

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

LA MOLINA

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS



**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015
PARA EL PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE UNA
EMPRESA HOTELERA”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

MARITZA GUADALUPE VILCA LOBOS

LIMA-PERÚ

2021

**La UNALM es la titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación
(Art. 24. Reglamento de Propiedad Intelectual)**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA EL
PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE UNA EMPRESA HOTELERA”**

Presentado por:

MARITZA GUADALUPE VILCA LOBOS

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

.....
Dr. Marcel L. Silva Jaimes

Presidente

.....
Dr. Edwin O. Baldeón Chamorro

Asesor

.....
Mg. Sc. Carlos C. Elías Peñafiel

Miembro

.....
PhD. Luis F. Vargas Delgado

Miembro

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en este camino.

A mis padres, por todo el apoyo y esfuerzo

brindado en mi desarrollo profesional.

A Elías y Vasco, por su motivación y amor incondicional.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1. CALIDAD: DEFINICIÓN Y CONCEPTOS.....	4
2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	5
2.3. NORMAS DE CALIDAD: ISO 9001	5
2.4. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
2.5. PRINCIPIOS DE LA ISO	6
2.6. CARACTERÍSTICA DE LA NORMA ISO 9001:2015.....	8
2.7. DEFINICIONES DE TÉRMINOS RELACIONADOS A LA NORMA ISO 9001:2015	8
2.8. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
2.9. PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE (PGH).....	9
2.10. PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO	11
2.11. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	11
2.12. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	12
2.13. COMPONENTES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	12
III. METODOLOGÍA	14
3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN	14
3.2. MATERIALES.....	14

3.3. METODOLOGÍA	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
4.1. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN	20
4.2. DIAGNÓSTICO DE BRISAS DEL MAR EN RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9001:2015.....	21
4.3. DIAGNÓSTICO DE BRISAS DEL MAR EN RELACIÓN CON LA NORMA SANITARIA R.M 822:2018	26
4.4. PROPUESTA DE MEJORA.....	28
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	40
VIII. ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de calificación según porcentaje de cumplimiento	18
Tabla 2: Matriz de priorización	20
Tabla 3: Documentación asociada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Interrelación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	10
Figura 2: Metodología de la Elaboración del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Brisas del Mar	15
Figura 3: Cumplimiento global de la norma ISO 9001:2015 (en porcentaje).....	21
Figura 4: Cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015 (en porcentaje).....	22
Figura 5: Cumplimiento global de la RM 822:2018 (en porcentaje)	26
Figura 6: Cumplimiento por ítem de la Norma Sanitaria 822:2018 (en porcentaje).....	26
Figura 7: Mapa de procesos de la empresa BRISAS DEL MAR.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2015	42
ANEXO 2: LISTA DE VERIFICACIÓN HIGIÉNICO SANITARIO BASADO EN LA NORMA SANITARIA 822:2018	72
ANEXO 3: CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	75
ANEXO 4: AUDITORÍAS INTERNAS.....	86
ANEXO 5: ACCIONES CORRECTIVAS	93
ANEXO 6: SALIDAS NO CONFORMES.....	98
ANEXO 7: COMUNICACIÓN	101
ANEXO 8: GESTIÓN DE RIESGOS.....	105
ANEXO 9: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	113
ANEXO 10: MEDIDA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	116
ANEXO 11: VALIDACIÓN DE PROCESOS	118
ANEXO 12: TABLERO DE OBJETIVOS.....	121
ANEXO 13: PROCESO PRINCIPAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	123
ANEXO 14: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	131
ANEXO 15: MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO	176
ANEXO 16: PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO	213
ANEXO 17: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO	222
ANEXO 18: PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS	231
ANEXO 19: PROCEDIMIENTO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	238

RESUMEN

El presente trabajo de investigación propone el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2015 para el proceso de Alimentos y Bebidas, el cual involucra la recepción de materia prima, preparación de los alimentos y bebidas, y comercialización de los mismo en el restaurante de la empresa hotelera BRISA DEL MAR, ubicado en el distrito de Magdalena. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño de los procesos involucrados en la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del cliente. Comenzó con reuniones a la gerencia y a los jefes de procesos donde se determinaron los criterios de elección, en función a que normativa utilizar para ello se utilizó una Tormenta de Ideas, discutiendo cada posible solución, lo cual sirvió como base para determinar los sistemas a implementar. Posteriormente se realizó el análisis de la situación actual de la empresa y mediante esto el diseño. Para ello se usaron herramientas como la lista de verificación asociada a la Norma Sanitaria RM 822:2018 y la lista de verificación cuantitativa en base a la Norma ISO 9001:2015, la cual detalla todos los capítulos de la norma. Finalmente se procedió a establecer la propuesta de mejora, y con ello subsanando las falencias detectadas en las etapas previas en la organización BRISAS DEL MAR, ajustándose a los requisitos de la norma que serán implementados como son: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora. Todo ello alineado a la política de gestión y compromiso de la empresa.

Palabras Clave: Proceso, ISO 9001:2015, mejora, riesgo.

