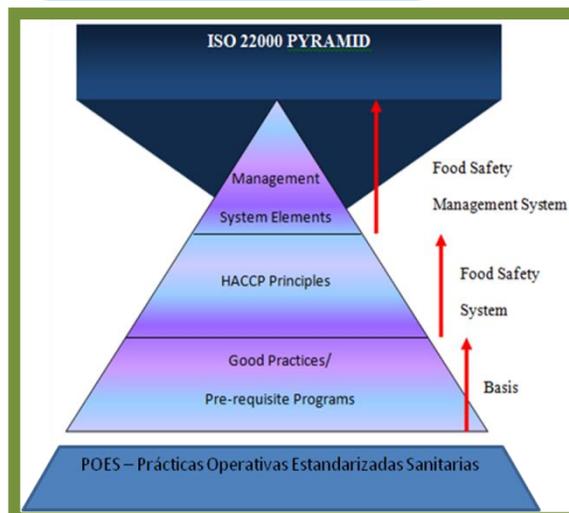
- Aumentar la satisfacción del cliente al contar con un Sistema de Gestión capaz de controlar eficazmente los riesgos para la salud.
- Cumplimiento de requisitos legales.
- Reconocimiento a nivel mundial.
- Armonización con otros estándares de calidad.
- Mejora la comunicación en la cadena de suministro.
- Integra principios del APPCC y del Codex Alimentarius.
- Control/reducción de riesgos de seguridad alimentaria.
- Mejora de la organización interna.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Apertura a nuevos mercados.
- Aplicable a empresas de todos los tamaños.

La Norma ISO 22000 es una norma internacional, voluntaria y certificable, específica para todos los sectores de la cadena alimentaria.

Intenta armonizar legislación con los principales estándares de Sistemas de Gestión de Calidad y proporciona garantías de seguridad y control alimentaria, tanto ante requisitos legales como de los clientes.

La primera versión de la ISO 22000, fue publicada en 2005 y los sectores a los que va dirigidos la ISO 22000 son:

- Productores primarios.
- Fabricantes de productos alimentarios.
- Transportistas.
- Almacenamiento.
- Fabricantes de equipamientos, embalajes y envases.
- Limpieza y desinfección.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR - INGENIERIA INDUSTRIAL

HERBERTH RIVERA 7873-3084

DANILO AVENDAÑO 7873-1948

JAVIER PANIAGUA 7683-0106



XXVII.5. ODIGO DE SALUD – TITULO III

Leyes relativas al sistema de salud de El Salvador

TITULO III

DE LAS INFRACCIONES, SANCIONES, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTOS

CAPITULO I

De las Infracciones y Sanciones

Art. 278.- Infracción contra la salud es toda acción u omisión que viole las disposiciones, prohibiciones y obligaciones establecidas en el presente Código y sus Reglamentos.

Art. 279.- Las infracciones a las disposiciones del presente Código y sus Reglamentos, se clasifican en tres categorías: graves, menos graves y leves.

Art. 280.- Serán sancionados con amonestación oral privada, los profesionales de salud y propietarios de establecimientos que cometan las infracciones leves establecidas en el Art. 286 del presente Código y en sus respectivos reglamentos.

Si antes de transcurrir el término de un mes de la primera sanción, el infractor se acredite otra infracción leve, la amonestación será por escrito.

Art. 281.- Cuando la falta fuere de las establecidas en el Art. 285, de este Código o fuere una falta menos grave a las disposiciones de los reglamentos respectivos, se impondrá al infractor la pena de multa.

Art. 282.- Serán sancionados con suspensión en el ejercicio profesional, los profesionales de salud que cometan las infracciones establecidas en el Art. 284 de este Código o fuere una falta grave establecida en los reglamentos respectivos.

Art. 283.- Los propietarios y profesionales responsables de los establecimientos relacionados con la salud, que cometan las infracciones establecidas en el Art. 284 de este Código y faltas graves establecidas en los reglamentos respectivos, serán sancionados con la clausura o cierre del establecimiento.

Art. 284.- Constituyen infracciones graves contra la salud:

- 1) Provocar y causar daño, impedimento temporal o permanente, o la muerte de una persona por error, negligencia, impericia, abandono inexcusable o malicia durante el ejercicio de su profesión;
- 2) La revelación del secreto profesional establecido en los Arts. 37 y 38 del presente Código;
- 3) No aplicar el tratamiento adecuado para mantener en estado latente cualquier enfermedad o afección con el propósito de obtener honorarios permanentes de sus pacientes;
- 4) Indicar o proceder al acto quirúrgico en casos en los cuales pueda obtener el restablecimiento de la salud del paciente mediante medicación;
- 5) Vender, entregar o distribuir sustancias o fármacos peligrosos para la salud; así como emplear sustancias nocivas en la fabricación de productos destinados al consumo público;
- 6) No cumplir con las medidas adoptadas por las autoridades correspondientes, destinadas a

- impedir la contaminación del ambiente que puedan dañar la vida o la salud de las personas;
- 7) Prescribir drogas enervantes, estupefacientes o alucinógenas fuera de los casos indicados por la terapéutica o en dosis evidentemente mayores que las necesarias;
 - 8) Descargar los desechos sólidos o líquidos de origen doméstico o industrial en los cauces naturales de los ríos, lagos y otros similares, sin el permiso correspondiente;
 - 9) No acatar las órdenes del Ministerio en las que determine tratamiento de aguas servidas o la construcción de instalaciones adecuadas para la disposición de excretas;
 - 10) Utilizar agua contaminada para el cultivo de vegetales alimenticios;
 - 11) Alterar, contaminar, falsificar, envenenar y corromper alimentos destinados al consumo público;
 - 12) Usar materias primas, productos o sub-productos que contengan sustancias descompuestas, tóxicas o extrañas;
 - 13) No informar al Ministerio la aparición de enfermedades de notificación obligatoria;
 - 14) La compra de sangre con fines lucrativos, la venta de la que hubiere sido donada o la práctica de la plasmaféresis, y la exportación de sangre, plasma o sus derivados;
 - 15) No prestar los servicios profesionales, técnicos o auxiliares; cuando le sean requeridos y de la negativa resultare grave daño a la salud de las personas o la comunidad sin causa justificada;
 - 16) La conducta notoriamente inmoral observada en el lugar donde ejerce su profesión;
 - 17) Facilitar y prestar su nombre a personas no facultadas para el ejercicio de la respectiva profesión;
 - 18) Establecer cementerios o establecimientos dedicados al depósito; preparación y conservación de cadáveres y restos humanos en sitios que construyan peligro para la salud o el bienestar de la comunidad;
 - 19) Establecer casas mortuorias o de funerales sin la autorización del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social;
 - 20) La infracción de los artículos 69, 87, 105 y 141 del presente Código;
 - 21) No obtener el permiso del Ministerio para la instalación y funcionamiento de fábricas de conservas, mercados, supermercados, ferias, mataderos, expendios de alimentos y bebidas, panaderías, fruterías, lecherías, confiterías, cafés, restaurantes, hoteles, moteles, cocinas de internados y otros;
 - 22) Todas las demás acciones u omisiones de la misma naturaleza o análogos que contravengan disposiciones de este Código y de los Reglamentos respectivos.

Art. 285.- Son infracciones menos graves contra la salud:

- 1) Expedir certificados, constancias, dictámenes u otros documentos falsos sobre el estado de salud o causas del deceso de una persona;
- 2) Suscribir certificados, constancias, dictámenes e informes preparados por terceras personas sin haber examinado o presenciado los hechos consignados en tales documentos;
- 3) Obtener beneficios económicos directos de los propietarios de laboratorios clínicos, biológicos, gabinetes radiológicos, farmacias, droguerías y otros establecimientos en los cuales se ejerciten actividades técnicas auxiliares y complementarias de sus respectivas profesiones por los servicios que prestaren a sus pacientes;
- 4) Exender sustancias medicinales en especie, calidad o cantidad no correspondientes a la receta médica o diversa a la declarada o que ya hubiere perdido su eficacia terapéutica; si de ésto resultare grave daño a la salud o causare la muerte se volverá una infracción grave;
- 5) Anunciar o aplicar fármacos inocuos, atribuyéndoles acción terapéutica;
- 6) Anunciar características técnicas de sus equipos o instrumental que induzcan al engaño;
- 7) Delegar a su personal auxiliar, facultades, funciones o atribuciones propias de su profesión;
- 8) Desobedecer o incumplir las disposiciones emanadas de las autoridades de salud, sobre actos que ordene hacer u omitir para lograr el adecuado mantenimiento del servicio de agua potable en zonas rurales;
- 9) Cortar o suspender el servicio de agua potable en las poblaciones, asentamientos rurales o a personas naturales;
- 10) Arrojar basura u otros desechos nocivos para la salud en las vías públicas, parques, predios públicos y privados y en lugares no autorizados para ello;
- 11) Establecer en el área urbana, establos, porquerizas, gallineros o cualquier otro tipo de criadero o mantenimiento de animales;
- 12) No modificar; reparar o demoler parcial o totalmente, las viviendas, edificios o construcciones, cuando esto ha sido ordenado por el Ministerio;
- 13) No cumplir con las normas de salud en las operaciones sobre los alimentos o actividades relacionadas con las mismas;
- 14) No someterse a los exámenes clínicos para dedicarse a la manipulación de alimentos y no portar los comprobantes correspondientes;
- 15) Instalar o modificar un establecimiento para procesar alimentos sin la licencia respectiva;
- 16) Impedir el ingreso e inspección de los Delegados del Ministerio;
- 17) Impedir la toma de muestras o especies que sean requeridas por los Delegados del Ministerio;

- 18) Impedir a Delegados del Ministerio que tomen muestras de alimentos que fueren necesarias;
- 19) Introducir al país, productos alimenticios que carezcan de inscripción en el registro correspondiente;
- 20) Hacer falsa propaganda sobre las cualidades de los alimentos o productos y que induzcan a error o engaño al público, sobre tales cualidades;
- 21) No acatar las recomendaciones que den las autoridades de salud, sobre la higiene del procesamiento; calidad en las materias primas que se utilicen y productos que se fabriquen;
- 22) No cumplir con el aislamiento, cuarentena; tratamiento u observaciones que establezca el Ministerio;
- 23) No cumplir con las disposiciones del Código Sanitario Panamericano y su Reglamento y otros acuerdos internacionales;
- 24) No obtener previamente la autorización del Ministerio para la instalación y funcionamiento de los establecimientos a que se refiere el artículo ciento uno del presente Código;
- 25) No obtener la autorización del Ministerio para la construcción, instalación y funcionamiento a que se refiere el artículo 97;
- 26) Impedir o dificultar la inspección ordenada por el Consejo en consultorios, clínicas, laboratorios clínicos, centros de trabajo, lugares o locales en donde se ejercen profesiones o cargos relacionados con la salud;
- 27) Ejercer actos que no sean propios del ejercicio de su profesión; por parte de los Regentes de Farmacias o en cargados de la venta de medicinas;
- 28) La producción y distribución de productos medicamentosos y de belleza, sin la inscripción en el respectivo registro al igual que la contaminación, adulteración o falsificación de los referidos artículos;
- 29) No proporcionar al Ministerio los informes solicitados por éste dentro del plazo que les establezca;
- 30) Omitir el exámen serológico para la investigación de la sífilis en toda mujer embarazada;
- 31) Hacer propaganda de productos farmacéuticos no autorizados por el Consejo Superior de Salud Pública o en contravención a las disposiciones del presente Código y los Reglamentos respectivos;
- 32) Mandar a elaborar el sello de profesional o de un establecimiento sin la autorización correspondiente de la Junta respectiva o del Consejo;
- 33) Los fabricantes, que elaboren el sello de un profesional; sin que se les presente la autorización escrita de la respectiva Junta o del Consejo;
- 34) Revelar los secretos de las resoluciones tomadas en sesiones de Junta Directiva o de los organismos colegiados relacionados con la Salud;

- 35) La infracción a los artículos 68, 70 y 157 del presente Código;
- 36) Todas las demás acciones u omisiones de la misma naturaleza o análogas que contravengan disposiciones de este Código y de los Reglamentos respectivos.

Art. 286.-Constituyen infracciones leves las si guientes:

- a) No cumplir con el turno establecido por el Consejo;
- b) No informar a la Junta respectiva, los títulos expedidos por las Universidades;
- c) No mantener limpios los edificios o locales; de conformidad a las instrucciones de las autoridades de salud;
- ch) No obtener el permiso del Ministerio para dedicarse al control de insectos y roedores;
- d) Dedicarse a la manipulación y expendio de alimentos y bebidas cuando se padezcan enfermedades transmisibles o sea portador de gérmenes patógenos;
- e) Techar las áreas destinadas a dar iluminación o ventilación, sin la autorización del Ministerio.
- f) Todas las demás acciones u omisiones de la misma naturaleza o análogas que contravengan las disposiciones de este Código y sus Reglamentos respectivos.

Art. 287.- Las sanciones disciplinarias que se impondrán a los que cometan las infracciones señaladas en los artículos anteriores son las siguientes:

- a) Amonestación oral privada;
- b) Amonestación escrita;
- c) Multa de mil a cien mil colones, según la gravedad de la infracción;
- ch) Suspensión en el ejercicio profesional, desde un mes hasta cinco años;
- d) Clausura temporal desde un mes hasta el cierre definitivo del establecimiento.

En caso de reincidencia; se aplicará la sanción inmediata superior. La autoridad competente impondrá a los infractores a su juicio prudencial y según la mayor o menor gravedad de la infracción, las sanciones relacionadas en los literales anteriores; graduando la cuantía de la multa y el término de la suspensión profesional o clausura del establecimiento, tomando en cuenta la capacidad económica del infractor y la trascendencia de la infracción en perjuicio de la sociedad.

Cuando las multas no fueren canceladas dentro del plazo establecido en la sentencia, la certificación de la ejecutoria de la misma, tendrá fuerza ejecutiva para efectos de acción judicial.

Art. 288.- La responsabilidad que por este Código se establece, es de naturaleza profesional, independiente de la responsabilidad civil o penal que se origine de las infracciones que se cometan. En consecuencia la autoridad de Salud competente no estarán obligadas a esperar los resultados de cualquier

proceso penal que se estuviere instruyendo como consecuencia de la infracción para emitir su fallo.

Cuando de los hechos investigados por la autoridad de Salud competente, resultare un delito por comisión u omisión; estos organismos deberán hacerlo del conocimiento de las autoridades judiciales por medio de aviso escrito; para que inicie la instrucción. Asimismo cuando un tribunal instruyere informativo contra un profesional de los sujetos a este Código y sus Reglamentos: deberá informarlo a la autoridad administrativa respectiva.

Las sentencias pronunciadas por el Consejo, Ministerio o las Juntas no surtirán efecto en lo penal, pero los fallos condenatorios de los Tribunales Judiciales, tendrán pleno efecto para que estos organismos pronuncien la suya, aún cuando la resolución previa fuere absolutoria.

Los organismos auxiliares de la administración de justicia y demás autoridades, están en la obligación de dar apoyo y colaboración al Consejo, Ministerio y a las Juntas, para la efectividad en la ejecución de las sentencias pronunciadas por dichos organismos.

Se decomisarán materias primas, productos, instrumentos, materiales, objetos, equipos y aparatos que se hubieren empleado o provengan de la infracción cometida, a no ser que pertenezca a un tercero no responsable. Cuando lo aprehendido no sea de lícito comercio, la autoridad competente lo retendrá aún cuando aparezca ser de un tercero.

INSTALACIONES					
DETALLE	PROPIO O ALQUILADO	AREA M2	VALOR US \$	FUERZA LABORAL	CANTIDAD
OFICINAS				EJECUTIVOS	
PLANTA (S)				ADMINISTRATIVOS	
TERRENO(S)				OBREROS:	
TOTALES				TOTAL	
DESCRIPCION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS (ULTIMO EJERCICIO)					
PRODUCTOS / SERVICIOS	% MERCADO	VENTAS US \$	VENTAS (UNID)	CIU	
TOTALES					
CIU: CODIGO INTERNACIONAL INDUSTRIAL UNIFORME					
CARACTERISTICAS DE LA PRODUCCION					
LINEA DE PRODUCCION	CAPACIDAD INSTALADA POR TUNO Y/O MZ, TC, QQ	UTILIZACION EFECTIVA (%)	NUMERO DE TURNOS		
TOTALES					
PRINCIPALES PROVEEDORES DE MATERIAS PRIMAS, MATERIALES Y SERVICIOS					
NOMBRE	PRODUCTO O SERVICIO	COMPRA ANUAL US \$	PAIS	TELEFONOS	
PRINCIPALES CLIENTES					
NOMBRE	VENTA ANUAL	% VENTA	PAIS	TELEFONOS	
PRINCIPALES PROVEEDORES					
NOMBRE	PRODUCTO	AREA GEOGRAFICA	% MERCADO	COMENTARIOS	

RELACIONES CON ENTIDADES FINANCIERA								
INSTITUCION	MONTO OTORGADO	DESTINO	SALDO		TASA	GARANTIA OTORGADA	FECHA OTORGADA	FECHA DE VENCIMIENTO
			VALOR	FECHA				
TOTAL	\$0.00		\$0.00					
OPERACIONES INTERNACIONALES								
POSEE CUENTAS EN EL EXTERIOR <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			TIPO DE CUENTA: _____			PAIS: _____		
TRANSF. DE FONDOS <input type="checkbox"/>	ORDENES DE PAGO ENVIADAS <input type="checkbox"/>	ORDENES DE PAGO RECIBIDAS <input type="checkbox"/>	MONTO PROM. OPERACIONES: _____					
IMPORTACIONES: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	EXPORTACIONES: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO							
MEDIO DE PAGO: <input type="checkbox"/> CHEQUE <input type="checkbox"/> GIRO	<input type="checkbox"/> COBRANZA		<input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA CARTA DE CREDITO					
MODALIDADES, TERMINOS Y CONDICIONES DE COMPRAS Y VENTAS								
REGIMEN LEGAL (TRATAMIENTO TRINUTARIO, EXONERACIONES, PROTECCION ARANCELARIA, SUBSIDIOS, ETC.)								
NACIONAL DE TURISMO, REC								
RESEÑA HISTORICA								
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS AQUÍ SUMINISTRADOS SON FIELES Y AJUSTADOS A LA VERDAD								
Fecha: _____			Firma y Sello del Cliente _____					
ESPACIO RESERVADO PARA SER SELLADO POR EL EJECUTIVO DE CREDITOS								
SECTOR CONTABLE					NUMERO UNICO DEL CLIENTE: _____			
01 <input type="checkbox"/> BCR	02 <input type="checkbox"/> ENTIDADES DEL ESTADO	03 <input type="checkbox"/> EMPRESA PRIVADA			CODIGOS GEOGRAFICOS DE: _____			
04 <input type="checkbox"/> PARTICULARES	05 <input type="checkbox"/> BANCOS Y FINANCIERAS		OFICINA CENTRAL : _____					
06 <input type="checkbox"/> OTRAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO			AREA DE NEGOCIOS: _____					
SECTOR CONSOLIDADO					EJECUTIVOS DE NEGOCIOS			
<input type="checkbox"/> SECTOR PUBLICO		<input type="checkbox"/> SECTOR PRIVADO			CODIGO: _____		NOMBRE: _____	
PRESIDENTE <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		REGISTRO EN UNIDAD DE CIF: _____						
CLIENTES DESDE: _____								

BANCA DE PEQUEÑA EMPRESA

REQUISITOS DE INFORMACIÓN PARA EL TRÁMITE DE SU CRÉDITO

NOMBRE: _____

Teléfono: _____

NIT No. _____

- Solicitud de crédito completada*
- Fotocopia de declaraciones de Impuesto sobre la Renta de los últimos dos años
- Fotocopias de Declaraciones de Impuesto de IVA y/o PAGO A CUENTA de últimos 12 meses*
- Fotocopia de escritura de propiedad del inmueble ofrecido en garantía*
- Certificación extractada del inmueble ofrecido en garantía*
- Constancia de saldos deudas que cancelará con el préstamo (si hubiere)
- Estadísticas de ventas mensuales de los últimos doce meses
- Carta de opción de venta de inmueble a adquirir y fotocopia de NIT DUI del vendedor
- Cotización de maquinaria o equipo a adquirir
- Presupuesto de inversión total*
- Otro Croquis de ubicación del inmueble
- Renovación de la matrícula de comercio (si es garantía prendaria)

Personas Naturales

- Fotocopia de DUI y NIT del solicitante*
- Fotocopia de DUI y NIT de los codeudores (si hubiere)*
- Estados financieros de los últimos dos años con anexos (Balance y Estado de Resultados)*
- Balances de comprobación más reciente*
- Solicitud de seguro de deuda completada*
- Otro Apertura de cuenta de ahorro o corriente con un mínimo del 15% del monto solicitado.

Personas Jurídicas

- Completar hoja de datos de persona jurídica*
- Fotocopia de N.I.T. de la sociedad ampliado a 150%
- Fotocopia de DUI y NIT del Representante Legal o del apoderado ampliado a 150%
- Fotoc. de Credencial vigente de elección de Rep. Legal, inscrita en el Reg. de Com.
- Fotoc. Escritura de Constitución y sus modificaciones, inscrita en el Reg. de Com.*
- Certif. del Punto de Acta por medio del cual acuerdan la contratación del crédito
- Estados financieros de cierre de los últimos 3 años, con informe del Auditor Externo*
- Fotocopia de DUI y NIT de accionistas con más del 10% de participación ampliados a 150%
- Balances de comprobación más reciente*
- Otro Apertura de cuenta de ahorro o corriente con un mínimo del 15% del monto solicitado.

Para construcción de inmueble agregar:

- Planos aprobados
- Presupuesto del proyecto u obra
- Permisos de construcción (OPAMSS, Alcaldía, ANDA, energía eléctrica, etc.)

Si se comprará solo una porción de un inmueble de mayor área agregar:

- Planos y descripción técnica de la porción a segregarse y del resto aprobados por el área de catastro del C.N.R.

Para mayor información comunicarse a los teléfonos 2250-7149 Cel. 79263388 con el Ejecutivo Carolina Elizabeth Gonzalez



SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONA JURÍDICA

DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE/RAZÓN:						
DIRECCIÓN:						
TELÉFONOS:			FAX:		E-MAIL:	
ACTIVIDAD PRINCIPAL:						
TIPO DE EMPRESA:	NUEVA <input type="checkbox"/>	INSTALADA	PERSONAL <input type="checkbox"/>	FAMILIAR <input type="checkbox"/>	PROFESIONAL <input type="checkbox"/>	FAMILIAR/PROFESIONAL <input type="checkbox"/>
	FECHA DE CONSTITUCIÓN			FECHA DE INICIO DE OPERACIONES		
CAPITAL SOCIAL:			SUSCRITO:			PAGADO:
SECTOR PRODUCTIVO:	INDUSTRIA:	COMERCIAL <input type="checkbox"/>	SERVICIO <input type="checkbox"/>	OTROS		
BANCO PRINCIPAL:						

CRÉDITO SOLICITADO

MONTO		TASA		PLAZO:	
PERÍODO DE GRACIA:					
FORMA DE PAGO:					
TIPO DE CRÉDITO:					
DESTINO DEL FINANCIAMIENTO:					
FORMA DE RETIRO:	UN SOLO DESEMBOLSO				

GARANTÍA OFRECIDA

TIPO DE GARANTÍA:	HIPOTECA <input type="checkbox"/>		DEPOSITO DE DINERO <input type="checkbox"/>	FIDUCIARIA <input type="checkbox"/>	AVAL/FIANZA <input type="checkbox"/>
	OTRO:				

DESCRIPCIÓN DE LA GARANTÍA:

COMENTARIOS ADICIONALES

PERSONAS POLITICAMENTE EXPUESTAS*

¿Alguno de los accionistas que posee una participación mayor al 10% del capital social, desempeña o ha desempeñado en los últimos cinco años, algún "cargo público importante" ^{1/} , en el país o en el extranjero?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Alguno de los accionistas que posee una participación mayor al 10% del capital social, es cónyuge, padre, madre o hijo(a) de una persona que actualmente desempeña o ha desempeñado en los últimos cinco años, algún "cargo público importante" ^{1/} , en el país o en el extranjero?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

*Si alguna de las respuestas es "SI", se deberá completar el formato de "Persona Politicamente Expuesta".

^{1/} "Cargo público importante" son las áreas gubernamentales y niveles jerárquicos detallados en las Políticas de PPE's

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN ESTA SOLICITUD ES FIDEDIGNA, DEBIENDO CONSIDERARSE DE CARÁCTER CONFIDENCIAL ASIMISMO, AUTORIZO AL BANCO PARA QUE INVESTIGUE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN E INDAGUE SOBRE MI COMPORTAMIENTO CREDITICIO, TANTO CON LAS PERSONAS NATURALES COMO CON ENTIDADES, INCLUYENDO AQUELLAS QUE RECOLECTAN, REGISTRAN, PROCESAN Y DISTRIBUYEN DATOS REFERENTE AL COMPORTAMIENTO CREDITICIO DE LAS PERSONAS Y, ADEMÁS REPORTE MI COMPORTAMIENTO CREDITICIO A ENTIDADES DEDICADAS AL TRATAMIENTO DE DATOS CREDITICIOS Y PERSONALES. ASIMISMO, AUTORIZO AL BANCO PARA ADICIONAR O ACTUALIZAR CUALQUIER DATO PERSONAL PROPORCIONADO POR MI PERSONA, INCLUYENDO LOS DE ESTA SOLICITUD Y CUALQUIER OTRO DATO QUE EL BANCO ME REQUIERA EN UN FUTURO, PARA LOS USOS QUE ÉSTE ESTIME CONVENIENTE.

FIRMA

INFORMACIÓN INTERNA:

SOLICITUD No. _____ FECHA: _____ EJECUTIVO: Carolina Gonzalez

XVII.7. CODIFICACIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

XVII.7.1. MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Código	Descripción
Manual	
MDP-I	Manual de Puestos
MDP-II	Manual de Funciones de Comité de Inocuidad

XVII.7.2. SISTEMA DE GESTIÓN

Código	Descripción
Procedimientos	
PO-I	Perfil Organizacional (Misión, Visión Y Valores)
PO-II	Política De Calidad
PO-III	Política De Inocuidad Alimentaria
PO-IV	Política de Objetos quebradizos
Formatos	
FAPO-I	Auditoria de SGIA

XVII.7.3. POES

Código	Descripción
Procedimientos	
POES- I	Procedimientos Operativos Estandarizados De Sanitización Manual De Higiene Del Personal
POES- II	Procedimiento De Controles Médicos Anexo A. Formato de Control de exámenes médicos del personal. Anexo B. Hoja de registros de control de enfermedades del personal
POES- III	Procedimiento De Frecuencia De Higienes Y Sanitización En La Cocina Formato de Higiene y Sanitización de Áreas Formato De Verificación De Limpieza Semanal El Café De Don Pedro

POES -IV	Procedimiento De Ingreso Del Personal Al Área De Cocina
POES- V	Procedimientos De Limpieza Y Sanitización En Áreas De Preparación Y Cocina
POES -VI	Procedimiento De Preparación De Solución De Limpieza Y Desinfección
POES -VII	Procedimiento De Limpieza Y Desinfección De Equipos Y Utensilios De Cocina

XVII.7.4. BPM

Código	Descripción
Procedimientos	
BPM-I	Manual De Buenas Prácticas De Manufactura
BPM-II	Procedimiento De Elaboración De Platillos
BPM-III	Procedimientos Para El Control De Plagas Del Restaurante
Formatos	
FBPM-I	Auditoria De Buenas Prácticas De Manufactura
FBPM-II	Devoluciones de MP, ME e Insumos

XVII.7.5. HACCP

Código	Descripción
Procedimientos	
HACCP - I	Plan de HACCP de Operaciones
HACCP-II	Declaración De Productos Con Algún Ingrediente Alérgeno
HACCP-III	Recepción De Materia Prima, Material De Empaque E Insumos
HACCP-IV	Evaluación Y Reevaluación De Proveedores
HACCP-V	Trazabilidad
Formatos	
FHACCP-I	Auditoria De HACCP
FHACCP-II	Recepción De Insumos, Materia Prima Y Material De Empaque
FHACCP-III	Monitoreo Temperaturas De Las Áreas De Almacenamiento
FHACCP-IV	Envíos De Insumo, Materia Prima Y Material De Empaque A Cocina
FHACCP-V	Recepción De Insumo, Materia Prima Y Material De Empaque A Cocina
FHACCP-VI	PCC: Verificación De Temperatura De Cocción

Código	Descripción
FHACCP-VII	Despacho De Platos

XVII.7.6. FORMATOS DE GESTIÓN

Código	Descripción
Formatos	
FPO-I	Resumen de Reuniones de Mejora
FPO-II	Expediente De Empleado
FPO-III	Decíle A Don Pedro
FPO-IV	Pedíle A Don Pedro
FPO-V	Solicitud De Creación De Proveedores
FPO-VI	Evaluación Y Reevaluación De Proveedores
FPO-VII	Análisis 5W+2H
FPO-VIII	Análisis 5 Por que
FPO-IX	Reporte de Inocuidad
FPO-X	Registro de Solicitud de Documentos

XVII.7.7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

Código	Descripción
Formatos	
ADP - I	Manual de Administración del Proyecto



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 1 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

EL CAFÉ DE DON PEDRO S.A. de C.V.



MANUAL DE PUESTOS



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

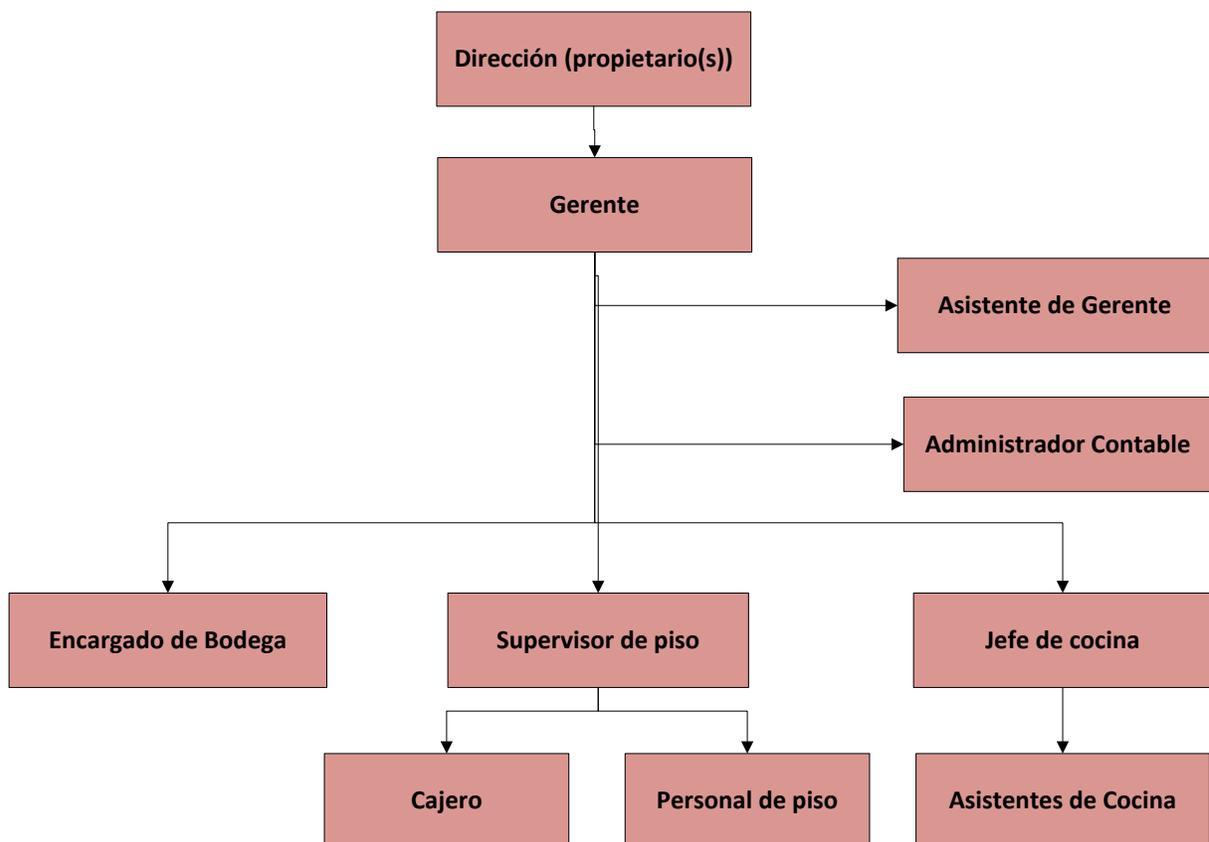
FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 2

DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Organigrama del Café de Don Pedro S.A. de C.V.





EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 3 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Dirección/ Propietario

Jefe Inmediato: Ninguno

Relaciones con otros puestos: Gerente, Asistente de Gerente, Administrador Contable, Encargado de Bodega, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso.

Descripción: Es el máximo responsable de la gestión y dirección del restaurante. Tiene plena autonomía en su gestión, siempre tomando en cuenta los consejos de sus subalternos.

Funciones:

- Establecer las principales directrices del restaurante.
- Organizar, distribuir y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad, higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Desarrollar junto con el personal del restaurante las políticas del restaurante
- Realizar la gestión económica del restaurante.
- Coordinar con los supervisores y jefes de otras áreas las políticas comerciales y de formación del personal.
- Dirigir las diferentes reuniones con el personal



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 4 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Gerente.

Jefe Inmediato: Dirección/Propietario.

Relaciones con otros puestos: Asistente de Gerente, Administrador Contable, Encargado de Bodega, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso.

Descripción: Es el máximo responsable de la gestión y dirección del restaurante, después de la Dirección. Tiene plena autonomía en su gestión, siempre que respeten las directrices fijadas por la alta dirección.

Funciones:

- Seleccionar, contratar y capacitar al personal que trabaje en su restaurante.
- Organizar, distribuir y supervisar el trabajo del personal a su cargo.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad, higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Dirigir la gestión de compras y las relaciones con los proveedores.
- Desarrollar junto con el personal del restaurante las políticas del restaurante
- Realizar la gestión económica del restaurante.
- Atender los reclamos y sugerencias de los clientes.
- Coordinar con los supervisores y jefes de otras áreas las políticas comerciales y de formación del personal.

Requisitos

- **Grado Académico:** Licenciado Administrador de empresas o Ingeniero Industrial.
- **Experiencia:** Mínimo 2 años en puestos similares.
- **Conocimiento de Microsoft Excel y Word Básicos.**



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 5 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Asistente del gerente

Jefe Inmediato: Gerente.

Relaciones con otros puestos: Gerente, Administrador Contable, Encargado de Bodega, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso.

Descripción: Ayuda al gerente en el desempeño de todas sus funciones y le sustituye cuando esté ausente.

Funciones:

- Monitorea y controla los avances de las propuestas de mejora continua.
- Evalúa el cumplimiento de las normas sanitarias de inocuidad e higiene dentro del restaurante.
- Ayuda en la creación del plan estratégico del restaurante.
- Evalúa el desempeño de las compras.
- Evalúa los desperdicios que se incurren en el restaurante.
- Redactan informes y comunicados referentes a propuestas y cambios organizacionales.

Requisitos

- **Grado Académico:** Licenciado Administrador de empresas o Ingeniero Industrial.
- **Experiencia:** Mínimo 2 años en puestos similares.
- **Conocimiento de Microsoft Excel y Word Básicos.**



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 6 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Administrador contable

Jefe Inmediato: Gerente.

Relaciones con otros puestos: Gerente, Encargado de Bodega, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso, Cajero.

Descripción: Tiene asignado el control y el manejo de la contabilidad y finanzas del restaurante.

Funciones:

- Llevar los libros de contra y venta
- Contabilizar los gastos e ingresos.
- Presentar a tiempo las planillas declaraciones de impuestos.
- Estar solvente con los organismos públicos exigidos por el estado.
- Crear cierres contables mensuales y anuales
- Llevar el registro de depreciaciones, ajustes, nóminas y liquidaciones.
- Hacer reportes financieros para la Gerencia General

Requisitos

- **Grado Académico:** Licenciado en Contaduría Pública.
- **Experiencia:** Mínimo 2 años en puestos similares.
- **Conocimiento de Microsoft Excel y Word Básicos.**



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 7 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Encargado de bodega.

Jefe Inmediato: Gerente.

Relaciones con otros puestos: Gerente, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso, Cajero.

Descripción: Encargado de la recepción, almacenamiento y entrega de materias primas al área de cocina.

Funciones:

- Responsable de que los productos que ingresen a la bodega sean de la calidad requerida por el restaurante.
- Organizar al personal a su cargo (asistentes de bodega) para tareas de mantenimiento, limpieza y llenado de registros.
- Tener actualizado un control del inventario.
- Realizar devoluciones de mercancías a los proveedores que no cumplan con los requerimiento de calidad establecidos
- Realizar pedidos de materia prima e insumos.
- Ubicar materia prima e insumos en áreas asignadas. Separar y tener cuidado especial con aquellos que son alérgenos.
- Llenar de registros de almacenamiento, lotes e identificación (etiquetado) de materias primas e insumos.
- Limpiar y dar mantenimiento instrumentos de medición.
- Colaborar con labores menores para el mantenimiento del local, como cambio de bombillas, pinturas y reparaciones de poca complejidad

Requisitos

- **Grado Académico:** Bachillerato
- **Experiencia:** Mínimo 2 años en puestos similares.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 8 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Supervisor de Piso.

Jefe Inmediato: Gerente.

Relaciones con otros puestos: Gerente, Jefe de Cocina, Cajero y Personal de Piso.

Descripción: Atiende y soluciona las necesidades del cliente en área del comedor.

Funciones:

- Velar que los clientes tengan una atención adecuada.
- Solucionar reclamos inmediatos por parte del cliente.
- Tomar nota y generar planes de acción con el personal ante las sugerencias colocadas.
- Atender sugerencias de parte de los clientes.
- Supervisar el proceso de facturación.
- Supervisar y evaluar la limpieza en el área de comedor.
- Organizar y distribuir el trabajo del personal que tiene a su cargo (meseros).

Requisitos

- **Grado Académico:** Bachillerato
- **Experiencia:** Mínimo 2 años en puestos similares.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 9 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Cajero

Jefe Inmediato: Supervisor de Piso.

Relaciones con otros puestos: Administrador contable, Supervisor de piso y Personal de Piso.

Descripción: Generalmente su trabajo se desarrolla en la zona de mostrador. Posee las siguientes funciones:

Funciones:

- Atender los pedidos de los clientes tanto por teléfono, directamente en el mostrador o en mesa.
- Realizar el cobro de las facturas de los clientes.
- Realizar el montaje y servicio de las bandejas con el pedido solicitado por el cliente.
- Contabilizar y transferir el dinero recibido durante las jornadas de trabajo.
- Ayudar al Administrador contable en temas referentes a los ingresos diarios del restaurante.

Requisitos

- **Grado Académico:** Bachillerato
- **Experiencia:** No indispensable.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 10 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Personal de Piso.

Jefe Inmediato: Supervisor de Piso.

Relaciones con otros puestos: Cajero y Supervisor de Piso.

Descripción: Lleva su trabajo en el área de comedor, hace contacto directo con los clientes para atender sus necesidades.

Funciones:

- Limpiar y ordenar las mesas así como del resto de mobiliario e instalaciones de la sala.
- Reponer todos los elementos necesarios para el servicio (servilletas, salsas, etc.)
- Atender las solicitudes de los clientes.
- Tomar comanda de postres y cafés en caso necesario.
- Realizar el servicio de mesas que tenga en su cargo.
- Asesorar al cliente cuando éste lo solicite.
- Tomar nota de sugerencias o reclamos de parte del cliente.
- Realizar la limpieza de las mesas y sillas.
- Ordenar y limpiar las mesas después de que el cliente deje el restaurante.
- Velar por la inocuidad en el área de servicio al cliente.

Requisitos

- **Grado Académico:** Bachillerato
- **Experiencia:** No indispensable.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 11 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Jefe de cocina

Jefe Inmediato: Gerente.

Relaciones con otros puestos: Asistentes de Cocina, Gerente, Administrador Contable y Asistente de Gerencia.

Descripción: es el encargado de coordinar y organizar el trabajo en el área de cocina. No suele tener contacto directo con el cliente.

Funciones:

- Elaborar la preparación de las distintas elaboraciones que componen la oferta del establecimiento (Jefe de Cocina).
- Limpiar y mantener toda la maquinaria, equipos, herramientas, utensilios e instalaciones de su zona de trabajo.
- Distribuir y ordenar las acciones dentro del área de cocina.
- Velar por la seguridad, higiene inocuidad de los alimento y del personal dentro del área de cocina.
- Elabora horarios o turnos de trabajo, organiza al personal, días festivos, vacaciones, etc.
- Controlar y supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene y las tareas de servicio del equipo a su cargo.
- Controlar el inventario del material en procesamiento y equipos asignados a su departamento.
- Elaborar la oferta gastronómica el establecimiento en colaboración con la Gerente del Restaurante y el Jefe de cocina.
- Organizar y distribuir el trabajo del personal que tiene a su cargo atendiendo a las necesidades del servicio.

Requisitos

- **Grado Académico:** Bachillerato o con estudios de cocina.
- **Experiencia:** 2 años como mínimo.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 12 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Asistente de Cocina.

Jefe Inmediato: Jefe de Cocina.

Relaciones con otros puestos: Asistentes de Cocina, Gerente, Administrador Contable y Asistente de Gerencia.

Descripción: Trabaja de la mano con el Jefe de Cocina dentro del área de cocina, funcionan como apoyo para la preparación de alimentos y en la organización del personal.

Funciones:

- Mantener la limpieza, higiene e inocuidad en el área de cocina.
- Brindar limpieza y mantenimiento a los equipos y utensilios del área de cocina, después y durante la preparación de alimentos.
- Ayudar a preparar los alimentos junto con el chef de cocina.
- Llenar los registros de limpieza y recepción de materias primas.
- Ayudar a desinfectar, lavar, desinfectar, picar, cocer y filetear diversos ingredientes.
- Controlar la temperatura de freezers y estufas.

Requisitos

- **Grado Académico:** Bachillerato.
- **Experiencia:** no indispensable.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 13 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

EL CAFÉ DE DON PEDRO S.A. de C.V.



MANUAL DE PUESTOS DEL COMITÉ DE INOCUIDAD



EL CAFÉ DE DON PEDRO

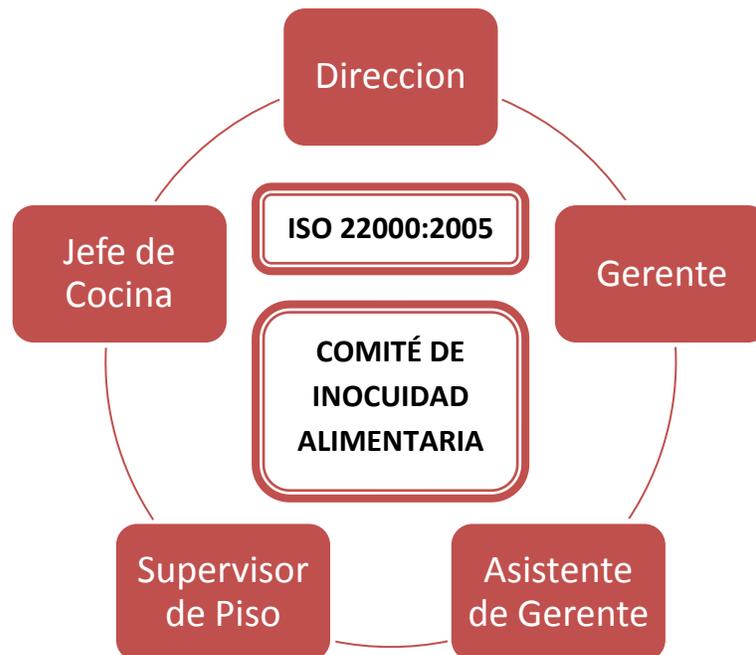
CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 14 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Organigrama del Comité de Inocuidad Alimentaria del Restaurante El Café de Don Pedro S.A. de C.V.





EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 15 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Líder del Comité de Inocuidad (Supervisor de Piso)

Jefe Inmediato: Ninguno

Relaciones con otros puestos: Dirección/Propietario, Gerente, Asistente de Gerente y Jefe de Cocina.

Descripción: Ser la voz de mando dentro del comité, organizar al comité y ser el miembro que principalmente aporte con la ejecución de proyectos y actividades referentes a la implementación y monitoreo del SGIA.

Funciones:

- Organizar al Comité de Inocuidad alimentaria y delegar funciones, responsabilidades o actividades a los miembros del comité de Inocuidad Alimentaria
- Establecer las principales directrices del restaurante en el tema de inocuidad alimentaria, junto con los miembros del comité de Inocuidad alimentaria.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Ser un soporte de conocimiento para el personal del Restaurante, en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- Monitorear que los planes de acción o mejoras, referente a la Inocuidad, se estén ejecutando y cumpliendo.
- Gestionar que se cumplan los POES, BPM y HACCP dentro del Restaurante.
- Es el principal referente cuando se realiza Trazabilidad en el Restaurante.
- Programar las reuniones del comité y ser el moderador.
- Es el encargado para poder dar respuestas a clientes o consumidores y a entidades legales de país en incidentes de inocuidad o calidad.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 16 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Dirección/ Propietario

Jefe Inmediato: Líder del Comité de Inocuidad (Supervisor de Piso)

Relaciones con otros puestos: Gerente, Asistente de Gerente, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso.

Descripción: Debe de apoyar al Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria en todas las actividades de supervisión, de apoyo en lo referente a la implementación y monitoreo del SGIA. Dependiendo de las circunstancias puede fungir como Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria.

Funciones:

- Brindar soporte al Comité de Inocuidad alimentaria, con información de la Dirección y en temas financieros.
- Establecer las principales directrices del restaurante en el tema de inocuidad alimentaria, junto con los miembros del comité de Inocuidad alimentaria.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Ser un soporte de conocimiento para el personal del Restaurante, en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- Monitorear que los planes de acción o mejoras, referente a la Inocuidad, se estén ejecutando y cumpliendo.
- Gestionar que se cumplan los POES, BPM y HACCP dentro del Restaurante.
- Asistir a las diferentes reuniones del comité.
- Colaborar en todas las actividades que se le soliciten por parte del comité o líder del comité.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 17 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Gerente

Jefe Inmediato: Líder del Comité de Inocuidad (Supervisor de Piso)

Relaciones con otros puestos: Dirección/Propietario, Asistente de Gerente, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso.

Descripción: Debe de apoyar al Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria en todas las actividades de supervisión, de apoyo en lo referente a la implementación y monitoreo del SGIA. Dependiendo de las circunstancias puede fungir como Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria.

Funciones:

- Brindar soporte al Comité de Inocuidad alimentaria, desde los procesos administrativos del Restaurante
- Establecer las principales directrices del restaurante en el tema de inocuidad alimentaria, junto con los miembros del comité de Inocuidad alimentaria.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Ser un soporte de conocimiento para el personal del Restaurante, en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- Monitorear que los planes de acción o mejoras, referente a la Inocuidad, se estén ejecutando y cumpliendo.
- Gestionar que se cumplan los POES, BPM y HACCP dentro del Restaurante.
- Asistir a las diferentes reuniones del comité.
- Colaborar en todas las actividades que se le soliciten por parte del comité o líder del comité.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 18 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Asistente de Gerente

Jefe Inmediato: Líder del Comité de Inocuidad (Supervisor de Piso)

Relaciones con otros puestos: Dirección/Propietario, Gerente, Jefe de Cocina y Supervisor de Piso.

Descripción: Debe de apoyar al Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria en todas las actividades de supervisión, de apoyo en lo referente a la implementación y monitoreo del SGIA. Dependiendo de las circunstancias puede fungir como Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria.

Funciones:

- Administrar la información de las reuniones del comité, documentación y registros de respaldo del trabajo.
- Consolidar, Tabular y Administrar la información que se genera de las diferentes auditorias en temas de inocuidad que se realizan en el restaurante.
- Establecer las principales directrices del restaurante en el tema de inocuidad alimentaria, junto con los miembros del comité de Inocuidad alimentaria.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Ser un soporte de conocimiento para el personal del Restaurante, en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- Monitorear que los planes de acción o mejoras, referente a la Inocuidad, se estén ejecutando y cumpliendo.
- Gestionar que se cumplan los POES, BPM y HACCP dentro del Restaurante.
- Asistir a las diferentes reuniones del comité.
- Colaborar en todas las actividades que se le soliciten por parte del comité o líder del comité.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: MDP- II

FECHA EMITIDA: ABRIL 2013

PÁG.: 19 DE: 7

MANUAL DE PUESTOS Y DE FUNCIONES DE COMITÉ DE INOCUIDAD

Puesto: Jefe de Cocina

Jefe Inmediato: Líder del Comité de Inocuidad (Supervisor de Piso)

Relaciones con otros puestos: Dirección/Propietario, Gerente, Asistente de Gerente y Supervisor de Piso.

Descripción: Debe de apoyar al Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria en todas las actividades de supervisión, de apoyo en lo referente a la implementación y monitoreo del SGIA. Dependiendo de las circunstancias puede fungir como Líder del Comité de Inocuidad Alimentaria.

Funciones:

- Brindar soporte al Comité de Inocuidad alimentaria, desde los procesos operativos que se realizan en el Restaurante.
- Establecer las principales directrices del restaurante en el tema de inocuidad alimentaria, junto con los miembros del comité de Inocuidad alimentaria.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de higiene e inocuidad en el trabajo y los estándares de calidad.
- Ser un soporte de conocimiento para el personal del Restaurante, en temas referentes a la inocuidad alimentaria.
- Monitorear que los planes de acción o mejoras, referente a la Inocuidad, se estén ejecutando y cumpliendo.
- Gestionar que se cumplan los POES, BPM y HACCP dentro del Restaurante.
- Asistir a las diferentes reuniones del comité.
- Colaborar en todas las actividades que se le soliciten por parte del comité o líder del comité.



EL CAFÉ DE DON PEDRO

PO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

PERFIL ORGANIZACIONAL

Misión:

Ser uno de los mejores restaurantes donde nuestros clientes o consumidores estén a gusto con nuestro excelente servicio y la calidad de nuestros productos para lograr la consolidación en la preferencia de los mismos.

Visión:

Posicionarnos en el mercado nacional, estableciendo una cadena exitosa, con un alto reconocimiento por el sabor y calidad de nuestros productos y nuestra cultura de servicio, generando así altos retornos financieros a la inversión de los accionistas.

Valores:

Desarrollar una estructura integral en nuestro personal, actitud de servicio, convivencia, armonía y desarrollo del conocimiento en inocuidad alimentaria, en un ambiente de entusiasmo en el trabajo.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

POLITICA DE CALIDAD

La reputación corporativa de Restaurante Café de Don Pedro, la lealtad del cliente o consumidor y la equidad de marca se basa en la satisfacción de nuestros consumidores y clientes con productos que cumplan o excedan sus necesidades para asegurarse de que somos su mejor opción en todo momento. Estamos comprometidos a proteger esta reputación e impulsar el crecimiento rentable a través de la aplicación rigurosa de nuestro Sistema de Gestión de Inocuidad que establece los estándares para la calidad del diseño, producción y entrega de nuestros productos para evitar poner en riesgo la seguridad e integridad del cliente o consumidor.

La calidad es responsabilidad de cada empleado. Todos tenemos una parte en el mantenimiento de los procesos del Restaurante Café de Don Pedro para la gestión de la calidad del producto, la mejora continua de la calidad y la pasión por garantizar una excelente experiencia de los consumidores, teniendo como pilar fundamental la inocuidad de los alimentos.

Esta Política se aplica a todos los aspectos de la calidad del producto, incluyendo diseño, formulación, materias primas, empaque primario / secundario / terciario, preparación en cocina, almacenamiento, transporte, exhibición, comercialización y las disposiciones de la marca.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

DEBEN

Los empleados involucrados en el desarrollo, adquisición, elaboración, almacenamiento, comercialización y venta de nuestros productos deben:

- ✓ Poner en práctica todas las normas de Gestión de Calidad
- ✓ Mejorar el rendimiento de la calidad mediante la aplicación sistemática de mejora continua estructurada
- ✓ Proteger la equidad del Restaurante El Café de Don Pedro (leyes de seguridad alimentaria, otros requisitos legales y cumplimiento normativo del restaurante)
- ✓ Reducir los riesgos de calidad mediante el mantenimiento y la aplicación del sistema HACCP.
- ✓ Gestionar a los socios empresariales, incluidos proveedores y fabricantes, que cumplan con las especificaciones y requisitos de calidad pactados.
- ✓ Asegurar que las instalaciones y equipos sean aptos para el propósito y la capacidad de producir, almacenar y transportar los productos para cumplir con los requisitos de calidad.
- ✓ Mantener los procesos para localizar y rastrear los productos con rapidez y eficacia, a través de la cadena de suministro, en el caso de un producto no-conforme o un reclamo. (Trazabilidad)
- ✓ Aplicar un proceso eficaz para captar y responder adecuadamente a los contactos de los consumidores y clientes. Incluidos los mecanismos para el establecimiento de causa raíz, acciones correctivas y la aplicación de medidas preventivas.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

- ✓ Aplicar un proceso eficaz para registrar y medir los parámetros de calidad y de datos.
- ✓ Asegurar que las decisiones que impactan la calidad se toman con los conocimientos necesarios

NO DEBEN

Los empleados involucrados en actividades de calidad no deben:

- A sabiendas, elaborar y comercializar productos que puedan poner en peligro a los empleados, clientes, consumidores y /o la reputación del Restaurante El Café de Don Pedro.
- No haga caso de ninguna información sobre posibles actividades / de calidad del producto real / de seguridad. Estos deben ser discutidos con la administración de inmediato.
- Falsificar u ocultar la calidad de las mediciones, los datos y resultados.
- Tomar decisiones sobre la calidad sin el suficiente conocimiento o habilidad.

Responder a los clientes o consumidores acerca de la calidad/seguridad de los productos sin autorización.

Atentamente

F. _____

Gerente

Restaurante Café de Don Pedro

F. _____

Propietarios

Restaurante Café de Don Pedro

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

POLITICA DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

En el **Restaurante El Café de Don Pedro**, establecemos la inocuidad alimentaria como un pilar fundamental de nuestro negocio, en base al cual desarrollamos y trabajamos día con día para garantizar la inocuidad de los alimentos que elaboramos y comercializamos. Bajo esta filosofía, el restaurante se enfoca en el seguimiento estricto de los procesos operacionales entorno a la higiene, orden, calidad, trazabilidad y con mayor rigurosidad en erradicar cualquier forma de contaminación que pueda afectar tanto la calidad de los productos como la seguridad e integridad de nuestros clientes y consumidores.

En este sentido, el **Restaurante El Café de Don Pedro**, adopta la política de inocuidad alimentaria que indica:

- 1. MÁXIMO 20 INCIDENTES ALIMENTICIOS:** El objetivo siempre será lograr cero incidentes alimenticios que pongan en riesgo la seguridad e integridad de nuestros clientes y/o consumidores, pero habrá una admisión de un máximo de 5 de ellos.
- 2. LA CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA NO SON NEGOCIABLES:** Todos y cada uno de los integrantes del Restaurante El Café de Don Pedro, deben asegurar la higiene, orden, inocuidad y calidad de los productos que se elaboran y se sirven a los clientes y/o consumidores. Los estándares de calidad se deben de cumplir siempre al 100%, en todas las

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

operaciones, para lograr la felicidad y satisfacción de los clientes y/o consumidores. Para ello, desde la gestión comercial, el abastecimiento de materias primas, almacenamiento, preparación en cocina hasta el servicio en las mesas, se deberá de cuidar el cumplimiento de los estándares sobre cualquier otra consideración.

- 3. NORMAS, CONTROL Y APRENDIZAJE:** Entregamos todas las directrices, reglamentos y normas que garantizan los estándares necesarios para el desarrollo de los procesos operacionales y contamos con las personas idóneas y capacitadas para su implementación, por lo tanto, es deber de cada uno de los integrantes del Restaurante aplicar la normativa, tanto a su quehacer, como al del personal directamente a su cargo y de todo aquel con quien se relaciona interna y externamente.

Contamos con indicadores de gestión definidos, cuya comprensión y aplicación resulta fundamental para el control de la presente política, pues a través de ellos se disminuyen los riesgos y mejoran continuamente nuestras operaciones y procesos.

Revisamos continuamente actividades buscando incorporar el desarrollo tecnológico y la innovación en nuestros procesos, por lo tanto, en la realización de cada una de nuestras actividades debemos:

- ✓ Aplicar los métodos y procedimientos definidos para cada situación u operación de trabajo
- ✓ Velar por la protección de las instalaciones y el medio ambiente.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

- ✓ Informar, capacitar y desarrollar las habilidades y competencias de las personas relacionadas.
 - ✓ Disponer de los materiales y equipos mínimos necesarios para el proceso productivo.
 - ✓ Tomar toda experiencia como una oportunidad de aprendizaje y mejora continua.
- 4. RESPONSABILIDAD DE TODOS:** Es obligación de cada uno de los miembros de la organización identificar, reconocer, comunicar a la línea de mando y/o hacer todo lo oportunamente posible para corregir cualquier desviación o incumplimiento que ponga en riesgo la salud e integridad de nuestros clientes o consumidores, provenga de las actividades nuestras, de un proveedor o de un mismo cliente.
- 5. NORMATIVA LEGAL:** Restaurante el **Café de Don Pedro**, cumple con la normativa legal vigente, relativa a la inocuidad alimentaria, todos y cada uno de nuestros integrantes deben velar por el cumplimiento de la presente política. Cualquier hecho, incidente o actitud que atente contra las directrices en la presente política deberá ser informado.

Atentamente

F. _____

F. _____

Gerente

Propietario

Restaurante Café de Don Pedro

Restaurante Café de Don Pedro

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

1 OBJETIVO

Asegurar que los peligros de contaminación por la fragmentación parcial o completa de objetos quebradizos sean minimizados a través del diseño de los mismos y de las Buenas Prácticas de Manufactura en las áreas de cocina, bodega o donde haya materia prima, material de empaque e insumos que se utilice en la elaboración de los alimentos.

2 ALCANCE

Éste es aplicable en la cocina, bodega o donde haya materia prima, material de empaque e insumos que se utilice en la elaboración de los alimentos.

3 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Comité de Inocuidad: es responsable de establecer los lineamientos de ésta política.
- 3.2 Encargados de áreas donde se manipulan alimentos o insumos que tienen contacto con los mismos: Son responsables de tomar en consideración esta política en las operaciones o actividades que realizan dentro del Restaurante y de dar a conocer al personal que pueda estar involucrado o que está bajo su cargo.
- 3.3 Personal del Restaurante: Es responsabilidad del personal que manipula alimentos proceder según lo establecido en esta política.

4 POLITICA

Es política del Restaurante El Café de Don Pedro, proteger a los clientes, consumidores y a la compañía misma de algún incidente causado por objetos quebradizos. De manera que al valorar

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

el riesgo se consideran los siguientes aspectos de prevención de contaminación por dichos objetos:

- Las lámparas dentro y fuera de las áreas de cocina, bodegas y servicio de alimentos tienen que estar cubiertas por láminas de plástico o acrílico para prevenir contaminación por vidrio en caso de una rotura de las mismas.
- En cocina, bodega y el área de servicios de alimentos se debe tener uso controlado de frascos, platos, vasos y utensilios de vidrio utilizados en las actividades de elaboración de alimentos.
- Todos los frascos, platos, vasos y utensilios de vidrio que estén quebrados o astillados, deberán retirarse de uso de las operaciones de elaboración de alimentos para los clientes y consumidores.
- Minimizar en la infraestructura de cocina y bodegas, ventanas y puertas de vidrio sustituyéndolo por plástico o acrílico o la colocación de películas protectoras como medida preventiva de contaminación por vidrio en caso de quebradura de los mismos.
- Minimizar en lo posible el uso de equipos y utensilios de vidrio en las áreas de cocina, bodega y de servicio de alimentos, por medio de sustitución otros materiales como plástico y acrílico.
- Evitar el uso de equipos, herramientas y utensilios que se compongan de madera, dentro de las áreas de cocina, bodega y de servicio de alimentos, debido a la posible generación de astillas.
- En situaciones en que ocurra la fragmentación de algún objeto quebradizo (plástico, metal, madera, vidrio, etc.) dentro de cocina, en la bodega o en el área de servicio de alimentos se **debe** informar inmediatamente al jefe del área y se **debe** proceder a delimitar de 1 metro de radio alrededor de donde se localice el fragmento del objeto quebrado más alejado del lugar donde sucedió el incidente para proceder al descarte de los alimentos que estén en contacto o sino para evaluar la situación de los alimentos cercanos y su manejo posterior, la recolección de los fragmentos **debe** ser en su totalidad y su disposición final en forma segura.

Atentamente

F. _____

F. _____

Gerente

Propietario

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: PO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 2

POLITICA DE OBJETOS QUEBRADIZOS

Restaurante Café de Don Pedro

Restaurante Café de Don Pedro

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD ALIMENTARIA BASADO EN LA ISO 22000

AUDITORIAS EN RESTAURANTES

RESTAURANTE: _____

FECHA: _____

RESPONSABLE AUDITORIA: _____

INDICACIONES:

1. Califique cada aspecto con una "X" según el criterio: **N**: No cumple ; **D** : Deficiente y **B** : Cumple
2. En el espacio en blanco escribir las observaciones referentes a dicho aspecto, maneras de comprobar las respuestas.
3. Las preguntas en las que no se podrá marcar el criterio Deficiente, es porque son preguntas que no pueden ser cumplidas a medias.

CUESTIONARIO PARA EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD DE LOS RESTAURANTES

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
	I	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION				
	1	PERFIL ORGANIZACIONAL				
H	1.1	¿Cuáles son los principales productos y servicios del restaurante?				
P	1.2	¿Quiénes participan en el establecimiento de la política de inocuidad en el restaurante?				
P	1.3	¿Quiénes participan en el establecimiento de los objetivos, misión, visión y valores del restaurante?				
V	1.4	¿Con que frecuencia se revisan los objetivos, misión,				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
		visión y valores del restaurante?			
H	1.5	¿Los objetivos, misión, visión y valores del restaurante están alineados con la inocuidad de los alimentos?			
H	1.6	¿Cuáles son sus requisitos claves de inocuidad de alimentos respecto a sus productos, servicios y operación del restaurante?			
H	1.7	¿Cómo se administran los recursos destinados al área de inocuidad de alimentos en el restaurante?			
A	1.8	¿Cada cuanto tiempo se entregan recursos para el área de inocuidad de alimentos?			
V	1.9	¿Verifica que los recursos destinados para la inocuidad de alimentos, han sido utilizados de la manera correcta?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
V	1.10	¿Cómo se asegura que los recursos destinados para el área de inocuidad de alimentos son los adecuados y los necesarios?				
A	1.11	¿Como se da a conocer la política de inocuidad, los objetivos y los valores relacionados con la inocuidad alimentaria, a los proveedores, empleados y clientes?(reuniones, rótulos, memorándum, etc.)				
	2	LIDERAZGO				
P	2.1	¿Cómo la Dirección del restaurante comunica los objetivos, misión, visión y valores, a todo el personal, proveedores, aliados estratégicos, clientes y las partes involucradas con la inocuidad de los alimentos?				
P	2.2	¿Cómo la Dirección del restaurante crea un ámbito para la mejora del desempeño, el cumplimiento de la misión,				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		los objetivos y la innovación en el área de inocuidad alimentaria?				
H	2.3	¿Cómo la Dirección del restaurante crea un ámbito para el aprendizaje organizacional y del personal involucrado con la inocuidad de los alimentos en el restaurante?				
H	2.4	¿Cómo la Dirección del restaurante promueve la comunicación entre el personal a diferentes niveles, de las jefaturas o encargados con el personal a su cargo para mejorar en los aspectos relacionados a la inocuidad alimentaria? (reuniones, rótulos, memorándum, etc.)				
V	2.5	¿Cómo la Dirección del restaurante crea un enfoque hacia la acción, para lograr los objetivos, mejorar el desempeño y alcanzar su visión, relacionados con la inocuidad de los alimentos?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
V	2.6	¿Cómo utiliza la Dirección del restaurante estas revisiones de desempeño, para mejorar tanto la efectividad de su liderazgo personal como la de las personas responsables del área de inocuidad?				
A	2.7	¿Cómo la Dirección del restaurante ha realizado las modificaciones necesarias en la estructura organizacional para cumplir con sus objetivos relacionados a la inocuidad de los alimentos?				
	3	PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD				
P	3.1	¿Se tiene implementado algún Sistema de Gestión de Inocuidad en el restaurante?				
P	3.2	¿Cómo se desarrolla y se implementa el Sistema de Gestión de Inocuidad en el restaurante?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
P	3.3	¿Cómo se le da seguimiento al Sistema de Gestión de Inocuidad en el restaurante?				
P	3.4	¿Cuáles son los indicadores de dicho Sistema de Gestión de Inocuidad?				
H	3.5	¿Quiénes participan en el planeamiento del Sistema de Gestión de Inocuidad?				
H	3.6	¿Quiénes son los responsables de administrar que se cumpla el Sistema de Gestión de Inocuidad?				
H	3.7	¿Quiénes son los responsables de que se cumpla el Sistema de Gestión de Inocuidad en las operaciones del restaurante?				
P	3.8	¿Cuáles son los horizontes del planeamiento a corto y largo plazo del Sistema de Gestión de Inocuidad?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
V	3.9	¿Cómo se asegura que la planificación del Sistema de Gestión de Inocuidad aborda las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del restaurante?				
V	3.10	¿Cómo están relacionados los objetivos del restaurante con la inocuidad de los alimentos?				
V	3.11	¿Con que frecuencia se revisa el cronograma para alcanzar los objetivos relacionados con la inocuidad alimentaria?				
A	3.12	¿Cuáles son los planes de acción clave de corto y de largo plazo, en el área de inocuidad alimentaria?				
V	3.13	¿Con que frecuencia se revisa el estatus de los indicadores del Sistema de Gestión de Inocuidad?				
V	3.14	¿Cómo asegura que los resultados clave de sus planes de				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
		acción en el área de inocuidad alimentaria, puedan ser sostenidos en el tiempo ?			
A	3.15	¿Cuáles son los indicadores o mediciones de desempeño clave para el seguimiento del avance de sus planes de acción relacionados con la inocuidad de los alimentos?			
A	3.16	¿Cuál es la manera de reportar alguna anomalía en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Inocuidad del restaurante?			
	II	GESTIÓN DE RECURSOS			
	4	PROVEEDOR			
P	4.1	¿Cuál es el procedimiento que utiliza para seleccionar un proveedor? (evaluaciones, etc.)			
P	4.2	¿Cuál es la importancia de la inocuidad de los alimentos			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
		al momento de seleccionar un proveedor?			
H	4.3	¿De que manera los proveedores contribuyen con la inocuidad de los alimentos del restaurante?			
H	4.4	¿De que manera se comunica con el proveedor los requerimientos de inocuidad de alimentos del restaurante?			
V	4.5	¿Cómo se da cuenta que los proveedores están alineados con los objetivos y valores del restaurante relacionados con la inocuidad de los alimentos?			
A	4.6	¿Con que frecuencia se realiza la evaluación del desempeño del proveedor en cuanto a temas de inocuidad de los alimentos que provee al restaurante? (transporte, manipulación, etc.)			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 11 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
V	4.7	¿Con que frecuencia se revisan los requerimientos del MINSAL en cuanto al tratamiento de agua y manejo de desechos residuales?			
V	4.8	¿Con que frecuencia se revisan los requerimientos de la alcaldía, para verificar que el restaurante este cumpliendo con ellos?			
	5	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, MATERIAL DE EMPAQUE E INSUMOS			
P	5.1	¿Existe un procedimiento de recepción de insumos y materiales, donde se verifique la calidad de los mismos (especificaciones, muestreo, revisión, etc.)?			
H	5.2	¿Se realiza una verificación de las condiciones del transporte que utiliza el proveedor para transportar las Materias Primas y ME?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 12 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
H	5.3	¿Se realiza una verificación del equipo que se utiliza para hacer los movimientos de las Materias Primas y ME en el restaurante, para que dichos equipos no puedan ser una fuente de contaminación?				
H	5.4	¿Se realiza alguna especie de muestreo, para revisar las especificación y las condiciones en la recepción de las materias primas?				
H	5.5	¿Existe un área destinada para materias primas rechazadas por alguna falla o defecto?				
A	5.6	¿Qué hace con la materia prima que es detectada con fallas o desperfectos en la recepción?				
V	5.7	¿Cómo se llevan a cabo las mejoras identificadas en los procedimientos de verificación de las MP, ME e insumos?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 13 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
	6	ALMACENAMIENTO				
H	6.1	¿Las materias primas son almacenadas en diferente área que los materiales de empaque?				
P	6.2	¿Hay alguna clasificación para la segregación de Materias Primas alérgenos de las materias primas comunes?				
H	6.3	¿Hay espacios diferenciados o demarcados para almacenar MP con diferentes características (vegetales, carnes, pastas, etc.)?				
P	6.4	¿Hay un procedimiento para la correcta manipulación de las Materias Primas al momento de almacenarlas?				
V	6.5	¿Como asegura el control de la caducidad en las materias primas para las que se hayan caducado no se				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 14 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		utilizan para elaborar alimentos?				
V	6.6	¿Como se asegura que las MP, ME y los insumos están correctamente almacenados, según sus características?				
V	6.7	¿Con que frecuencia se revisa que las MP, ME e insumos están correctamente identificados?				
A	6.8	¿El sistema de almacenamiento se rige bajo algún programa (ejemplo: Primer alimento que Entra, Primero que Sale)?				
	7	ORIENTACION AL PERSONAL				
P	7.1	¿Cómo determina los factores claves que afectan el compromiso del personal en el tema de la inocuidad alimentaria?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 15 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
H	7.2	¿Cómo su sistema de gestión de desempeño del personal, aprovecha al personal que tiene mayor experiencia en las operaciones del restaurante?			
H	7.3	¿Cómo su sistema de gestión de desempeño del personal refuerza un enfoque en el logro de los planes de acción relacionados a la inocuidad de los alimentos?			
H	7.4	¿Cómo determina las necesidades de desarrollo y aprendizaje, el refuerzo de conocimiento y habilidades para los puestos de trabajo involucrados en la inocuidad de los alimentos?			
H	7.5	¿Qué mecanismo de comunicación formal e informal utiliza para dar a conocer al personal algún aspecto de inocuidad en alimentos?			
V	7.6	¿Cómo evalúa la efectividad y la eficiencia de sus			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 16 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		sistemas de aprendizaje y desarrollo en temas de inocuidad alimentaria?				
A	7.7	¿Cómo relaciona los hallazgos de dichas evaluaciones del personal con los resultados claves del restaurante en temas de inocuidad?				
	III	REALIZACION DEL PRODUCTO				
	8	PROGRAMA DE CAPACITACIONES				
P	8.1	¿Existen procedimientos de operación para los diferentes puestos de trabajo?				
P	8.2	¿Existe inducción en temas de calidad e inocuidad para los empleados, para cuando van a comenzar a trabajar en el restaurante?				
H	8.3	¿Es del conocimiento de todo el personal, la importancia				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 17 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
		de la inocuidad que se debe de tener en el restaurante?			
V	8.4	¿Cómo se verifica que el personal conoce y entiende la política de inocuidad?			
V	8.5	¿Cada cuanto se revisa la política de inocuidad del restaurante?			
A	8.6	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones al personal en temas relacionados con la inocuidad y del proceso de elaboración de los mismos (BPM, HACCP, etc.) detectados como deficientes ?			
	9	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)			
P	9.1	¿Tiene establecido un reglamento de oro de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el restaurante?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 18 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
H	9.2	¿El personal tiene el uniforme en buenas condiciones (limpio, sin roturas, etc.)?				
H	9.3	¿El personal está realizando el correcto lavado y sanitizado de manos, tienen las manos limpias?				
H	9.4	¿El personal está utilizando correctamente el EPP necesario (cofia, guantes, mascarilla, etc.)?				
H	9.5	¿El personal femenino no utiliza maquillaje, uñas pintadas?				
H	9.6	¿El personal masculino, no utiliza bigote, barba o uñas largas?				
V	9.7	¿El ingreso a las áreas de proceso cumple con las necesidades de higiene (jabón, alcohol gel, papel toalla si aplica, dispensadores)?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 19 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
H	9.8	¿Las paredes no presentan suciedad u otros residuos, se encuentran en buen estado y sin grietas?				
H	9.10	¿Los pisos están limpios, sin acumulación de agua, suciedad u otros residuos, en buen estado (lisos y sin agujeros)?				
H	9.11	¿Las puertas y ventanas se encuentran limpias sin suciedad u otros residuos y en buen estado?				
H	9.12	¿El cielo falso se encuentra limpio, sin grietas, espacios o en mal estado?				
H	9.13	¿La iluminación es adecuada para la actividad del área y las lámparas se encuentran limpias?				
H	9.14	¿Los desagues están limpios, en buen estado, libres de insectos y malos olores?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 20 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
H	9.15	¿Los implementos de limpieza se encuentran en el área asignada, están limpios, ordenados y en buen estado?				
H	9.16	¿Los basureros están limpios, con tapa, identificados y ubicados en el área asignada?				
H	9.17	¿Los recipientes y utensilios se encuentran limpios, rotulados y en buen estado?				
H	9.18	¿Los equipos en general están libres de polvo, suciedad o residuos de producto?				
H	9.19	¿Los registros de cada área están completos, al día y archivados correctamente, la escritura es legible (Trazabilidad)?				
P	9.20	¿El personal conoce la ubicación de los procedimientos de limpieza (POES) y están a su disposición por alguna				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 21 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		consulta?				
P	9.21	¿Existe un procedimiento de limpieza y desinfección de los equipos y herramientas que se utilizan o están en contacto con la elaboración de los alimentos?				
V	9.22	¿Las instalaciones del área de cocina son las adecuados para la elaboración de alimentos (herméticos, pisos en buen estado, curvas higiénicas, ventanas con cedazos, puertas con barredores y techos sin agujeros que permitan el ingreso de plagas?				
V	9.23	¿En el proceso productivo se utilizan las herramientas, utensilios y equipos adecuados, que no pongan en riesgo la calidad de los productos y la seguridad del consumidor?				
V	9.24	¿De qué manera se garantiza que las limpiezas de los				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 22 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		equipos y utensilios que se utilizan en la elaboración de alimentos han sido efectivas?				
P	9.25	¿Existen acciones correctivas realizadas en caso de las limpiezas se encuentra fuera de especificación?				
H	9.26	¿No hay químicos de limpieza presentes en el área (cloro, detergente, soda caustica etc.)?				
H	9.27	¿Los productos alérgenos están identificados, separados y libres de polvo o suciedad?				
H	9.28	¿Las materias primas están correctamente identificadas y están almacenadas correctamente evitando riesgos de contaminación cruzada?				
H	9.29	¿Los materiales de empaque están correctamente identificados y libres de polvo u otros residuos?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 23 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
P	9.30	¿Con que frecuencia se realizan las auditorias de BPM en el restaurante?				
A	9.31	¿Cómo se le da seguimiento a las observaciones de la auditoria de BPM y al plan de acción?				
	10	ANALISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)				
P	10.1	¿Se han evaluado los riesgos y peligros de contaminación de los alimentos en el flujo de la elaboración de los productos y se han identificado los Puntos Críticos de Control?				
P	10.2	¿Se han identificado los riesgos y peligros de contaminación de los alimentos en el flujo de la elaboración de los productos?				
V	10.3	¿El personal conoce la ubicación y la información que se				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 24 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		encuentra en la rotulación del PCC?				
V	10.4	¿El personal conoce la frecuencia del monitoreo del PCC del área de trabajo?				
V	10.5	¿El personal conoce la acción correctiva en caso de desviación del PCC?				
V	10.6	¿Existen registros de los PCC?				
V	10.7	¿Se encuentran los datos del PCC dentro de las especificaciones?				
V	10.8	¿Se tienen los registros de limpiezas actualizados y correctamente llenados?				
P	10.9	¿Con que frecuencia se monitorea la temperatura y la humedad relativa que se tiene en las áreas de				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 25 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		producción?				
H	10.9	¿Se identifican los alérgenos en el ingreso del material a las áreas de elaboración de los alimentos?				
H	10.10	¿El material que esta presente en el área tiene la identificación de Alérgeno y está ubicada en el área asignada?				
H	10.11	¿Existen utensilios exclusivos para el manejo de alérgenos?				
H	10.12	¿Existe algún código de colores para el control de alérgenos (si es que hay mas de 1 alérgeno)?				
H	10.13	¿El personal conoce que es un alérgeno?				
H	10.14	¿El personal tiene una lista de alérgenos que se manejan				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 26 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
		en las diferentes áreas?			
H	10.15	¿Los alimentos que se elaboran en el restaurante, tienen su formulación por escrito, con las cantidades definidas y el proceso de preparación establecido?			
H	10.16	¿El personal conoce que es trazabilidad? (¿Cómo puede rastrear la procedencia de un producto?)			
H	10.17	¿Las materias primas son identificadas con los lotes correspondientes?			
H	10.18	¿El personal tiene una lista o conoce los documentos que sirven para realizar una trazabilidad correcta en su área?			
V	10.19	¿Los registros del área se llena de forma correcta y clara?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 27 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
V	10.20	¿Los productos terminados tienen una correcta identificación y rotulación para su manipulación?			
P	10.21	¿Con que frecuencia se realizan ejercicios de trazabilidad de los productos elaborados?			
P	10.22	¿Existe un programa donde se revise la calibración y el buen estado de los equipos que se utilizan para asegurar la inocuidad de los productos y materias primas en el proceso de elaboración de alimentos del restaurante?			
H	10.23	¿Los equipos tienen el sticker de calibración actualizada según el programa?			
V	10.24	¿Quién es el responsable de validar que después de que los equipos sufran alguna mejora, esta no afecte la inocuidad de los alimentos o de las materias primas, pudiendo contaminarlas?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 28 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
P	10.25	¿Hay un programa para mantener el control de las plagas dentro del restaurante?			
P	10.26	¿Están claros los puntos donde se encuentran trampas o cebaderos (croquis)?			
H	10.27	¿Las trampas de control de roedores están limpias, correctamente identificadas, y en funcionamiento?			
H	10.28	¿Las trampas de control de insectos están limpias, en buen estado y funcionamiento?			
V	10.29	¿Están los registros actualizados, correctamente llenos de los servicios prestados por el control de plagas?			
V	10.30	¿Se realiza alguna prueba programada de microbiología a los productos terminados, ya sea dentro del restaurante o con un tercero?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 29 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
P	10.31	¿Con que frecuencia se realizan las auditorias de HACCP en el restaurante?			
A	10.32	¿Cómo se le da seguimiento a las observaciones de la auditoria de HACCP y al plan de acción?			
P	10.33	¿Cada cuanto se revisa el HACCP del proceso de elaboración de los productos, para actualizarlo?			
	11	GESTION DE PROCESOS			
P	11.1	¿Hay algún procedimiento para medir la calidad de los productos que se están elaborando (muestreo)?			
V	11.2	¿Hay espacios destinados para el almacenamiento de los productos terminados, según sus características y necesidades?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 30 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
V	11.3	¿La materia prima y los productos terminados rechazados tienen un espacio destinado para ser almacenados?				
H	11.4	¿Cómo determina los requerimientos de los procesos claves, incorporando datos desde los clientes, proveedores, aliados, colaboradores, personal, según corresponda?				
H	11.5	¿Cómo en la operación diaria de estos procesos asegura que ellos cumplan con los requisitos de la inocuidad en alimentos?				
P	11.6	¿Existen y están bien definidos los indicadores referentes a la inocuidad de alimentos en el proceso y de los productos?				
P	11.7	¿Con que frecuencia se revisan los indicadores de				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 31 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		inocuidad en el proceso?				
A	11.8	¿Cómo se le da seguimiento a los aspectos que afectan los indicadores de inocuidad alimentaria?				
P	11.9	¿Cuáles son los indicadores o mediciones de desempeño clave e intermedias utilizadas para el control y mejora de sus procesos de trabajo involucrados directamente con la inocuidad?				
A	11.10	¿Cómo previene los defectos de inocuidad alimentaria en el producto y los reprocesamientos para minimizar costos o pérdidas de productividad?				
A	11.11	¿Cómo y con que frecuencia mejoran los procesos de operación y productos frente a las necesidades y tendencias del entorno? (competidores)				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 32 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
	IV	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
	12	DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD			
P	12.1	¿Cuáles son los indicadores de desempeño clave de corto y largo plazo en el Sistema de Gestión de Inocuidad?			
P	12.2	¿Con que frecuencia se ejecutan las mediciones de los indicadores del Sistema de Gestión de Inocuidad?			
H	12.3	¿Cómo utiliza y selecciona los datos e información para dar apoyo a la toma de decisiones en las operaciones relacionadas con la inocuidad de los alimentos?			
H	12.4	¿Cómo mantiene actualizado su Sistema de Gestión de Inocuidad del frente a las necesidades y tendencias del entorno (competencia)?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 33 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
H	12.5	¿Cómo se revisa el desempeño del Sistema de Gestión de Inocuidad?			
V	12.6	¿Cómo se utilizan estas revisiones para evaluar el éxito, el desempeño y el avance relacionado con los objetivos y los planes de acción relacionados al área de inocuidad alimentaria?			
A	12.7	¿Cómo transforma las conclusiones de la evaluación del desempeño en prioridades para la mejora continua de la inocuidad alimentaria del restaurante?			
A	12.8	¿Como asigna estas prioridades de mejora continua a los grupos de trabajo que velan por la inocuidad alimentaria dentro del restaurante?			
13		GESTION DE DATOS E INFORMACIÓN (CONTROL, AUTORIZACION Y ALMACENAMINETO)			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 34 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO		OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	
P	13.1	¿Cuál es el proceso para autorizar los cambios en los procedimientos escritos referentes a la inocuidad de los alimentos? (firmas, sellos, etc.)			
H	13.2	¿Los procedimientos y registros escritos, están almacenados en algún área de tal manera que se tenga el control de los mismos?			
H	13.3	¿Cómo la organización asegura la veracidad, exactitud y confidencialidad de la información relacionada con la inocuidad de los alimentos?			
H	13.4	¿Cómo asegura la disponibilidad de los datos y la información necesaria, para que el personal pueda consultarla?			
V	13.5	¿Cómo valida que la información que se recolecta sobre inocuidad alimentaria es correcta?			