ABSTRACT

This research work proposes the design of a quality management system based on the international standard ISO 9001: 2015 for the Food and Beverage process, which involves the reception of raw material, preparation of food and beverages, and commercialization. of the same in the restaurant of the hotel company BRISA DEL MAR, located in the Magdalena district. This proposal seeks to respond to the demands of the client, the organization, and improve the performance of the processes involved in food safety and customer satisfaction. It began with meetings with the management and the heads of processes where the selection criteria were determined, depending on which regulation to use for this, a Brainstorming was used, discussing each possible solution, which served as a basis for determining the systems to be implemented. Subsequently, the analysis of the current situation of the company and through this the design was carried out. For this, tools were used such as the checklist associated with the RM 822: 2018 Sanitary Standard and the quantitative checklist based on the ISO 9001: 2015 Standard, which details all the chapters of the standard. Finally, the improvement proposal was established, and with this, correcting the shortcomings detected in the previous stages in the BRISAS DEL MAR organization, adjusting to the requirements of the standard that will be implemented such as: context of the organization, leadership, planning, support, operation, performance evaluation and improvement. All of this aligned with the company's management and commitment policy.

Keywords: Process, ISO 9001: 2015, improvement, risk.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, tanto los clientes como la administración no tienen tanto tiempo para inspeccionar los artículos, las emisiones y/o los riesgos por lo que hacen recaer esta responsabilidad en sus proveedores. Ello hace que las empresas busquen nuevas alternativas para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y del cliente incorporando de esta forma la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, en su proceso productivo. Esto se consigue mediante la introducción de sistemas de gestión normalizados que permiten que este cumplimiento sea demostrable a otras instituciones mediante la documentación y los registros adecuados (Fernández, 2006).

Aguilar (2010), señala que la calidad es el principal factor de decisión para los clientes que demandan cada vez más productos y servicios, cobrando tanta fuerza e importancia que se considera la clave del éxito en cualquier empresa. Esto es totalmente cierto, si se logra entender que un cliente satisfecho se llega a considerar un activo de gran importancia para una empresa; una persona satisfecha puede llegar a generar un número más alto de beneficios para la empresa que el cliente impactado por campañas publicitarias. Así, en este nuevo auge que se da por la calidad, es tarea primordial implementar esta “cultura de calidad” en la parte que nos toca, siendo esta por lo general dentro de los procesos de las organizaciones.

El problema de la empresa Brisa del Mar radica en que en el mercado en el cual se mueve existe una creciente competencia de empresas que están o que quieren ingresar al mercado. Esto viene afectando debido a los recientes acontecimientos que se han presentado en los lugares de consumo de alimentos, en los cuales no se asegura la inocuidad ni la calidad de los productos que se ofrece. Kotler y Lane (2006), señalan que en un momento dado del ciclo de vida, el índice del crecimiento en ventas se reducirá y el producto entrará en una fase de madurez relativa, esta fase plantea desafíos importantes a la dirección.

Brisas del Mar, al ser una empresa que existe desde el año 2020, se encuentra en la fase de madurez, es por ello que busca defender la participación, precio y publicidad; optimizando sus procesos, mostrando una ventaja de competitividad y diferenciación, reforzando sus áreas crítica y fijando nuevas metas.

En tal sentido para la realización del estudio se han formulado las preguntas de investigación siguientes:

¿Cómo debe diseñarse el sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y mejorar la competitividad del proceso de Alimentos y Bebidas de la empresa hotelera Brisa del Mar?

¿Cuál es la situación actual del proceso de Alimentos y Bebidas de la empresa hotelera de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015?

¿Cómo debe estructurarse la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 para el proceso de Alimentos y Bebidas de la empresa hotelera?

¿Qué documentación se pueden implementar en el sistema para asegurar la calidad, inocuidad e higiene alimentaria del proceso?

El objetivo principal del trabajo de investigación fue:

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para la mejora continua del proceso de alimentos y bebidas de la empresa Brisas del Mar.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del proceso de Alimento y Bebidas de la empresa Brisas del Mar con base en los requerimientos a la Normativa ISO 9001:2015.
- Diseñar y elaborar la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 que permita un mejoramiento de la competitividad de la organización.

- Establecer la herramienta de Programas Generales de Higiene, para reforzar el aseguramiento de la calidad en la organización.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. CALIDAD: DEFINICIÓN Y CONCEPTOS

Para Deming (1993), citado por Aguilar (2010), la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”. Los logros de Deming son reconocidos mundialmente, sus principales contribuciones son el círculo Deming (Plan-Do-Check-Act) y los 14 puntos de Deming; se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor; cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, la economía crece.

Para Juran y Gryma (1998), la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente". El considera que la calidad como atributo de toda empresa, no debe ser relegada a las acciones que contemple un departamento que sea creado con el fin de asegurarla. Debe ser parte del proceso de elaboración o prestación de los bienes o servicios, debiendo existir un serio compromiso de todo el personal para alcanzarla de manera preventiva, es decir, no esperar que se detecten defectos para evitarlos. La consecución de la calidad no se delega, sino que todos debemos ser protagonistas para alcanzarla. Deberá ser una filosofía que sostenga el comportamiento de todos en la empresa. Se deduce uno de los planteamientos valiosos de Juran: el ser humano es incorporado de manera vital y directa en el arte de lograr calidad, en cuanto es parte de un proceso de auto-supervisión individual y directa (Suárez, 2006).

La calidad debe entenderse como un todo integral, y de su interrelación surge lo que se ha denominado actualmente el control total de la calidad; es importante que se entienda que se logra la calidad al lograr la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad (Gómez, 1991).

2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

Para Rentería (2019), un sistema de Gestión de una organización, según la norma ISO 9001:2015, se define como un “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos”, y un “sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”.

2.3. NORMAS DE CALIDAD: ISO 9001

Según AEC (2017), las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000, 2008 y 2015 versión que está en vigor actualmente.

Las normas ISO nacieron aglutinando los principios que existían en multitud de normas de sistemas de calidad en distintos países, por lo que desde su primera edición, se pretendió que fueran normas de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o sector de actividad.