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 35 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
V	13.6	¿Cómo mejora continuamente la recolección, intercambio y exactitud de la información?				
	V	CLIENTES				
	14	ORIENTACIÓN AL CLIENTE				
P	14.1	¿Cómo la organización identifica e innova la oferta de productos y servicios a los clientes, para satisfacer los requisitos de los clientes?				
V	14.2	¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza la empresa para establecer un contacto con el cliente respecto a sus necesidades y posibles mejoras en la inocuidad alimentaria?				
H	14.3	¿Cómo el restaurante crea una cultura organizacional que asegure una experiencia positiva en el cliente?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 36 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
A	14.4	¿Cómo el restaurante mantiene actualizado su enfoque para crear una cultura enfocada en el cliente y construir relaciones con el?				
P	14.5	¿Cuál es el mecanismo y el proceso para la recepción y manejo de quejas y reclamos?				
V	14.6	¿Cuándo fue la última vez que el supervisor platicó personalmente con algún cliente, para conocer su opinión o sugerencia?				
V	14.7	¿Existen mecanismos para retroalimentarle al personal sobre incidentes que alteran la inocuidad de los alimentos?				
V	14.8	¿Cuándo fue la última vez que se recibió una queja por inocuidad?				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 37 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
V	14.9	¿Cuántas no conformidades o incidentes se han reportado por inocuidad?				
V	14.10	¿Con que rapidez se puede determinar la causa raíz del problema, por el cual el cliente reclamó o quejó?				
A	14.11	¿Se llevan a cabo planes de acción para evitar que se vuelvan a repetir las no conformidades, incidentes, quejas o reclamos?				
V	RETROALIMENTACION					
15	RESULTADOS					
v	15.1	¿Cuáles son los niveles actuales y tendencias en las mediciones e indicadores claves del compromiso y satisfacción del personal?				
v	15.2	¿Cuáles son los niveles actuales y las tendencias en las				

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 38 DE: 18

AUDITORIA DE SGIA

CICLO	ITEM	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			OBSERVACIONES (Manera de comprobarlo)
			N	D	B	
		mediciones clave del desarrollo de su personal y de los líderes en el área de inocuidad?				
v	15.3	¿Cuáles son sus resultados de las mediciones e indicadores clave, referidos al cumplimiento de los planes de acción referentes al tema de inocuidad alimentaria?				
v	15.4	¿Cuáles son los niveles actuales y tendencias en las mediciones e indicadores clave del desempeño de productos y servicios que son importantes para el cliente?				
OTRAS OBSERVACIONES						

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 4

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN MANUAL DE HIGIENE DEL PERSONAL

1. Referencias

Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.33:06

2. Objetivo

2.1 Establecer normas de higiene y conducta a seguir por el personal de los restaurantes.

3. Alcances

3.1 Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en el área de producción, así como el personal externo y visitas que requiera ingresar al área mencionada.

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del personal del área de producción, personal externo y visitas llevar a cabo la correcta aplicación del presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad de la Supervisora de Producción verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

4.3. Es responsabilidad de la Gerencia General de la Empresa proporcionar al personal la indumentaria y materiales necesarios para llevar a cabo la correcta aplicación de este procedimiento.

5. Definiciones

- Agua limpia: agua que no pone en peligro la inocuidad de los alimentos en las circunstancias en que se utiliza.
- Agua potable: agua que cumple con las normas de calidad del agua para beber descritas en las Directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la Calidad del Agua Potable.
- Limpieza: eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias no aceptables.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 4

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN MANUAL DE HIGIENE DEL PERSONAL

- Desinfección: reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento

6. Procedimiento

6.1. Control de Salud

- La empresa debe realizar un control de salud al personal nuevo, previo a su contratación y al que se encuentre actualmente laborando en contacto directo con el alimento. (Ver procedimiento de Controles Médicos de Personal de Restaurantes).
- Se debe regular el ingreso de visitantes al área de procesamiento de alimentos.
- Evitar el acceso al área de procesamiento de alimentos a personas que padezcan de una enfermedad eventual y que puedan ocasionar contaminación microbiológica del alimento.
- El personal de producción que presente los síntomas siguientes:

Síntomas

Ictericia	Fiebre
Diarrea	Dolor de Garganta, Tos
Vómitos	Secreciones

Deberá excluirse temporalmente del área de manipulación de alimentos y comunicar al Jefe de inmediato para que la persona se someta al control de salud necesario y registrar el padecimiento en Formato de Control de Enfermedades (Ver anexo en procedimiento de Controles Médicos de Personal de los Restaurantes.)

6.2. Limpieza del personal

Todo el personal de los restaurantes deben de practicar los siguientes hábitos de higiene personal:



Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 4

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN MANUAL DE HIGIENE DEL PERSONAL

- Darse un baño diario antes de ir al trabajo
- Utilizar desodorante y talco
- Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo
- Lavarse los dientes
- Cambiarse diariamente la ropa interior
- En el caso del personal masculino, rasurarse diariamente.
- Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte.

En el área de manipulación de alimentos está prohibido todo acto que pueda afectar la inocuidad del alimento.

- a) El personal del área de producción debe evitar practicar actos que no son sanitarios como:
- Rascarse la cabeza u otras partes del cuerpo
 - Tocarse la frente
 - Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca.
 - Arreglarse el cabello, jalarse los bigotes.
 - Exprimir espinillas y otras prácticas inadecuadas y antihigiénicas tales como escupir, tocar alimentos sin lavarse las manos, etc.

Si por alguna razón la persona incurre en algunos de los actos señalados anteriormente, debe lavarse inmediatamente las manos con jabón y sanitizante según el Procedimiento de Lavado y Sanitizado de manos a fin de evitar la contaminación microbiológica.

- b) El personal antes de toser o estornudar deberá alejarse de inmediato del producto que está manipulando, cubrirse la boca y después lavarse las manos con jabón sanitizante para prevenir la contaminación bacteriana.



Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 4

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN MANUAL DE HIGIENE DEL PERSONAL

c) Es prohibido meter los dedos o las manos en los productos si estas no se encuentran limpias o cubiertas con guantes, con el fin de o contaminar los productos.

d) Todo el personal debe lavarse correctamente las manos:

- Antes de iniciar labores.
- Antes de manipular los productos
- Antes y después de comer
- Después de ir al servicio sanitario
- Después de toser, estornudar o tocarse la nariz
- Después de manipular basura.

e) Para prevenir la posibilidad de que ciertos artículos caigan en el producto, no se debe permitir portar en los uniformes: Lapiceros, anteojos, monedas, o cualquier objeto que pueda dañar la integridad física del consumidor, particularmente de la cintura para arriba.

f) Dentro del área de proceso queda terminantemente prohibido fumar, ingerir alimentos, bebidas, golosinas (chicles, dulces, etc.), escupir.

g) No se permite introducir alimentos o bebidas en el área de cocina, excepto en áreas autorizadas.

h) Los almuerzos o meriendas deben guardarse en los lugares destinados para tal fin, además deben estar contenidos en cajitas, recipientes (papel o plástico). No se permite guardar alimentos en los armarios o lockers (casilleros) de los empleados.

i) No utilizar joyas, aretes, cadenas, anillos, pulseras, collares, relojes, etc. Dentro del Restaurante debido a que: las joyas no pueden ser adecuadamente desinfectadas ya que las

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 4

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN MANUAL DE HIGIENE DEL PERSONAL

bacterias se pueden esconder por debajo de las mismas; existe el peligro de que partes de las joyas se desprendan y caigan en el producto o alimento.

j) Prohibido el uso de maquillaje.

k) Las áreas de trabajo deben mantenerse limpias todo el tiempo, no se debe de colocar ropa sucia, materias primas, envases, utensilios o herramientas en las superficies de trabajo donde se puedan contaminar los productos alimenticios.

l) Cuando los empleados van al servicio sanitario, deben quitarse la gabacha antes de entrar a este y así evitar contaminarla para no trasladar bacterias u organismos hacia el área de trabajo.

m) No se permite que los empleados lleguen o salgan del restaurante con el uniforme puesto.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE CONTROLES MÉDICOS

1. Referencia

Ministerio de Salud de la República de El Salvador

2. Objetivo.

Describir el procedimiento para efectuar los controles médicos del personal que labora en los restaurantes.

3. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en el restaurante o que se encuentra por ingresar en el mismo.

4. Responsabilidades

- 4.1. Es responsabilidad de la Gerente del Restaurante verificar que los controles médicos del personal se realicen en las fechas establecidas.
- 4.2. Es responsabilidad de la Gerente del Restaurante realizar las gestiones necesarias para contratar el Laboratorio Clínico que realizara los exámenes médicos.
- 4.3. Es responsabilidad de la Supervisora de Piso verificar que se cumpla este procedimiento.
- 4.4. Es responsabilidad de la Gerencia del Restaurante brindar los recursos necesarios para la realización de los controles médicos del personal.

5. Definiciones

Control médico: Exámenes clínicos que se realizan a una persona para garantizar un buen estado de salud.

6. Procedimiento

- 6.1. Se elabora una carta dirigida al laboratorio clínico donde se solicita la cotización para la realización de los exámenes.
- 6.2. Este procedimiento se realizará cada 6 meses, se llenara el Formato de Control de Exámenes Médicos (Ver Anexo de este procedimiento)

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE CONTROLES MÉDICOS

- 6.3. Se elabora el listado del personal que se someterá a los exámenes, el cual se anexa a la carta de solicitud del punto 6.1 del presente procedimiento.
- 6.4. Con la respuesta del laboratorio clínico, se programaran los días para enviar al personal a la realización de los exámenes, de acuerdo a las indicaciones proporcionadas por la Gerente del Restaurante
- 6.5. Al personal se le realizaran los siguientes análisis:
- 6.5.1.Examen de heces
 - 6.5.2.Examen de orina
 - 6.5.3.Examen de sangre (VDRL)
 - 6.5.4.Examen de esputo
 - 6.5.5.En el caso de las mujeres examen de Papa Nicolao.
 - 6.5.6.En el caso de personal nuevo, además de los exámenes de salud, deberá aprobar exámenes de aptitud del puesto a desempeñar par a ingresar a laborar en el restaurante.
- 6.6. Con los resultados de laboratorios listos, se programa al personal para la consulta médica, donde se emitirá una constancia de buena salud; en caso contrario, el médico prescribirá un tratamiento adecuado para luego realzar nuevamente los exámenes que sean necesarios.
- 6.7. Los resultados de dichos exámenes y constancia médica serán entregados a la Gerente del Restaurante; quien los archivara en una ficha médica de cada uno de los empleados; para el caso del personal temporal, se guardaran en su curriculum (CV)

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE CONTROLES MÉDICOS

Anexos.

Anexo A. Formato de Control de exámenes médicos del personal.

Control de Exámenes médicos del personal

No.	Nombre del empleado	Tipo de Examen Medico	Resultado	Fecha
1				
2				

Responsable: _____

Anexo B. Hoja de registros de control de enfermedades del personal.

Control de enfermedades o accidentes del personal

No.	Nombre del empleado	Tipo de Enfermedad o Accidente	Resultado	Fecha
1				
2				

Responsable: _____

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 6

PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA

1. Referencia.

No aplica.

2. Objetivo.

Describir en forma adecuada la frecuencia de limpieza y sanitización de la cocina del restaurante, garantizando la inocuidad del producto elaborado.

3. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a todas las áreas de cocina:

Área de Almacenamiento

Área de proceso o preparación

Área de lavado

Áreas de servicio (Piso)

Áreas de oficina

Áreas de almacenamiento de envases vacíos

Cuarto Frio

Estantes

Servicios sanitarios, duchas y vestidores

4. Responsabilidades

Es responsabilidad del personal de cocina, llevar a cabo la correcta aplicación del procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de cocina, verificar la correcta aplicación del procedimiento.

Es responsabilidad del Gerente general del restaurante proporcionar los recursos necesarios para la correcta aplicación de este procedimiento.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 6

PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA

5. Definiciones.

Higiene: limpiar mas desinfectar

Limpiar: Quitar toda suciedad o polvo visible

Sanitizar: Eliminar todo tipo de bacterias, hongos y parásitos.

Área blanca: área restringida, donde se coloca el gorro, gabacha y mascarilla limpia para poder ingresar a la cocina.

Área gris: Área semi-restringida, donde el personal se quita su vestimenta propia y se coloca el uniforme de trabajo.

Área Negra: Área no restringida, donde el personal se quita su calzado propio para colocarse zapatos cerrados, adecuados para el trabajo.

Impregnar: introducir moléculas de un cuerpo en las de otro sin que se mezclen.

Lavabo: Lavamanos.

6. Procedimiento.

Impregnar una toalla limpia de sanitizante y colocarlo sobre el trapeador e iniciar la limpieza sobre los siguientes lugares:

6.1. Techos.

Limpiarlo de adentro hacia afuera y de izquierda a derecha en trazos parejos y superpuestos.

Semanalmente: almacén de materia prima, pasillos, área de lavado, servicios sanitarios, duchas y vestidores, oficina administrativa.

Quincenal: Cuarto Frio

En áreas de servicios sanitarios y duchas, vigilar la buena extracción.

6.2. Paredes.

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 6

PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA

Limpiarlas de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha. Repetir si hay necesidad y utilizar toalla para cada área.

Semanalmente: Almacén de materia prima, servicios sanitarios, duchas y vestidores, área de lavado y área de preparación. Se utiliza una toalla y mascón para cada área.

6.3. Limpieza y sanitización de suelos.

En el caso de las áreas de oficina, pasar la escoba sobre el piso, haciéndolo de adentro hacia fuera en trazos parejos y superpuestos, sin balancear mucho el instrumento para no levantar polvo. Recoger con una pala. Luego pasar el trapeador impregnado de sanitizante de izquierda a derecha, de adentro hacia fuera en trazos parejos.

Para el caso de áreas de preparación, bodegas de materia prima y producto terminado, sanitarios, duchas y vestidores. Rociar agua sin hacer mucha presión para no salpicar, luego rociar detergente y restregar con cepillo de izquierda a derecha, de adentro hacia afuera en trazos parejos.

Luego pasar una toalla limpia y seca para remover jabón, después una toalla impregnada de sanitizante de izquierda a derecha, de adentro hacia afuera en trazos parejos.

Para el caso de las áreas de preparación, sanitario, duchas y vestidores, bodega de materia prima se realizara diariamente. En el caso de las áreas administrativas se harán semanalmente. Utilizando siempre una toalla para cada área.

6.4. Limpieza de ventanas y puertas.

Pasar una franela limpia, impregnada con la solución desinfectante, de arriba hacia abajo, de izquierda a derecha. En el caso de la puerta, hacer énfasis en las manecillas.

Esto se hace a diario en todas las áreas. Se utiliza una franela para cada vidrio, ventana y puerta.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 6

PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA

Rociar con el dispensador de sanitizante sobre las paredes, puertas, techos, piso y dejar el área cerrada.

Anotar en el Formato de Higiene y Sanitización de Áreas.

6.5. Estantes

Pasar una franela limpia e impregnada de sanitizante, sobre la superficie, hasta eliminar cualquier suciedad.

Semanalmente: Almacén de materia prima, áreas de preparación.

6.6. Sanitización de sanitarios

Sanitización de Sanitarios.

- Aplicar detergente y restregar con cepillo para desprender todo tipo de sarro existente (el personal de limpieza debe ocupar guantes, lentes y mascarilla)
- Aplicar solución desinfectante en el sanitario
- Agregar solución olorosa para dejar un agradable ambiente en el sanitario

La sanitización del área de sanitarios se realiza dos veces al día todos los días.

Sanitización de lavabos.

- Pasar un mascón impregnado de detergente y restregar el lavabo, haciendo énfasis donde se acumule suciedad.
- Agregar agua potable suficiente al lavabo hasta eliminar el detergente.
- Agregar con el dispensador sanitizante, sobre el lavabo.
- Este procedimiento se repite todos los días.
- Solicitar a supervisora de piso que verifique la limpieza del área.

Anotar en Formato de Higiene y Sanitización de áreas

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 6

PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 6

PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA

--	--	--	--

Nota: las limpiezas de las áreas serán programadas de acuerdo a las necesidades específicas por ejemplo los baños deberán limpiarse cada 3 hrs

Area: Colocar el área donde estará ubicado el formato

Mes: colocar el mes en corriente

Semana: colocar la semana actual (1 a la 52)

Fecha: en que se realizo la limpieza

Hora: a la que se realizo la limpieza

Responsable: persona encargada de realizar la limpieza en el área

Firma: Firma de responsable

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DEL PERSONAL AL AREA DE COCINA

1. Referencia

No aplica

2. Objeto

Describir el procedimiento adecuado del ingreso y salida de la cocina.

3. Alcance

La aplicación de este procedimiento es para todo el personal que labora en las áreas de cocina, mantenimiento general y visitas que requieran ingresar a la cocina.

4. Responsabilidades.

Es responsabilidad de todo de personal de cocina para toda visita que deseen ingresar a dicha área, llevar a cabo la correcta aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Cocina verificar la correcta aplicación de este procedimiento

Es responsabilidad de la supervisora de piso verificar la correcta aplicación de este procedimiento

Es responsabilidad de la Gerente del restaurante proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo la ejecución de dicho procedimiento.

5. Definiciones.

Ingreso: Acción de ingresar a un lugar de acuerdo a una norma.

Cocina: Lugar concreto donde se elabora un platillo.

6. Procedimiento

Ingreso:

- El personal al ingresar al lugar de trabajo y comenzar su turno debe:
 - ✓ Cambiarse la ropa particular (la que trae de casa) por la ropa de trabajo, ya que en el viaje o transporte la ropa particular se contamina con cualquier microorganismo que ande en el ambiente

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DEL PERSONAL AL AREA DE COCINA

- ✓ Luego debe asegurarse de estar libre de perfumes (muy fuertes que contaminen el producto) o de maquillaje
- ✓ Debe desprenderse de cualquier accesorio como aritos, reloj, cadena, pulseras, etc.
- ✓ el personal debe asegurar de tener las uñas cortas (sino debe cortarlas inmediatamente), para el caso de los hombre debe de asegurarse tener el cabello bien recortado, no tener patillas muy largas que sobrepasen el borde inferior de la oreja, y también eliminar barbas y bigotes.
- ✓ Antes de acceder al área de cocina debe recogerse el cabello y colocar cofia o gorro que cubra hasta abajo de las orejas, para disminuir el riesgo de contaminar con cabellos el producto
- ✓ Limpiar sus zapatos en la alfombra de entrada para no traer contaminantes del exterior
- ✓ Luego se debe realizar el procedimiento de sanitizado de manos, limpieza y desinfección , el cual se describe a continuación:
 - Humedecer las manos
 - Aplicar jabón
 - Lavar con abundante agua (hasta acá tenemos la limpieza, remoción de suciedad)
 - Secar manos (con secador eléctrico o papel)
 - Aplicar alcohol gel para sanitizar (acá eliminamos todo tipo de microorganismos patógenos)

Nota: en la siguiente imagen se muestra el procedimiento antes descrito

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3

DE: 3

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DEL PERSONAL AL AREA DE COCINA



1
Aplique suficiente alcohol en gel para cubrir todas las superficies de las manos.



2
Frótese las palmas de las manos entre sí.



3
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



4
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



5
Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



6
Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, fróteselo con un movimiento de rotación, y viceversa.



7
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



8
Sus manos están limpias.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DEL PERSONAL AL AREA DE COCINA

✓ Ahora ya está listo para ingresar a las instalaciones de cocina.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 5

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SANITIZACION EN AREAS DE PREPARACION Y COCINA

1. Referencia

No aplica.

2. Objetivo.

Describir el procedimiento adecuado para la limpieza y sanitización de las áreas de preparación y cocina del restaurante.

3. Alcances

Este procedimiento aplica a todas las áreas de proceso que se encuentran en la cocina:

Área de Pesado.

Área de Preparación

Área de Cocinas

Almacenamientos de día

Área de Lavado.

4. Responsabilidades

Es responsabilidad del personal de cocina llevar a cabo la correcta aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la supervisora de piso verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Gerencia del restaurante proporcionar los recursos necesarios.

5. Definiciones.

Limpieza: Es la remoción física de materia orgánica (polvo, residuos de producto, etc.) techos, paredes, ventanas, puertas, pisos y de superficie de equipos y utensilios.

Sanitización: Es la operación mediante la cual sobre una superficie limpia se aplica una solución sanitizante para evitar el crecimiento de microorganismos y garantizar la inocuidad del alimento.

Sanitización: Es la operación mediante la cual sobre una superficie limpia se aplica una solución sanitizante para evitar el crecimiento de microorganismos y garantizar la inocuidad del alimento.

Área de Preparación: Se refiere al área del restaurante, en la cual se elaboran los alimentos antes de ser cocinados (si es que o necesitan), es decir, donde se encuentran los diferentes equipos y utensilios: tabla para cortar, cuchillos, coladores, licuadoras, extractores de jugo, peladores, entre otros equipos y utensilios necesarios para brindar productos de calidad.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 5

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SANITIZACION EN AREAS DE PREPARACION Y COCINA

6. Procedimiento

6.1. Techos.

Retirar del área todos los utensilios que se utilizaron para la preparación y cocción de los productos, como: recipientes, cucharas, ollas, etc.; y llevarlas al área de lavado.

Preparar el equipo de limpieza: escaleras, escoba, toallas, trapeador, franela, paste, manguera, detergente y solución sanitizante.

Con la manguera rociar el techo con agua con ayuda de la escalera de izquierda a derecha.

Impregnar el paste con el jabón detergente y restregar el techo de izquierda a derecha, en trazos parejos siguiendo los canales de este.

Por último, impregnar una toalla limpia con sanitizante y aplicar el techo de izquierda a derecha, en trazos parejos siguiendo los canales de este.

6.2. Paredes.

Con ayuda de la manguera sin hacer mucha presión sobre esta, para evitar salpicaduras, rociar con agua las paredes de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha haciendo énfasis en las curvas sanitarias.

Frotar con mascón impregnado de Detergente y restregar de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha siempre haciendo énfasis en las curvas sanitarias.

Luego, con ayuda de la manguera rociar con agua sin hacer mucha presión sobre esta, hasta retirar el detergente.

Por último, impregnar una toalla limpia con sanitizante y aplicar de izquierda a derecha de arriba hacia abajo, haciendo énfasis en las curvas sanitarias.

6.3. Superficies.

6.3.1. Mesas de trabajo.

Aplicar agua primero, luego restregar con un mascón humedecido con detergente, sobre la mesa de trabajo, iniciado de izquierda a derecha y luego de arriba hacia abajo, por último frotar los soportes de la mesa.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 5

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SANITIZACION EN AREAS DE PREPARACION Y COCINA

Secar la mesa de trabajo con una toalla limpia luego pasar otra toalla impregnada con sanitizante, iniciando de izquierda a derecha y luego de arriba hacia abajo, por ultimo pasar sobre los soportes.

6.3.2. Estantes:

Passar una toalla limpia humedecida con sanitizante, iniciando por la parte superior de izquierda a derecha de arriba hacia abajo.

Ventanas y puertas:

Passar una toalla limpia impregnada de sanitizante iniciando de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, haciendo énfasis en la manecilla y el marco. Utilizar una toalla por cada ventana y puerta.

6.4. Pisos.

- Rociar agua con la manguera sobre los pisos, son hacer mucha presión sobre está, luego rociar detergente y restregar el piso con cepillo de izquierda a derecha y de adentro hacia afuera.
- Luego retirar el detergente con agua, teniendo cuidado de no rociarla con la manguera con mucha presión.
- Con la escoba retirar el exceso de agua, iniciando de izquierda a derecha y de adentro hacia afuera.
- Pasar el trapeador seco sobre el piso de izquierda a derecha y de adentro hacia fuera, pero terminar de retirar completamente el agua.
- Pasar el trapeador humedecido con sanitizante y esperar de 10 a 15 minutos que el piso seque completamente.
- Rociar con el dispensador solución sanitizante, sobre las paredes, puertas, techos, piso y dejar cerrada el área.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 5

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SANITIZACION EN AREAS DE PREPARACION Y COCINA

Los numerales 6.1 al 6.4 se llevan a cabo antes y después de la elaboración de un producto, se repetirá la limpieza después del desayuno, almuerzo y cena. Y cada vez que suceda algún derrame o se trabaje con un producto alérgico o no que pueda contaminar otros productos, son su olor, sabor, etc.

6.5. Área de Pesado.

6.5.1. Techo:

Impregnar una toalla con sanitizante y pasarla de izquierda a derecha en trazos parejos siguiendo los canales de este.

6.5.2. Pared:

Impregnar una toalla con sanitizante y pasarla de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, con énfasis en la curvatura sanitaria.

Ventana y Puerta: pasar una toalla limpia humedecida con sanitizante iniciando de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha haciendo énfasis en la manecilla y el marco. Utilizar una toalla por cada ventana y puerta.

6.5.3. Mesa de Trabajo:

Pasar una franela limpia humedecida con sanitizante, iniciando de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, por último pasar en los soportes.

6.5.4. Báscula:

Rociar una franela limpia con dispensador alcohol étílico y pasarla sobre la báscula iniciando por la parte superior hasta el plato.

6.5.5. Piso:

- Pasar el trapeador 3 veces de la siguiente forma.
- Primero, humedecido con agua, iniciando de izquierda a derecha y de adentro hacia afuera en trazos parejos y superpuestos.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 5

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SANITIZACION EN AREAS DE PREPARACION Y COCINA

- Segundo, impregnado con sanitizante y aplicarlo de la misma forma que con agua, esperar de 5 a 10 minutos hasta que el piso seque.
- Tercero, pasar el trapeador seco completamente para verificar que yo no existe suciedad.

Por último, rociar con dispensador sanitizante sobre las superficies del numeral 6.5.1 al 6.5.4

6.6. Área de Preparación, cocina, almacenamiento y lavado

Repetir el numeral 6.5 del presente procedimiento al inicio y al final de una producción.

Solicitar a la supervisora de Cocina que verifique la limpieza del equipo.

Llenar formato de Formato de Higiene y Sanitización de áreas como se explica en el procedimiento "POES III - PROCEDIMIENTO DE FRECUENCIA DE HIGIENES Y SANITIZACION EN LA COCINA".

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VI

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

1. Referencia

No aplica.

2. Objetivo

Describir el procedimiento para la preparación de solución detergente y sanitizante.

3. Alcances.

Este procedimiento aplica para todo el personal de mantenimiento general.

4. Responsabilidades.

Es responsabilidad del personal de limpieza de la correcta aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la supervisora de piso verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

5. Definiciones

Detergente: Sustancia o producto químico que elimina la grasa y sirve para lavar o limpiar

Limpieza: es la ausencia de suciedad, es la cualidad de limpio que todo está en orden y sin suciedad

Desinfectante: Es un producto que mata todos los microorganismos patógenos pero no necesariamente todas las formas microbianas en objetos y superficies inanimados

Sanitizante: sustancia que sirve para sanitizar equipo, superficies, utensilios, etc.; para eliminar microorganismos que pueden afectar la inocuidad del alimento.

6. Materiales.

- Detergente en polvo.
- Klean Bact.
- Cubetas plásticas
- Papel industrial.
- Paño mágico 3M

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VI

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

7. Procedimiento

7.1. Preparación de Solución de Limpieza Y Desinfección

7.1.1. Solución de Detergente Industrial 1.5 % p/p (Limpieza)

Volumen de agua	Peso del Detergente	Concentración (%)
1 litro	15 gramos	1.5
1 cubeta (18 Kg)	270 gramos	1.5
5 cubetas (125 Kg)	1.875 Kg	1.5

Cuadro 1. Medidas de detergente para preparación de solución.

- EPP necesario para la manipulación del mismo (Guantes, botas o zapaos cerrados impermeables, lentes protectores)
- Pesar en balanza semi-analítica la cantidad de detergente en polvo, según cuadro 1, para la cantidad a preparar.
- Medir en un recipiente limpio, usado solo para la preparación de esta solución, el peso de agua de grifo, según cuadro 1, según cantidad a preparar.
- Agregar en el agua, el detergente industrial en polvo y mezclar constantemente hasta disolución total.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VI

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 3

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

7.1.2. Solución de KLEAN BACT 2% p/p de Hipoclorito de Calcio (Desinfección)

Volumen de agua	Peso de KLEAN BACT en polvo	Concentración (%)
1 litro	20 g	2.0
1 cubeta (18 Kg)	360.0 g	2.0
5 cubetas (125 Kg)	2.5 Kg	2.0

Cuadro 2. Medidas de Klean Bact para preparación de solución.

- EPP necesario para la manipulación del mismo.
- Pesar en balanza semi-analítica la cantidad de Klean Bact en polvo, según cuadro 2, para la cantidad a preparar.
- Medir en un recipiente limpio, usado solo para la preparación de esta solución, el peso de agua de grifo, según cuadro 2, según cantidad a preparar.
- Agregar en el agua, el Klean Bact en polvo y mezclar constantemente hasta disolución total.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 4

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE COCINA

1. Referencia

No aplica

2. Objetivo

Establecer un procedimiento de limpieza y desinfección efectivo para los equipos y utensilios de cocina, que garantice la inocuidad y calidad del producto en cuanto a la eliminación de riesgos físicos, químicos, alérgenos y microbiológicos.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los equipos y utensilios, utilizados en la cocina.

3.1. Equipo:

- Licuadora
- Planchas de cocina
- Cocina
- Microondas, entre otros equipos utilizados en cocina

3.2. Utensilios

- Tenedores
- Cucharas
- Platos
- Ollas
- Cacerolas, entre otros utensilios utilizados en cocina

4. Responsabilidades

Las personas responsables son aquéllas que están a cargo de la limpieza de las áreas de trabajo, equipos y utensilios.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 4

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE COCINA

Preparadores de los productos, deben de verificar la limpieza de los utensilios y equipos

Supervisora de piso garantizando inocuidad en todas las etapas del proceso

5. Materiales.

- Detergente en polvo.
- Desinfectante
- Cubetas plásticas
- Papel industrial.
- Mascones

6. Procedimiento

6.1. Preparación de Solución de Limpieza Y Desinfección

6.1.1. Solución de Detergente Industrial 1.5 % p/p (Limpieza)

Volumen de agua	Peso del Detergente	Concentración (%)
1 litro	15 gramos	1.5
1 cubeta (18 Kg)	270 gramos	1.5
5 cubetas (125 Kg)	1.875 Kg	1.5

Cuadro 1. Medidas de detergente para preparación de solución.

- EPP necesario para la manipulación del mismo (Guantes, botas o zapaos cerrados impermeables, lentes protectores
- Pesar en balanza semi-analítica la cantidad de detergente en polvo, según cuadro 1, para la cantidad a preparar.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 4

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE COCINA

- Medir en un recipiente limpio, usado solo para la preparación de esta solución, el peso de agua de grifo, según cuadro 1, según cantidad a preparar.
- Agregar en el agua, el detergente industrial en polvo y mezclar constantemente hasta disolución total.

6.1.2. Solución de KLEAN BACT 2% p/p de Hipoclorito de Calcio (Desinfección)

Volumen de agua	Peso de KLEAN BACT en polvo	Concentración (%)
1 litro	20 g	2.0
1 cubeta (18 Kg)	360.0 g	2.0
5 cubetas (125 Kg)	2.5 Kg	2.0

Cuadro 2. Medidas de Klean Bact para preparación de solución.

- EPP necesario para la manipulación del mismo.
- Pesarse en balanza semi-analítica la cantidad de Klean Bact en polvo, según cuadro 2, para la cantidad a preparar.
- Medir en un recipiente limpio, usado solo para la preparación de esta solución, el peso de agua de grifo, según cuadro 2, según cantidad a preparar.
- Agregar en el agua, el Klean Bact en polvo y mezclar constantemente hasta disolución total.

6.1.3. Limpieza y desinfección de Equipos y Utensilios de Cocina

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 4

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE COCINA

FRECUENCIA: Diariamente, cada vez que se utilicen los equipos y utensilios que estén en contacto directo con el producto, las partes que no estén en contacto se le hará el procedimiento cada semana

- Humedecer el equipo o utensilio
- Agregar detergente al mascón, y restregar el equipo o utensilio que se esté lavando hasta quitar el 100% de la suciedad
- Remover el detergente con abundante agua
- Aplicar solución desinfectante
- Escurrir en un estante o secar con papel

6.1.4. Puntos Especiales para El Cumplimiento De Este Procedimiento

- 6.1 Ningún equipo o utensilio debe colocarse en el piso o en contacto con superficies sucias.
- 6.2 Los equipos y utensilios desinfectados no deben manipularse con las manos sucias, solamente con las manos con su respectivo procedimiento de sanitizado.

6.1.5. Riesgos Identificados En El Procedimiento

Riesgo	Consecuencia	Acciones indebidas	Acciones para minimizar el impacto
Contacto con los ojos	Irritación severa	Tocarse los ojos mientras realiza la tarea	Usar lentes de protección ocular
Contacto con la piel	Irritación severa	No usar guantes	Usar guantes de hule
Ingestión	Diarreas, vómitos, náuseas, mareos	Colocarla en recipientes señalizados para producto	Rotular los recipientes no donde se diluye y no para el trasegar en envases que no sean el original

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: POES VII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 4

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE COCINA

Inhalación	Irritación de las membranas de la mucosa, tos abundante	Tiempo largo de exposición	No mantener abierto el envase y estar inhalando
Golpes	Lesiones en partes del cuerpo	Sostener varios contenedores con una sola mano	Transportar contenedores en tarimas o carretilla
Cortaduras	Heridas en la piel	Pasar la mano en áreas de difícil acceso	Utilizar cepillo para retirar residuos incrustados en áreas de difícil acceso
Caídas	Lesiones en partes del cuerpo, hasta quebraduras de huesos	Hacer movimientos inseguros	No desesperarse y hacer las actividades en orden y con cuidado (utilizar OPA)

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

1. Referencias

- FAO
- Codex Alimentarius

2. Objetivo

Hay tres objetivos principales que deben lograrse al implementar un programa de BPM:

- Evitar errores, las buenas prácticas de manufactura tienen por principal objetivo evitar la ocurrencia o recurrencia de errores. Se trata de prever situaciones que pueden causar problemas en las operaciones estableciendo una dinámica operacional consistente mediante el uso de procedimientos estándares (SOP) de operación.
- Evitar contaminación cruzada del producto fabricado con otros productos, una vez que ha habido una incidencia o situación (puede ser en el aspecto administrativo) lo que se busca es asegurar que no haya más casos como consecuencia de la “propagación” (contaminación) del problema. En esta etapa se habla de los procesos de “contención” o de aislamiento.
- Garantizar el “monitoreo” de los procesos, en todo momento debemos tener la posibilidad de revisar cada etapa del proceso para así poder identificar las causas que lo crearon. El “monitoreo” adecuado solo se logra si hay un sistema de registro de información lo suficientemente robusto que permita ir “hacia atrás” o “hacia el frente”, en el análisis de los sucesos.

3. Alcances

3.1. Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en el restaurante “El Café de Don Pedro”

4. Responsabilidad

4.1. Es responsabilidad de todo el personal del restaurante y subcontratado la correcta aplicación del presente procedimiento.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

5. Definiciones

Buenas prácticas de manufactura o de fabricación (BPM/BPF): en el contexto del presente manual las Buenas prácticas de manufactura o de fabricación (BPM/BPF) comprenden prácticas destinadas a prevenir y controlar los peligros para la inocuidad de los productos alimenticios, asociados a las fases relacionadas con la preparación de los mismos, considerando un mínimo impacto de esas prácticas sobre el medio ambiente, la fauna, la flora y la salud de los trabajadores.

Cadena de frío: mantenimiento de temperaturas de refrigeración apropiadas en toda la cadena de manejo de un producto, para asegurar su calidad e inocuidad.

Certificación: procedimiento mediante el cual una "tercera" parte garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio cumple con las especificaciones de una norma. La certificación puede ser considerada como una forma de comunicación entre los actores de la cadena (productores-compradores, compradores-consumidores) sobre la garantía de los requisitos de calidad e inocuidad de un producto.

Código de prácticas: documento de aplicación voluntaria, que ofrece un marco general de recomendaciones que permite la adopción uniforme por parte del sector al que el código está destinado. Ofrece recomendaciones generales sobre prácticas y operaciones que deben implementarse, para lograr objetivos definidos.