La familia de normas ISO 9000 que está actualmente en vigor, se compone de 3 normas:

ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”

ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”

ISO 9004 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”

De las 3 normas, la que contiene los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad es la ISO 9001:2015, es la norma que se utiliza para la implantación de sistemas de gestión de la calidad y que se puede utilizar para conseguir un certificado.

2.4. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los objetivos que se persiguen con la aplicación de las Normas, de acuerdo por Moreno-Luzon (2001), son: proporcionar a la organización elementos que permitan lograr la calidad del producto o servicio y mantenerla en el tiempo a través de procesos, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas de modo permanente; el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad, que garanticen el buen funcionamiento de la empresa y satisfacción de sus clientes; ayudar a desarrollar un sistema de calidad a nivel mundial, además de productos de calidad consistentes y una buena relación con los clientes.

Entre los beneficios internos se encuentran: conseguir una mejor documentación, mayor conocimiento de la calidad, cambio cultural positivo, incremento de la eficiencia y productividad operacional, mejoramiento de la comunicación, generar consistentemente productos o servicios de calidad que logran satisfacer al cliente, reducción de costos mediante la eliminación del desperdicio y el reproceso.

Los beneficios externos de acuerdo con Guajardo (1996), son obtener una imagen superior en el mercado y la distinción de ser una empresa de clase mundial, lograr una percepción mayor de la calidad, reducción de auditorías de calidad por parte del cliente y aumento en la participación en el mercado.

2.5. PRINCIPIOS DE LA ISO

Aguilar (2010), menciona que los principios generales señalan establecer, documentar, implementar, mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, de esta forma se debe, identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar la secuencia e interacción de estos procesos; realizar el seguimiento, la medición y el análisis e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua. La documentación del sistema de gestión de calidad, debe incluir, declaraciones documentadas de una política, objetivos y manual de calidad, procedimientos, documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos y los registros requeridos.

Los principios se detallan a continuación:

- **PRINCIPIO 1 – ENFOQUE EN EL CLIENTE**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en satisfacer sus expectativas.

- **PRINCIPIO 2 – LIDERAZGO**

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno apropiado, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

- **PRINCIPIO 3 – COMPROMISO DE LAS PERSONAS**

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total participación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **PRINCIPIO 4 – ENFOQUE DEL PROCESO**

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

- **PRINCIPIO 5 – MEJORA**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PDCA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar. El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PDCA ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran o solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

- **PRINCIPIO 6 – TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA EVIDENCIA**

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

- **PRINCIPIO 7 - GESTIÓN DE LAS RELACIONES**

Una organización y sus proveedores son independientes, y relaciones mutuamente benéficas intensifican la capacidad de ambos para crear valor.

2.6. CARACTERÍSTICA DE LA NORMA ISO 9001:2015

Rentería (2019), menciona que en los últimos años, cada vez más empresas han implantado Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001 Gestión de Calidad. Centrándose inicialmente en empresas del sector industrial – minero, en la actualidad cualquier tipo de empresa bien por su sector o envergadura implanta y certifica estos sistemas de gestión con el fin de potenciar la mejora continua en la gestión y la satisfacción de los clientes.

Las características principales de la ISO 9001:2015, respecto a la versión anterior, son:

- Una nueva redacción para hacer la norma más genérica y más fácilmente aplicable en las industrias de servicios.
- Nuevos requisitos que consideran el “contexto de la organización”
- Enfoque basado en procesos.
- Análisis de riesgos y acciones preventivas.
- Información documentada.
- Control externo de la provisión de bienes y servicios externos.

2.7. DEFINICIONES DE TÉRMINOS RELACIONADOS A LA NORMA ISO 9001:2015

Acciones correctivas: Acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

Calidad: El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Competencias: Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.

Correcciones: Acciones para eliminar una no conformidad.

Eficacia: Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.

Información documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida.

La alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Medición: Proceso para determinar un valor. Consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el rendimiento.

Objetivo: Resultado que deba conseguirse. Planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo con el ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones con lograr sus objetivos.

Parte Interesada: (término preferido) o grupos de interés (término admitido): Persona u organización que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad.

Política: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Rendimiento: Resultado medible. Refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre. Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa

2.8. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La norma ISO 9001:2015, el sistema de gestión de calidad se estructura en siete partes en los capítulos 4 al 10 (Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño, Mejora), asociando el ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), el cual puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo, como se muestra en la Figura 1 (Oviedo,2019).

2.9. PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE (PGH)

Conjunto de medidas esenciales de higiene, aplicables a lo largo de la cadena alimentaria, a fin de lograr que los alimentos sean inocuos para el consumo humano. Considera la aplicación de procedimientos de Buenas Prácticas de Manufactura o Manipulación (BPM) y de procedimientos de Higiene y Saneamiento (PHS) (MINSAs,2018).