Contaminante: cualquier sustancia no añadida intencionalmente al alimento, que está presente en dicho alimento como resultado de la producción (incluidas las operaciones realizadas en agricultura, zootecnia, y medicina veterinaria, fabricación, elaboración, preparación, tratamiento, envasado, empaquetado, transporte o almacenamiento de dicho alimento o como resultado de contaminación ambiental. Este término no abarca fragmentos de insectos, pelos de roedores y otras materias extrañas.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Contaminación: la introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el medio ambiente alimentario.

Desinfección: reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

Enfermedad transmitida por alimentos (ETA): toda enfermedad transmitida a las personas a través de alimentos contaminados.

Higiene de los alimentos: comprende las condiciones y las medidas necesarias para la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos destinados a garantizar un producto inocuo, en buen estado y comestible, apto para el consumo humano.

Idoneidad de los alimentos: la garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano, de acuerdo con el uso a que se destinan.

Inocuidad de los alimentos: la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

Insumos agrícolas: todo material recibido (por ejemplo, semillas, fertilizantes, agua, productos agroquímicos, etc.) que se utilice para la producción primaria de frutas y hortalizas frescas.

Limpieza: eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias no aceptables.

Maximización de la calidad: en el contexto del presente manual esta expresión se refiere a las actividades relacionadas con el manejo del producto, destinadas a "realzar" los atributos de calidad del mismo mediante, por ejemplo, el uso de equipos de tecnología en la preparación. La maximización de la calidad es una estrategia para diferenciar el producto y generar oportunidades de mercado.

Patógeno: cualquier agente biológico que causa enfermedades en los seres humanos.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Plan de acción: acciones o recomendaciones que han de realizarse a fin de desarrollar, mejorar o corregir un programa orientado a asegurar la calidad e inocuidad de un producto.

Peligro: agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o una propiedad de éste, que puede provocar un efecto nocivo para la salud.

Procedimientos operativos estándar de saneamiento (POES): involucra la descripción detallada de los procedimientos de limpieza y desinfección con el objetivo de asegurar que se realizan de forma correcta. Estos procedimientos deben estar totalmente documentados.

Producción primaria: las fases de la cadena alimentaria hasta alcanzar, por ejemplo, la cosecha, el sacrificio, el ordeño, la pesca.

Rastreabilidad/rastreo de los productos: la capacidad para seguir el desplazamiento de un alimento a través de una o varias etapas especificadas de su producción, transformación y distribución.

Riesgo: función de la probabilidad de un efecto nocivo para la salud y de la gravedad de dicho efecto, como consecuencia de un peligro o peligros presentes en los alimentos.

En la siguiente imagen se muestran las áreas que componen el restaurante “EL Café de Don Pedro”

La aplicación del sistema de Buenas Prácticas de Manufactura se desarrollara por áreas, para ser mas específico y ayudar de esta manera al restaurante para el momento que se trabaje en la implementación del sistema.

Los aspectos de Buenas Prácticas de Manufactura que se analizaran son los siguientes:

ITEM	ASPECTOS
1	Personal Buenas Prácticas de Higiene
2	Condiciones Generales

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Instalaciones Físicas

3 Control en Proceso

Operación

4 Almacenamiento de Materias Primas y Material de Empaque

Condiciones de Almacenamiento

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

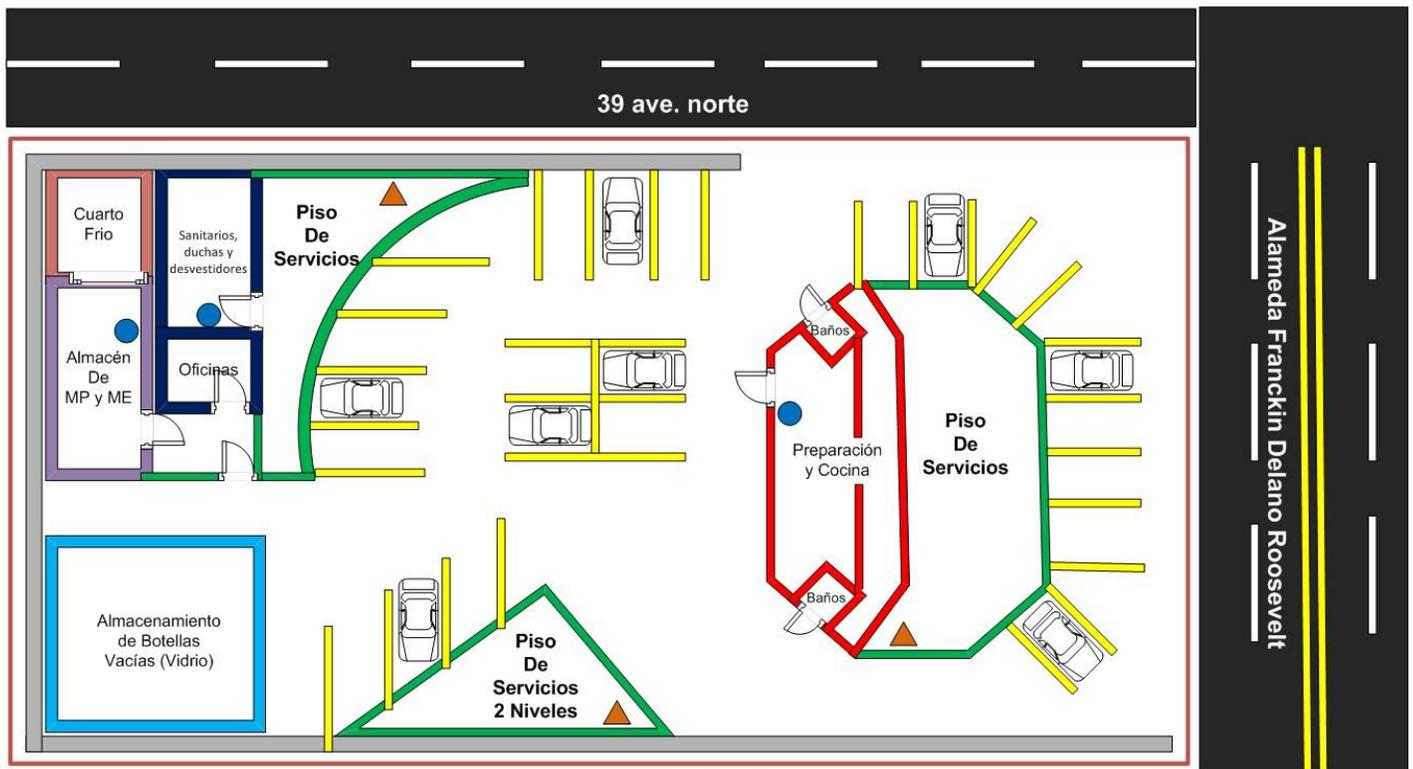
FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6

DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

MAPA DEL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"



- Cocina (área crítica para la inocuidad del producto)
- Servicio (área donde están ubicadas las mesas para el servicio al cliente)
- Almacenamiento frio (Importante temperatura y segregación de MP)
- Almacén (MP y ME a temperatura ambiente, con registro de vida útil)
- Almacén de botellas vacías (uso de EPP, manejo higiénico y seguro)
- Áreas donde es importante la higiene pero no se tiene contacto directo con el producto
- Estaciones de lavado y sanitizado de manos para personal del restaurante
- ▲ Estaciones de lavado y sanitizado de manos para clientes del restaurante

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ITEM	ASPECTOS	Acciones
1	Personal	
1.1	Buenas Prácticas de Higiene	
1.1.1	Los uniformes	<p>Para el área de servicio, preparación y cocina deben ser de colores claros (camisa, pantalón, zapatos etc.) y deben ser mantenidos limpios y en buen estado. Ya que es estos se acumula restos del producto, sudoración, contaminación del ambiente. Etc.</p> <p>Para las demás áreas el uniforme no debe de cubrir la suciedad (evitar el negro y colores oscuros), siempre deben mantenerse limpios y en buen estado.</p>
1.1.2	Lavado y sanitizado de manos	<p>El personal debe conocer el correcto lavado y sanitizado de manos, al ingresar al área de preparación y cocina deberá estarlo realizando cada vez que ingrese, realizar de manera ineficiente este procedimiento corremos el riesgo de contaminar el producto con diferente clase de microorganismos patógenos que se encuentran en el ambiente o en nuestro cuerpo.</p> <p>Con el objetivo de mantener limpias las manos se colocaran estaciones de lavado (marcadas en el mapa con circulo azul), cada vez que se toquen materias primas como los vegetales o frutas antes de tocarlas deben estar las manos correctamente lavadas, además también deben estar estos productos correctamente lavados y sanitizados para ingresar posteriormente al área de preparación y cocina</p>

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8

DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ITEM	ASPECTOS	Acciones
1.1.3	Equipo De Protección Personal (EPP)	Al ingresar al cuarto frio, área de preparación y cocina se deberá utilizar Cofia cubriendo el cabello y orejas, se deberá utilizar mascarilla, si por alguna razón entra al área de cocina personal con barba o bigote, o personal con algún tipo de enfermedad (gripe o Tos), pero la mejor practica es que el personal con alguna enfermedad se debe enviar al servicio de salud más cercano posible, para el chequeo o evaluación que avale su estado de salud para realizar las actividades asignadas en el restaurante
1.1.4	Bigote, barba y uñas	El personal de cuarto frio, Preparación y cocina deberá de rasurarse el bigote y barba, para minimizar la contaminación del producto con el cabello, que es una contaminación física - emotiva, además de mantener las uñas bien cortadas ya que si se mantienen largas acumulan suciedad y microbios
1.1.5	Accesorios (Adornos, Relojes, Aretes), Maquillaje, Esmalte en Uñas, etc.	Se deben de evitar entrar con accesorios por la contaminación física y microbiológica. Física porque puede desprenderse alguna parte de un accesorio que puede caer al producto y causar un daño al consumidor. Microbiológica ya que en el ambiente estos productos se contaminan y el área debe estar siempre inocua. Maquillaje y esmalte no son permitidos porque partículas de los mismos se pueden desprender de nuestros cuerpos, caer en el producto y contaminarlos.
2	Condiciones Generales	
2.1	Instalaciones Físicas	
2.1.1	El ingreso a las áreas	El ingreso al área de Almacén, preparación y cocina debe poseer lo necesario para brindar una excelente higiene (jabón yodado, alcohol gel, papal toalla si aplica, dispensadores) ya que estas áreas

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ITEM	ASPECTOS	Acciones
		se manipula muchas veces directamente los insumos que posteriormente serán cocinados
2.1.2	Cortinas de aire o plástico	El ingreso al área de almacenamiento y cocina debe de tener una barrera para el ingreso de insectos voladores, que pueden contaminar el producto de forma microbiológica o física. Una cortina de aire es la más conveniente aunque por temas de costos podríamos utilizar una cortina hawaiana
2.1.3	Aires acondicionados	El área debe tener una temperatura adecuada para las labores del personal y también para garantizar el tiempo de caducidad de los productos (Vida Útil proporcionada por el productor), y de esta manera garantizar la calidad de nuestros productos
2.1.4	Paredes	Las paredes debe estar limpiar y sin residuos de producto, sin grietas que puedan facilitar el ingreso de plagas. Las paredes deben de ser de materiales de fácil lavado y no deben de existir puntos muertos (ángulos de 90º entre pared y pared o pared y piso) donde se acumule suciedad y dificulte la limpieza
2.1.5	Pisos	Los pisos deben estar limpios, sin acumulación de producto, agua u otros residuos, en buen estado lisos y sin agujeros donde se pueda acumular la suciedad
2.1.6	Puertas y Ventanas	Las ventanas y puertas deben estar limpias sin suciedad u otros residuos, en buen estado y con su respectiva maya para evitar el ingreso de insectos y barredor en el caso de las puertas para evitar el ingreso de plagas.
2.1.7	Techo o Cielo falso	Debe estar limpio, sin grietas, ni espacios donde pueda ingresar plaga.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ITEM	ASPECTOS	Acciones
2.1.8	Iluminación	Debe ser adecuada para la actividad del área (Proporcionar la adecuada iluminación), deben de tener protección para que si se llegara a quebrar no se corriera el riesgo de poder contaminar físicamente un producto.
2.1.9	Desagües	Deben estar limpios, en buen estado, libres de insectos y malos olores. Deben de tener su respectivo Sifón y ser de acero inoxidable
3	Control en Proceso	
3.1	Operación	
3.1.1	Implementos de limpieza	Los implementos de limpieza deben de estar en el área asignada, limpios, ordenados y en buen estado. Dichos Implementos al no estar en las condiciones higiénicas adecuadas se vuelven una fuente de contaminación además de atraer plaga y contribuir al crecimiento de microorganismos dañinos para el ser humano
3.1.2	Basureros	Estos deben estar limpios, con tapa, identificados y ubicados en el área asignada
3.1.3	Equipos (Electrodomésticos, básculas, etc.)	Presentan evidencia de revisión o calibración. Estos equipos deben estar calibrados y con su adecuado mantenimiento preventivo al día, para evitar productos no conformes o defectuosos
3.1.4	Trampas de control de roedores	Estas deben estar limpias, en buen estado y funcionando adecuadamente, en el mapa se observan los lugares propuestos para su ubicación
3.1.5	Trampas de control de insectos	Estas deben estar limpias, en buen estado y funcionando adecuadamente

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 11 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ITEM	ASPECTOS	Acciones
3.1.6	Los recipientes, utensilios, platos, tasas, etc.	Deben estar limpios, rotulados y en buen estado, para su correcto uso y deben de garantizar las condiciones adecuadas para no ser fuentes de contaminación, o un peligro para el consumidor (eje. Vaso de vidrio quebrado), así también para disminuir el riesgo de contaminación por alérgenos
3.1.7	Equipos en general	Los equipos deben estar limpios, libres de polvo y suciedad que puedan contaminar al producto y dañar a los mismos
3.1.8	Registros	Los Registros diseñados para el área deben estar completamente llenos, al y archivados, con letra legible
3.1.9	Procedimientos de limpieza (SSOP)	Dichos procedimientos deben estar ubicados en las áreas para las cuales fueron diseñados, además que todo el personal debe saber donde están ubicados y en qué consisten
3.1.10	MSDS (Material safety data sheet ó Hoja de Seguridad)	Estas deben ser proporcionadas por el fabricante de los productos químicos utilizados en el restaurante (Eje. Detergentes) y se deben de rotular los envases donde se almacenen para evitar la contaminación cruzada de estos productos que puedan causar un daño al consumidor
3.1.11	Artículos o accesorios ajenos	En el área de trabajo no se debe de tener artículos ajenos a las labores que se realizan en el área ya que son fuente de contaminación y desorden, ya que estos artículos los andamos en cualquier ambiente donde se pueden contaminar y llevar esta contaminación al producto
4	Almacenamiento de Materias Primas y Material de Empaque	

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 12 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ITEM	ASPECTOS	Acciones
4.1	Condiciones de Almacenamiento	
4.1.1	Químicos de limpieza	En el área de preparación y cocina no debe haber químicos de limpieza, ya que estos son un riesgo de contaminación química para el producto y directamente afectan la inocuidad del producto al ser contaminado por estos. Dichas sustancias podrían ser (cloro, detergente, Klean bact, soda caustica etc.). para estas sustancias al igual que los implementos de limpieza debe existir un área designada para su almacenamiento, con su respectiva rotulación para disminuir el peligro de intoxicación
4.1.2	Productos alérgenos	Estos productos o insumos deben estar claramente identificados, separados y libres de polvo o suciedad. Ya que estos al no tener el respectivo cuidado pueden ser parte de una contaminación cruzada con productos o materia prima que están declaradas como libres de alérgenos
4.1.3	Materias prima	Las materias primas deben estar correctamente identificadas, autorizadas, y libres de polvo u otros residuos. Con esto disminuimos el riesgo de preparar una receta con las materias primas equivocados, tener una contaminación con alérgenos, elaborar alimentos con materias primas vencidas, ya que todo esto al no ser gestionado de manera correcta estamos atentando con la seguridad del consumidor
4.1.4	Materiales de empaque (desechable, servilletas, removedores, etc.)	Estos materiales deben estar correctamente identificados, y libres de polvo u otros residuos. Estos productos están en contacto directo con el producto y el consumidor por lo que es de vital importancia su inocuidad

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 13 DE: 10

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

En este procedimiento se explica de manera narrada la preparación de cada uno de los **106 platillos**, que ofrece el **Restaurante “El Café de Don Pedro”**, a sus clientes.

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Huevos Fritos	<ul style="list-style-type: none"> Preparamos la sartén con bastante aceite, para que el huevo quede cubierto. Lo ponemos a calentar en el fuego y alcance mucha temperatura (esta es una de las claves del buen huevo frito) Ponemos el huevo en un plato y lo echamos en la sartén, Estrellados (216, 217 y 210): cuando tenga la clara casi blanca y empiece a dorarse por los lados, echamos la sal en la yema, con la cuchara bañó la yema del huevo con el aceite caliente casi hirviendo de la sartén, lo saco con cuidado de que no se rompa en el momento en que vea que ya está al gusto, es decir, el borde de la clara crujiente y la yema con película protectora. Revueltos (216, 217 y 210): mismo procedimiento revolvemos los huevos hasta que estén cocidos 	<ul style="list-style-type: none"> Huevos aceite de oliva sal
Huevos a la Ranchera	<ul style="list-style-type: none"> Primero empiece partiendo los tomates en trocitos pequeños y después parta la cebolla de la misma manera. Después ponga un poquito de aceite a modo de cubrir la fridera deje que el aceite este caliente y tire la cebolla y los tomates en el aceite. Menéelo por 3 minutos y después agregue la sal al gusto y después la pimienta al gusto cuando usted crea que ya parece como salsa apáguele el fuego y póngalo en una porcelana. Ahora en la misma fridera que hizo la salsa agréguele un poquito de aceite y deje que se caliente cuando ya esté caliente rompa los 4 huevos sin romper las yemas o sea lo amarillo del huevo cuando ya crea que la clara del huevo este cocida depende de usted si le gusta la yema dura o aguada. Cuando ya los huevos estén listos póngalos en un plato hondo y tire la salsa encima de los huevos y listos para servirlos. 	<ul style="list-style-type: none"> Huevos Tomates rojos Cebolla blanca Pimienta Sal Aceite
Huevos a la Ranchera con Arroz	Procedimiento de Huevos a la ranchera + arroz	<ul style="list-style-type: none"> Huevos Tomates rojos Cebolla blanca Pimienta

Versión #: 1	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
Próxima Revisión:	Javier Paniagua F: _____		

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
		<ul style="list-style-type: none"> • Sal • Aceite • arroz
Huevos fritos con Jamón	Procedimiento de Huevos fritos, solamente que agregamos jamon un minuto antes de agregar los huevos	<ul style="list-style-type: none"> • Huevos • aceite de oliva • sal • Jamón
Huevos Fritos con Tocino	Procedimiento de Huevos fritos, solamente que agregamos tocino, un minuto antes de agregar los huevos	<ul style="list-style-type: none"> • Huevos • aceite de oliva • sal • Tocino
Omellete al Natural	<ul style="list-style-type: none"> • Poner los huevos en un plato hondo y sazonamos con Sal y pimienta a gusto. • Revolvemos • Continuamos revolviendo hasta que se haya homogeneizado tanto las claras como las yemas del huevo. • Cortamos las verduras • Las incorporamos al batido de huevos y mezclamos un poco • Ponemos un sartén a fuego medio e incorporamos aceite o mantequilla, como ustedes gusten • Añadimos el batido al sartén y dejamos que se cocine. Notaran que por las orillas se comenzará a cocer el batido. Cuando noten que se ha cocinado bastante pero por encima todavía está algo crudo el huevo, es momento de darlo vuelta. • Darle la vuelta, y terminar de cocinarlo. Sólo deben dejarlo unos minutos más, no más de 2 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Huevos • Sal y Pimienta • Tomates • Cebolla • Chile verde • Margarina • aceite
Omellete con	Procedimiento igual a Omellete natural solamente que en lugar de las verduras añadimos papas previamente	• Huevos

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Papas	cocidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Sal y Pimienta • Papas • Margarina • aceite
Omellete de Jamón	Procedimiento igual a Omellete natural solamente que en lugar de las verduras añadimos jamón cortado en trozos previamente cocidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Huevos • Sal y Pimienta • Jamón • Margarina • Aceite
Omelette Mixto	Procedimiento igual a Omelette natural solamente que en este caso agregamos los ingredientes que desea el cliente, algunos o todos.	<ul style="list-style-type: none"> • Huevos • Sal y Pimienta • Papas • Tomate • Cebolla • Chile verde • Jamón • Margarina • aceite
Consomé	<ul style="list-style-type: none"> • Agregar agua en una olla • Agregar verduras en la olla • Esperar hasta que estén cocidas con consistencia blanda 	Caldo. Por lo general de pollo o carne de res.

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Simple	<ul style="list-style-type: none"> • Agregar caldo • Esperar hasta que hierba 	<ul style="list-style-type: none"> • Zanahoria • cebolla • apio picado. • Pimienta • clavo de olor. Tomates, sin piel, sin semillas y cortados en rodajas.
Consomé con Huevo	<ul style="list-style-type: none"> • Disuelva el de caldo de ave en un litro de agua hirviendo. • Quiebre un huevo en cada tazón, y viértale encima el caldo hirviendo y espolvoréeles el cilantro 	<ul style="list-style-type: none"> • Huevo • Cilantro • Caldo de ave
Consomé con Queso	<ul style="list-style-type: none"> • Disuelva el de caldo de ave en un litro de agua hirviendo. • Corte el queso en cubitos pequeños y viértale encima el caldo hirviendo 	Caldo. Por lo general de pollo o carne de res. <ul style="list-style-type: none"> • apio picado. • Pimienta • Queso duro
Sopa Pavesa	<ul style="list-style-type: none"> • Untar las rebanadas de pan con manteca y tostarlas en el horno. Cortar el queso fresco en tajadas finas y poner una porción encima de cada tostada. • Disponerlas en una fuente térmica que pueda ir al horno y a la mesa, debe ser una fuente honda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pan • manteca • Queso fresco

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> Cubrir las tostadas con caldo de gallina caliente. Romper un huevo sobre cada tostada, espolvorear con queso rallado y llevar unos minutos más a horno bien caliente para cocinar la clara Servir 	<ul style="list-style-type: none"> caldo de gallina Huevos Queso rallado
Crema de Frijoles	<ul style="list-style-type: none"> Fríe el tocino con la cebolla y cuando se acitrones agrega el ajo, el chile, el tomate y el cilantro. Deja que se dore. Vierte lo anterior en la licuadora junto con el frijol molido Vacía al sartén lo que licuaste, agregando el caldo de frijol. Deja que hierva un momento y agrega la sal y la pimienta. Puedes servirlo con Tortilla frita, queso rallado y crema. 	<ul style="list-style-type: none"> Frijoles molidos Caldo de frijol Tocino Ajo picado Cebolla picada Tomate Chile Cilantro Sal y pimienta Tortilla frita Queso rallado Crema
Crema de Cebolla	<ul style="list-style-type: none"> En un sartén saltear el ajo sin corazón y las cebollas picadas en julianas hasta que estén transparentes, tiene que ser a fuego bajo para que no se quemen los ingredientes y suden su amargor; enseguida agregar este salteo a la licuadora con un vasado de caldo y procesar con mucho cuidado empezando con toques suaves para evitar que salte la tapa por el vapor. En una cacerola preparar la salsa bechamel: derretir a fuego suave la mantequilla agregarle la harina hasta que se convierta en una masa (roux), luego irle agregando de a pocos la leche y mezclar para sacar los grumos hasta 	<ul style="list-style-type: none"> Cebollas cabezonas para la crema cebolla cabezona para sacar aros de cebolla Ajo

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<p>que quede una salsa semi- espesa y añadirle una pisca de nuez moscada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agregar el licuado de las cebollas pasado por un colador a la cacerola donde está la bechamel y mezclar a fuego bajo, añadir la hoja de laurel y la ramita de tomillo durante uno o dos minutos para luego retirarlos, dejar obtener la consistencia de una crema y añadirle un poco de crema de leche, sal pimentar. • Decoración: sacar aros de la cebolla y reservar, preparar tempura con agua, harina de trigo y una pisca de sal y mezclar, tiene que quedar espesa pero líquida al mismo tiempo; pasar los aros de cebolla por tempura y freír con el aceite a 150 grados centígrados o a una temperatura media, sacar y ponerlos sobre papel absorbente. • Servir la crema y decorarla con los aros de cebolla crocantes. Se puede maridar con un Vino blanco o con un vino espumoso o champagne. • A disfrutar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leche • Mantequilla • Harina • caldo de vegetales • Tomillo • Crema de leche • Sal • Pimienta • Nuez moscada.
Crema de Espárragos	<ul style="list-style-type: none"> • Cortar los espárragos en trozos de 1 cm (½ pulgada). • Derretir la mantequilla con el aceite en una olla a fuego bajo y agregar las cebollas y el poro. Cocinar hasta que estén tiernas. Agregar los espárragos y sazonar. • Cocinar, moviendo durante 5 minutos aproximadamente. Agregar el caldo de pollo y cocinar a fuego lento, con la olla tapada, hasta que los espárragos estén bien cocidos (aproximadamente 20 minutos). Retirar del fuego y dejar enfriar 10 minutos. • Licuar toda la preparación hasta lograr una crema suave y regresarla a la olla. Agregar la leche o crema y rectificar la sazón. Si la sopa se quiere menos espesa agregarle más caldo. Llevar la sopa a hervir y agregar la cucharada de mantequilla restante. Agregar unas gotas de jugo de limón. • Cocinar las puntas de espárragos para la decoración en agua con sal durante 5 minutos o hasta que estén tiernos. Escurrir y separar. • Servir y decorar con las puntas de espárragos. 	<p>espárragos verdes frescos, sin el extremo fibroso cebolla grande, picada poro (parte blanca) picado mantequilla sin sal</p> <ul style="list-style-type: none"> • aceite • Sal • Pimienta • caldo de pollo • leche evaporada o crema de leche • limón • Puntas de espárragos,

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Crema de Espárragos		cortadas longitudinalmente para decorar
Sopa de Gallina India	<ul style="list-style-type: none"> • cortar la gallina en porciones (de cada gallina hacer 8 porciones) y lavarla en agua fría hasta que quede limpia. • seguidamente cocer las porciones en agua con condimento (sazonador) de pollo junto con las cebollas y el ajo. • las verduras cortarla en trozos y agregarlas cuando la carne esté blanda junto con el arroz lavado, es decir, más o menos una hora o hasta que la gallina este blandita. • después, darle olor al caldo con la albahaca de gallina y la hierbabuena, al mismo tiempo sazonarla con la sal y pimienta. • al servir la sopa, si gustan pueden agregarle un poquito de limón para darle otro sabor. 	<ul style="list-style-type: none"> • gallinas indias • cebollas • zanahorias • güisquiles • pipianes • tomates • ajo • ejotes • albahaca de gallina • hierbabuena • sal • pimienta blanca • arroz
Sopa de Mondongo	<ul style="list-style-type: none"> • El mondongo y las arvejas se hierven durante 30 minutos o hasta que el mondongo se ablande. • un sofrito con la cebolla cortada bien fina, los ajos, el tomate y el ajo, luego agregar el azafrán, la zanahoria cortada en trozos pequeños, el cerdo en trozos medianos y el chorizo en rodajas, revolver e incorporar 3 tazas de agua con el cubito de caldo deshecho. • Cuando el cerdo esté cocido, salpimentar y agregar los ingredientes restantes y seguir la cocción hasta que todo esté cocido. 	<ul style="list-style-type: none"> • mondongo o callos limpio y cortado en trozos pequeños • papas criollas • arvejas verdes y secas

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Sopa de Mondongo	<ul style="list-style-type: none"> Servir en platos hondos espolvoreado con cilantro. 	<ul style="list-style-type: none"> cebolla zanahoria chorizos carne de cerdo tomate frescos picados ajo caldo de carne concentrado sal y azafrán a gusto cilantro picado
Potaje de Frijol Blanco	<ul style="list-style-type: none"> Coloque los frijoles en una olla grande, con el agua, el tocino, el cerdo y el chorizo. Cocínelos por una hora ó más si es necesario, hasta que se ablanden los frijoles. Entonces, añada la cebolla, el ajo, el comino, la hoja de laurel, la pimienta, la salsa de tomate y las papas cortadas. Cocínelo por unos 20 minutos más hasta que la papa se ablande, añada el aceite de oliva, el vinagre y aplaste las 	<ul style="list-style-type: none"> frijoles blancos chorizo cebolla ajo papas

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<p>papas hasta conseguir la consistencia deseada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sírvalo caliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • hoja de laurel • agua • vinagre • tomate • comino • pimienta • Carne de puerco • aceite de oliva • sal
<p>Filete de Pescado a la Vinagreta</p>	<p>Mezcle sal, vinagre, aceite, salsa inglesa. En un pírex con tapa coloque las rebanadas de pescado frito alternando con él las rodajas de ají, cebollas y pepinillos. Vierta por encima la mezcla de aceite. Refrigere desde la noche anterior y sirva frío.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Filete de pescado • aceite de oliva • vinagre • sal • alcaparras • salsa inglesa • Hoja de laurel • Cebolla roja • Ají verde • perejil • pepinillos

<p>Versión #: 1</p> <p>Próxima Revisión:</p>	<p>Emitido:</p> <p>Herberth Rivera F: _____</p> <p>Danilo Avendaño F: _____</p> <p>Javier Paniagua F: _____</p>	<p>Revisado por:</p> <p>F: _____</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>F: _____</p>
--	---	--------------------------------------	--------------------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Filete de Pescado a la Vinagreta		
Camarones Empanizados	<ul style="list-style-type: none"> • Los camarones se pelan en crudo, se lavan y se parten a la mitad sin desprenderlos pero que queden abiertos. • Se colocan en un plato y se rocían con el limón, la sal y la pimienta y se dejan reposar una media hora antes de cocinarlos. • En seguida se revuelcan en la harina, después en el huevo previamente batido y por último se bañan en el pan molido. • Se fríen en el aceite caliente a fuego suave para que se cuezan. • Ya que están doraditos se escurren y se sirven muy calientes adornados con rodajas de limón. 	<ul style="list-style-type: none"> • camarones pelados en crudo. • pan molido. • huevos frescos batidos. • Aceite • Limón. • Harina de trigo • Sal y pimienta
Frijoles con Crema	Se cosen los frijoles con cebolla y ajo, cuando los frijoles ya están blandos, se sirven y se le agrega crema	<ul style="list-style-type: none"> • Frijoles • Ajo • Cebolla • Crema • Sal
Casamiento (216, 217 y 210)	Se mezcla frijoles con arroz y se le agrega aceite hasta lograr la consistencia deseada	<ul style="list-style-type: none"> • Frijoles • Aceite • Arroz

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 11 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Palomitas de Camarón	<ul style="list-style-type: none"> • Calentar una cacerola con suficiente aceite para fritura profunda • En un tazón mezclar 2 tazas de harina de hot cakes con el agua y la salsa inglesa. • En otro tazón colocar el resto de harina de hot cakes. • Poner a marinar los trozos de pollo en un poco de la salsa picante y pasarlos por la harina de hot cakes restante y por ultimo por la masa. • Freír en el aceite bien caliente hasta que tomen un color dorado y retirar el exceso de grasa en un papel absorbente. • Para el dip mezclar todos los ingredientes y sazonar al gusto con sal y pimienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceite para freír • 2 1/2 tzs de harina de hot cakes • 1 tz de agua • 1 cdita de salsa inglesa • 2 cdas de salsa picante • Camarones pacotilla
Palomitas de Camarón		
Yuca al Mojo de Ajo	<ul style="list-style-type: none"> • Pele la yuca y córtela en trozos de unos 30 cm y luego córtela verticalmente en cuartos. • En una olla, caliente el agua con sal y ponga la yuca a hervir, cocínela hasta que esté blanda, pero no sobre cocine. • Coloque los ajos en un mortero o en un procesador de alimentos y forme una pasta. • Para el mojo: agregue el ajo en un sartén y vierta el jugo de la naranja agria o limón, cocine a fuego alto hasta reducir el líquido a la mitad. • En un sartén ponga un chorro de aceite y caliente muy bien, saltee la yuca hasta que esté bien dorada. • Bañe la yuca con el mojo de ajo y sirva de inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> • yuca • ajo • Jugo de dos naranjas agrias o limones • Aceite • sal

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 12 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Súper Yuca al Mojo	Yuca al Mojo de Ajo con la doble cantidad	<ul style="list-style-type: none"> •yuca •ajo •Jugo de dos naranjas agrias o limones •Aceite •sal
Plátano con Crema	Plátano frito con crema	<ul style="list-style-type: none"> •Plátano •crema
Papas a la Francesa	<ul style="list-style-type: none"> • Pelar y cortar papas • Freír en aceite hasta que estén blandas y doradas • Agregue sal 	<ul style="list-style-type: none"> •Papas •Sal •aceite
Enchiladas	<ul style="list-style-type: none"> • En una cacerola con un poco de aceite se agregan los chiles desvenados y despepitados a que se doren un poco junto con los dientes de ajo, para posteriormente agregar los tomates en cubos grandes a que todo se dore a fuego bajo. Posteriormente se incorpora el litro de agua y se deja cocer a fuego bajo por unos quince minutos. • Una vez retirado del fuego lo anterior, se licúa y se cuele. Esta salsa deberá regresarse a la cacerola. • Se fríen las tortillas en bastante aceite caliente sin dejar que se doren pues deben conservar flexibilidad para ser enrolladas. • Se pasa una a una las tortillas sofritas en la salsa y se rellenan con queso para enrollarlas posteriormente y se les va colocando en un refractario o recipiente apto para horno previamente engrasado. Al final se cubre con el queso restante y la salsaque sobra. • Se mete al horno precalentado a temperatura baja por 20 minutos o hasta que el queso este gratinado, cuidando que no se reseque. 	<ul style="list-style-type: none"> •chiles (ajíes) secos rojos •ajo •hojas de laurel •tomates •tortillas de maíz •queso mozzarella •caldo de pollo •sal al gusto •aceite para freír •agua
Enchiladas	Se pasan las tortillas por el aceite, se desmenuza el pollo y se rellena la tortilla al gusto y se hace un taco. Se	•tortillas de maíz

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 13 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Suizas	<p>acomoda en una charola.</p> <p>Salsa: se cuecen los tomates y se licua con el chile asado y limpio y el cilantro.</p> <p>La salsa se le incorpora sobre los tacos y por último se raya el queso y se adornan los tacos y se meten al horno por aproximadamente 20 minutos, y listo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● pechuga de pollo ● tomates verdes ● cilantro ● chile ● Aceite ● queso ● sal
Refrescos Naturales	<p>Pelar, cortar y licuar frutas, agregar agua, azúcar, seguir licuando hasta lograr la consistencia liquida de una bebida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Melón ● Mango ● Jocote ● Sandia ● Naranja, etc.
Horchata	<ul style="list-style-type: none"> ● Tostar levemente la vara de canela sobre el comal o en un sartén para despertar su sabor, es importante que no se queme. ● Licuar el arroz, el coco y la vara de canela tostada, primero en seco hasta que estén bien molidos, Agregar tres tazas de agua y licuar un poco más. ● Dejar reposar al menos 10 minutos para que suelte el sabor. Este concentrado se puede dejar en refrigeración varios días. ● Cuando se vaya a preparar la horchata, colar a través de un colador fino, o con un trapo de manta de cielo y colocar en una jarra. Agregar la vainilla y el azúcar y mezclar bien. ● Este concentrado se diluye al gusto, agregando aproximadamente dos litros de agua o leche y se endulza con un cuarto de taza de azúcar o miel de agave. ● Servir en vasos con hielo 	<ul style="list-style-type: none"> ● azúcar blanca ● extracto de vainilla ● agua ● canela ● arroz ● Coco rallado
Refresco de	<ul style="list-style-type: none"> ● Pelar la pina, cortar pequeña y colocar en una ensaladera, quitar la piel a los mamey, picar y juntar con la piña; 	<ul style="list-style-type: none"> ● piña

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 14 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Ensalada	<p>exprimir dos marañones y todas las naranjas; picar los marañones restantes, hacer lo mismo con las manzanas y mezclar bien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agregar el azúcar y la sal, revolver y dejar macerar durante una hora y media, agregar el berro o la lechuga bien picadito, agregar el agua, refrigerar bien y servir. 	<ul style="list-style-type: none"> • marañón • naranjas • manzanas verdes • mamey • azúcar • sal • agua de lechuga o berro bien picadito
Jugo de Naranja	Naranjas exprimidas	• Naranja
Jugo de Piña	Piña licuada, para extraer el jugo	• Piña
Batido de Frutas	Mezcla de frutas licuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Naranja • Piña • Sandía • Melón, etc. (depende de frutas de estación)
Jugo de Lata	Previamente procesado	<ul style="list-style-type: none"> • Pulpa de Fruta • Agua • Azúcar/Fructosa • Aditivos
Leche	Previamente procesado	• Leche

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 15 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Espumoso	Previamente procesado	• Leche
Gaseosa de Botella	Previamente procesado	• Agua • Azúcar/Fructosa • Aditivos
Agua de Botella	Previamente procesado	• Agua
Gatorade	Previamente procesado	• Agua • Azúcar/Fructosa • Aditivos
Gaseosa en Lata	Previamente procesado	• Agua • Azúcar/Fructosa • Aditivos
Té Helado de Limón	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar al fuego 1 litro de agua. • Agregar la cáscara de 2 limones y hervir por 15 minutos. • Cuando apagues el fuego, agregar el zumo de los 2 limones. • Endulzar con miel 	• Limón • Miel • agua
Té Helado de Melocotón	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar al fuego 1 litro de agua. • Agregar la cáscara de 2 limones y hervir por 15 minutos. • Cuando apagues el fuego, agregar el zumo de los 2 limones. • Endulzar con miel 	• Melocotón • Miel • agua
Limonada	Exprimir limones, agregar agua, azúcar al gusto y una pisca de sal	• Limón • Azúcar • Sal

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 16 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Limonada con Soda	Exprimir limones, agregar agua, azúcar al gusto y una pisco de sal, al final agregar soda mineral	<ul style="list-style-type: none"> • Limón • Azúcar • Sal • Soda mineral
Cebada	<ul style="list-style-type: none"> • Hervir el agua con la pimienta de olor • Diluir la cebada con agua fría (una taza) • Cuando el agua y la pimienta estén hirviendo agregarle la cebada • Al primer hervor apagar, enfriar y colarla • De acuerdo a la espesura deseada; agregarle agua y azúcar y dos cucharadas de frambuesa. • Se sirve al tiempo o con hielito picado 	<ul style="list-style-type: none"> • cebada en polvo • agua • pimientos de olor • azúcar
Continental (Tostadas)	Desayuno continental	<ul style="list-style-type: none"> • café • té • leche • zumos • tostadas • mantequilla • mermelada
Tostadas a la francesa	<ul style="list-style-type: none"> • Se pone en un bol los 3 huevos y se baten. A continuación se añade la leche y se mezcla muy bien • Se empapan las rodajas de pan en la mezcla de huevo y leche. Es conveniente hacerlo una por una (o dos por dos), para que no se peguen. Y hay que hacerlo rápido, para que no se deshaga el pan. • Se calienta la mantequilla en una sartén. Una vez esté completamente fundida y muy caliente, se reparte por toda la sartén y se añade la rodaja (o las dos rodajas). Cuando esté dorado el lado que se está haciendo, se le da la vuelta a la tostada y se hace el otro lado. Cuando estén hechos ambos lados, se quitan las rodajas y se colocan en un plato que se conserva en el horno a unas 100° para que no se enfríe mientras hacemos el resto. 	<ul style="list-style-type: none"> • leche • huevos • pan • mantequilla • azúcar • Canela en polvo

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 17 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> Una vez hechas todas, se polvorea con azúcar y canela. Se sirve caliente. 	
Desayuno Panchanes	<ul style="list-style-type: none"> Se baten los huevos y se agrega el aceite y la leche. Se bate de nuevo. Se agrega la mezcla de harina y se bate deprisa durante poco tiempo (no importa que haya grumos, se disolverán solos al hacer los panchanes) y se echa en a un recipiente. Vierte un cucharón de la masa obtenida para los panchanes o tortitas en una sartén antiadherente y, cuando empiecen a salir burbujas, se les da la vuelta con una espátula para que se doren por los dos lados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Harina para pan cake • Azúcar • Aceite • Huevos • Leche fría
Ensalada de Papa y Huevo	<p>Aderezo a la rusa</p> <ul style="list-style-type: none"> Colocar en un bol dos abundantes cucharadas de <i>mayonesa</i>, junto con 1 cucharada de <i>mostaza</i>, la salsa tabasco y el vinagre de estragón. Picar bien el <i>pimiento</i>, la <i>cebolla</i> y los pepinillos. Añadir, mezclar bien y condimentar con un poco de sal y pimienta. Reservar <p>Ensalada</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavar bien las papas, colocar en una olla con agua y hervir hasta que en el centro estén cocidas. Retirar del agua, dejar que se enfríen un poco y pelar. Luego, cortar en trozos irregulares y colocar en un bol. Cortar el huevo duro e incorporar a las papas. Condimentar la ensalada con el <i>aderezo a la rusa</i> Espolvorear perejil picado y <i>panceta</i> crocante. Servir. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aderezo a la rusa • Mayonesa • Mostaza • Salsa de tabasco • Pimiento marrón • Cebolla • Pepinos • Vinagre • Sal y pimienta ○ Ensalada • Papas hervidas • Huevos hervidos
Ensalada Mixta	<ul style="list-style-type: none"> Lavar muy bien la lechuga, se puede sumergir en abundante agua limpia e ir limpiando las hojas y cambiando el agua varias veces. Sacudir muy bien las hojas de lechuga, tomándolas de a pocas, para tratar de quitarles la mayor cantidad de agua posible. Cortar con la mano las hojas de lechuga del tamaño de un bocado pequeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lechuga • Tomates • Cebolla • Aceite, preferentemente de

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 18 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> • Todo este procedimiento tiende a que no se abollen las hojas ni se rompan las fibras, vale la pena tomarse este trabajo ya que luego hace a la diferencia entre una buena o mala ensalada. • Lavar los tomates y cortarlos en medias rodajas de más o menos 3 mm de ancho. • Pelar la cebolla y cortarla en medias rodajas finas. • Colocar toda la verdura en una ensaladera. • Mezclar el aceite con el vinagre y aderezar la ensalada mixta justo antes de servir. • Salar a gusto y mezclar muy bien. 	oliva • Vinagre • Sal
Ensalada Rusa	<p>Pelar y cortar las zanahorias, la patata y la cebolla en dados pequeños, (la cebolla bien troceada).</p> <p>Cuece los dados de patatas y zanahorias en un poco de agua con sal 10 minutos o hasta que estén cocidos, pásalos por agua fría y escúrrelos.</p> <p>Aparte cuece los huevos en una cacerola durante 10 Minutos con un puñadito de sal.</p> <p>Mientras tanto, haces la mayonesa con un diente de ajo. En un bol, mezcla todas las verduras junto a las aceitunas, el atún, los huevos, los guisantes y sazónalo con sal y pimienta.</p> <p>Lo dejas enfriar durante 1 hora en el frigorífico. Se decora haciendo un círculo con el pimiento rojo y cortando las aceitunas por la mitad, para hacer los pétalos de la flor.</p>	• Zanahorias • Patata • Cebolla • ajo • atún • Huevos • aceitunas rellenas • mayonesa • guisantes cocidos • Sal y pimienta
Orden de Guacamole	Preparar huevos duros, aguacate, cebolla, y limón	• Huevos • Aguacate • Cebolla • Limón

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 19 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Cóctel de Conchas	Preparar chirmol y al final agregar las conchas	<ul style="list-style-type: none"> • Conchas • Tomate • Cebolla • Cilantro • Limón
Cóctel de Camarón	Preparar chirmol y al final agregar las camarón	<ul style="list-style-type: none"> • Camarón • Tomate • Cebolla • Cilantro • Limón
Desayuno Cereal	Cereal con leche	<ul style="list-style-type: none"> • Cereal de hojuelas de maíz • leche
Espagueti a la Italiana	<ul style="list-style-type: none"> • Cocinar la pasta en abundante agua con sal a punto de ebullición. Escurrir y reservar al calor. Rociar con un hilo de aceite. • Colocar el resto de aceite en una cacerola, llevar a fuego medio y perfumar con el ajo. Incorporar los tomates y cocinar durante un minuto. • Agregar el orégano. Salpimentar. Espolvorear con la cebolla de verdeo y, si se desea con el chile. • Adicionar la pasta. Mezclar bien y servir de inmediato 	<ul style="list-style-type: none"> • spaghetti • aceite • ajo • tomates • Orégano • Sal y pimienta • cebolla • chile
Espagueti a la Napolitana	<ul style="list-style-type: none"> • Calentar el aceite en la sartén y dorar los ajos picados finamente hasta que comiencen a dorarse. Incorporar el tomate, mezclar y freír a fuego suave unos 30 minutos. Cortar las aceitunas en rodajitas finas y picar las alcaparras. Cuando la salsa esté hecha, incorporar las alcaparras, las aceitunas y mezclar bien. Salpimentar 	<ul style="list-style-type: none"> • espagueti • tomate • alcaparra

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 20 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<p>ligeramente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mientras se hace la salsa, cocer los espaguetis en abundante agua hirviendo con sal a fuego vivo, hasta que estén "al dente". Escurrirlos y colocarlos en una fuente de servir. Incorporar la salsa y mezclar todo bien. Espolvorear con el parmesano rallado y servir inmediatamente 	<ul style="list-style-type: none"> queso parmesano rallado sal ajo aceituna negra orégano aceite de oliva pimienta molida
Espaguete a la Crema	<p>Se pone a cocer el spaghetti hasta que queda blandito. En un sartén aparte se calienta la mantequilla y cuando este derretida se agregan la lata de media crema, el pire de tomate, la sal de ajo, y el knort. Se revuelven todos los ingredientes y cuando estén hirviendo, se agrega el spaghetti cocido. Por último, se agrega un poco de pimienta al gusto Y se baña el spaghetti con el queso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> spaghetti crema tomate sal de ajo Pimienta mantequilla queso parmesano
Espaguete con Pollo	<ul style="list-style-type: none"> En una cacerola con Agua salada poner a hervir las pechugas de pollo con las hojas verdes del puerro, la hoja de laurel y los tallos del perejil. Retirar las pechugas de pollo una vez cocidas y desmenuzarlas bien, reservar. Poner a hervir una cacerola con abundante agua salada par las pastas. En aceite rehogar la cebolla, el pimienta rojo, el blanco de puerro, la cebolla de verdeo y el ajo, una vez que la cebolla este transparente, agregar el pollo desmenuzado, el caldo con el pimentón disuelto, el tomate, el laurel y revolver con cuchara de madera, salpimentar, y mantener a fuego mínimo tapado. Poner a cocinar los spaghetti, colar al dente, poner en una fuente y bañar con la salsa. Espolvorear con abundante perejil picado. 	<ul style="list-style-type: none"> Pechugas de pollo pasta spaghetti Pimienta rojo asado y pelado Cebolla Ajo pimentón dulce caldo puerros picado

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 21 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Espagueti con Pollo		<ul style="list-style-type: none"> •cebollita •Aceite para freír •Sal •Pimienta negra •hojas de Laurel •Perejil picado
Espagueti con Pollo a la Crema	Receta de espagueti y agregar crema	<ul style="list-style-type: none"> •Espagueti con Pollo •crema
Lasaña	<ul style="list-style-type: none"> • En una cacerola gruesa poner a dorar los <u>ajos</u> con un poco de <u>aceite de oliva</u>. Incorporar la <u>carne</u> y dejar que se guise. Agregar los champiñones. Sazonar con las especias y rectificar la sal. Incorporar el <u>puré de tomates</u> y dejar que se guise un poco. Retirar del fuego. • Precalentar el horno en temperatura media a alta. Mientras engrasar un molde para lasaña con aceite. Acomodar una por una las láminas de lasaña evitando que se empalmen y formando una primera capa, agregar una porción del guisado de carne suficiente para cubrir la primera capa de lasaña, espolvorear una porción de queso mozzarella y cubrir con otra capa de lasaña, otra porción de <u>carne</u> y <u>queso</u> mozzarella y así sucesivamente hasta terminar el guisado (unas cuatro o cinco capas). Al final agregar encima el <u>queso</u> contaje 	<ul style="list-style-type: none"> •Pasta para lasaña •carne picada •tomates cocido, triturado, colado y condimentado al gusto •ajo •Especias italianas (albahaca, orégano,

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 22 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> Meter al horno y bajar a media temperatura. Hornear aproximadamente 40 minutos. 	cilantro seco y pimienta) al gusto • champiñones rebanados • queso mozzarella rallado • queso contaje
Café	Calentar agua hasta el punto de ebullición, agregamos el café	• Café
Chocolate con Agua	Chocolate	• Chocolate
Chocolate con Leche	Chocolate con leche	• Chocolate • Leche
Cappuccino	En un recipiente calentar la leche sin que llegue a hervir. Agregar el chocolate rallado, el azúcar y el café instantáneo. Mezclar todo muy bien. Servir en 4 tazas y agregar en cada una de ellas la crema de leche bien batida y espumosa. Espolvorear por encima con un poquito de canela en polvo.	• leche • café • chocolate rallado • azúcar • crema de leche • canela en polvo
Latité	<ul style="list-style-type: none"> En una jarrita calentamos y espumamos la leche Llenamos 2 vasos hasta la mitad de leche caliente Añadimos al vaso un poco de café expreso recién hecho. 	• Café • Leche • Azúcar o edulcorante

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 23 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> • Completamos el vaso con una buena capa de espuma de leche 	
Cappuccino Moka	<p>Un café moca es una variante del café con leche. Como éste, suele llevar un tercio de expreso y dos tercios de leche vaporizada, pero se añade una parte de chocolate, normalmente en forma de jarabe de chocolate, si bien algunas máquinas usan chocolate en polvo instantáneo. Los mocas contienen chocolate negro o con leche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Café •Leche •Chocolate
Cappuccino Vainilla	<p>En primer lugar, comenzaremos calentando la leche. Mientras esperamos a que adquiera la temperatura adecuada, pasaremos a realizar la espuma con la manga de la cafetera. Para conseguir la textura adecuada, tendremos que hacer que el vapor ejerza la presión en la parte superior del líquido mientras hacemos movimientos ascendentes y descendentes.</p> <p>Tras ello, golpearemos el recipiente en la encimera y haremos realizaremos movimientos envolventes. Con ello, lo que conseguiremos es que pierda el aire y adquiera ese cuerpo sedoso.</p> <p>Ya tenemos la espuma y la leche lista. Ahora colocaremos la taza con la leche caliente en la cafetera -para este café, lo mejor es tener una cafetera expreso- e incorporaremos 1/3 de café expreso. De esta forma conseguiremos que café y leche no se mezclen, quedando dos colores diferenciados.</p> <p>Lo que nos queda es rallar algunos trozos de chocolate para que se queden en el fondo de la taza y meter una rama de vainilla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •café expreso •leche •espuma de leche •Chocolate en polvo y rallado •Rama de vainilla o concentrado de vainilla •Leche condensada

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 24 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	Lo siguiente es incorporar la espuma y espolvorear con chocolate y concentrado de vainilla al gusto.	
Pollo Encebollado	<ul style="list-style-type: none"> • Salpimenta el pollo. • Pon una olla a calentar a fuego medio con un buen chorro de aceite de oliva. • Cuando el aceite esté caliente, añade el pollo y dóralo un poco. • Añade la cebolla y la hoja de laurel y remueve. • Tapa la olla y deja que todo se haga a fuego lento durante unos 30 minutos, removiendo de vez en cuando para evitar que se pegue. 	<ul style="list-style-type: none"> • pollo • cebollas grandes, cortadas • Aceite de oliva • hoja de laurel • Sal y pimienta
Pollo a la Crema	<ul style="list-style-type: none"> • Se prepara el pollo, lavándolo y quitándole la piel. • Se pone al fuego por veinte minutos con sal y pimienta (a vapor). • Se agrega cebolla (picada finamente), crema y cilantro (picado finamente) y se deja hervir por 5 minutos más. • Sírvalo con arroz y ensalada de lechuga y tomate. 	<ul style="list-style-type: none"> • pollo • crema • cilantro • cebollas • pimienta • sal
Pollo a la Canasta	<ul style="list-style-type: none"> • Retirar el exceso de grasa del pollo y frotarlo con zumo de limón. Lavarlo y escurrirlo bien. En un bol, poner el pollo y verter la leche. Dejar reposar durante 30 minutos. • Retirar el pollo del bol y escurrirlo bien. En una bolsa de plástico poner los ajos machacados y la harina. Añadir el pan rallado, el pimentón, la pimienta negra molida y la sal. ; mezclar bien todos los ingredientes y meter los trozos de pollo y sacudir para que se rebocen. • Cubrir una bandeja de horno con papel de aluminio. Colocar encima los trozos de pollo. Hornear a temperatura elevada durante 45 minutos. Darles la vuelta de vez en cuando para que se doren uniformemente. • Mientras, preparar las tulipas: en un bol, poner la harina y la sal. Añadir la mantequilla cortada en dados. Amasar con las manos hasta obtener una mezcla granulada. • Añadir 4-6 cucharadas de agua y trabajar hasta obtener una masa elástica. Formar una bola con un paño y 	<ul style="list-style-type: none"> • Huevo de gallina • Mantequilla • Ajo • Salimón • Pollo • Leche desnatada o descremada • Pimienta negra • Pan rallado • Pimentón o pimienta

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 25 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> meter en la nevera 30 minutos- estirar la pasta con un rodillo hasta obtener un grosor de 2-3 mm. Cortar circunferencias grandes de unos 15 cm. de diámetro. Colocar en el centro los trozos de pollo. Dar a las circunferencias forma de nido ayudándose con papel de aluminio. Pintar la superficie con la yema de huevo. Hornear a 180 °C. durante 20 minutos y servir caliente. 	<ul style="list-style-type: none"> rojo Harina blanca
Pollo a la Jardinera	<ul style="list-style-type: none"> Pon a cocer en poca agua los chícharos, calabacitas, zanahorias, chayote y papas. Asegúrate de que la verdura quede un poco durita. Reserva. Pon a asar los jitomates y reserva. Mientras, pon a cocer las piezas de pollo en agua con un diente de ajo y sal. Una vez cocido escurre las piezas de pollo y reserva el caldo. Remoja las pasitas en agua caliente por 5 minutos y reserva. En una sartén pon aceite en espray y agrega las piezas de pollo a que queden doraditas por todos lados. Retira de la sartén y reserva. Licúa los tomates asados con 2 dientes de ajo, cebolla, pimienta, comino y 2 tazas del caldo del pollo reservado. Cuela la mezcla y viértela dentro de la sartén en que se doró el pollo. Deja que hierva durante unos minutos. Agrega la verdura cocida, las piezas de pollo doradas, las pasas y las rajitas de chile. Cocina a fuego bajo durante 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> chícharos calabacitas zanahorias chayote papas tomates pasitas pollo ajo cebolla chiles jalapeños Cominos, pimienta y sal Aceite en espray
Pavo al Horno	<ul style="list-style-type: none"> Limpie el pavo y extraiga todas las vísceras, a parte mezcle el jugo y cascara de naranja, aceite, ajos, pimienta y sal, sazone con esta mezcla el pavo. Hornee las vísceras hasta que estén doradas, pique y añada el arroz, queso crema, pasitas, perejil, sazone y rellene el pavo. Cierre la abertura usando una aguja con Hielo fuerte, cúbralo con papel de aluminio y lleve al horno 	<ul style="list-style-type: none"> pavo. jugo de Naranja aceite ajos triturada Pimienta negra en

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 26 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	precalentado a 350°F) (180°C) durante 4 o 5 horas (1 hora por kg.) en la ultima hora final retire el papel de aluminio para que se dore.	polvo • queso crema • pasitas • Perejil picadito • cascara de naranja rallada • sal • Arroz cocido.
Gallo en Chicha	<ul style="list-style-type: none"> Lavar y secar el gallo. Dejar un día antes sobado con la sal y pimienta. Dorar bien y parejo los pedazos en el aceite. Ya dorados los pedazos ponerlos a cocer en el caldo de pollo caliente o agua caliente. El tiempo de cocción del animal. Si se necesita más líquido se agrega caldo o agua caliente. Debe quedar suave pero bien entero y por lo menos con 2 tazas de líquido. Cuando la carne esté suave añadir el sofrito siguiente: En la grasa que quedó de la carne al freírse o un poquito más, freír la cebolla, ajo, pasas, canela, tomate, pimientas. Ver que se fría bien este chirmol y añadirlo al gallo. Dejar hervir 3 minutos y agregar los clavos y la chicha. Comprobar la sazón. Dejar hervir por lo menos 10 minutos. La chicha se compra en el mercado o en las refresquerías con el nombre de fresco de súchiles. Se sirve el gallo en chicha con tiras de chile pimiento de lata y cebollitas encurtidas como adorno. 	• Gallo joven, bien limpio, cortado en presas. • sal • pimienta. • aceite. • caldo de pollo (cubitos de pollo) • cebolla picada • ajo • pasas picadas • canela • tomate sin semilla picado • Pimientas majadas. • chicha.

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 27 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Alitas Búfalo	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiamos bien las alitas de pollo, quitándole los restos de plumas que pueden tener y las mezclamos con la harina, el pimentón, sal y pimienta al gusto. Lo dejamos una hora en la nevera. • Por otro lado preparamos el glaseado. En un cazo ponemos a cocer a fuego suave la salsa con la mantequilla, el ajo y la pimienta. Cuando esté bien mezclado todo retiramos del fuego y dejamos enfriar. • Cuando pase la hora, ponemos abundante aceite en una sartén y freímos las alitas hasta que estén crujientes. Retiramos a un papel de cocina para absorber el aceite sobrante y pintamos con la salsa picante. Servimos caliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • alitas de pollo • harina, • pimentón dulce, • aceite de oliva, • pimienta y sal. • salsa picante estilo Búfalo • pimienta, • mantequilla, • diete de ajo
Arroz Blanco	En una cacerola se pone a calentar el aceite, se agrega la cebolla, y cuando este transparente se agrega el arroz y se fríe revolviendo constantemente hasta que esté color paja. Se agregan 4 tazas de agua y el caldo de pollo, se baja la flama, se tapa y de deja cocinar hasta que en la parte superior del arroz se formen hoyos y se haya consumido el agua, se retira del fuego y se agregan los elotes, se deja reposar media hora, se revuelve y está listo para servirse.	<ul style="list-style-type: none"> • Arroz • Agua • cebolla picada • granos de elote • caldo de pollo en polvo • sal • aceite o mantequilla
Arroz con Pollo Moldeado	<ul style="list-style-type: none"> • En un bol colocamos todos los ingredientes, salpimentamos y mezclamos bien. • Untamos el molde a utilizar con un poquito de mayonesa. Volcamos toda la preparación, haciendo un poco de presión para compactar y que tome la forma del molde. • Llevamos a heladera hasta el momento de servir. Desmoldamos y decoramos con aceitunas, tomate, lechuga, etc. También se puede utilizar varios moldes chicos para presentarlo emplastado en forma individual para cada comensal. 	<ul style="list-style-type: none"> • pollo cocido y desmenuzado • arroz • lata de jardinera • mayonesa • provenzal fresco

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 28 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
		● sal y pimienta
Arroz con Pollo a la Cubana	<ul style="list-style-type: none"> ● Lave bien las presas de pollo y séquelas con toalla papel. Mezcle el orégano, comino, pimienta blanca y vinagre en un bol. Agregue las presas del pollo y mezcle todo bien. Déjelo reposar por unos 15 min. ● Caliente el aceite en una cacerola y dore el pollo por todos los lados. Transfiera las presas a un plato y escurra el exceso de grasa reservando 2 cdas. del mismo. ● Para el sofrito: Agregue la cebolla, ají pimiento y ajo a la cacerola y sofría hasta que queden blandos pero no dorados (unos 2 min.) Agregue el tomate picado y cocine por otro minuto. Vuelva a colocar las presas dentro de la cacerola junto con el sofrito y cocine por unos 2 min. ● Agregue el agua, vino, cerveza, pasta de tomate, achiote (o azafrán) sal y pimienta. Una vez que hierva, baje el fuego, tape y cocine a fuego lento por unos 30 min. ● Lave y enjuague bien el arroz y agréguelo a la cacerola. Revuelva todo bien, tape y cocine a fuego bajo por 20 a 25 min. Ser sirve adornado el plato con el ají morrón en tiritas y los tomates 	<ul style="list-style-type: none"> ● pollo ● orégano seco ● comino molido ● pimienta blanca ● vinagre ● Sofrito y caldo : ● aceite con achiote ● cebolla ● ají morrón ● ajo picadito ● tomate ● agua ● vino blanco seco ● cerveza ● achiote o azafrán o bajo ● pasta de tomate ● sal , pimienta ● arroz valenciano o arborizo ● ají morrón ● arvejotes
Arroz a la	Colocar aceite en una sartén y dorar las presas de pollo. Una vez doradas las presas colocarlas en una cacerola	● Pollo.

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 29 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Valenciana	<p>junto con el caldo de pollo, la cebolla, tomates y pimentones picados, el azafrán disuelto en un poco de caldo, el chorizo español en rodajas, las costillitas ahumadas de cerdo y los guisantes. Sazonar a gusto. Dejar cocer unos minutos todos los ingredientes.</p> <p>Por ultimo agregar el arroz y dejar cocer hasta que esté en su punto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •chorizo español. •Costillitas de cerdo ahumadas. •aceite. •caldo de pollo. •Cebolla picada. •Tomate pelado y picado (sin piel). •Pimentones). •guisantes (chicharos). •azafrán. •arroz. •Sal y pimienta
Arroz con Calamares	<ul style="list-style-type: none"> • En una sartén profunda calentar el aceite y la manteca juntos, y rehogar allí la cebolla picada. • Incorporar luego el morrón cortado en tiras finas, dejar unos minutos y volcar el arroz para que los granos se doren. • Agregar los tomates picados, cubrir toda la preparación con caldo, tapar y dejar cocinar a fuego suave por 20 minutos, incorporando más líquido si fuera necesario. • Cuando el arroz esté tierno apagar el fuego, salpimentar, tapar y reservar caliente. • Aparte, lavar los calamares, retirarles la piel, cortarlos en ruedas y sarteneros por unos minutos en una sartén con un poco de aceite. • Agregarlos al arroz, mezclar bien y servir caliente espolvoreado con perejil picado y queso rallado. 	<ul style="list-style-type: none"> •cebolla •morrón rojo •manteca •aceite de oliva •arroz •caldo de ave •tomates •calamares •perejil •queso rallado •sal y pimienta

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 30 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Sándwich de Jamón	<ul style="list-style-type: none"> • Unte las rebanadas de pan con mayonesa • Acomode una rebanada de jamón, una de queso, una de lechuga, el aguacate y una de tomate, • Repita con la otra tapa de pan, y finalice con la última rebanada de pan. • Si desea ponga en la sandwichera a que dore ligeramente. 	<ul style="list-style-type: none"> •lechuga •pan •mayonesa •jamón ahumado •queso amarillo. •aguacate •tomate
Sándwich de Queso	<p>Precalienta un sartén a fuego medio. Unta una cantidad generosa de mantequilla en un lado de una rebanada de pan. Coloca el pan con el lado de la mantequilla hacia abajo y agrega 1 rebanada de queso. Unta mantequilla en un lado de otra rebanada de pan y colócalo sobre el queso con la mantequilla hacia arriba. Cocina hasta que se haya dorado de un lado y voltea. Sigue cocinando hasta que el queso se haya derretido. Repite el procedimiento con el pan, mantequilla y queso restantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •pan blanco •mantequilla •queso amarillo
Sándwich Mixto	<ul style="list-style-type: none"> • Hacemos los huevos fritos • Montamos los sándwich, pan, queso, jamón, huevo y pan • Ponemos en la sandwichera y tostamos al gusto • Servimos 	<ul style="list-style-type: none"> •Rebanadas de pan •huevo •Rebanada de queso •Rebanada de jamón
Sándwich de Pollo	<ul style="list-style-type: none"> • Mezclar la mayonesa con la mostaza. • Aparte, dividir las pechugas de pollo en dos. • Hacer un corte transversal en cada pechuga y poner rellenar con el queso tipo Edam y la albahaca. luego freír hasta que doren por ambos lados. • Formar los sándwiches untando el pan con la preparación de la mayonesa y colocando por capas la lechuga, el tomate y el pollo 	<ul style="list-style-type: none"> •mayonesa •mostaza •pechugas de pollo deshuesadas •sal, pimienta y ajo •queso amarillo

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 31 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
		<ul style="list-style-type: none"> ● albahaca ● tomate ● lechuga ● Pan para sándwich
Club Sándwich	<ul style="list-style-type: none"> ● Tostar las rebanadas de pan y untarlas con mantequilla. ● Sobre la primera rebanada se coloca lechuga, que se adereza con aceite, vinagre y sal; se añade 1 loncha de jamón y un poco de mayonesa sobre ella y encima una loncha de queso; encima la segunda rebanada de pan, lechuga y unas rodajas de tomates aderezados, encima el pollo a trocitos y mezclado con mayonesa, encima la tercera rebanada de pan que se untará también con una capa de mayonesa, encima 1 loncha de queso, 1/4 de tomate y una aceituna negra. ● Se puede adornar el sándwich poniendo unos pequeños montículos de mayonesa en los bordes de la rebanada de pan superior. 	<ul style="list-style-type: none"> ● rebanadas de Pan del día ● Jamón ● Rebanada de queso amarillo ● Pollo deshuesado ● Lechuga ● Mayonesa ● Tomate ● Mantequilla ● Sal ● Vinagre ● Aceite. ● Tomate ● aceituna negra
Hot Dog	<ul style="list-style-type: none"> ● Cogemos una plancha o sartén antiadherente y hacemos la salchicha, en la misma sartén calentamos también el Hot Dog. ● Abrimos rellenamos con la salchicha y añadimos mostaza o Kétchup, y también podemos añadir unas tiras de col caliente, o unas lonchas de beicon crujiente, queso rallado, eso ya lo dejo a vuestra elección. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hot Dog panecillo alargado ● salchicha ● salsa Kétchup ● mostaza

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 32 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Hot Dog Americano	<ul style="list-style-type: none"> Hervir la salchicha en agua sin cubrir. Luego, con un cuchillo, hacer un corte a lo largo. Cortar el queso en palitos largos y rellenar con ellos la salchicha, en el corte que se le hizo. Enrollarle las lascas de tocino alrededor de la salchicha y sujetar con unos palillos de coctel. En una sartén, calentar a fuego mediano – alto la salchicha, salteándola por unos 3 minutos o hasta que el tocino se vea transparente y un poco frito. Sacar de la sartén y escurrir sobre papel toalla. Cortar el pan a lo largo y cubrir con mantequilla a los dos lados. Calentar en el horno portátil por 5 minutos. Colocar luego la salchicha adentro del pan. Servir caliente. Acompañar aparte de mostaza y salsa de tomate. 	<ul style="list-style-type: none"> mayonesa pan largo o de hot dog salchicha de hot dog del largo del pan Mantequilla blanda rodajas de queso americano (tipo Kraft) lascas de tocino
Papas a la Francesa	<ul style="list-style-type: none"> Pelar las patatas, cortarlas finas del mismo tamaño, lavarlas bien y dejarlas a remojo una media hora en agua fría. Por último, secarlas muy bien con un paño. Utilizar un sartén honda o freidora. Echar el aceite de oliva. Dejar calentar. Poner las patatas poco a poco en el aceite caliente y freírlas hasta que estén doraditas. Removerlas de vez en cuando. Poner las patatas fritas en un escurridor y espolvorearlas con sal muy fina. 	<ul style="list-style-type: none"> Papas Aceite sal
Hamburger	<ul style="list-style-type: none"> Pele y pique la cebolla, después ponga la carne de res en un tazón y sazónela con sal y pimienta, añádale la cebolla picada. Agregue el huevo ya batido y el pan molido, revuelva bien con la carne. A continuación reparta la mezcla en cuatro partes y forme las hamburguesas, luego rocíelas con aceite y fríalas a la plancha por ambos lados de la carne. Cuando la carne esté lista, antes agregarle mostaza, mayonesa, si lo desea queso, salsa de tomate, lechuga y jitomate. 	<ul style="list-style-type: none"> carne de res picada. cebolla. huevo. pan molido. Mostaza. Mayonesa. Queso amarillo. Salsa Kétchup aceite. Pimienta negra.

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 33 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
		• Sal
Cheeseburger	<ul style="list-style-type: none"> • En una sartén dore la tocineta y retire la grasa con papel absorbente. • Aparte, en un recipiente sazone la carne molida con sal y arme las hamburguesas con sus manos. • En una sartén a fuego medio con 1/2 cucharada de mantequilla, fría cada hamburguesa durante dos minutos por ambos lados hasta que dore. Disponga las tajadas de queso sobre las hamburguesas hasta que se derritan. • Aparte, en una sartén agregue la otra 1/2 cucharada de mantequilla y dore las mitades de pan. • Ponga lechuga rallada sobre la base del pan, el tomate, la cebolla, el pepinillo al gusto, la carne con el queso, la tocineta y, finalmente, la otra mitad del pan. • Aparte, lave, pele las papas y córtelas. • En una olla, caliente el aceite a 355°F y fríalas durante cinco minutos hasta que estén doradas y crocantes. • Póngalas sobre papel absorbente y agrégueles sal inmediatamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • carne molida • panes para hamburguesa • queso colby o americano • lechuga rayada • tocineta • tomate grande y maduro • aros de cebolla • pepinillos cortados en láminas • sal • mantequilla
Pepito	Calentar el pan, Cocinar el pollo la carne y la tocineta, cuando el pan este caliente agregarle el pollo la carne y la tocineta ponerle las papitas y salsas.	<ul style="list-style-type: none"> • Carne picada • Pollo picado • Tocineta • Pan de canilla • Salsas • Papitas de perros calientes
Lomo de Cerdo	<ul style="list-style-type: none"> • En una fuente de cristal ponemos el lomo entero, y adobamos con todos los ingredientes que habremos mezclado previamente con los ajos picados, añadimos 1 vasito de agua, y dejamos el lomo así durante unas 24 	<ul style="list-style-type: none"> • lomo de cerdo • pimentón dulce ,

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 34 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Horneado	<p>horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el momento de hacerlo lo ponemos en una fuente de horno y vertemos por encima el adobo añadimos un chorrito más de aceite de oliva y un par de vasos de caldo de carne, puede ser de pastilla. Metemos al horno previamente calentado a 200 grados, sobre 1 hora y regándolo de vez en cuando con su misma salsa. Servir caliente acompañado de su salsita y unas buenas patatas fritas a cascós grandes. 	<ul style="list-style-type: none"> orégano , ajo , sal y pimienta molida aceite de oliva virgen, vinagre .
Lomo Relleno	<p>Lomo de cerdo relleno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrir el <i>lomo de cerdo</i> haciendo dos cortes laterales, para lograr una pieza de carne rectangular de 2 cm de espesor. Golpear el rectángulo obtenido con un martillo de cocina hasta emparejar el espesor de la carne. Mezclar en un bol la carne molida, el tocino, los frutos secos picados, la <i>cebolla</i>, la crema y las hierbas, hasta obtener una pasta formando una farce. Extender la farce por todo el rectángulo de carne previamente salpimentada Enrollar hasta que el <i>lomo de cerdo</i> tenga su forma original Envolver el <i>lomo relleno</i> con papel aluminio aceitado y sellar en grill por todos sus lados. Colocar en una placa de horno y asar a 180° C por 45 minutos Desenvolver el <i>lomo</i> y cortar en rebanadas bien gruesas 	<ul style="list-style-type: none"> Lomo de cerdo Lomo de cerdo sin hueso Carne molida de cerdo Tocino Chabacanos secos Pasas de ciruela Manzanas secas Perejil picado Nueces Cebolla picada Crema espesa Sal Pimienta
Pierna de Cerdo	Se licuan todos los ingredientes incluida la masa y se adoba la pierna una hora antes de meterla al horno a	<ul style="list-style-type: none"> Una pierna de cerdo Chile

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 35 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	350 grados por el término de una hora con treinta minutos, se sirve con ensalada de vegetales	<ul style="list-style-type: none"> • Tomate • Cebolla • Vinagre • Pimienta • Sal al gusto • Achiote u Onote • Maseca (masa)
Costilla de cerdo	<p>Costillas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar las costillas, sacarles el exceso de grasa y cortar cada tira de 2 a 3 porciones. Colocar en una fuente <p><i>Marinada</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar en un bol el ajo y la <i>cebolla</i> picados, mezclar con el jugo y la cáscara de <i>naranja</i>, la limonaria picada, azúcar, sal y pimienta. • Colocar sobre las costillas. • Dejar marinar durante 3 horas dentro de la heladera <p>Salsa BBQ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sofreír la <i>cebolla</i> picada en el aceite hasta que este transparente, agregar el azúcar, sal y pimienta • Verter la <i>salsa de soja</i>, la pasta de tamarindo y la salsa de tomate. Dejar cocinar hasta que la salsa tome consistencia espesa. • Por último añadirle el humo líquido • Colocar las costillas en una placa para horno y barnizar con la salsa BBQ. Llevar al horno precalentado a 380° C y cocinar de 45 minutos a 1. Barnizar las costillas con salsa BBQ cada 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costillitas de cerdo • Ajo 4 dientes • Cebolla cabezona roja • Jugo de naranja • Cáscara de naranjas • Limonaria • Azúcar • Sal y pimienta

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 36 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<p>Montaje</p> <ul style="list-style-type: none"> Servir en una fuente las costillas. Acompañar con cuartos de <i>papa</i> al horno y pincelar las piezas de <i>cerdo</i> con más salsa BBQ 	
Churrasco	<p>Adobe con la sal y pimienta a gusto los churrascos (recuerden que la salsa soya es salada así que no usen mucho adobo) coloquen la mantequilla en el sartén cuando se derrita agregue los churrascos, coloque los demás ingredientes en el sartén menos la cebolla que solo agregaremos media cebolla. Ya una vez todos los ingredientes colocados en el sartén con los churrascos taparemos el sartén... Y cocinaremos tapado. A fuego muy bajito. Es importante que esté bien cerrada la tapa del sartén para que se cocinen al vapor. 15 minutos después volteamos los churrascos y cocinamos por el otro lado unos 10 minutos más. El tiempo que tardan en estar blanditos depende mucho de la calidad de la carne. Una vez esté listo destapamos el sartén, subimos el fuego y agregamos el resto de la cebolla. Cuando la cebolla este cocida apagamos entonces el sartén y listo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ churrasco ● mantequilla ● cebolla cortada en ruedas ● sofrito ● sal y pimienta) ● salsa soya ● vinagre ● ajo machacados ● aceite
Tacos al Pastor (Cerdo)	<ul style="list-style-type: none"> Asa el jitomate en un sartén o comal chico a fuego medio-alto, volteando constantemente. Cocina hasta que la piel se haya quemado y empiece a desprenderse, aproximadamente 10 minutos. Pela, corta a la mitad y desecha las semillas. Mientras, hierve suficiente agua en una olla mediana y agrega los chiles guajillo y ancho. Tapa y cuece a fuego medio hasta que se hayan ablandado, aproximadamente 5 minutos. Saca los chiles guajillo y ancho de la olla y colócalos en una licuadora. Agrega los chiles chipotle, ajo, cebolla, vinagre, jugo de naranja, piña picada, clavos de olor, comino, orégano y jitomate asado. Licua hasta lograr una salsa homogénea. Coloca la carne en un tazón de vidrio o bolsa con cierre y agrega la salsa asegurándote que toda la carne se cubra de la misma. Marina dentro del refrigerador durante por lo menos 4 horas o durante toda la noche. 	<ul style="list-style-type: none"> ● filetes de lomo de cerdo ● chiles guajillo, desvenados y despepitados ● chiles anchos, desvenados y despepitados ● chiles chipotle en adobo

<p>Versión #: 1</p> <p>Próxima Revisión:</p>	<p>Emitido:</p> <p>Herberth Rivera F: _____</p> <p>Danilo Avendaño F: _____</p> <p>Javier Paniagua F: _____</p>	<p>Revisado por:</p> <p>F: _____</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>F: _____</p>
--	---	--------------------------------------	--------------------------------------



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 37 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que la carne esté lista, enciende el asador a fuego medio-alto. Barniza las rebanadas de piña y de cebolla con el adobo de la carne y asa hasta que se hayan quemado ligeramente, alrededor de 5 minutos por lado. Retira del asador y mantenlas calientes. • Ahora coloca los filetes de cerdo adobados sobre el asador y asa durante 2 minutos por lado, o hasta lograr el término deseado. Mientras, corta las rebanadas de cebolla y piña en tiras delgadas y colócalas en dos diferentes tazones. • Cuando la carne esté lista, retira del fuego y pica. • Sirve la carne sobre tortillas calientes, agrega un poco de cebolla asada, piña asada y deja que los comensales agreguen cilantro, cebolla picada, salsa y jugo de limón al gusto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ajo machacados • cebolla en trozos • vinagre • jugo de naranja • piña picada • clavos de olor • comino • orégano • jitomate asado, pelado y sin semillas • sal • Para servir • Tortillas de maíz (de preferencia hechas a mano) • rebanadas delgadas de piña (sin corazón) • cebolla grande en rebanadas gruesas • cilantro limpio y picado • cebolla picada • Salsa roja de tomate • limón

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 38 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Tacos de Lomo (Res)	En una sartén, a fuego lento, derretir la mantequilla, saltear la cebolla y el ajo. Agregar la carne, el chile y el tomate. Cuando esté cocinada la preparación, salar.	<ul style="list-style-type: none"> • cebolla picada. • Carne picada de res. • Mantequilla. • ajo picado. • chile verde picado. • Lechuga cortada. • tomate picado. • Sal • tortillas.
Tacos de Chorizo	<ul style="list-style-type: none"> • En una sartén caliente se doran / fríen los chorizos hasta que queden bien desbaratados, cuidando que no se doren demasiado. • Se agrega la cebolla y el ajo a que se acitrones. • Después se añaden el jitomate y el tomate y se dejan sazonar; al último se agrega el cilantro y se apaga el fuego. • Se sirve en tacos con las tortillas de harina. 	<ul style="list-style-type: none"> • tortillas de harina de trigo • chorizo sin piel • jitomates picados • cebolla picada • cilantro picado • ajo picado • tomates verdes
Tacos de Pollo	<ul style="list-style-type: none"> • Coloca un poco de aceite en una sartén caliente y sofrita el pollo hasta que quede bien cocido y dorado. • Luego agrega el vinagre, el jugo de limón, el azúcar, la sal, la pimienta, las cebollas verdes, el ajo y el orégano. Rehoga durante unos 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> • pechuga de pollo, • vinagre • Jugo de limón • azúcar • sal • pimienta negra • cebollas picadas

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 39 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
		<ul style="list-style-type: none"> • ajo, picados • orégano • tortillas de harina • tomate en cubos • lechuga • queso semi duro
Tacos de Queso	<ul style="list-style-type: none"> • Calienta el aceite en un sartén a fuego medio-bajo. Licua el epazote con los chiles y ¼ de taza de agua, hasta tener una consistencia homogénea. Vierte dentro del sartén con el aceite caliente y deja que hierva hasta que los sabores se hayan incorporado. Si la salsa está demasiado espesa, agrega un poco de más agua. • Retira del fuego y agrega el queso. Sirve sobre las tortillas calientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • aceite • chiles serranos • Sal, al gusto • queso en cubos • tortillas calientes (de maíz o harina)
Tacos Norteños	<ul style="list-style-type: none"> • Relleno: Pele 4 aguacates, quíteles el hueso, y macháquelos en un molcajete hasta lograr una pasta espesa. Agregue un tomate picado finamente, 1 pizca de cilantro, una cucharada de cebolla finamente picada, y sal y pimienta al gusto. Mezcle bien y reserve. • La carne con salsa: Sazone la carne con sal y pimienta. Aparte, caliente dos cucharadas de aceite de oliva en una sartén y fría la carne a fuego lento hasta que esté bien dorada. Retire del fuego. En un comal ase los tomates, la cebolla y el ajo. Licue junto con el jengibre, el cilantro y los clavos de olor (sin agua). Ahora agregue la salsa y las hojas de laurel a la carne y cocine a fuego lento hasta que hierva. • Los tacos: Caliente las tortillas, colóquelas sobre el plato y, con una cuchara, póngales el relleno encima. Terminado esto, enróllelas y acomódelas de 3 en 3 en cada plato, que deberá cubrir con la carne con salsa y adornar con aguacate picado. Sirva acompañado de una copa de vino blanco. 	<ul style="list-style-type: none"> • tortillas de harina • bistec de res cortado en cubos • ajo, sal y pimienta • hojas de laurel • tomates maduros • aguacates maduros • cebolla • cilantro picado • clavos de olor • jengibre molido

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: BPM II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 40 DE: 32

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PLATILLOS DEL RESTAURANTE

Platillo	Procedimiento	Ingredientes
Tacos de Alambre	<ul style="list-style-type: none"> Se precoces el bistec en un sartén a fuego medio, con un poco de aceite y freír hasta término medio. Una vez pre cocido el bistec, saca del fuego y pica en trozos pequeños. Se le agrega un poco de aceite a un sartén a fuego normal, y poner nuevamente el bistec. Pica la cebolla y el pimiento e incorpora a la carne. Agregar sal al gusto y revolver todo. Seguir cocinando hasta que el bistec este bien cocido. Cuando esté listo, bajar el fuego y cubrir con el queso Oaxaca sin revolverlo. Tapar con el papel aluminio durante 4 minutos o hasta que el queso se haya completamente derretido sobre la carne. Servir en un platón grande con tortillas calientes para taquear 	<ul style="list-style-type: none"> bistec de res, cebolla chile pimiento verde morrón verde picado en trozos pequeños queso Sal, Aceite Tortillas de maíz chiquitas

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE “EL CAFE DE DON PEDRO”

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que brinde los pasos a seguir para el control de plagas de las instalaciones del Restaurante “El Café de Don Pedro”

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para el control de plagas (Insectos y roedores) de las instalaciones del Restaurante por medio de fumigaciones (métodos de aspersión, nebulización y termonebulización), lámparas UV, trampas de pegamentos y cebaderos

3. RESPONSABILIDADES

Personal del Restaurante

Supervisora de Piso del Restaurante

- Contactar a la empresa que brinda el servicio de control de plagas para que lleve a cabo la fumigación, o revisión de trampas (Roedores e insectos)
- Es la responsable de abrir y cerrar las diferentes áreas a las que se les realiza el control.
- Responsable de dar seguimiento a los programas de control de plagas.
- Supervisar a los técnicos de control de plagas mientras se realizan las actividades (revisar que usen el adecuado EPP (Equipo de Protección Personal), verificar que fumiguen las áreas donde debe realizarse el procedimiento, teniendo cuidado en no contaminar los productos alimenticios)

Personal de Empresa de Servicio de Control de plagas

Técnico de Control de Plagas

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE “EL CAFE DE DON PEDRO”

- Realiza la fumigación y verificación de estado de trampas en las instalaciones del Restaurante.
- Realizar reporte de visita a restaurante y control de plaga realizado (fumigación o revisión de status de trampas)
- Crear junto con el personal del Restaurante (Gerente y Supervisora de Piso) la programación anual de las fumigaciones y demás actividades de control de plagas
- Responsable de confirmar la visita para el día que corresponda según la programación anual.