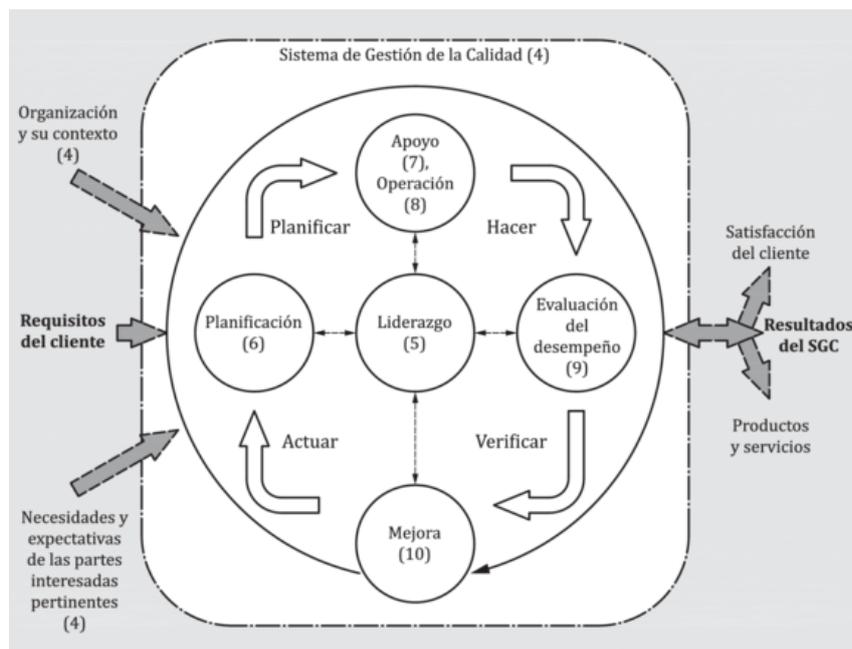


Figura 1: Interrelación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

FUENTE: Tomado de Oviedo (2019).

Para Montes, Lloret y López (2020), dentro de los planes generales de higiene más importantes y usualmente considerados en el descriptor de la restauración son:

- El diseño de cocinas, estructuras e instalaciones, entendido en un sentido amplio que incluya la idoneidad de los materiales empleados en las estructuras e instalaciones, la forma de distribución espacial de locales e instalaciones y el estudio de capacidades.
- La limpieza y desinfección.
- El mantenimiento de los parámetros e instalaciones.
- El control de plagas.
- La formación del personal y el control de su estado de salud.
- El cumplimiento de unas prácticas correctas de higiene, especialmente en lo relativo a la higiene personal y a la evitación de las contaminaciones cruzadas.
- El control de proveedores y el examen de las entradas de materias primas.
- La trazabilidad de las comidas y su modo de recuperarlas del mercado en caso de precisarse por la presencia de peligros.
- El control del agua potable y del aire.
- La identificación de alérgenos en las comidas y el control de su presencia de contaminaciones cruzadas.

No obstante, se pueden definir otros muchos planes diferenciados, como por ejemplo la gestión de las basuras y de las agua residuales o el control de la contaminación física y química en el entorno de elaboración de las comidas, ya que su forma de clasificarlos puede variar en función de las características de la empresa en cuestión.

2.10. PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO

Conjunto de procedimientos de limpieza y desinfección, aplicados a infraestructura, instalaciones, ambientes, equipos, utensilios, superficies, con el propósito de eliminar tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa, otros materiales objetables así como reducir considerablemente la carga microbiana y peligros que impliquen riesgo de contaminación para los alimentos. Incluye las medidas para un correcto saneamiento de servicios básicos (agua, desagüe y residuos sólidos) y para la prevención y control de plagas. Se formulan en forma escrita para su aplicación, seguimiento y evaluación. (MINSA, 2018).

2.11. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Feldman (2003), señala que las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), fueron promulgadas por la Administración de Alimentos Medicamentos (FDA) para proporcionar criterios de conformidad requiriendo que todos los alimentos de consumo humano debe estar libres de toda adulteración y contaminación.

Las BPM son un conjunto de normas, procedimientos condiciones y controles aplicables a lo largo de toda la cadena alimenticia desde la producción primaria hasta el consumidor final (Hernández; Dale y Meléndez, 2010); así mismo las BPM son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación (Feldman, 2003).

Ledezma (2003), menciona que las Buenas Prácticas de Manufactura son regulaciones que describen los métodos, instalaciones o controles requeridos para asegurar que los alimentos han sido procesados, preparados, empacados y mantenidos en condiciones sanitarias, sin contaminación ni adulteración y aptos para el consumo.

En el Perú, según el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-S.A, establece la obligatoriedad del uso de BPM a todos los establecimientos elaboradores- industrializadores de alimentos.

2.12. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

INPPAZ (2002), señala que la adopción y la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura trae consigo grandes ventajas, tales como:

- Reducción de enfermedades transmitida por alimentos y mejoría en la salud de la población.
- Protección a la industria alimentaria en litigios, lo cual evita pérdida de ventas, pérdidas por devolución o reproceso de productos, publicidad negativa causada por enfermedades que provocan sus productos.
- Mejora el desempeño de los colaboradores de la planta.
- Mejora en la confianza del consumidor en la seguridad de su producto.
- Minimizar riesgos de contaminación y facilita a todas las áreas, las tareas de higiene y lucha contra plagas.

2.13. COMPONENTES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Barrientos (2003), considera que es necesaria la aplicación de cuatro componentes para poder adoptar e implementar un sistema de Buenas Prácticas de Manufactura efectivamente en una planta. Estos componentes son:

Compromiso de la gerencia

Si la gerencia no está convencida de los beneficios que puede traer la implementación de este programa, mucho menos lo estarán los empleados que constituye la base de la implementación.

El rol de la gerencia se traduce en proporcionar los recursos económicos y humanos necesarios y a la vez ser el guía en todo momento.

Programa escrito y registros

Es necesario tener un efectivo programa de registros que sirva para determinar el correcto funcionamiento del sistema y para determinar si está cumpliendo con todos los requisitos.

Los registros que las empresas deben llevar son muy diversos, entre éstos están:

- Análisis físico, químico y microbiológico de la materia prima, producto terminado y producto en proceso.
- Monitoreo de los factores que pueden afectar la calidad del producto
- Registro de capacitaciones acerca de las Buenas Prácticas de Manufactura enfermedades producidas por alimentos y cumplimiento de las medidas higiénicas
- Manejo de programa de mantenimiento preventivo de maquinarias y equipos
- Fecha de elaboración y vencimiento, código, lote de cada producto.

Programa de capacitación

El desarrollo del recurso humano es muy importante, ya que en ellos recae la mayoría de responsabilidad del cumplimiento del sistema de Buenas Prácticas de Manufactura. Se debe establecer un programa de capacitaciones que sirva como retroalimentación.

Actualización científica del programa

Las Buenas Prácticas de Manufactura están en constante actualización, por ello los manuales y el programa de aplicación deben ser revisados y actualizados por lo menos una vez al año.

La actualización de este sistema debe hacerse cada vez que existan cambios en:

- Instalaciones físicas
- Medio ambiente
- Rotación de empleados
- Introducción de nuevos procesos

III. METODOLOGÍA

3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el hotel BRISA DEL MAR, ubicado en el distrito de Magdalena, Provincia de Lima, dedicada al rubro hotelero.

3.2. MATERIALES

3.2.1. NORMAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- NI-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario
- Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines RM N°822-2018/MINSA.

3.2.2. CUESTIONARIOS

- Lista de verificación en base a la Norma ISO 9001:2015
- Lista de verificación en base la Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines RM N°822-2018/MINSA.

3.2.3. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

- Diagramas de flujo

3.2.4. EQUIPOS

- Impresora HP
- Laptop Lenovo Idepad 320
- 1 Memoria Usb HP 8 GB

3.2.5. SOFTWARE

- Microsoft Office (Word, Excel, Visio)

3.3. METODOLOGÍA

La metodología empleada tiene la secuencia mostrada en la Figura 2:

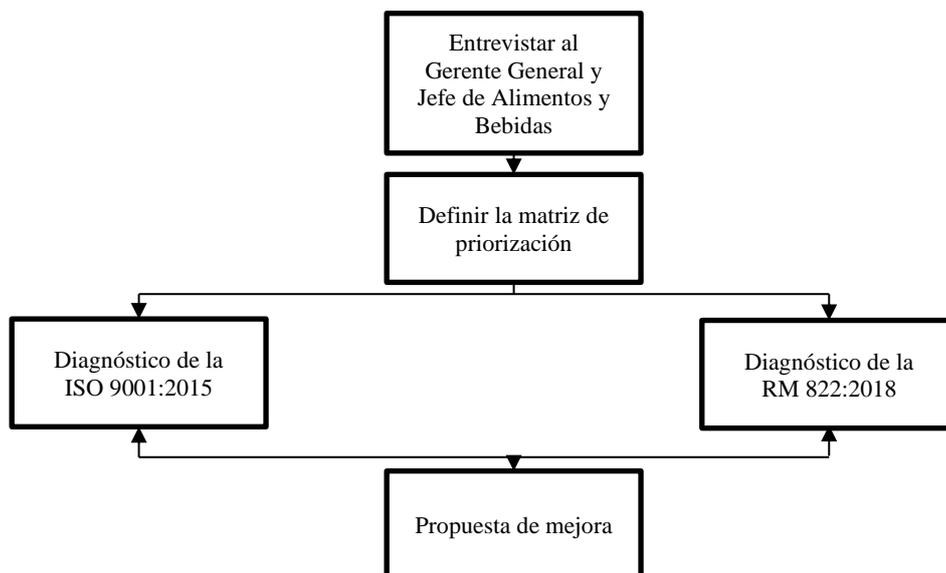


Figura 2. Metodología de la Elaboración del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Brisas del Mar

3.3.1. ENTREVISTAR A LA GERENCIA Y JEFATURA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se llevó a cabo una entrevista en Enero del 2019 donde se expuso la elaboración del presente trabajo de investigación al Gerente General y el Jefe de Alimentos y Bebidas, quienes según el Manual de Organización y Funciones tienen las siguientes responsabilidades enfocadas a la gestión por procesos y la calidad de los mismos en la organización:

Gerente General:

- Designar recursos necesarios para la implementación y/o mejora de los procesos.
- Establecer políticas alineadas a la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización.
- Asegurar que la calidad llegue a todos los niveles de la organización.
- Proponer y supervisar la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes institucionales.

- Desarrollar técnicas y herramientas que propician el incremento de calidad en los servicios que ofrece la institución.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Asesor y orientar sobre métodos, normas y otros dispositivos propios a sistemas relacionados a la calidad de los servicios.
- Garantizar el cumplimiento de las metas programadas en el plan operativo de la organización.

Jefe de Alimentos y Bebidas:

- Asesor y orientar sobre métodos, normas y otros dispositivos propios a sistemas relacionados a la calidad de los servicios.
- Asegurar que los procesos necesarios dentro de la organización se establecen e implementen de manera correcta, además de controlar su mantenimiento.
- Informar a la Gestión de la Alta dirección sobre el desempeño y funcionamiento de los procesos, así como cualquier necesidad de mejora que se detecte.
- Concientizar a la organización de cumplir con los requerimientos del cliente.

Posteriormente, se procedió a explicar el propósito, los objetivos, el alcance, las actividades a realizar, la metodología y los beneficios que obtendría con la implementación del trabajo de referencia. Asimismo, se solicitó autorización para tener acceso a las instalaciones y tomar la información requerida para el desarrollo del documento propuesto, dicha actividad se llevó a cabo en el mes de Febrero 2019.