4. PROCEDIMIENTO

FUMIGACIÓN

4.1 Empresa de Control de Plagas se contacta con la Supervisora de Piso para confirmar la fumigación.

4.2 Supervisora de Piso confirma la fumigación para la fecha programada.

4.2 Supervisora de Piso se encarga de avisar a todo el personal el día de la fumigación y todas las medidas que se deben de tomar para dicho evento

4.5 Supervisora de Piso recibe al Técnico de Control de Plagas y se dirigen al primer punto a fumigar

Ver anexo 1: Mapa de las áreas a fumigar en el Restaurante

4.6 Técnico de Control de Plagas prepara la mezcla del producto que va a utilizar:

4.6.1 Técnico de Control de plagas se coloca el EPP (Ver punto 7).

4.6.2 Técnico de Control de Plagas agita el envase del producto a utilizar para homogenizar el contenido.

4.6.3 Técnico de Control de Plagas se asegura de que la dosis del producto a utilizar es la correcta, en base al cuadro # 1:

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE “EL CAFE DE DON PEDRO”

Cuadro 1: Dosis de producto a preparar.

Producto	Dosis	Concentración
Starycide SC 480	4 ml x gln.	480 g/l
K-obiol	40 ml x gln	1.3 %
K-othrine Super UBV	25 cc x Lt	2.555%

- 4.6.4 El Técnico de Control de Plagas toma una parte del volumen de agua correspondiente a la dosis para poder realizar la pre-mezcla.
- 4.6.5 Técnico de Control de Plagas agita la pre-mezcla para obtener una emulsión homogénea.
- 4.6 Técnico de Control de plagas verifica y se asegura del buen estado y funcionamiento del equipo. Verifica que las mangueras no tengan fugas, que las válvulas no goteen y que se encuentren completamente limpios y libres de otros productos químicos.
- 4.7 Luego vierte la pre-mezcla en el tanque del equipo a utilizar (bomba de mochila, nebulizadoras o termonebulizadoras) y completa con agua hasta llegar al volumen total de la dosis.
- 4.8 Supervisora de Piso abre la puerta de la primera área a fumigar y verifica que no hayan personas adentro. Si las hay solicitarles que salgan y que se mantengan alejados del área hasta que salga todo el humo en el caso de que se realice fumigación por termonebulización.
- 4.9 Luego el Técnico de Control de Plagas aplica el producto en el área que corresponde, por medio de uno de los siguientes métodos detallados en el cuadro 2:

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE “EL CAFE DE DON PEDRO”

Cuadro 2: Método de fumigación según el producto que se aplicará.

Producto	Método de aplicación	de	Equipo a utilizar	Áreas donde se aplican	Plaga Objetivo
Starycide 480	SC	Aspersión	Bomba de mochila	Interiores y exteriores	Cucarachas, hormigas, moscas y zancudos
K-biol		Termonebulización	Bomba Termonebulizadora	Interiores y exteriores	Insectos Voladores
K-othrine Super UBV		Termonebulización	Bomba Termonebulizadora	Interiores y exteriores	Insectos Voladores

- 4.10 Luego de que el Técnico de Control de Plagas termina de fumigar la primera área la supervisora de piso, valida la fumigación y cierra el área para que haga efecto el procedimiento
- 4.11 Luego se repiten los pasos del 4.8 al 4.9 si las áreas están cerradas, si son áreas abiertas solo se repite el paso 4.9, hasta cubrir todas las áreas programadas.
- 4.12 Luego Técnico de control de plagas entrega reporte del servicio a la supervisora de piso.
- 4.13 Supervisora de piso firma el reporte del servicio y lo entrega al Técnico de Control de Plagas.
- 4.14 Técnico de Control de Plagas entrega copia del reporte a Supervisora de piso.
- 4.15 Supervisora de Piso archiva en la carpeta de Control de Plagas la copia del reporte.
- 4.16 Al final del mes la empresa de Control de Plagas envía el consolidado de todos los reportes generados en el mes.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE “EL CAFE DE DON PEDRO”

4.17 Supervisora de Piso verifica el reporte y da seguimiento a las observaciones que hayan salido del servicio que se recibió.

Nota: la supervisora de piso esta asignada a la fumigación; acompaña al personal de Control de Plagas y a la vez **supervisa** que se esté haciendo conforme al presente procedimiento, el trabajo de la fumigación.

TRAMPAS (LAMPARAS UV, CEBADEROS Y TRAMPAS DE PEGAMENTO)

Para el caso de las trampas solamente se contactara al proveedor de control de plagas para confirmar las visitas programadas, donde revisaran el estado de las trampas, brindarle mantenimiento, para que puedan realizar su funcionamiento de manera eficiente

Nota: cuando se tenga algún tipo de incidente por plagas se llamara al proveedor de control de plagas para que llegue inmediatamente a erradicar dicha plaga

5. CONSEJOS PARA EL BUEN CUMPLIMIENTO DE ESTE PROCEDIMIENTO

- Leer las MSDS de los productos antes de usarlos por primera vez para tomar las precauciones debidas.
- Mantener los productos en sus envases originales y no reutilizarlos para otro uso.
- Usar siempre el equipo de protección personal que se recomienda.
- No exponerse por largos periodos al contacto directo de los productos.
- Cuando se realice la nebulización no hacerlo en contra de la dirección del viento.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE "EL CAFE DE DON PEDRO"

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE "EL CAFE DE DON PEDRO"

6. RIESGOS IDENTIFICADOS

<i>Riesgo</i>	Acciones indebidas	Acciones para minimizar el impacto
k.obiol 1. Inhalación 2. Irritación 3. Irritación de los ojos 4. Generación de gases tóxicos	1. Inhalar por largo periodo y sin mascarilla el veneno 2. Manipularlo sin guantes 3. Permanecer por largo periodo exponiéndose al veneno sin protección ocular. 4. Exponerlo a un incendio	1. Colocarse siempre que se aplique el producto la mascarilla 2. Colocarse guantes para manipularlo. 3. Utilizar lentes de protección ocular 4. Mantenerlo en un lugar fresco y fuera lejos de productos inflamables
Starcyde 1. Inhalación 2. Irritación 3. Irritación de los ojos	1. Inhalar por largo periodo y sin mascarilla el veneno 2. Manipularlo sin guantes 3. Permanecer por largo periodo exponiéndose al veneno sin protección ocular.	1. Colocarse siempre que se aplique el producto la mascarilla 2. Colocarse guantes para manipularlo. 3. Utilizar lentes de protección ocular
K Othrine Super UBV 1. Irritación en los ojos y 2. Inhalación	1. Manipulación directa con las manos y exposición de los ojos. 2. Inhalar por largo periodo de tiempo sin mascarilla	1. Colocarse siempre guantes y lentes al manipularlo 2. Colocarse mascarilla al inhalarlo.
Ramik Green (Veneno para los cebaderos) 1. envenenamiento	1. Manipulación directa con las manos 2. Inhalar por largo periodo de tiempo sin mascarilla	1. Colocarse siempre guantes 2. Colocarse mascarilla al inhalarlo

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE “EL CAFE DE DON PEDRO”

7. EPP

<i>Seguridad personal</i>	EPP	<ul style="list-style-type: none">- Zapatos de seguridad- Mascarilla de respiración autónoma- Tapones auditivos para realizar la termonebulización- Lentes de protección- Guantes de nitrilo o neopreno
---------------------------	------------	---

8. DOCUMENTACIÓN

- Mensualmente se deberá almacenar en una carpeta “El Registro de Aplicación de Plaguicidas”, para tener un respaldo de las acciones que se realizan de control de plagas en el restaurante

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE "EL CAFE DE DON PEDRO"

"NOMBRE DE LA EMPRESA QUE PROVEE EL SERVICIO"

EL CAFÉ DE DON PEDRO

PROGRAMA PREVENCIÓN INTEGRADA DE PLAGAS

Registro de Aplicación de Plaguicidas - "MES DEL AÑO" 2013



Día	Hora		Servicio realizado / Área tratada	Organismo combatido	Plaguicida	Método de Aplicación	Dosis	Cantidad	Aplicador Responsable
	Inicio	Final							
			DESINSECTACION:						
			Servicio realizado (Revisión de Lámparas UV y Fumigaciones) / Área tratada						
			DESRATIZACION:						
			Monitoreo de trampas y cebaderos fijos						

Observaciones:

Nota: Cada tableta de Detia Gas, es equivalente a 03 gr.

Fecha de Reporte: 28 de Febrero de 2013.

_____ Responsable de Control de Plagas

_____ Firma

9. Anexos.

Anexo 1. Mapa de las áreas a fumigar y ubicación de las trampas para insectos y roedores en el restaurante "El Café de Don Pedro".

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



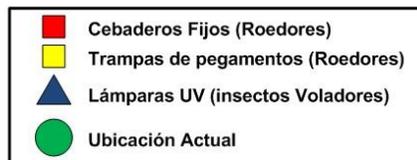
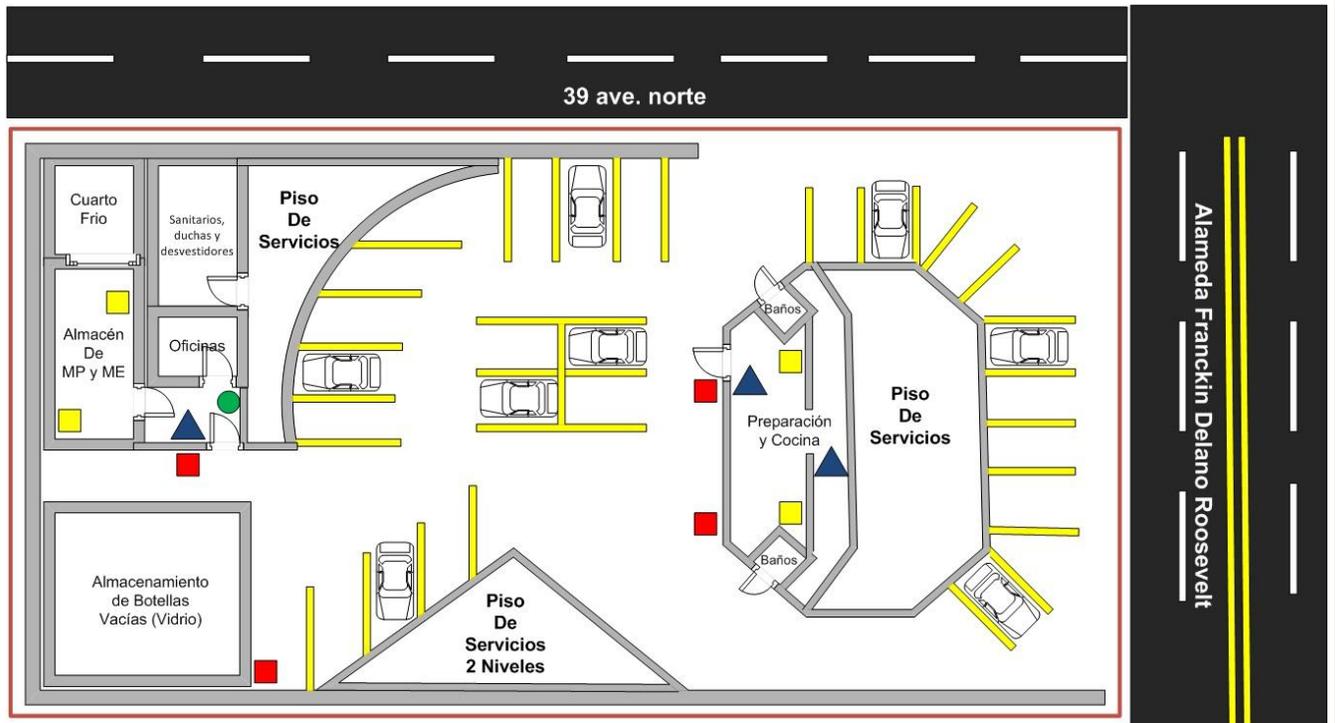
EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: BPM III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 10

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PLAGAS DEL RESTAURANTE "EL CAFE DE DON PEDRO"



- Almacenamiento
- Preparación y Cocina
- Área de lavado
- Áreas de Oficina
- Almacenamiento de botellas vacías (Vidrio)
- Cuarto Frio
- Áreas de servicio (Piso)
- Sanitarios, duchas y vestidores

Versión #: 1
Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FBPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 2

AUDITORIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

1. Califique cada aspecto con una "X" según el criterio: **N**: No cumple ; **D** : Deficiente ; **B** : Bueno y **N/A** : No Aplica

2. Las casillas en negro es debido a que solo son evaluados bajo 2 criterios por la criticidad del aspecto

RESPONSABLE AUDITORIA

FECHA: _____

Nº	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			N/A	Puntaje	OBSERVACION	ACCION CORRECTIVA
		N	D	B				
1	PERSONAL							
1.1 BUENAS PRACTICAS DE HIGIENE								
1.1.1	Los uniformes (camisa, pantalón, zapatos, etc.) del personal se encuentran limpios y en buen estado							
1.1.2	El personal está realizando el correcto lavado y sanitizado de manos, tienen las manos limpias							
1.1.3	El personal está utilizando correctamente la cofia cubriendo el cabello y orejas							
1.1.4	El personal femenino no utiliza maquillaje, esmalte en uñas y uñas largas							
1.1.5	El personal masculino no anda con bigote y barba, uñas largas							
2	CONDICIONES GENERALES							
2.1 INSTALACIONES FISICAS								
2.1.1	El ingreso a las áreas de Bodegas, Preparación y cocina, cumple con las							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FBPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 2

AUDITORIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			N/A	Puntaje	OBSERVACION	ACCION CORRECTIVA
		N	D	B				
	necesidades de higiene (jabón yodado, alcohol gel, papel toalla, dispensadores)							
2.1.2	El Cuarto Frio está funcionando correctamente y mantiene la temperatura correcta, se encuentran limpios y encendidos							
2.1.3	Las paredes no presentan suciedad u otros residuos, se encuentran en buen estado y sin grietas							
2.1.4	Los pisos están limpios, sin acumulación de agua, suciedad u otros residuos, en buen estado (lisos y sin agujeros)							
2.1.5	Las puertas y ventanas se encuentran limpias sin suciedad u otros residuos y en buen estado							
2.1.6	El cielo falso se encuentra limpio, sin grietas, espacios o en mal estado							
2.1.7	La iluminación es adecuada para la actividad del área y las lámparas se encuentran limpias							
2.1.8	Los desagües están limpios, en buen estado, libres de insectos y malos olores							
3 CONTROL EN PROCESO								
3.1 OPERACIÓN								
3.1.1	Los implementos de limpieza se encuentran en el área asignada, están limpios, ordenados y en buen estado							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FBPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 2

AUDITORIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			N/A	Puntaje	OBSERVACION	ACCION CORRECTIVA
		N	D	B				
3.1.2	Los basureros están limpios, con tapa, identificados y ubicados en el área asignada							
3.1.3	Las trampas de control de roedores están limpias, en buen estado, sin obstrucción y activadas							
3.1.4	Las trampas de control de insectos están limpias, en buen estado y en funcionamiento							
3.1.5	Los recipientes y utensilios se encuentran limpios, rotulados y en buen estado							
3.1.6	Los equipos en general están libres de polvo, suciedad o residuos de producto							
3.1.7	Los registros de cada área están completos, al día y archivados correctamente, la escritura es legible							
3.1.8	Los procedimientos de limpieza (SSOP) se encuentran ubicados en el área a disposición del personal							
3.1.9	En el área de trabajo no se encuentran artículos o accesorios ajenos o innecesarios (artículos personales, alimentos u otros)							
4	ALMACENAMIENTO MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL EMPAQUE							
4.1 CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO								
4.1.1	No hay químicos de limpieza presentes en el de preparación y cocina (cloro, detergente, desinfectante, soda caustica etc.)							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FBPM-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 2

AUDITORIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	CRITERIO			N/A	Puntaje	OBSERVACION	ACCION CORRECTIVA
		N	D	B				
4.1.2	Los productos alérgenos están identificados, separados y libres de polvo o suciedad							
4.1.3	Las materias primas están correctamente identificadas y libres de polvo u otros residuos							
4.1.4	Los materiales de empaque están correctamente identificados y libres de polvo u otros residuos							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FBPM-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

DEVOLUCIONES DE MP, ME E INSUMOS

Fecha /

Proveedor de MP, ME o Insumos:

Descripción del Problema por lo que se realizo el rechazo:

Detalle de producto a rechazar

Nº	Producto	Cantidad	Causa de Rechazo
1			
2			
3			
4			
5			

Nombre de Gerente de Restaurante El Café de Don Pedro:

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Cuadro de revisión o actualización del documento HACCP

	El Café de Don Pedro		Código:	HACCP - I
	<i>Platillos / Alimentos</i>		Status del Documento:	APROBADO
	Plan de HACCP de Operaciones		Fecha de vigencia:	abr-14
			Revisión No:	1
Responsable del Documento:	Yesenia Reyes	Fecha:	mar-13	
Aprobado por:	Silvia de Moran			
Firma del aprobador:		Fecha de Aprobación:	abr-13	
Título del aprobador:	Gerente del Restaurante			

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Fecha de revisión	Número de revisión	Revisada Por	Motivo de la revisión	

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Términos y Referencias del Plan HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01-abr-14	Revisión No.	1		
Términos de Referencia del Plan HACCP				Platillos / Alimentos		
Alcance del Plan HACCP						
Grupos de Productos incluidos en este plan:	1 Huevos y Omelette	10 Pastas				
	2 Sopas y Cremas	11 Bebidas Calientes				
	3 Pescado y Mariscos	12 Aves				
	4 Frijoles	13 Arroces				

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01-abr-14		Revisión No.	1	
Términos de Referencia del Plan HACCP				Platillos / Alimentos		
	5 Frituras	14 Sandwiches				
	6 Bebidas Frías	15 Carnes				
	7 Harinas	16 Tacos				
	8 Ensaladas					
	9 Naturales					
Justificación si más de un producto se incluye en este plan de HACCP:	Los procesos de los productos (alimentos) son similares, tienen procesos de elaboración y materias primas en común.					
Área de producción:	Cocina					

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01-abr-14	Revisión No.	1		
Términos de Referencia del Plan HACCP				Platillos / Alimentos		
Listado de Equipo que incluye:	Cuarto frio, Refrigeradoras, Freezer, cocinas, hornos, planchas (de cocina), licuadoras, hornos microondas, utensilios de cocina.					
Áreas de procesos excluidos:	Ninguna					
Lista de Peligros						
Biológico:	Bacterias vegetativas patógenas infecciosas (Salmonella, E. Coli, Listeria) y bacterias vegetativas patógenas toxigenicas (S. Aureus), bacterias esporuladas patógenas toxigenicas (B. Cereus y Clostridium Perfringens), mohos toxigenicos					
Químico:	Lubricantes, detergentes y otros productos de limpieza y desinfección, pesticidas, tintas, solventes, metales pesados (en materias primas), químicos de fumigación					

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01-abr-14	Revisión No.	1		
Términos de Referencia del Plan HACCP				Platillos / Alimentos		
Alérgenos:	Gluten, soya, huevo, leche, sulfitos, mariscos, nueces, maní, pescado, sésamo, apio					
Físico:	Metales, plásticos, madera, otros					
Programas Pre-requisito						
Buenas Prácticas de Manufactura						
Programa de Control de Plagas						
POES- Procedimientos Operacionales Estandarizados de Sanitización						
Manejo de Alérgenos						

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01-abr-14	Revisión No.	1		
Términos de Referencia del Plan HACCP				Platillos / Alimentos		
Documentos de Referencia						

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Miembros del Equipo de Gestión del Plan HACCP

	Título del Documento	PLAN HACCP			Platillos / Alimentos	
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Miembros del equipo del Plan HACCP		Platillos / Alimentos		
Nombre	Título	Especialidad	Capacitación HACCP	Fecha de formación:

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	PLAN HACCP			Platillos / Alimentos	
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1
Miembros del equipo del Plan HACCP				Platillos / Alimentos		
Temporal miembros del Equipo del Plan HACCP						
	Nombre	Título			Especialidad	

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 11 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Descripción de los productos

	Título del Documento	HACCP PLAN			Platillos / Alimentos	
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1
Descripción de los productos:						
Descripción del producto:	Conjunto de materias primas alimenticias, que se mezclan con un orden previamente definido en la preparación, que puede o no necesitar cocción, para su posterior consumo					
Tipos de Ingredientes	Aceite	Calamares	Cilantro	Jocote	Papas	Té
	Aceite	Caldo de Gallina	Clavo de Olor	Leche	Pavo	Tocino
	Aceite de Oliva	Camarones	Coco	Lechuga	Pepinos	Tomates

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 12 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN			Platillos / Alimentos	
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Descripción de los productos:

	Aceitunas	Canela	Comino	Limón	perejil	Tomillo
	Achiote	Carne de Cerdo	Conchas	Mamey	Pescado	Tortillas de Harina
	Agua	Carne de Res	Crema	Mango	Pimienta	Tortillas de Maíz
	Aguacates	Cebada	Ejotes	Mantequilla	Pipianes	Tostadas
	Ajo	Cebolla	Ensalada	Manzanas	Plátano	Vinagre
	Albahaca	Cereal de Hojuelas de Maíz	Espárragos	Marañón	Pollo	Vino Blanco Seco
	Alcaparra	Cerveza	Frijoles	Mayonesa	Queso	Yuca

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 13 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN			Platillos / Alimentos	
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Descripción de los productos:

	Alitas de Pollo	Champiñones	Gallina	Melocotón	Sal	Zanahoria
	Apio	Chícharos	Guisantes	Melón	Salchicha	
	Arroz	Chile Rojo	Harina	Mostaza	Salsa de Soya	
	Arvejas	Chile Verde	Hierbabuena	Naranjas	Salsa Inglesa	
	Atún	Chiles Jalapeños	Hojas de Laurel	Nueces	Salsa Picante	
	Azúcar	Chocolate	Huevos	Orégano	Salsa Ketchup	
	Café	Chorizos	Jamón	Pan	Spaguetti	

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 14 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Descripción de los productos:

Propiedades físicas y químicas:	Los productos alimenticios poseen diversas propiedades, (Sólidos, Líquidos, etc.), los niveles de humedad son relativos al producto y en diferente parte del proceso necesitan temperaturas diferentes.
Método de proceso:	Preparación de ingredientes, verificando cantidades y calidad de los mismos, luego se adicionan con un orden determinado por el platillo que desea el cliente. Algunos procesos requieren Cocción por ende un control de temperatura y humedad ambiente.
Recipientes para	Se cuenta con diferentes tipo de recipientes para servir los alimentos al cliente, para cada grupo definido anteriormente,

Versión #: 1	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
Próxima Revisión:			

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 15 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Descripción de los productos:

servir los alimentos:	<p>los cuales son los siguientes:</p> <p>Vasos: estos se utilizan para las bebidas frías</p> <p>Tasas: para bebidas calientes</p> <p>Platos: para huevos, omelette, mariscos, frijoles, pastas, arroces, tacos, harinas y carnes (res, pollo, cerdo)</p> <p>Platos Hondos: Sopas y Cremas</p>
Condiciones de	Temperatura ambiente (35°C máximo), ambiente fresco, seco y libre de polvo, no exponer directamente a luz solar

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 16 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Descripción de los productos:

Almacenamiento	<p>Se almacenarán por separado en diferentes cámaras los distintos tipos de alimentos (Alérgenos o comunes), se separaran productos crudos de productos elaborados, para evitar contaminaciones cruzadas</p> <p>Temperatura de Conservación de los alimentos: Carnes y productos cárnicos: 0-7°C, Pescados: 0-3°C, Productos lácteos: 0-8°C, Comidas refrigeradas: 0-5°C, Congelados: -18°C.</p>
Vida útil:	<p>La Vida Útil de los alimentos depende del almacenamiento, con un almacenamiento adecuado podrían durar algunos alimentos cocidos hasta una semana, por política del restaurante se puede almacenar no más de un día.</p>
Posibles abusos	

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	---	--------------------------------------	--------------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 17 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Descripción de los productos:

por parte del consumidor:

Combinar productos que causen un trastorno estomacal. (Ejemplo. Chocolate con Coctel de Conchas)

El uso intencionado del Producto

Objetivo del Consumidor Final para el Producto (s):

Excitar sus papilas gustativas, aportando a su organismo lo nutrientes que su cuerpo necesita

Manipulación por

Es muy importante mantener la inocuidad del producto, el consumidor debe hacer un eficaz lavado de manos, limpiando y

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 18 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1
Descripción de los productos:						
parte del consumidor final:	desinfectando las mismas, para no contaminar los alimentos con un microorganismo patógeno, que pueda causar daño a su organismo.					

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 19 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Análisis de Peligros en el proceso

	Título del Documento	HACCP PLAN				Platillos / Alimentos			
	Edición:	HACCP - I	Restaurante:		El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes	
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.		1		

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad			Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
				1	2	3								
1	Compras y Recepción	B	Patógenos en alimentos listos para consumir	1	2	2	Low	1. Comprar a un proveedor aprobado previamente por el restaurante 2. Chequeo Visual en recepción, del cumplimiento de las características particulares de cada materia prima, material de empaque o insumo 3. Chequeo de temperaturas de materiales sensibles	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, existen medidas que contrarrestan este peligro
		A	Alérgenos en alimento listo para consumir	1	2	2	Low	1. Comprar a un proveedor aprobado previamente por el restaurante	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, existen medidas que

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Próxima Revisión:	F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 20 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos			
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014		Revisión No.		1	

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad			Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
							Low	2. Identificar los alérgenos desde el ingreso y segregarlos de los que no son alérgenos						contrarrestan este peligro
		A	Contaminación en alimentos listos para consumir con patógenos provenientes de alimentos crudos, utensilios y personas	1	2	2	Low	1. Evitar el ingreso de alimentos crudos con semi preparados. 2. Segregar desde el ingreso alimentos crudos, de los semi preparados o listos para consumir 3. Definir los utensilios específicos para manipular las materias primas (si fuese necesario)	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, existen medidas que contrarrestan este peligro

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 21 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento		HACCP PLAN		Platillos / Alimentos	
	Codigo:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014	Revisión No.	1		

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Severidad	Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
				1	2									
		C	Contaminación de materias primas o alimentos listos para consumir con otros insumos (químicos de limpieza, jabón, detergente, etc.)	1	2	2	Low	1. Evitar el ingreso de alimentos crudos con semi preparados. 2. Segregar en el ingreso las materias primas, material de empaque para alimentos de los insumos ajenos a la cocina o a los alimentos (jabón, detergente, químicos, etc.)	Yes	No	No	Blank	No CCP	Los insumos ajenos a los alimentos son almacenados en otra bodega
		P	Cuerpos extraños (astilla de madera, clavos, cuerpos extraños emotivos)	1	2	2	Low	1. Utilizar un tamiz o un colador para revisar el arroz, frijol y maíz. 2. Evitar compara materias primas a proveedores con dudosa calidad	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, existen medidas que contrarrestan este peligro
2	Almacenamiento	B	Crecimiento de patógenos en materias	1	1	1	Low	1. Almacenar bajo condiciones que prevengan el crecimiento de patógenos	Yes	No	No	Blank	No CCP	Chequeo y registro de temperatura diaria en refrigeradores y

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 22 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN				Platillos / Alimentos				
	Código:	HACCP - I	Restaurante:		El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes		
	Fecha de vigencia:	01/04/2014				Revisión No.		1		

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
					Severidad								
			primas										freezers
		B	Contaminación de alimentos cocinados, alimentos listos para consumir con patógenos provenientes de alimentos crudo, utensilios y personas	1	2	2	Low	Yes	No	No	Blank	No CCP	Inspecciones regulares a las áreas de almacenaje para verificar higiene y caducidad de los materiales
		B	Contaminación de alimentos de reprocesos con patógenos provenientes de alimentos crudo,	1	2	2	Low	Yes	No	No	Blank	No CCP	Chequear y registrar temperatura del enfriador. Inspecciones regulares para asegurarse rotación de

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 23 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos			
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014		Revisión No.		1	

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión	
					Severidad									
			utensilios y personas										inventarios e higiene.	
		A	Contaminación cruzada entre materias primas alérgenos y comunes o entre alérgenos	1	2	2	Low	1. Identificación por colores y segregación de materias primas alergenas	Yes	No	No	Blank	No CCP	Inspecciones regulares de correcta identificación y segregación

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 24 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento		HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro		Responsable. del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014		Revisión No.	1		

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad			Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
				1	3	3								
3	Preparación de Alimentos	B	Crecimiento de patógenos (contaminación microbiológica)	1	3	3	medium	1. En área de preparación, separar utensilios para alimentos crudos de utensilios para alimentos cocinados o listos para consumir. 2. Lavado de manos antes de comenzar a trabajar y entre la manipulación de alimentos. 3. Uso de guantes plásticos y EPP requerido (cofia y mascarilla) 4. No dejar alimentos perecederos a temperatura ambiente por más de 4 horas.	Yes	No	Yes	Yes	No CCP	Riesgo medio, existen medidas que pueden contrarrestan este peligro, pero en la manipulación de los alimentos es de hacer usos de los controles para evitar esta contaminación

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 25 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos			
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014				Revisión No.	1

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Severidad	Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
		P	Contaminación física (partículas o cuerpos extraños en las materias primas o en los alimentos)	1	2	2	Low	1. Lavar materias primas que lo necesiten (según características particulares) 2. Inspeccionar que las materias primas no tengan algún tipo de cuerpo extraño (madera, plástico, vidrio, metal, etc.)	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, existen medidas que contrarrestan este peligro, hay que seguir el procedimiento de limpieza de materias primas (según características particulares)
		C	Contaminación química (materias primas o alimentos contaminados con algún químico)	1	2	2	Low	1. Inspeccionar que los utensilios, áreas de trabajo y materias primas no tengan residuos de algún químico (jabón, detergente, etc.)	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, pues se tendrán que tomar las medidas de segregación de químicos o el correcto manejo de los mismos

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 26 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos			
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:	Yesenia Reyes	
	Fecha de vigencia:	01/04/2014		Revisión No.	1		

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión	
					Severidad									
													para evitar la contaminación.	
		A	Contaminación cruzada (entre materias primas alérgenos o de una alérgeno con una materia prima común)	1	3	3	medium	1. Hacer uso correcto de utensilios especiales para alérgenos (diferentes de materias primas comunes)	Yes	No	Yes	Yes	No CCP	Riesgo medios, puede afectar a clientes o consumidores alérgicos
4	Cocción o Recalentamiento	B	Sobrevivencia de patógenos	2	3	6	High	1. Carnes de cerdo, aves, carnes, procesadas y todos los demás alimentos deben ser cocinados alcanzando una temperatura interna de 70°C por lo menos durante 2 minutos (o su equivalente), se	Yes	Yes	No	No	CCP	Riesgo alto, si no se realizan bien los procedimientos puede enfermar al cliente o

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 27 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos			
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1	

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
				1	2								
						High	deberá hacer un chequeo de temperaturas durante la cocción (termómetro)					CCP	consumidor.
		A	Contaminación física	1	2	Low	1. Estar pendiente de que las materias primas que se van a utilizar no tengan alguna porción o parte que no es comestible al momento de iniciar a cocinarlos	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, pues los alimentos tuvieron una previa preparación, pero el cocinero debe de estar pendiente.
		C	Contaminación química de los alimentos con ollas o cacerolas con jabón o detergente	1	2	Low	En la limpieza de los platos, cacerolas y ollas, estar pendiente de retirar todo el jabón o detergente y secar bien los mismos	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, los plantas, cacerolas y ollas antes de ser utilizados, son

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 28 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos			
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014		Revisión No.		1	

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad			Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
														revisados y secados
5	Servicios de alimentos	A	Contaminación cruzada, con alimentos alérgenos o utensilios que hayan tenido contacto con alérgenos	1	2	2	Low	1. Asegurar uso de utensilios y platos estén limpios	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, los platillos ya fueron cocinados, solo hay que tener cuidado en la manipulación de los mismos y el uso de los utensilios

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 29 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable. del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014		Revisión No.	1	

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión	
					Severidad									
		C	Contaminación química de los alimentos con platos o utensilios con jabón o detergente	1	2	2	Low	1. Asegurar uso de utensilios y platos limpios sin residuos de algún químico (jabón, detergente, etc.)	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, los platos, cacerolas y ollas antes de ser utilizados, son revisados y secados
		B	Crecimiento de esporas y producción de toxinas	1	1	1	Low	1. Asegurar que el alimento cocinado se mantiene a 63º C	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo bajo, pues los platos que así lo necesiten, se sirven calientes

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 30 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

	Título del Documento	HACCP PLAN				Platillos / Alimentos				
	Código:	HACCP - I	Restaurante:		El Café de Don Pedro		Responsable. del Documento:		Yesenia Reyes	
	Fecha de vigencia:	01/04/2014				Revisión No.		1		

Análisis de Peligros de Proceso

Etapa	Etapa do Proceso	Peligro	Descripción del Peligro Potencial	Probabilidad		Riesgo	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP	Antecedentes y criterios de decisión
					Severidad								
6	Enfriamiento (Reprocesos o platillos que no fueron cocinados)	B	Crecimiento de bacterias producción de toxinas si el enfriamiento es muy lento. Re contaminación	1	3	medium	1. Enfriar tan pronto como sea posible. El interior de los alimentos debe estar a 10º C dentro de 4 horas. 2. Chequear que alimentos calientes no se dejan a temperatura ambiente por más de 1 hora antes de colocarse en el refrigerador a 5º C.	Yes	No	No	Blank	No CCP	Riesgo medio, los alimentos reprocesados se deben almacenar en buenas condiciones, sino pueden representar un riesgo a la seguridad del consumidor

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 31 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Parámetros para el análisis de peligros en el proceso

Probabilidad		
No hay evidencia que apoye que el riesgo podría ocurrir en el producto final si no se controla	BPM específico de la categoría, informes científicos, informes de enfermedades asociadas con el peligro, los datos del proceso, la experiencia o pruebas de incidentes indican que este peligro se puede producir en el producto final, si está fuera de control. El crecimiento microbiano a niveles inaceptables puede ocurrir si está fuera de control.	BPM específico de la categoría, informes científicos, informes de enfermedades asociadas con el peligro, los datos del proceso, la experiencia o pruebas de incidentes indican que este peligro es muy probable que se produzca en el producto acabado, si no se controla
1	2	3
(No es probable que ocurra)	(Probabilidad potencial de ocurrencia)	(Alta probabilidad de ocurrencia)

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 32 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Severidad	El peligro, se ocurre, puede provocar la muerte o lesiones graves para el consumidor	3 (Catastrófica)	Medio	Alto	Alto
	El peligro, se ocurre, dar lugar a consecuencias médicas temporales o reversibles para el consumidor	2 (Crítico)	Bajo	Alto	Alto
	El peligro, se ocurre, no va resultar en una lesión o enfermedad al consumidor final.	1 (Insignificante)	Bajo	Bajo	Medio

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 33 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Resumen de Puntos Críticos de Control

	Título del Documento	HACCP PLAN		Platillos / Alimentos		
	Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
	Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1

Resumen de Puntos Críticos de Control (CCP)

Etapa #	Etapa do Proceso	Descripción del peligro	Medidas preventivas para controlar los peligros y riesgos asociados	Límite Crítico:	Seguimiento				Acción Correctiva	Verificación	Registro y archivo de datos
					¿Qué	¿Cómo	¿Cuándo (frecuencia)	¿Quién			

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 34 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

4	Cocción o Recalentamiento	Sobrevivencia de patógenos	<p>1. Carnes de cerdo, aves, carnes procesadas y todos los demás alimentos deben ser cocinados alcanzando una temperatura interna de 70°C por lo menos durante 2 minutos (o su equivalente), se deberá hacer un chequeo de temperaturas durante la cocción (termómetro)</p>	<p>LC: La cocción se deberá hacer a un mínimo de 57.2 °C</p> <p>Valor Target: Para cada alimento hay una especificación de la temperatura a la que se deberá de cocer</p>	Chequeo de temperaturas durante la cocción (termómetro)	chequeo de temperatura con termómetro	Durante la cocción, antes de retirar los alimentos de la estufa	Cocinero	<p>1. Mantener los alimentos en la estufa, hasta que lleguen a la temperatura necesaria (según tabla de especificación)</p>	<p>1. Cocinero debe de verificar que cada alimento se cocine a la temperatura indicada (según tabla de especificación)</p> <p>2. Supervisor de cocina puede verificar las temperaturas de los alimentos de manera aleatoria</p>	1. Check list de temperatura de cocción
----------	----------------------------------	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------	---	---	---

Registro de Cambio de PCC

	Título del Documento	HACCP PLAN Platos / Alimentos
--	----------------------	-------------------------------

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 35 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Código:	HACCP - I	Restaurante: El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
Fecha de vigencia:	01/04/2014	Revisión No.	1	

Registro de control de Cambios

Fecha propuesta para el cambio	Descripción del cambio	¿El cambio puede afectar a la idoneidad del plan de HACCP?	¿Es necesario Revalidación del HACCP?	Justificación de la Decisión	Nombre de los que aprueban	Fecha en que el cambio fue aplicado

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

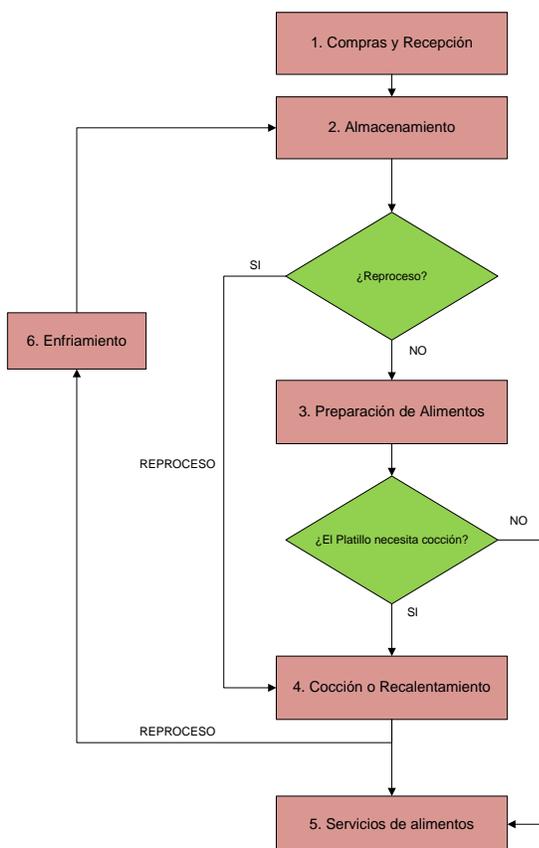
PÁG.: 36 DE: 17

PLAN DE OPERACIONES HACCP

Título del Documento		HACCP PLAN		Platillos / Alimentos	
Código:	HACCP - I	Restaurante:	El Café de Don Pedro	Responsable del Documento:	Yesenia Reyes
Fecha de vigencia:	01/04/2014			Revisión No.	1



Diagrama de Flujo de Proceso Plano de HACCP: Platillos / Alimentos



Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Declaración de Productos con algún Ingrediente alérgeno, que se comercializa en el restaurante

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Huevos y Omelette										
89	Huevos Fritos	Huevos aceite de oliva sal		X							
90	Huevos a la Ranchera	Huevos Tomates rojos Cebolla blanca Pimienta Sal Aceite		X							
91	Huevos a la Ranchera con Arroz	Huevos Tomates rojos		X							

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Cebolla blanca									
		Pimienta									
		Sal									
		Aceite									
		arroz									
92	Huevos fritos con Jamón	Huevos		X							
		aceite de oliva		X							
		sal		X							
		Jamón		X							
93	Huevos Fritos con Tocino	Huevos		X							
		aceite de oliva		X							
		sal		X							
		Tocino		X							
94	Omelette al Natural	Huevos		X							
		Sal y Pimienta		X							
		Tomates		X							
		Cebolla		X							

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Chile verde									
		Margarina									
		aceite									
96	Omelette con Papas	Huevos		X							
		Sal y Pimienta									
		Papas									
		Margarina									
		aceite									
610	Omelette de Jamón	Huevos		X							
		Sal y Pimienta									
		Jamón									
		Margarina									
		aceite									
608	Omelette Mixto	Huevos		X							
		Sal y Pimienta									
		Papas									
		Tomate									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Cebolla									
		Chile verde									
		Jamón									
		Margarina									
		aceite									
Sopas y Cremas											
1	Consomé Simple	Caldo. Por lo general de pollo o carne de res.									
		Zanahoria									
		cebolla									
		Apio picado.									X
		Pimienta									
		Clavo de olor.									
2	Consomé Simple	Tomates, sin piel, sin semillas y cortados en rodajas.									
		Huevo		Y							

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Cilantro									
		Caldo de ave									
3	Consomé con Queso	Caldo. Por lo general de pollo o carne de res.									
		Apio picado.						X			X
		Pimienta									
		Queso duro									
4	Sopa Pavesa	Pan									
		manteca									
		Queso fresco									
		caldo de gallina	X	X					X		
		Huevos									
Queso rallado											
5	Crema de Frijoles	Frijoles molidos									
		Caldo de frijol	X						X		
		Tocino									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Ajo picado									
		Cebolla picada									
		Tomate									
		Chile									
		Cilantro									
		Sal y pimienta									
		Tortilla frita									
		Queso rallado									
		Crema									
6	Crema de Cebolla	Cebollas cabezonas para la crema	X					X	X		
		cebolla cabezona para sacar aros de cebolla									
		Ajo									
		Leche									
		Mantequilla									
		Harina									
caldo de vegetales											

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Crema de Cebolla	Tomillo									
		Crema de leche									
		Sal									
		Pimienta									
		Nuez moscada.									
8	Crema de Espárragos	espárragos verdes frescos, sin el extremo fibroso									
		cebolla grande, picada									
		poro (parte blanca) picado									
		mantequilla sin sal									
		aceite									
		Sal									
		Pimienta									
		caldo de pollo									
		leche evaporada o crema de leche									
	limón										

X

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Puntas de espárragos, cortadas longitudinalmente para decorar									
9	Sopa de Gallina India	gallinas indias									
		cebollas									
		zanahorias									
		güisquiles									
		pipianes									
		tomates									
		ajo									
		ejotes									
		albahaca de gallina									
		hierbabuena									
		sal									
pimienta blanca											
arroz											

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Próxima Revisión:		
	Herberth Rivera F: _____		
	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
11	Sopa de Mondongo	mondongo o callos limpio y cortado en trozos pequeños									
		papas criollas									
		arvejas verdes y secas									
		cebolla									
		zanahoria									
		chorizos									
		carne de cerdo									
		tomate frescos picados									
		ajo									
		caldo de carne concentrado									
142	Potaje de Frijol Blanco	sal y azafrán a gusto									
		cilantro picado									
		frijoles blancos									
		chorizo									
		cebolla									
		ajo									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		papas									
		hoja de laurel									
		agua									
		vinagre									
		tomate									
		comino									
		pimienta									
		Carne de puerco									
		aceite de oliva									
		sal									
	Pescado y Mariscos										
97	Filete de Pescado a la Vinagreta	Filete de pescado									
		aceite de oliva									
		vinagre				X					
		sal									
		alcaparras									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 11 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		salsa inglesa									
		Hoja de laurel									
		Cebolla roja									
		Ají verde									
		perejil									
		pepinillos									
98	Camarones Empanizados	Camarones pelados en crudo.	X	X	X						
		Pan molido.									
		Huevos frescos batidos.									
		Aceite									
		Limón.									
		Harina de trigo									
		Sal y pimienta									
	Frijoles										
119	Frijoles con Crema	Frijoles						X			
		Ajo									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 12 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Cebolla									
		Crema									
		Sal									
216, 217 y 210	Casamiento (216, 217 y 210)	Frijoles									
		Aceite									
		Arroz									
Frituras											
656	Palomitas de Camarón	Aceite para freír	X		X						
		harina de hot cakes									
		agua									
		salsa inglesa									
		salsa picante									
		Camarones pacotilla									
172	Yuca al Mojo de Ajo	yuca									
		ajo									
		Jugo de dos naranjas agrias o									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 13 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Yuca al Mojo de Ajo	limones									
		Aceite									
		sal									
180	Súper Yuca al Mojo	yuca									
		ajo									
		Jugo de dos naranjas agrias o limones									
		Aceite									
		sal									
120	Plátano con Crema	Plátano									
		crema					X				
30	Papas a la Francesa	Papas									
		Sal									
		aceite									
115	Enchiladas	chiles (ajíes) secos rojos									
		ajo						X			
		hojas de laurel									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Daniilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 14 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Enchiladas	tomates									
		tortillas de maíz									
		queso mozzarella									
		caldo de pollo									
		sal al gusto									
		aceite para freír									
		agua									
117	Enchiladas Suizas	tortillas de maíz									
		pechuga de pollo									
		tomates verdes									
		cilantro									
		chile									
		Aceite									
		queso									
	sal										
Bebidas Frías											

X

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 15 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
39	Refrescos Naturales	Melón									
		Mango									
		Jocote									
		Sandía									
		Naranja, etc.									
40	Horchata	azúcar blanca									
		extracto de vainilla									
		agua									
		canela									
		arroz									
		Coco rallado									
41	Refresco de Ensalada	piña									
		marañón									
		naranjas									
		manzanas verdes									
		mamey									
		azúcar									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 16 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		sal									
		agua de lechuga o berro bien picadito									
42	Jugo de Naranja	Naranja									
43	Jugo de Piña	Piña									
44	Batido de Frutas	Naranja									
		Piña									
	Batido de Frutas	Sandía									
		Melón, etc. (depende de frutas de estación)									
45	Jugo de Lata	Pulpa de Fruta									
		Agua									
		Azúcar/Fructosa									
		Aditivos									

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 17 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
46	Leche	Leche									
47	Espumoso	Leche									
127	Gaseosa de Botella	Agua									
		Azúcar/Fruktosa									
		Aditivos									
135	Agua de Botella	Agua									
147	Gatorade	Agua									
		Azúcar/Fruktosa									
		Aditivos									
151	Gaseosa en Lata	Agua									
		Azúcar/Fruktosa									
		Aditivos									
212	Té Helado de Limón	Limón									
		Miel									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 18 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		agua									
214	Té Helado de Melocotón	Melocotón									
		Miel									
		agua									
221	Limonada	Limón									
		Azúcar									
		Sal									
222	Limonada con Soda	Limón									
		Azúcar									
		Sal									
		Soda mineral									
276	Cebada	cebada en polvo									
		agua									
		pimientas de olor									
		azúcar									
Harinas											

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 19 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
281	Continental (Tostadas)	café	X					X			
		té									
		leche									
		zumos									
		tostadas									
		mantequilla									
		mermelada									
440	Tostadas a la francesa	leche		X				X			
		huevos									
		pan									
		mantequilla									
		azúcar									
		Canela en polvo									
219	Desayuno Pancakes	Harina para pan cake	X	X				X			
		Azúcar									
		Aceite									
		Huevos									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 20 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Leche fría									
Ensaladas											
74	Ensalada de Papa y Huevo	Aderezo a la rusa		X							
		Mayonesa									
		Mostaza									
		Salsa de tabasco									
		Pimiento marrón									
		Cebolla									
		Pepinos									
		Vinagre									
		Sal y pimienta									
		Ensalada									
		Papas hervidas									
Huevos hervidos											
75	Ensalada Mixta	Lechuga									
		Tomates									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 21 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Cebolla									
		Aceite, preferentemente de oliva									
		Vinagre									
		Sal									
76	Ensalada Rusa	Zanahorias		X							
		Patata									
		Cebolla									
		ajo									
		atún									
		Huevos									
		aceitunas rellenas									
		mayonesa									
		guisantes cocidos									
		Sal y pimienta									
159	Orden de Guacamole	Huevos		X							
		Aguacate									
		Cebolla									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 22 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Limón									
Naturales											
69	Cóctel de Conchas	Conchas			X						
		Tomate,									
		Cebolla									
		Cilantro									
		Limón									
72	Cóctel de Camarón	Camarón			X						
		Tomate									
		Cebolla									
		Cilantro									
		Limón									
233	Desayuno Cereal	Cereal de hojuelas de maíz						X			
		leche									
Pastas											

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 23 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos									
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio	
79	Spaguetti a la Italiana	spaghetti	X									
		aceite										
		ajo										
		tomates										
		Orégano										
		Sal y pimienta										
		cebolla										
		chile										
80	Spaguetti a la Napolitana	spaguetti	X									
		tomate										
		alcaparra										
		queso parmesano rallado										
	Spaguetti a la Napolitana	sal							X			
		ajo										
		aceituna negra										
		orégano										
		aceite de oliva										

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 24 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		pimienta molida									
81	Spaguetti a la Crema	spaghetti	X					X			
		crema									
		tomate									
		sal de ajo									
		Pimienta									
		mantequilla									
		queso parmesano									
82	Spaguetti con Pollo	Pechugas de pollo	X								
		pasta spaghetti									
		Pimiento rojo asado y pelado									
		Cebolla									
		Ajo									
		pimentón dulce									
		caldo									
		puerros picado									
		cebollita									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 25 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Aceite para freír									
		Sal									
		Pimienta negra									
		hojas de Laurel									
		Perejil picado									
83	Spaguetti con Pollo a la Crema	Spaguetti con Pollo crema	X					X			
143	Lasagna	Pasta para lasagna									
		carne picada									
		tomates cocido, triturado, colado y condimentado al gusto									
		ajo									
		Espicias italianas (albahaca, orégano, cilantro seco y pimienta) al gusto	X					X			
		champiñones rebanados									
		queso mozzarella rallado									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 26 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		queso cottage									
Bebidas Calientes											
48	Café	Café									
50	Chocolate con Agua	Chocolate									
51	Chocolate con Leche	Chocolate						X			
		Leche									
301	Cappuccino	leche						X			
		café									
		chocolate rallado									
		azúcar									
		crema de leche									
302	Latté	Café						X			
		Leche									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Próxima Revisión:	F: _____	F: _____
	Herberth Rivera F: _____		
	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 27 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Azúcar o edulcorante									
303	Cappuccino Moka	Café									
		Leche					X				
		Chocolate									
304	Cappuccino Vainilla	café expreso									
		leche									
		espuma de leche									
		Chocolate en polvo y rallado									
		Rama de vainilla o concentrado de vainilla									
		Leche condensada						X			
Aves											
99	Pollo Encebollado	pollo									
		cebollas grandes, cortadas									
		Aceite de oliva									
		hoja de laurel									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 28 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Sal y pimienta									
100	Pollo a la Crema	pollo									
		crema						X			
		cilantro									
		cebollas									
		pimienta									
		sal									
101	Pollo a la Canasta	Huevo de gallina									
		Mantequilla									
		Ajo									
		Sal y Limón									
		Pollo	X	X							
		Leche desnatada o descremada							X		
		Pimienta negra									
		Pan rallado									
		Pimentón o pimiento rojo									
Harina blanca											

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 29 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
102	Pollo a la Jardinera	chicharos									
		calabacitas									
		zanahorias en rebanadas									
		chayote									
		papas									
		tomates									
		pasitas									
		pollo									
		ajo									
		cebolla									
		chiles jalapeños									
		Cominos, pimienta y sal									
Aceite en espray											
104	Pavo al Horno	Pavo.									
		jugo de Naranja									
		aceite						X			
		ajos triturada									

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 30 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Pimienta negra en polvo									
		queso crema									
		pasitas									
		Perejil picadito									
		casaca de naranja rallada									
		sal									
		Arroz cocido.									
106	Gallo en Chicha	Gallo joven, bien limpio, cortado en presas.									
		sal									
		Pimienta.									
	Gallo en Chicha	Aceite.									
		caldo de pollo (cubitos de pollo)									
		cebolla picada									
		ajo									
		pasas picadas									
		canela									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 31 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		tomate sin semilla picado									
		Pimientas majadas.									
		Chicha.									
174	Alitas Búfalo	alitas de pollo	X								
		harina,									
		pimentón dulce,									
		aceite de oliva,									
		Pimienta y sal.									
		salsa picante estilo Búfalo									
		pimienta,									
		mantequilla,									
		dieta de ajo									
Arroces											
84	Arroz Blanco	Arroz									
		Agua									
		cebolla picada									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 32 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Arroz Blanco	granos de elote									
		caldo de pollo en polvo									
		sal									
		aceite o mantequilla									
85	Arroz con Pollo Moldeado	pollo cocido y desmenuzado									
		arroz									
		lata de jardinera									
		mayonesa						X			
		provenzal fresco									
		sal y pimienta									
86	Arroz con Pollo a la Cubana	pollo									
		orégano seco									
		comino molido									
		pimienta blanca									
		vinagre									
		Sofrito y caldo :									
		aceite con achiote									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 33 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Arroz con Pollo a la Cubana	cebolla									
		ají morrón									
		ajo picadito									
		tomate									
		agua									
		vino blanco seco									
		cerveza									
		achiote o azafrán o bijol									
		pasta de tomate									
		sal , pimienta									
		arroz valenciano o arborio									
		aji morrón									
		alverjitas									
87	Arroz a la Valenciana	Pollo.									
		Chorizo español.									
		Costillitas de cerdo ahumadas.									
		Aceite.									

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 34 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Caldo de pollo.									
		Cebolla picada.									
		Tomate pelado y picado (sin piel).									
		Pimentones).									
		Guisantes (chicharos).									
		Azafrán.									
		Arroz.									
		Sal y pimienta									
220	Arroz con Calamares	cebolla									
		morrón rojo									
		manteca									
		aceite de oliva									
		arroz									
		caldo de ave									
		tomates									
		calamares									
		perejil									

X

Versión #: 1
Próxima Revisión:

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 35 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		queso rallado									
		sal y pimienta									
	Sandwiches										
19	Sandwich de Jamón	lechuga									
		pan									
		mayonesa									
		jamón ahumado							X		
		Queso amarillo.									
20	Sandwich de Queso	aguacate									
		tomate									
		pan blanco							X		
21	Sandwich Mixto	mantequilla									
		queso amarillo									
		Rebanadas de pan									
		huevo		X				X			
		Rebanada de queso									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 36 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Rebada de jamón									
22	Sandwich de Pollo	mayonesa						X			
		mostaza									
		pechugas de pollo deshuesadas									
		sal, pimienta y ajo									
		queso amarillo									
		albahaca									
		tomate									
		lechuga									
Pan para sándwich											
23	Club Sandwich	rebanadas de Pan del día						X			
		Jamón									
		Rebanada de queso amarillo									
		Pollo deshuesado									
		Lechuga									
		Mayonesa									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 37 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Tomate									
		Mantequilla									
		Sal									
		Vinagre									
		Aceite.									
		Tomate									
		aceituna negra									
26	Hot Dog	Hot Dog panecillo alargado						X			
		salchicha									
		salsa Ketchup									
		mostaza									
		mayonesa									
27	Hot Dog Americano	pan largo o de hot dog									
		salchicha de hot dog del largo del pan									
		Mantequilla blanda									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 38 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		rodajas de queso americano (tipo Kraft)									
		lascas de tocino									
30	Papas a la Francesa	Papas									
		Aceite									
		sal									
33	Hamburger	Carne de res picada.									
		Cebolla.									
		Huevo.									
		Pan molido.									
		Mostaza.									
		Mayonesa.		X				X			
		Queso amarillo.									
		Salsa Kétchup									
		Aceite.									
		Pimienta negra.									
		Sal									

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 39 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
35	Cheeseburger	carne molida						X			
		panes para hamburguesa									
		queso colby o americano									
		lechuga rayada									
		tocineta									
		tomate grande y maduro									
		aros de cebolla									
		pepinillos cortados en láminas									
		sal									
		mantequilla									
38	Pepito	Carne picada									
		Pollo picado									
		Tocineta									
		Pan de canilla									
		Salsas									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 40 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Papitas de perros calientes									
Carnes											
108	Lomo de Cerdo Horneado	lomo de cerdo									
		pimentón dulce ,									
		orégano ,									
		ajo ,									
		sal y pimienta molida,									
		aceite de oliva virgen,									
Vinagre.											
125	Lomo Relleno	Lomo de cerdo						X	X		
		Lomo de cerdo sin hueso									
		Carne molida de cerdo									
		Tocino									
		Chabacanos secos									
		Pasas de ciruela									
		Manzanas secas									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 41 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Perejil picado									
		Nueces									
		Cebolla picada									
		Crema espesa									
		Sal									
		Pimienta									
126	Pierna de Cerdo	Una pierna de cerdo									
		Chile									
		Tomate									
		Cebolla									
		Vinagre									
		Pimienta									
		Sal al gusto									
		Achiote u Onote									
		Maseca (masa)									
156	Costilla de cerdo	Costillitas de cerdo									
		Ajo									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 42 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Cebolla cabezona roja									
		Jugo de naranja									
		Cáscara de naranjas									
		Limonaria									
		Azúcar									
		Sal y pimienta									
300	Churrasco	churrasco									
		mantequilla									
		cebolla cortada en ruedas									
		sofrito									
	Churrasco	sal y pimienta)									
		salsa soya									
		vinagre									
		ajo machacados									
		aceite									
Tacos											

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 43 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
163	Tacos al Pastor (Cerdo)	filetes de lomo de cerdo									
		chiles guajillo, desvenados y despepitados									
		chiles anchos, desvenados y despepitados									
		chiles chipotle en adobo									
		ajo machacados									
		cebolla en trozos									
		vinagre									
		jugo de naranja									
		piña picada									
		clavos de olor									
		comino									
		orégano									
		jitomate asado, pelado y sin semillas									
sal											

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 44 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
	Tacos al Pastor (Cerdo)	Para servir									
		Tortillas de maíz									
		rebanadas delgadas de piña (sin corazón)									
		cebolla grande en rebanadas gruesas									
		cilantro limpio y picado									
		cebolla picada									
		Salsa roja de tomate									
		limón									
166	Tacos de Lomo (Res)	Cebolla picada.	X								
		Carne picada de res.									
		Mantequilla.									
		Ajo picado.									
		Chile verde picado.									
		Lechuga cortada.									
		Tomate picado.									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 45 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		Sal									
		Tortillas.									
168	Tacos de Chorizo	tortillas de harina de trigo									
		chorizo sin piel									
		jitomates picados									
		cebolla picada									
		cilantro picado									
		ajo picado									
111	Tacos de Pollo	tomates verdes									
		pechuga de pollo,									
		vinagre									
		Jugo de limón									
		azúcar									
		sal									
		pimienta negra									
cebollas picadas											
ajo, picados											
								X			

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____	F: _____	F: _____
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 46 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		orégano									
		tortillas de harina									
		tomate en cubos									
		lechuga									
		queso semi duro									
112	Tacos de Queso	aceite	X					X			
		chiles serranos									
		Sal, al gusto									
		queso en cubos									
		tortillas calientes (de maíz o harina)									
114	Tacos Norteños	tortillas de harina	X								
		bistec de res cortado en cubos									
		Ajo, cebolla, cilantro picado									
		sal y pimienta									
		hojas de laurel									
		tomates maduros									

Versión #: 1	Emitido:	Revisado por:	Aprobado por:
	Herberth Rivera F: _____		
Próxima Revisión:	Danilo Avendaño F: _____	F: _____	F: _____
	Javier Paniagua F: _____		



CODIGO: HACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 47 DE: 39

DECLARACIÓN DE PRODUCTOS CON ALGUN INGREDIENTE ALERGENO

Código, platillos e Ingredientes			Alérgenos								
Código	Platillo	Ingredientes	Trigo, Harina y sus derivados	Huevos y sus derivados	Mariscos	Maní	Soya	Leche	Almendra, Nueces, Pistachos, Avellanas	Semilla de Ajonjolí	Apio
		aguacates maduros									
		clavos de olor									
		jengibre molido									
170	Tacos de Alambre	bistec de res									
		Cebolla, Queso, Sal, Aceite y Tortillas de maíz chiquitas						X			
		chile pimiento morrón verde mediano, picado en trozos pequeños									

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	---------------------------	---------------------------



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. OBJETIVOS

Armonizar el procedimiento de recepción de materias primas, materiales de empaque e insumos que llegan al Restaurante El Café de Don Pedro

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre las materias primas, materiales de empaque e insumos usados en la elaboración de los platillos de alimentos en el Restaurante El Café de Don Pedro.

3. DEFINICIONES

- **MP:** Materia prima.
- **ME:** Material de empaque.
- **IN:** Insumos
- **Aceptación:** Situación en la que un lote de MP, ME o IN se considera apto para ser empleado en las áreas de procesos del Restaurante El Café de Don Pedro.
- **No Conformidad:** incumplimiento de especificaciones técnicas explícitas o implícitas en las MP, ME o IN entregados por los proveedores.
- **Aceptación con inconformidad:** Situación en la que un lote de MP, ME o IN no cumple alguna especificación, pero que el Restaurante considera que puede utilizarlo tomando las precauciones necesarias.
- **Rechazo:** situación en la que no se acepta un lote de MP, ME o IN entregado por un proveedor por no cumplir especificaciones técnicas.
- **Rechazo de Cocina:** modalidad de rechazo que se da cuando la no conformidad de una MP, ME o IN se detecta hasta que ya se encuentra en uso en las áreas de preparación, aun cuando haya sido previamente aceptado en la inspección en la recepción de los materiales.

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente, Supervisor de piso, Jefe de cocina y Encargado de Almacén que se cumpla este procedimiento, así como también del personal que tenga participación en el proceso de elaboración de los platillos.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

5. PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Encargado de almacén.	En el caso de MP, en que ingresen más de un lote, se deberá hacer una separación de estos para poder realizar el muestreo.
2	Encargado de almacén.	En la recepción de MP, ME o IN, verificar nombre del material, cantidad, fecha de vencimiento, empaque, etc., e inspeccionar visualmente el envío para detectar posibles averías evidentes (roturas, derrames, mojaduras, etc.); de presentarse estos problemas, se debe tomar fotografías del MP, ME o IN en el lugar del hallazgo e informar inmediatamente a Gerente para proceder inmediatamente al envío de Rechazo al proveedor.
3	Encargado de almacén.	Luego del ingreso físico, el encargado del almacén debe proceder al muestreo.
4	Encargado de almacén.	Si no se tiene ningún problema con el muestreo, al realizar el ingreso se debe registrar la MP, ME o IN, en el "Formato de Recepción de insumos, materia prima y material de empaque, con la fecha ingreso". Anexo 1, con la cantidad recién ingresada, fecha de vencimiento y generar el código de ingreso.
5	Encargado de almacén.	Luego del ingreso el Encargado del almacén deberá segregar y almacenar lo ingresado según su clasificación y en las condiciones necesarias para que se mantenga en óptimas condiciones para su uso. En caso de que se vayan a almacenar en cajones, respetar la codificación de colores, según "Banner Código de colores de cajones para almacenamiento de Materias Primas", Anexo 2 de este procedimiento.
6	Encargado de almacén.	Luego se avisará a Jefe de Cocina, que ya se puede hacer uso de la MP, ME o IN recién ingresado.
7	Encargado de almacén.	Si hay algún problema en el muestreo o al momento de revisar la MP, ME o IN, el encargado del almacén deberá recolectar la información para hacer el rechazo (fotografías o respaldo del problema, datos de lote, etc.)
8	Encargado de almacén.	Luego le notificará al Gerente y le entregará la documentación necesaria para proceder a hacer el reclamo o rechazo.
9	Gerente	Comunicarse con el Proveedor para hacer las gestiones necesarias, para resolver el inconveniente, ya sea cambio de producto, reclamo, rechazo, etc.
10	Gerente	Hacer el escrito y proceder con lo acordado con el proveedor.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato de Recepción de insumos, materia prima y material de empaque

RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO								 <small>© Café Don Pedro Más de 50 años de tradición familiar</small>	
FORMATO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE									
Lo que se recibe		Insumo		Materia Prima			Material de Empaque		
Codigo de ingreso:		IN(año)-(#correlativo)		MP(año)-(#correlativo)			ME(año)-(#correlativo)		
Ejemplo de Codigo de ingreso:		IN13-1		MP13-1			ME13-1		
#	Fecha de ingreso	Insumo/Materia Prima/Material de	Cantidad recibida	Codigo de ingreso	Fecha de caducidad	Alergeno		Almacenamiento	Proveedor
						SI	NO		

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4

DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Anexo 2. Banner Código de colores de cajones para almacenamiento de Materias Primas



Materia prima



Materia Prima



Materia Prima



Materia Prima



Materia Prima



Materia Prima



Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para llevar a cabo la evaluación y reevaluación de los proveedores de productos (materia prima, material de empaque e insumos) del Restaurante El Café de Don Pedro.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El procedimiento inicia con la definición de los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores y finaliza con la calificación de los mismos y la identificación de las necesidades de mejoramiento de los proveedores.

El Almacenista es responsable de consolidar la información relacionada con la evaluación y reevaluación de los proveedores; así como de la calificación específica de oportunidad en la entrega de los productos

El supervisor o encargado del contrato, es responsable de evaluar al proveedor frente al cumplimiento de la facturación con relación a los aspectos pactados en el contrato. El usuario final o solicitante, es responsable de evaluar la calidad de los productos y/o servicios, identificando si cumple satisfactoriamente con los requisitos establecidos y pactados en la negociación.

3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA APLICABLE

Proveedor: Persona Natural ó Jurídica que suministra un producto (materia prima, material de empaque e insumos)

Evaluador: Es la(s) persona(s) representante(s) del Restaurante El Café de Don Pedro que desempeña las tareas referentes al proceso de evaluación y reevaluación de proveedores.

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Evaluación / Reevaluación de Proveedores: Proceso de asignación de una calificación cualitativa, basada en los criterios definidos por el restaurante como claves en la adquisición de los productos.

Formato de Evaluación: Es el instrumento que utilizará el Evaluador para realizar el proceso de evaluación del proveedor. Formato Evaluación Y Reevaluación De Proveedores, código FPO-VI. Ver Anexo A.

4. MARCO NORMATIVO

Norma ISO 22000:2005.

5. RECURSOS

5.1 Talento Humano.

- Propietario
- Gerencia
- Asistencia de Gerencia
- Administrador contable
- Encargado de bodega
- Cajero
- Jefe de cocina
- Asistente de cocina
- Supervisor de piso
- Meseros

5.2 Maquinaria, Equipo y Tecnología.

- Computadoras
- Hornos
- Cocinas
- Refrigeradoras
- Microondas
- Freezer

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Licuadora
- Batidoras
- Plancha de cocina
- Parrilla

5.3 Materiales o Logísticos.

- Materias primas, material de empaque e insumos
- Utensilios y herramientas de cocina
- Papelería y elementos de oficina

5.4 Metodológicos.

- Formato para la evaluación y reevaluación de los proveedores

5.5 Medio Ambiente.

- Ubicación de área productiva o almacene del Proveedor

6. GENERALIDADES

6.1 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Una vez que se ha iniciado la relación comercial con un proveedor, se evalúan los criterios de entrega y cumplimiento anualmente. Los criterios para la evaluación de los proveedores son los siguientes:

CRITERIO	RESPONSABLE DE EVALUACIÓN	RANGOS DE CALIFICACIÓN
CALIDAD: Características del bien para satisfacer al	- Solicitante de los productos	BUENO Cumple con los requisitos solicitados y pactados en la

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8

DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

usuario		negociación.
		<p>REGULAR</p> <p>Cumple parcialmente con los requisitos y pactados en la negociación.</p>
		<p>MALO</p> <p>No cumple con los requisitos solicitados y pactados en la negociación.</p>
PRECIO: Valor pactado vs facturado	- Supervisor o encargado de contrato para proveedores de productos	<p>BUENO</p> <p>Factura de acuerdo con lo estipulado en el contrato</p>
		<p>REGULAR</p> <p>Cuando se requieren adicionales factura a precios mayores a los estipulados en el contrato</p>
		<p>MALO</p> <p>No cumple con los valores pactados en el contrato</p>
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA: Puntualidad y Cumplimiento en las Fechas Programadas	<p>- Almacenista para proveedores de producto</p> <p>- Supervisor o encargado de contrato para proveedores de productos</p>	<p>BUENO</p> <p>Siempre entrega en los tiempos estipulados</p>
		<p>REGULAR</p> <p>Presenta demoras ocasionales</p>

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

para las Entregas		MALO
		Nunca se cumplen los tiempos pactados
SERVICIO AL CLIENTE Y GARANTÍA: Atención prestada por el personal durante la relación comercial	- Almacenista	BUENO
		Ofrecen soporte y garantía
		REGULAR
		Ofrecen soporte y garantía parcial
		MALO
		No ofrecen soporte ni garantía

Quando un proveedor obtenga resultados en Regular y Malo, se oficiará al mismo solicitando corregir sus fallas, para ello se envía por escrito las deficiencias y observaciones que se hayan detectado durante el periodo de evaluación.

7. PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Evaluador	Notificar al Proveedor que se va a llevar a cabo una evaluación o reevaluación de sus servicios y del cumplimiento en la negociación previamente realizada. Y que dependiendo del resultado, puede que exista otra reunión de negociación con el Proveedor.
2	Evaluador	Recopilar toda la información y documentación referente al proveedor, sobre todas las transacciones, recepciones y rechazos que se han tenido en el Restaurante sobre el mismo, incluyendo la hoja del Formato de Solicitud de proveedor, código FPO-V. Ver Anexo B.
3	Evaluador	Realizar la evaluación del proveedor haciendo uso del Formato Evaluación Y Reevaluación De Proveedores, código FPO-VI. Ver Anexo A. El proveedor se considera aprobado, si totaliza un mínimo del 80% de Puntuación. Y se pasa al paso 8, de lo contrario, con el paso

Versión #: 1	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
Próxima	Javier Paniagua F: _____		



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 10 DE: 6

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

		siguiente
4	Evaluador	Dentro del Restaurante se hace saber a la Alta Dirección sobre el resultado de la evaluación para tomar la decisión de ya no realizar ninguna negociación, se pasa al paso 8 y si se va a dar otra oportunidad continuar en el paso siguiente.
5	Evaluador y Proveedor.	Las 2 partes interesadas, se reúnen para platicar sobre la evaluación y ver las oportunidades de mejora y acordar algunas modificaciones para mejorar las relaciones, el servicio y la negociación comercial
6	Evaluador	Luego se retroalimenta Propietarios, Gerente, Asistente de gerencia y Encargado de Bodega, sobre los acuerdos tomados con el proveedor.
7	Evaluador	Después de un año de la última evaluación se vuelve a hacer otra evaluación regresando al paso 1 del presente procedimiento y si ya no se va a tener ninguna negociación en el siguiente paso.
8	Evaluador y Proveedor.	Se realiza una notificación formal al Proveedor, de que ya no habrá ninguna negociación entre las partes y se dan por finalizadas las relaciones comerciales entre ambos.

8. ANEXOS

ANEXO A. Formato Evaluación Y Reevaluación De Proveedores

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para llevar a cabo el proceso de trazabilidad dentro del Restaurante El Café de Don Pedro, ya sea como respuesta ante emergencias o ejercicios planificados.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El procedimiento trazabilidad abarca toda la cadena de suministro en el Restaurantes, desde cuando se recibieron las materias primas, hasta la elaboración de los alimentos que se entregaron al cliente o consumidor. El procedimiento es aplicable ya sea en situaciones de ejercicios prácticos o como respuesta a emergencias.

El líder del comité de inocuidad es el encargado de realizar la primera identificación de la codificación del alimento que se va a rastrear y a su vez en el responsable de darle seguimiento al rastreo total para dar un veredicto final y una respuesta respaldada con toda la información que se recolecte.

Jefaturas y todo el personal de Restaurante están en la obligación de brindar toda la información, documentación y registros necesarios para realizar trazabilidad de forma completa. Además, deberán de darle prioridad a este tipo de procedimientos y de estar en la total disponibilidad de colaborar y ayudar en lo que se le solicite.

3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA APLICABLE

Trazabilidad: Es el conjunto de procedimientos preestablecidos, formatos y registros autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un alimento o lote de materias primas, material de empaque o insumos, utilizados a lo largo de la cadena de suministros de elaboración del alimento.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

Líder de Comité de Inocuidad: Es la(s) persona(s) representante(s) del Restaurante El Café de Don Pedro que es el encargado directo de dar la respuesta oficial, ser el guía y brindar el soporte necesario para que se realice la trazabilidad.

Emergencia: Se refiere a cualquier trazabilidad que se realice por un mandato externo o porque es necesario dar respuesta a un ente externo al Restaurante.

Formatos de Trazabilidad: Son todos los formatos donde se deja el registro de los datos de las materias primas, material de empaque e insumos que se utilizan en los diferentes procesos de la elaboración de los alimentos.

Ejercicio de Trazabilidad: Se refiere a cualquier trazabilidad que se realice por un mandato interno, ya sea por auditoría interna o por ejercicio práctico.

4. MARCO NORMATIVO

Norma ISO 22000:2005.

5. RECURSOS

5.1 TALENTO HUMANO.

- Líder de Comité de Inocuidad
- Gerencia
- Asistencia de Gerencia
- Administrador contable
- Encargado de bodega
- Cajero
- Jefe de cocina
- Asistente de cocina
- Supervisor de piso
- Meseros

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

5.2 MAQUINARIA, EQUIPO Y TECNOLOGÍA.

- Computadoras

5.3 HERRAMIENTAS

- Formato de despacho de platillos, código FHACCP-VII, ver anexo A.
- Formato de PCC: verificación de temperatura de cocción, código FHACCP-VI, ver anexo B.
- Formato de Recepción de insumo, materia prima y material de empaque a cocina, código FHACCP-V, ver anexo C.
- Formato de Envíos de insumo, materia prima y material de empaque a cocina, código FHACCP-IV, ver anexo D.
- Formato de Monitoreo temperaturas de las áreas de almacenamiento, código FHACCP-III, ver anexo E.
- Formato de Recepción de insumos, materia prima y material de empaque, código FHACCP-II, ver anexo F.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 PROCEDIMIENTO PARA EMERGENCIAS.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal de Restaurante	Recibe la queja o reclamo por parte de un cliente sobre un incidente con inocuidad, el cual es necesario hacer el rastreo de los insumos utilizados en la elaboración del cliente. O si no, hay un requerimiento por parte de alguna entidad gubernamental que exija que se haga la trazabilidad.
2	Personal de Restaurante	Notificar sobre tal incidente a algún miembro del comité de inocuidad.
3	Miembro del comité de	Notificar al líder del comité de inocuidad, para que inicie liderando la trazabilidad, o si este no está presente, el miembro del comité deberá

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	---------------------------	---------------------------



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

	inocuidad	asumir el cargo de líder.
4	Líder del comité de inocuidad	Identificar sobre el incidente, cual es el incidente, platicar con el cliente para indagar sobre el mismo y averiguar cuál es el # de mesa donde se atendió y cuál es el # de código del platillo o alimento que tiene el problema.
5	Líder del comité de inocuidad	Entregar al Jefe de Cocina, la siguiente información, el # de mesa donde se atendió, el # de código del platillo o alimento y la fecha del incidente.
6	Jefe de Cocina y Asistentes de cocina	Con la información obtenida en el paso 5, buscar en el Formato de despacho de platillos, código FHACCP-VII, el platillo con el problema e identificar el Código de ingreso de los insumos que se utilizaron en el mismo.
7	Jefe de Cocina y Asistentes de cocina	Con la información obtenida en el paso 6, identificar en el Formato de PCC: verificación de temperatura de cocción, código FHACCP-VI, la temperatura de cocción del alimento que lo haya requerido y la fecha en que sucedió.
8	Jefe de Cocina y Asistentes de cocina	Con la información obtenida en el paso 6, identificar en el Formato Recepción de insumo, materia prima y material de empaque a cocina, código FHACCP-V, la fecha en que los insumos para preparar los alimentos fueron recibidos en la cocina, para identificar el proceso de preparación, el lugar y el tipo de almacenaje que tuvieron y la fecha.
9	Encargado de Bodega	Con la información obtenida en el paso 8, identificar en el Formato de Envíos de insumo, materia prima y material de empaque a cocina, código FHACCP-IV, la fecha en que los insumos fueron enviados a cocina desde la Bodega.
10	Encargado de Bodega	Con la información obtenida en el paso 9, identificar en el Formato de Monitoreo temperaturas de las áreas de almacenamiento, código FHACCP-III, para corroborar las fechas y el lugar donde fueron almacenados en bodega, aquellos insumos que necesitaron estar en alguna Temperatura necesaria para mantener sus condiciones.
11	Encargado de Bodega	Con la información obtenida en el paso 8, 9 y 10 identificar en el Formato de Recepción de insumos, materia prima y material de empaque, código FHACCP-II, para corroborar las fechas en que fueron recibidos de los proveedores los insumos involucrados con el alimento del inconveniente.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

12	Jefe de Cocina, Asistentes de cocina y Encargado de Bodega	Entregar documentación de formatos y registros al líder del comité de inocuidad.
13	Líder del comité de inocuidad	Analizar la información recibida en el paso 12 y algunos otros puntos de su conocimiento que pudieran abonar sobre dicho incidente.
14	Líder del comité de inocuidad	Brindar una respuesta al reclamo o queja del cliente o consumidor
15	Comité de inocuidad	Apoyar al personal para que se pueda hacer una análisis para identificar causas raíces, apoyándose con los formatos, Análisis 5W+2H, Código FPO-VII y el Formato Análisis 5 Porque, Código FPO-VIII.
16	Comité de inocuidad	Establecer un plan de acción para reducir las condiciones de que se vuelva a repetir dicho inconveniente.