3.3.2. DEFINIR LA MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

En conjunto con el Gerente General y el Jefe de Alimentos y Bebidas, se propusieron las posibles oportunidades de mejora a aplicar en la empresa BRISAS DEL MAR, las cuales están alineadas a la misión, visión, valores y/o factores críticos de éxito en la organización:

- ISO 9001:2015
- RM 822:2018
- HACCP
- 5S

Para la selección de las opciones, se aplicó la herramienta de matriz de priorización, la cual conlleva la determinación de las opciones sobre las que decidir, así como los criterios y valoración del peso o ponderación que cada uno de ellos tendrá en la toma de decisiones.

Los valores del peso o ponderación propuestos fueron:

- Impacto en la satisfacción del cliente (0.2)
- Costo de la implementación (0.5)
- Rapidez de la implementación (0.3)

Los criterios de evaluación utilizados propuestos fueron los siguientes:

- 1 = malo/muy alto económicamente
- 2 = regular/elevado económicamente
- 3 = bueno/accesible económicamente
- 4 = muy bueno/económico.

Finalmente para cada una de las propuestas se selecciona una ponderación y se multiplica por el criterio de evaluación que crea conveniente el evaluador, en función a su experiencia en la implementación de cada una de las propuestas de mejoras; de ese modo se seleccionan como propuestas de mejoras las que obtienen los puntajes más altos.

3.3.3. REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA ISO 9001:2015 Y EL DIAGNÓSTICO DE LA RM 822:2018.

Se realizó el diagnóstico contenido en una tabla de Excel, el cual se aplicó en Febrero 2019, para conocer el grado de implementación actual.

El diagnóstico se realiza bajo el modelo de una lista de verificación donde se va a identificar el cumplimiento de los ítems o requisito que presentan la ISO 9001:2015 y la RM 822:2018, cada uno de ellos fueron respondidos por las personas relacionados con cada actividad y se encuentran en el Anexo 1 y Anexo 2, respectivamente.

Para la normativa ISO 9001: 2015, se propuso la siguiente ponderación:

- Dos (2): para el cumplimiento total de los requisitos
- Uno (1): para el cumplimiento parcial de los requisitos

- Cero (0): para el incumplimiento de los requisitos

Así mismo, para la RM 822:2018, se propuso la siguiente ponderación:

- Cuatro (4): conforme
- Dos (2): En proceso
- Cero (0): No conforme

La escala de calificación para la RM 822:2018, presenta los valores indicados en el Tabla 1:

Tabla 1: Escala de calificación según porcentaje de cumplimiento

ESCALA DE CONFORMIDAD			
	Estado	Mínimo	Máximo
Se cumple de manera cabal y eficaz todos los procedimientos, reduciéndose al mínimo la posibilidad de afectar la inocuidad de los alimentos preparados, ninguna o algunas acciones correctivas son requeridas.	Excelente	95%	100%
Existe incumplimiento parcial de procedimientos que influyen indirectamente y otros que pueden afectan directamente a la inocuidad de los alimentos preparados, falta de algunos documentos que evidencien cumplimiento. Acciones correctivas son requeridas.	Muy Bueno	86%	94.9%
Existe cumplimiento parcial de procedimientos que pueden afectar, en algunos casos, directamente a la inocuidad de los alimentos preparados, falta de algunos documentos que evidencien cumplimiento. Se requiere la aplicación de acciones correctivas relevantes a la inocuidad.	Bueno	75%	85.9%
Existe el cumplimiento parcial de procedimientos, pudiéndose afectar en muchos casos la inocuidad de los alimentos preparados. Acciones correctivas, sobre todo en los requisitos que afectan directamente a la inocuidad, son requeridas	Regular	47%	74.9%
Ningún o pocos aspectos relacionados a la gestión de la inocuidad se ponen en práctica poniéndose en riesgo significativo la inocuidad de los alimentos preparados.	Deficiente	0%	46.9%

FUENTE: Tomado de la Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines RM N°822:2018/MINSA (2018)

3.3.4. PROPUESTA DE MEJORA

En esta fase se buscó divulgar a toda la organización la importancia y necesidad de implementar un Sistema de gestión de calidad con el fin de obtener una participación activa en el desarrollo de este proceso.

Así mismo, en base a la información recolectada se procedió a elaborar lo relacionado a Gestión de riesgos de la organización, y con ello la base documental pertinente para el proceso principal y las de apoyo; así mismo el manual BPM y PHS y la adecuación para su uso dentro del sistema.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Esta matriz es una herramienta que se utilizó en la elección del diseño del sistema a aplicar para el proceso de alimentos y bebidas de la empresa Brisas del Mar y priorizar la normativa que pueda proporcionar una mejora continua a la organización. Así mismo, brindó la oportunidad de crear criterios de evaluación.

En este caso, en conjunto con la Gerencia General y Jefatura de Alimentos y Bebidas, se buscó jerarquizar las variables a considerar con base en escalas cualitativas. Así, se multiplicaron los elementos cualitativos con calificaciones subjetivas, en base a la experiencia de los jueces, que se ponderaron y calificaron para obtener votaciones y consensos.

Ello sirve para cuantificar los juicios, valores y puntos de vista de un grupo humano, para sopesar las opiniones y alimentar el proceso de toma de decisiones (Popper, 2008).

De esta matriz de priorización reconocieron algunos criterios de evaluación, lo cual ayudó a entender el porqué de la elección del sistema de gestión de calidad y RM 822:2018 para la empresa Brisas del Mar.