6.2 PROCEDIMIENTO PARA EJERCICIO DE TRAZABILIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Miembro del comité de inocuidad	Notificar al personal del Restaurante, que se va a hacer un ejercicio de trazabilidad, brindando la hora y fecha de inicio, así como a su vez la información de el # de mesa donde se atendió y cuál es el # de código del platillo o alimento que tiene el problema y las demás simulaciones del ejercicio.
2	Líder del comité de inocuidad	Entregar al Jefe de Cocina, la siguiente información, el # de mesa donde se atendió, el # de código del platillo o alimento y la fecha del incidente.
3	Jefe de Cocina y Asistentes de cocina	Con la información obtenida en el paso 5, buscar en el Formato de despacho de platillos, código FHACCP-VII, el platillo con el problema e identificar el Código de ingreso de los insumos que se utilizaron en el mismo.
4	Jefe de Cocina y Asistentes de	Con la información obtenida en el paso 6, identificar en el Formato de PCC: verificación de temperatura de cocción, código FHACCP-VI, la

Versión #: 1	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
Próxima	Javier Paniagua F: _____		



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

	cocina	temperatura de cocción del alimento que lo haya requerido y la fecha en que sucedió.
5	Jefe de Cocina y Asistentes de cocina	Con la información obtenida en el paso 6, identificar en el Formato Recepción de insumo, materia prima y material de empaque a cocina, código FHACCP-V, la fecha en que los insumos para preparar los alimentos fueron recibidos en la cocina, para identificar el proceso de preparación, el lugar y el tipo de almacenaje que tuvieron y la fecha.
6	Encargado de Bodega	Con la información obtenida en el paso 8, identificar en el Formato de Envíos de insumo, materia prima y material de empaque a cocina, código FHACCP-IV, la fecha en que los insumos fueron enviados a cocina desde la Bodega.
7	Encargado de Bodega	Con la información obtenida en el paso 9, identificar en el Formato de Monitoreo temperaturas de las áreas de almacenamiento, código FHACCP-III, para corroborar las fechas y el lugar donde fueron almacenados en bodega, aquellos insumos que necesitaron estar en alguna Temperatura necesaria para mantener sus condiciones.
8	Encargado de Bodega	Con la información obtenida en el paso 8, 9 y 10 identificar en el Formato de Recepción de insumos, materia prima y material de empaque, código FHACCP-II, para corroborar las fechas en que fueron recibidos de los proveedores los insumos involucrados con el alimento del inconveniente.
9	Jefe de Cocina, Asistentes de cocina y Encargado de Bodega	Entregar documentación de formatos y registros al líder del comité de inocuidad.
10	Líder del comité de inocuidad	Analizar la información recibida en el paso 12 y algunos otros puntos de su conocimiento que pudieran abonar sobre dicho incidente.
11	Líder del comité de inocuidad	Brindar una respuesta al reclamo o queja del cliente o consumidor
12	Comité de inocuidad	Apoyar al personal para que se pueda hacer una análisis para identificar causas raíces, apoyándose con los formatos, Análisis 5W+2H, Código FPO-VII y el Formato Análisis 5 Porque, Código FPO-VIII.
13	Comité de	Establecer un plan de acción para reducir las condiciones de que se

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 7 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD

inocuidad vuelva a repetir dicho inconveniente.

7. ANEXOS

ANEXO A. Formato de despacho de platillos

RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO					
DESPACHO DE PLATILLOS					
Fecha	Hora	Codigo de Ingreso	Alimento	Codigo de Platillo	# de Mesa

ANEXO B. Formato de PCC: verificación de temperatura de cocción

RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO					
PCC: VERIFICACION DE TEMPERATURA DE COCCION					
Fecha	Hora	Codigo de Ingreso	Alimento	Temperatura Ideal (°C)	Temperatura Real (°C)

ANEXO C. Formato de recepción de insumo, materia prima y material de empaque a cocina

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 8 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

RECEPCION DE INSUMO, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE A COCINA

Fecha de ingreso a cocina	Insumo/Materia Prima/Material de Empaque	Codigo de Ingreso	Cantidad Recibida	Proceso de Preparación	Lugar de Almacenaje	Fecha de ENTRADA Almacenaje	Fecha de SALIDA de Almacenaje	Observaciones

ANEXO D. Formato de envíos de insumo, materia prima y material de empaque a cocina



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

ENVÍOS DE INSUMO, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE A COCINA

Fecha de envío a cocina	Insumo/Materia Prima/Material de Empaque	Codigo de Ingreso	Cantidad Enviada	Observaciones

ANEXO E. Formato de monitoreo temperaturas de las áreas de almacenamiento

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: HACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 9 DE: 7

PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

MONITOREO TEMPERATURAS DE LAS AREAS DE ALMACENAMIENTO

Fecha	Hora	Cuarto Frío (entre 0 °C y 4 °C)	Freezer de carnes (-18°C)	Freezer de Verduras (-18°C)	Freezer de Alergenos (-18°C)	Observaciones

ANEXO F. Formato de recepción de insumos, materia prima y material de empaque

RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

FORMATO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE



Lo que se recibe		Insumo		Materia Prima			Material de Empaque		
Codigo de ingreso:		IN(año)-(#correlativo)		MP(año)-(#correlativo)			ME(año)-(#correlativo)		
Ejemplo de Codigo de ingreso:		IN13-1		MP13-1			ME13-1		
#	Fecha de ingreso	Insumo/Materia Prima/Material de	Cantidad recibida	Codigo de ingreso	Fecha de caducidad	Alergeno		Almacenamiento	Proveedor
						SI	NO		

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
 F: _____

Aprobado por:
 F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FHACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 4

AUDITORIA DE HACCP PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

1. Califique cada aspecto con una "X" según el criterio: **N**: No cumple ; **D** : Deficiente ; **B** : Bueno y **N/A** : No Aplica

2. Las casillas en negro es debido a que solo son evaluados bajo 2 criterios por la criticidad del aspecto

RESPONSABLE AUDITORIA

FECHA:

Nº	ASPECTO A EVALUAR	C	D	NC	N/A	NOTA	ACCIONES	RESPONSABLE
1	PCC (Puntos Críticos de Control)							
	1.1 Identificación y Monitoreo de PCC							
	1.1.1 Se encuentra rotulado y la rotulación está en buen estado							
	1.1.2 El personal conoce la ubicación y la información que se encuentra en la rotulación del PCC							
	1.1.3 El personal conoce la frecuencia del monitoreo del PCC del área							
	1.1.4 El personal conoce la acción correctiva en caso de desviación del PCC							
	1.2 Registros de PCC y Acciones Correctivas							
	1.2.1 Existen registros de PCC							
	1.2.3 Se encuentran los registros llenados correctamente							
	1.2.4 Se encuentran los datos del PCC dentro de las especificaciones							
	1.2.5 Existen las especificaciones de PCC actualizadas							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FHACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 4

AUDITORIA DE HACCP PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	C	D	NC	N/A	NOTA	ACCIONES	RESPONSABLE
1.2.6	Las especificaciones están actualizadas, son legibles y fáciles de entender							
1.2.7	Realizar una verificación de PCC y comparar con el último dato registrado							
1.2.8	Existen anotaciones de acciones correctivas por desviaciones de PCC							
2	PC (Puntos de Control)							
2.1	Registros de limpiezas (equipos, desagües, utensilios, etc.) y puntos muertos							
2.1.1	Se tienen los registros de limpiezas actualizados y correctamente llenados							
2.1.2	Existen acciones correctivas realizadas en caso de las limpiezas se encuentra fuera de especificación							
2.1.3	Los documentos están auditados por el departamento de QA							
2.1.4	Se verifican los puntos muertos del proceso (si aplica)							
2.1.5	Se documentan los resultados de verificación de puntos muertos del proceso (si aplica)							
3	Alérgenos							
3.1	Identificación y almacenamiento de Alérgenos							
3.1.1	Se identifican los alérgenos en el ingreso del material a Bodega MP							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FHACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3

DE: 4

AUDITORIA DE HACCP PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	C	D	NC	N/A	NOTA	ACCIONES	RESPONSABLE
3.1.2	Revisar el material que compete al área a auditar en bodega de MP (La identificación debe decir ALERGENO) y está ubicada en el área indicada							
3.1.3	Los alérgenos son identificados en el área de bodega							
3.1.4	Los productos salen de la bodega identificados como alérgenos							
3.1.5	Se cuenta con contenedores específicos para materias primas alérgenos							
3.2 Utensilios para Alérgenos								
3.2.1	Existen utensilios exclusivos para el manejo de alérgenos							
3.2.2	Existe identificación del utensilio para evitar contaminación cruzada							
3.2.3	Se conoce el código de colores para el control de alérgenos							
3.3 Conocimiento sobre Alérgenos en el área de Bodega de MP, preparación y cocina								
3.3.1	El personal conoce que es un alérgeno							
3.3.2	El personal tiene una lista de alérgenos que se manejan en su área							
3.3.3	El personal conoce los alérgenos que se tienen en el restaurante							
4 Trazabilidad								

<p>Versión #: 1</p> <p>Próxima</p>	<p>Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____</p>	<p>Revisado por: F: _____</p>	<p>Aprobado por: F: _____</p>
------------------------------------	--	--	--



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FHACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 4 DE: 4

AUDITORIA DE HACCP PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	C	D	NC	N/A	NOTA	ACCIONES	RESPONSABLE
4.1 Registro de revisiones (Documentos de Bodega a Cocina)								
4.1.1	Existen registros para realizar una trazabilidad correcta							
4.1.2	El registro se llena de forma correcta y clara							
4.2 Registro de lotes de MP (Control de ingreso de MP al área de Cocina)								
4.2.1	Existe un registro para corroborar el o los lotes de materia prima que se utilizan en Cocina							
4.2.3	Los lotes están claramente escritos en el registro							
4.2.4	Existen anomalías (tachones, repintado), que no permitan identificar el lote del material							
4.2.5	Los lotes están anotados en el control de ingreso de MP en el cuarto de pesado							
4.3 Conocimiento sobre Trazabilidad en el área de Bodega de MP, Preparación y cocina								
4.3.1	El personal conoce que es trazabilidad							
4.3.2	El personal tiene una lista o conoce los documentos que sirven para la trazabilidad en su área							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FHACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 5 DE: 4

AUDITORIA DE HACCP PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	C	D	NC	N/A	NOTA	ACCIONES	RESPONSABLE
5	Metrología							
	5.1 Equipo para medición de parámetros físico-químicos							
5.1.1	El equipo de medición está en buenas condiciones (sin pantalla rayada, sucio, maltratado, mal almacenado) Si aplica							
5.1.2	Se tiene el registro de calibración del equipo (Si aplica)							
5.1.3	En caso de tener alguna anomalía en la calibración está anotada la acción correctiva (Si aplica)							
5.1.4	El equipo tiene el sticker de calibración al día (Si aplica)							
	5.2 Equipo de medición de temperatura y presión							
5.2.1	Los termómetros y manómetros deben estar en buen estado (Carátula limpia, vidrios no quebrados, las agujas no están torcidas o dobladas, carátula no presenta movimiento, ni temperatura excesiva, que no presente derrame de líquido en la carátula)							
5.2.3	Pedir el certificado de calibración de algún termómetro o manómetro del área al encargado de su calibración							
5.2.3	El equipo tiene el sticker de calibración al día							
	5.3 Equipo de medición de peso							
5.3.1	El equipo se encuentra en buen estado (carátula de indicación no esté roto, ni rayada, ni sucia, que las bases							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FHACCP-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 6 DE: 4

AUDITORIA DE HACCP PARA EL RESTAURANTE "EL CAFÉ DE DON PEDRO"

Nº	ASPECTO A EVALUAR	C	D	NC	N/A	NOTA	ACCIONES	RESPONSABLE
	estén bien niveladas que la plataforma esté bien colocada)							
5.3.2	Que la balanza no presente elementos extraños o sobre carga de producto en la plataforma de pesaje							
5.3.3	Pedir el certificado de calibración de alguna balanza al encargado de su calibración							
5.3.4	El equipo tiene el sticker de calibración al día							
6 Control de Plagas								
6.1 Estado de los equipos y registros de servicios								
6.1.1	Están claros de los puntos donde se encuentran trampas o cebaderos (croquis)							
6.1.2	Las trampas de control de roedores están limpias, correctamente identificadas, y en funcionamiento							
6.1.3	Las trampas de control de insectos están limpias, en buen estado, funcionamiento							
6.1.4	Están los registros actualizados, correctamente llenos de los servicios prestados							

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: FHACCP-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

RECEPCIÓN DE INSUMOS, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE

RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO



RECEPCIÓN DE INSUMOS, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE

CODIGO

FHACCP-II

Lo que se recibe		Insumo		Materia Prima			Material de Empaque		
Código de ingreso:		IN(año)-(#correlativo)		MP(año)-(#correlativo)			ME(año)-(#correlativo)		
Ejemplo de Código de ingreso:		IN13-1		MP13-1			ME13-1		
#	Fecha de ingreso	Insumo/Materia Prima/Material de Empaque	Cantidad recibida	Código de ingreso	Fecha de caducidad	Alérgeno		Almacenamiento	Proveedor
						SI	NO		

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: FHACCP-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

RECEPCIÓN DE INSUMO, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE A COCINA

 RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO								
RECEPCION DE INSUMO, MATERIA PRIMA Y MATERIAL DE EMPAQUE A COCINA							CODIGO	FHACCP-V
Fecha de ingreso a cocina	Insumo/Materia Prima/Material de Empaque	Código de Ingreso	Cantidad Recibida	Proceso de Preparación	Lugar de Almacenaje	Fecha de ENTRADA Almacenaje	Fecha de SALIDA de Almacenaje	Observaciones

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-----------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-I

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

RESUMEN DE REUNIONES DE MEJORA

Frente de la página

Restaurante "El Café de Don Pedro"



Resumen de Reuniones de Mejora

Este formato tendrá que llenarse cada vez que se tenga reuniones de mejoras, con el fin de dejar evidencias de la misma

CODIGO: FPO-I

Tema de la Reunión: _____

Líder de la Reunión: _____

Fecha: ____ / ____ / ____ Hora: ____ : ____

Nº	Puntos identificados	Acciones correctivas	Responsables	Fecha Estimada de Resolución

Atrás de la página

Asistentes a las Reunión de Mejora		
Nombre	Área	Firma

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-II

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

EXPEDIENTE DE EMPLEADO

	RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO			AÑO:
	EXPEDIENTE DE EMPLEADO	CODIGO	FPO-II	20__
Nombre de Empleado:				
Fecha de ingreso a la empresa	/ /	Puesto de trabajo		Código de documento:
Tiempo en Puesto de trabajo		Fecha de Reunión:	/ /	Revisión anual #: 1
Observaciones Generales, Desempeño, Cumplimiento de objetivos				
Aspectos Positivos, Fortalezas, Habilidades, Actitudes				
Aspectos Negativos, Debilidades, Puntos de mejora, Actitudes				

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
	Danilo Avendaño F: _____		
	Javier Paniagua F: _____		



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-III

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1

DE: 1

DECILE A DON PEDRO



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

"DECILE A DON PEDRO"

CODIGO

FPO-III

Esta hoja ha sido diseñada para conocer sus quejas o reclamos, pues son muy importantes para Don Pedro. De antemano le pedimos DISCULPAS por el inconveniente y le aseguramos que trabajaremos para que NO SE REPITA.

Sucursal:

Fecha

/ /

Queja o Reclamo
referente a:

Servicio (Atención,
Personal)

Platillo (Alimentos)

General

Otros

Describe su Reclamo o Queja

Para su satisfacción, le brindaremos una retroalimentación de la solución de su queja o reclamo, para ello OPCIONALMENTE puede llenar la información:

Nombre:

Teléfono:

Coreo electrónico:

Para su información y tranquilidad, le recordamos que esta información, será manejada de manera CONFIDENCIAL. Derechos Reservados Café de Don Pedro

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-IV

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

PEDILE A DON PEDRO

	RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO			Fecha:
	"PEDILE A DON PEDRO"	CODIGO	FPO-IV	/ /

Esta hoja ha sido diseñada para conocer sus sugerencias, para nuevos platillos, promociones en comida o bebidas y en algo más de nuestro servicio de restaurante para seguir satisfaciéndolo.

Sugerencia referente a:	Bebida	Platillo (Alimentos)	General	Otros
Sugerencia				

**Le agradecemos por ser NUESTRO CLIENTE, TOMAREMOS EN CUENTA SUS SUGERENCIAS.
Si llena sus datos, le haremos llegar la información del Restaurante Café de Don Pedro:**

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:

Para su información y tranquilidad, le recordamos que esta información, será manejada de manera CONFIDENCIAL. Derechos Reservados Café de Don Pedro

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 2

SOLICITUD DE CREACIÓN DE PROVEEDORES



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO SOLICITUD DE CREACION DE PROVEEDORES



Código Asignado para el proveedor:		Código: FPO-V
Sucursal donde se usará el proveedor:		Revisión: 1

Nombre del Proveedor:

VISTA : DATOS GENERALES

Propietario		
Origen	LOCAL ()	EXTRANJERO ()

VISTA : DIRECCIÓN

Nombre	
Dirección	
Departamento	
Municipio	
Número de Teléfono 1	
Número de Teléfono 2	
Numero de Celular 1	
Numero de Celular 2	
Correo Electrónico 1	
Correo Electrónico 2	
Para el caso de Proveedor Extranjero	
País	

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
 Herberth Rivera F: _____
 Danilo Avendaño F: _____
 Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 2

SOLICITUD DE CREACIÓN DE PROVEEDORES

Región	
Código Postal	
Idioma	

VISTA : CONTROL

No REG. FISCAL- IVA	
No N.I.T.	

VISTA : GESTION DE CUENTA CONTABILIDAD

Cuenta Asociada	
No. de Personal	

VISTA : PAGOS CONTABILIDAD

Condición de Pago	30% anticipado; 70% 30 días fecha documentos	
	50% anticipado; 50% 30 días fecha documentos	

VISTA : DATOS DE COMPRA

Moneda del Pedido	
Condición de Pago	
Incoterms 1	
Valor Mínimo del Pedido	
Vendedor	
e-mail	
Modo de Transporte	
Aduana de Entrada	
Sujeto - Confirmación	
Plazo de Entrega Previsto	

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-V

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 2

SOLICITUD DE CREACIÓN DE PROVEEDORES

SOLICITADO POR:

FECHA DE SOLICITUD : ____ / ____ / ____

FECHA DE REGISTRO : ____ / ____ / ____

Firma de Aprobación Gerente

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: FPO-VI

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 2

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO	CÓDIGO : FPO-VI
	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Revisión: 1
	Referencia a la norma ISO 22000:2005	Hoja: 1 de 1

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA O PROVEEDOR

Proveedor de:	Materia Prima ()	Material de Empaque ()	Insumos ()
Producto:			
Nombre empresa:			
Dirección:		Fecha:	
Correo electrónico:		Teléfono:	

Contacto dentro de la empresa del Proveedor

Propietario () Representante legal ()			
Nombre:		Cargo:	
Correo electrónico:		Teléfono:	

#	ASPECTOS CUANTITATIVOS A EVALUAR	Puntuación	Puntuación - Criterio
1	Cumplió con los requisitos de los servicios y productos solicitados.		N/A No aplica 1 - Insatisfactorio / No Cumple 2 - Regular 3 - Bueno
2	Cumplió con el Precio del producto y condiciones de pago pactadas.		
3	Cumplió en tiempo y forma la entrega de los productos solicitados.		
4	Proporcionó catálogo de productos		

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: FPO-VI

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 2 DE: 2

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

5	Ofrece tiempo de garantía en productos que la requieren	
6	Existencia inmediata de productos requeridos.	
7	Cumplió con los objetivos planteados para los productos solicitados.	
8	Los productos cumplen con la calidad requerida y pactada	
9	Los productos cumplen con el empaque requerido y pactado	
#	ASPECTOS CUANTITATIVOS A EVALUAR	Puntuación
10	Los productos cumplen con la información de ingreso requerida	
11	El transporte de los productos mantiene las condiciones óptimas de los mismos.	
Sub total de puntos A =		

4 - Muy Bueno
5 - Excelente / Cumple 100%

#	ASPECTOS CUALITATIVOS A EVALUAR	Puntuación
1	Atención y servicio al cliente.	
2	Proporciona asesoría e información técnica requerida de los productos	
3	Responde oportunamente cuando se le es requerido	
4	Actualiza oportunamente sus catálogos de productos	
Sub total de puntos B =		

EVALUACION GLOBAL

Sub Total A + Sub Total B = () + () =

El proveedor se considera aprobado, si totaliza un mínimo del 80% de Puntuación.

PUNTUACIÓN = (Total de Evaluación Global / 75) X 100%

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: FPO-VI

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 3 DE: 2

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Nota: La re-evaluación de proveedores debe hacerse anualmente, utilizando los criterios de este mismo formato.

Nombre y Firma

Propietario o Representante Legal de Proveedor

Nombre y Firma

**Encargado Depto. de Compras
Restaurante Café de Don Pedro**

Versión #: 1

Próxima Revisión:

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____



RESTAURANTE EL CAFÉ DE DON PEDRO

CODIGO: FPO-VII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

ANÁLISIS 5W+2H (ANALISIS DE CAUSA RAIZ)

Registro Análisis 5W+2H	Código	FPO-VII		
	Fecha última revisión: 01/04/2013	Revisión N° 1 Fecha próxima revisión: Sujeto a Cambios		
Línea/Equipo: _____ Área: _____		Fecha de realización: _____		
Participantes	Nombre	Puesto	Departamento	Firma
5W + 2H				
Descripción general del problema				
¿QUÉ? ¿Qué sucedió?				
¿DÓNDE? Lugar				
¿CUÁNDO? No solamente día y hora, sino cualquier relación temporal con el fenómeno				
¿CUÁL? Tendencia del fenómeno en el tiempo				
¿QUIÉN? Quien está involucrado en el problema				
¿CÓMO? Cómo afecta el problema				
¿CUÁNTO? Cuánto se pierde debido a este problema				
Resumen del fenómeno		¿QUE? + ¿CUANDO? + ¿DONDE + ¿CUAL? + ¿QUIEN? + ¿COMO? + ¿CUANTO? = Resumen del fenómeno		

Versión #: 1	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
Próxima			

EL CAFÉ DE DON PEDRO



CODIGO: FPO-VIII

FECHA EMITIDA: MARZO 2013

PÁG.: 1 DE: 1

ANÁLISIS 5 POR QUE (ANALISIS DE CAUSA RAIZ)

Análisis 5 Por qué	CÓDIGO	FPO-VIII
	Fecha última revisión: 01/04/2013	Revisión N° 1
		Fecha próxima revisión: Sujeto a Cambios

Análisis 5 Por que

1° RONDA	2° RONDA	3° RONDA	4° RONDA	5° RONDA
¿POR QUE?				
¿POR QUE?				
¿POR QUE?				

FENOMENO:	Acciones resultantes del análisis	Encargado(s)	Fecha de Cumplimiento

Versión #: 1 Próxima Revisión:	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
---------------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 2 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 3 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización será utilizado como guía para el desarrollo de las actividades que forman la organización de la implementación del Modelo de Sistema de Gestión de inocuidad para los restaurantes PYMES de El Salvador. Muestra las actividades que se llevan a cabo en cada puesto de la Propuesta y las tareas que se deben realizar en cada uno de estos. Se especifica los requerimientos de cada puesto de trabajo así como las relaciones entre cada uno de ellos.

OBJETIVOS

GENERAL:

- Establecer y proporcionar un documento técnico en el cual se explique la estructura organizativa, líneas de autoridad- responsabilidad y estructura formal, además de proporcionar las funciones y puestos que componen el proyecto para desempeñar todas las actividades según lo planificado.

Versión #

Próxima

Javier Paniagua F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 4 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

ESPECÍFICOS:

1. Brindar una guía de orientación a cada empleado acerca de las tareas que debe desempeñar el equipo de implementación con los miembros asignados para la implementación.
2. Contribuir en la ejecución óptima de las actividades encomendadas al personal de manera justa y equitativa.
3. Determinar las funciones de cada uno de los miembros que participan en el proyecto, con el propósito de asignar responsabilidades.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 5 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

ESTRUCTURA ORGANICA

Se presentaran la estructura con la que estará conformada la organización:

El organigrama para la implementación del modelo, se presenta a continuación incluye los puestos y la jerarquizacion de los que estarán involucradas en la realización del mismo y que deberán trabajar en conjunto para lograr el objetivo deseado.

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

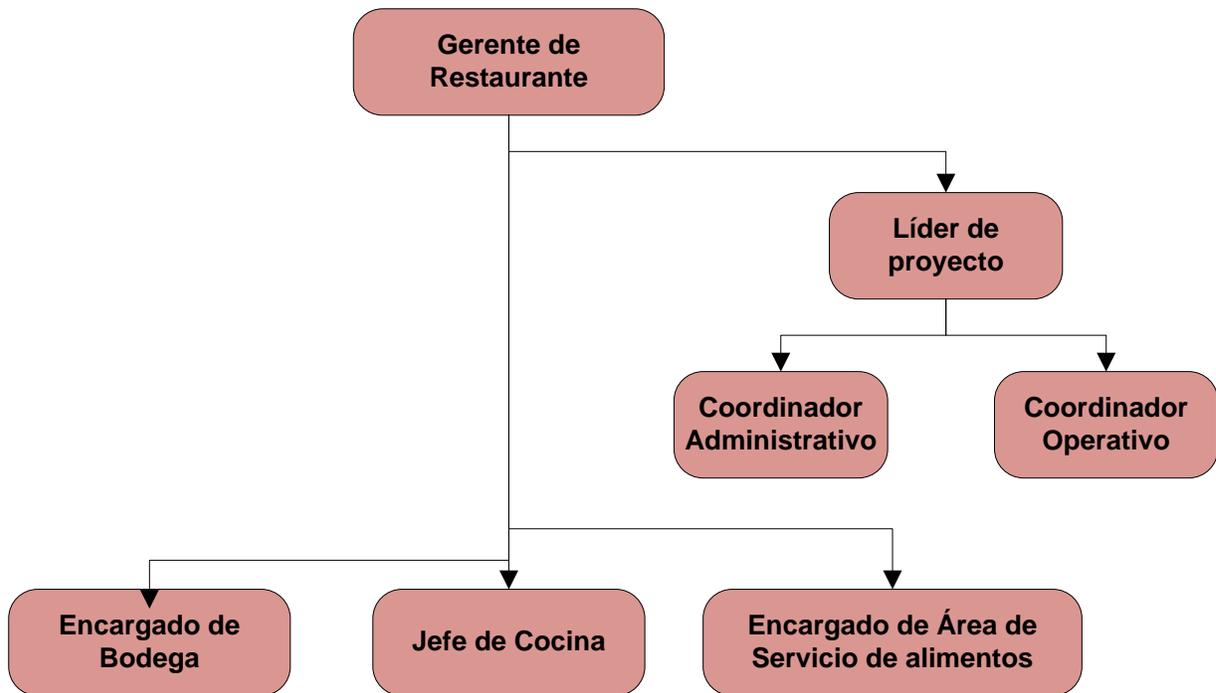
EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 6 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO



Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 7 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

LÍDER DEL PROYECTO

Relaciones con otros puestos: Gerente, Jefe de Cocina, Encargado de Servicio Alimentos, Coordinador Administrativo, Coordinador Operativo.

Descripción:

Funciones.

- Planificar y Controlar la construcción los cambios físicos, equipamiento y abastecimiento de materias primas e insumos, cocina y servicio al cliente.
- Organizar reuniones con General donde se define el rumbo estratégico de la empresa y os principales hallazgos y cambios en la inocuidad.
- Planificar desembolsos.
- Mantener el contacto con los miembros integrantes del restaurante en cuanto a la implementación.
- Control y Seguimiento de retroalimentación, documentación y reportes de quejas o reclamos.
- Organizar los medios (personal, material, etc.) para ejecutar el proyecto de implantación, es decir solicitar colaboración de estos en la realización de las actividades del proceso de implantación.
- Revisar evaluaciones y recomendaciones sobre Auditoria ISO 22000: 2005
- Planificación y Seguimiento del presupuesto de gastos de proyecto.
- Realizar reportes para la Gerencia general sobre avances del proyecto.
- Analizar informes presupuestarios para tomar decisiones inmediatas sobre un déficit se registre a fin de evitar retrasos o costos elevados en un futuro.
- Brindar la capacitación al personal de establecimiento acerca de los aspectos necesarios Para la correcta implementación del sistema de gestión de calidad que se implanta, y concientizar al personal sobre la importancia que tiene su participación en el desarrollo de las actividades.

Requisitos

- **Grado Académico:** Licenciado Administrador de empresas o Ingeniero Industrial.
- **Experiencia:** Mínimo 3 años en puestos similares, con experiencia en implementación de sistemas BPM y HACCP.
- **Conocimiento de Microsoft Excel y Word Básicos.**

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 8 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

COORDINADOR ADMINISTRATIVO

Relaciones con otros puestos: Gerente, Jefe de Cocina, Encargado de Servicio Alimentos, , Coordinador Operativo, líder de proyecto.

Descripción:

Funciones.

- Monitorea avances con la documentación de procesos y procedimientos estándar.
- Encargado de documentar los expedientes de los empleados dentro del restaurante.
- Se encarga de cotizar toda aquella materia prima, insumo, herramienta, equipo o material de construcción que sea necesario para la implementación de la norma.
- Se encarga de comprar toda aquella materia prima, insumo, herramienta, equipo o material de construcción que sea necesario para la implementación de la norma.
- Evalúa los canales de comunicación dentro del restaurante.
- Planifica las inversiones a medida que pasa el proyecto.
- Ayuda a la creación del plan estratégico del restaurante.
- Monitorea en avance de aquellas obras que sugieren cambios estructurales en las áreas físicas.
- Evalúa la retroalimentación de todo el Sistema de Inocuidad.

Requisitos

- **Grado Académico:** Licenciado Administrador de empresas o Ingeniero Industrial.
- **Experiencia:** Mínimo 3 años en puestos similares, con experiencia en implementación de sistemas BPM y HACCP.
- **Conocimiento de Microsoft Excel y Word Básicos.**

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 9 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

COORDINADOR OPERATIVO

Relaciones con otros puestos: Gerente, Jefe de Cocina, Encargado de Servicio Alimentos, , Coordinador Administrativo, Líder de proyecto.

Descripción:

Funciones.

- Brindar capacitación a los empleados en BPM.
- Brindar capacitación a los empleados en HACCP.
- Asesorar a de los jefes de Bodega, Servicio de alimentos y cocina en cualquier inquietud o percance dentro de la implementación de los programa prerequisite.
- Monitorear el avance de la implementación de los programa prerequisite.
- Definir la necesidad de EPP por área de trabajo que deben de utilizar los empleados.
- Capacitar al personal sobre instrumentos de análisis y medición.
- Monitorear los avances de cambios físicos en las áreas d Bodega, Servicio de alimentos y Cocina.
- Participar en la generación del plan estratégico del restaurante.
- Informar al líder del proyecto sobre retrasos y anomalías durante la implementación del proyecto.
- Ayudar a conformar el equipo HACCP
- Ayudar a elaborar el plan HACCP.
- Definir los límites críticos del HACCP
- Definir trazabilidad

Requisitos

- **Grado Académico:** Licenciado Administrador de empresas o Ingeniero Industrial.
- **Experiencia:** Mínimo 3 años en puestos similares, con experiencia en implementación de sistemas BPM y HACCP.
- **Conocimiento de Microsoft Excel y Word Básicos.**

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 10 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

ENCARGADO DE BODEGA

Relaciones con otros puestos: Gerente, Jefe de Cocina, Encargado de Servicio Alimentos, , Coordinador Administrativo, Líder de proyecto, Coordinador administrativo.

Descripción:

Funciones.

- Apoyo en las capacitaciones de BMP y HACCP en el área de bodega.
- Ayuda a sensibilizar al personal de bodega.
- Controlar e Informar al Administrador de operaciones, sobre el avance de la implementación de las nuevas acciones de inocuidad.
- Supervisar el avance de los cambios estructurales y físicos dentro del área de bodega.
- Segregar insumos y alérgenos dentro del área de bodega.
- Ayuda a integrar el programa de control de plagas.
- Ayudar a conformar el equipo HACCP
- Ayudar a elaborar el plan HACCP.
- Establecer procedimiento de recepción y devolución de MP y otros insumos.
- Identificar materias primas y otros insumos dentro de bodega.
- Almacenamiento manejo de registros
- Control de uso de EPP por el personal de Bodega.
- Verificación y control de limpieza y desinfección.

Requisitos

- **Ninguno, lo que disponga el restaurante.**

Versión #: 1 Próxima	Emitido: Herberth Rivera F: _____ Danilo Avendaño F: _____ Javier Paniagua F: _____	Revisado por: F: _____	Aprobado por: F: _____
-------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 11 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

JEFE DE COCINA

Relaciones con otros puestos: Gerente, Encargado de Bodega, Encargado de Servicio Alimentos, , Coordinador Administrativo, Líder de proyecto, Coordinador administrativo.

- Apoyo en las capacitaciones de BMP y HACCP en el área de cocina.
- Ayuda a sensibilizar al personal de cocina.
- Controlar e Informar al Administrador de operaciones, sobre el avance de la implementación de las nuevas acciones de inocuidad.
- Supervisar el avance de los cambios estructurales y físicos dentro del área de cocina.
- Segregar insumos y alérgenos dentro de cocina.
- Ayuda a integrar el programa de control de plagas. Implementación de elaboración de platillos calientes y fríos
- Ayuda a integrar el programa de control de plagas.
- Ayudar a conformar el equipo HACCP
- Ayudar a elaborar el plan HACCP.
- Definir recetas de cada uno de os platillos del restaurante.
- Definir los limites críticos del HACCP
- Ayudar a Definir trazabilidad.

Requisitos

- **Ninguno, lo que disponga el restaurante.**

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 12 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

ENCARGADO DE SERVICIO DE ALIMENTOS

Relaciones con otros puestos: Gerente, Encargado de Bodega, Coordinador Administrativo, Líder de proyecto, Coordinador administrativo.

- Apoyo en las capacitaciones de BMP y HACCP en el área de Servicio de Alimentos.
- Ayuda a sensibilizar al personal de Servicio de Alimentos
- Supervisar el avance de los cambios estructurales y físicos dentro del área de Servicio de Alimentos.
- Segregar insumos y alérgenos dentro del área de Servicio de Alimentos.
- Ayuda a integrar el programa de control de plagas. Implementación de elaboración de platillos calientes y fríos.
- Implementar programa de Servicio al cliente.
- Tabular información acerca de quejas y reclamos.
- Ayuda a integrar el programa de control de plagas.
- Ayudar a conformar el equipo HACCP
- Ayudar a elaborar el plan HACCP.
- Definir recetas de cada uno de los platillos del restaurante.
- Definir los límites críticos del HACCP
- Ayudar a Definir trazabilidad.

Requisitos

- **Ninguno, lo que disponga el restaurante.**

Versión #: 1

Próxima

Emitido:

Herberth Rivera F: _____

Danilo Avendaño F: _____

Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 13 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN.

El Control de la Implantación se llevará a cabo comparando el Avance Real de la Implantación con la Programación Planeada, haciéndose los ajustes necesarios para corregir las deficiencias que se presenten sobre la marcha.

La organización encargada de la implementación deberá contar con los instrumentos necesarios que permitan un seguimiento adecuado de Control en las distintas Actividades de Implantación de la propuesta, con la finalidad de realizarlas en el Tiempo Programado y con los Recursos establecidos, el *Líder del Proyecto* es el responsable de llevar este control y lo efectuará semanalmente, para poder corregir cualquier desviación que se presente.

Para efectuar el control de manera efectiva durante la implementación del proyecto, se emplean indicadores, que son los que reflejan el desempeño que tienen diferentes actividades con respecto al punto más crítico que es el tiempo.

A continuación se presentan los formatos propuestos para llevar este control, como complemento de la Programación presentada anteriormente.

Control de Tiempo de Implantación

Objetivo: conocer en qué medida ha existido variación entre el tiempo planeado y el real ejecutado del programa general de la implementación de la propuesta.

$$ETP = \frac{TR}{TP}$$

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 14 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

ETP: Ejecución de Tiempo del Período

TR: Tiempo Real

TP: Tiempo Programado

Actividades	Tiempo real	Tiempo Programado	ETP

***Se busca que este indicador sea Menor o igual a 1**

***Indicador de ejecución de tiempo**

Cumplimiento del Plan de Implantación

Objetivo: conocer en qué medida se ha avanzado en el plan de implementación del modelo de Gestión de Inocuidad para restaurantes, de acuerdo a la cantidad de actividades atrasadas con respecto a las planeadas en un tiempo establecido.

$$CP = \frac{AA}{AP}$$

CP: Cumplimiento del Plan

AA: Actividades Atrasadas

AP: Actividades Programadas

Actividades	Actividades Atrasadas	Actividades Programadas	CP

***Se busca que este indicador sea Menor o igual a 1**

Versión #: 1

Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:

F: _____

Aprobado por:

F: _____

EL CAFÉ DE DON PEDRO

ESPECIFICACIÓN: ADP-I

FECHA EMITIDA: JUNIO 2013

PÁG.: 15 DE: 11

MANUAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTO

Seguimiento de Actividades de Implementación del Proyecto

Act.	Descripción	Responsable	F. Inicial	F. Final	% Avance Actividad	Contemplado Plan		Observaciones
						Si	No	

Versión #: 1
Próxima

Emitido:
Herberth Rivera F: _____
Danilo Avendaño F: _____
Javier Paniagua F: _____

Revisado por:
F: _____

Aprobado por:
F: _____