Según la Tabla 2, se concluyó que tanto para la alta dirección, representada por la gerencia general, como para la jefatura de alimentos y bebidas, la ponderación obtenida por la ISO 9001 y la aplicación de la RM 822:2018, fueron las mejores opciones frente a los objetivos que BRISAS DEL MAR busca alcanzar.

Tabla 2: Matriz de priorización

Norma	Impacto en la satisfacción del cliente (0.2)	Total 1	Costo de implantación (0.5)	Total 2	Rapidez de implementación (0.3)	Total 3	TOTAL
ISO 9001	4(0.2)	0.8	2(0.5)	1	3(0.3)	0.9	2.7

<<continuación>>

RM 822:2018	3(0.2)	0.6	3(0.5)	1.5	3(0.3)	0.9	3
HACCP	3(0.2)	0.6	1(0.5)	0.5	1(0.3)	0.3	1.4
5S	1(0.2)	0.2	3(0.5)	1.5	3(0.3)	0.9	2.6

4.2. DIAGNÓSTICO DE BRISAS DEL MAR EN RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9001:2015

El diagnóstico se aplicó a la empresa BRISA DEL MAR y tuvo como objetivo verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Luego de aplicada la lista de verificación mediante las visitas a las instalaciones, entrevistas con los responsables de los procesos, revisiones documentales, se realizó el Checklist de Diagnóstico ISO 9001:2015 (ANEXO 1)

El porcentaje del cumplimiento de la empresa fue de 30 por ciento, como se observa en la Figura 3, así mismo los resultados del diagnóstico por capítulo de la norma se observan en la Figura 4; para lo cual se debe ejecutar los procesos según los requisitos de la norma y adecuar el sistema de gestión según el alcance a establecer.

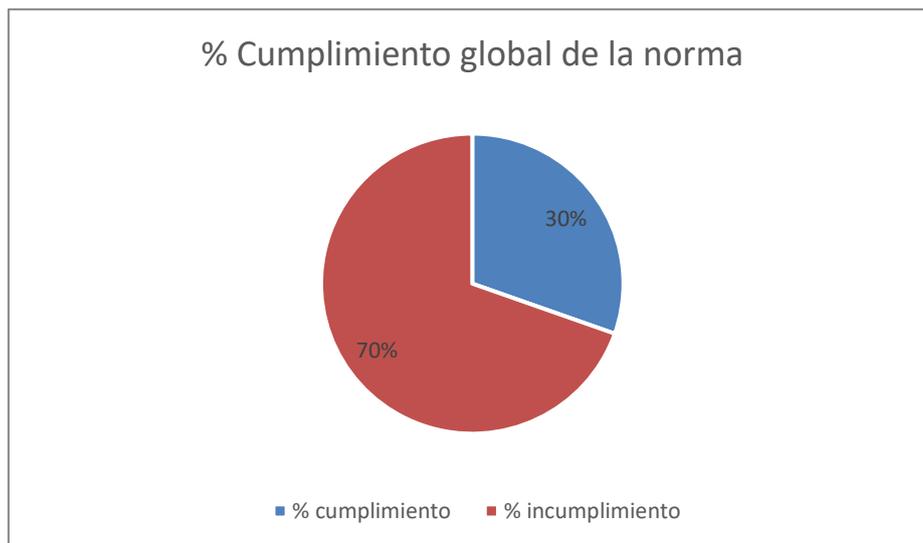


Figura 3: Cumplimiento global de la norma ISO 9001:2015 (en porcentaje)

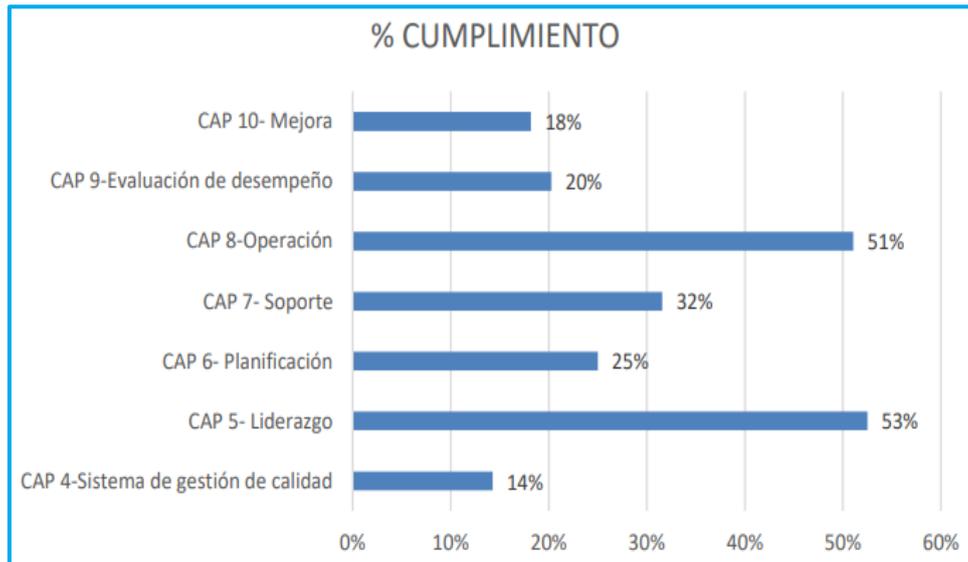


Figura 4: Cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015 (en porcentaje)

La organización presenta las mayores debilidades de la ISO 9001:2015 en los siguientes requisitos: Sistema de gestión de calidad (4), mejora (10) y evaluación de desempeño (9) ya que el incumplimiento se encuentra en 14 por ciento, 18 por ciento y 20 por ciento respectivamente (ver Figura 4).

4.2.1. Capítulo 4

El nivel de cumplimiento del capítulo 4 del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 obtuvo un nivel de cumplimiento de 14 por ciento.

La Alta dirección, conformada por el Director Ejecutivo, Director de Operaciones y Gerente General; como parte del planeamiento estratégico ha determinado parcialmente las cuestiones externas e internas pertinentes al propósito de la organización; sin embargo, hace falta cumplir con la identificación de las partes interesadas y la incidencia de éstas en el Sistema de Gestión. Así mismo no se ha determinado el alcance del sistema a diseñar, si bien cuentan actualmente con un sistema implementado, éste tiene muchas brechas que difieren de la ISO 9001.

4.2.2. Capítulo 5

El nivel de cumplimiento del capítulo 5 del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 obtuvo un nivel de cumplimiento de 53 por ciento.

La Alta Dirección demuestra el compromiso con la organización; sin embargo, no se identifican políticas ni objetivos de calidad, teniendo en cuenta el contexto de la organización y la dirección estratégica.

No se ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.

4.2.3. Capítulo 6

En cuanto al requisito seis, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 25 por ciento.

No se ha considerado la planificación de las acciones asociadas para abordar riesgos y oportunidades, ni lo implicado en los apartados 4.1 (Contexto de la organización) y 4.2 (Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas), es decir como un pensamiento basado en riesgos.

Si bien BRISA DEL MAR tiene objetivos asociados a la rentabilidad de la empresa, éste no ha sido comunicado, no se encuentra actualizado; por otro lado, no se han definido objetivos en los procesos. Así mismo la organización no ha determinado que hacer, recursos, responsable, cuando finaliza ni cómo se evaluarán los resultados.

Con respecto a la Planificación de los cambios, la organización no lo establece, cuando hay cambios del sistema que maneja la empresa no se realiza una evaluación y no se toma en cuenta los aspectos como objetivos del cambio, con qué recursos se realizarán ni quienes serán los responsables de llevarlos a cabo.

4.2.4. Capítulo 7

El nivel de cumplimiento del capítulo 7 del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 obtuvo un nivel de cumplimiento de 32 por ciento.

Se evidenció la ausencia de algunos recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

La organización cuenta con infraestructura necesaria, pero no bien distribuida para la operación de los procesos.

El ambiente de trabajo para el almacén no es el adecuado debido a que hay bastante calor en el área, el cual es incómodo para las personas que laboran allí y también para los productos que requieren de ciertos niveles de temperatura y humedad.

No se evidencia la calibración de los equipos, a que sólo cuentan con el certificado que se emitió cuando fueron comprados, pero la organización misma no la ha realizado.

No se tiene bien definido el tema de competencias en la organización (educación, formación o experiencia), no en todos los perfiles de puesto se puede evidenciar esos requerimientos los cuales son parte de generar la mejora continua; sin embargo la empresa si cuenta con un organigrama actualizado.

No se ha establecido los niveles de comunicación en BRISA DEL MAR, ni que, cuando, quien, como, a quien comunicar.

Algunos procesos no poseen información documentada por que señalaban que todos los hacían de la misma manera, pero al preguntarle a otra persona de mantenimiento como realizaba los mantenimientos correctivos, mencionó no solo otra forma de proceder sino también otra documentación solicitada al área usuaria.

4.2.5. Capítulo 8

En cuanto al requisito ocho, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 51 por ciento.

No se tiene un procedimiento de selección y evaluación de proveedores, ni se les ha realizados una evaluación a los proveedores con los que ya se viene trabajando. No se tiene un proceso para las compras ni se ha realizado seguimiento del desempeño no verificación de sus instalaciones.

No se ha establecido como se dará la liberación del servicio ni tampoco la identificación de las salidas no conformes de los procesos para prevenir su uso o entrega no intencionada.

4.2.6. Capítulo 9

El nivel de cumplimiento del capítulo 9 del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 obtuvo un nivel de cumplimiento de 20 por ciento.

La organización evalúa la satisfacción de los clientes por los comentarios que dejan los clientes en las redes sociales y/o el aplicativo tripadvisor, mas no se evidencia que se responde a todos, ni que se analiza los comentarios y tampoco que se toma acciones sobre los mismos.

Así mismo no se realizan auditorías por parte de los encargados de los procesos para ver el cumplimiento del sistema definido en la organización.

4.2.7. Capítulo 10

En cuanto al requisito diez, Mejora, se obtuvo un cumplimiento del 18 por ciento.

Brisa del Mar identifica algunas mejoras a sus procesos las cuales son conversadas mensualmente en reuniones con las jefaturas, sin embargo, no se evidencia que se haya tomado acción frente a lo identificado.

4.3. DIAGNÓSTICO DE BRISAS DEL MAR EN RELACIÓN CON LA NORMA SANITARIA R.M 822:2018

Se realizó la inspección en base a Ficha para evaluación sanitaria de restaurantes y servicios afines de la Norma Sanitaria 822:2018, ubicada en el ANEXO 2. Durante la inspección se obtuvo un porcentaje de 60 por ciento, como se observa en la Figura 5, encontrándose como “Regular” como lo indica la Tabla 1; así mismo se detalla el porcentaje (%) de cumplimiento con respecto a cada ítem de la Norma Sanitaria 822:2018 en la Figura 6.

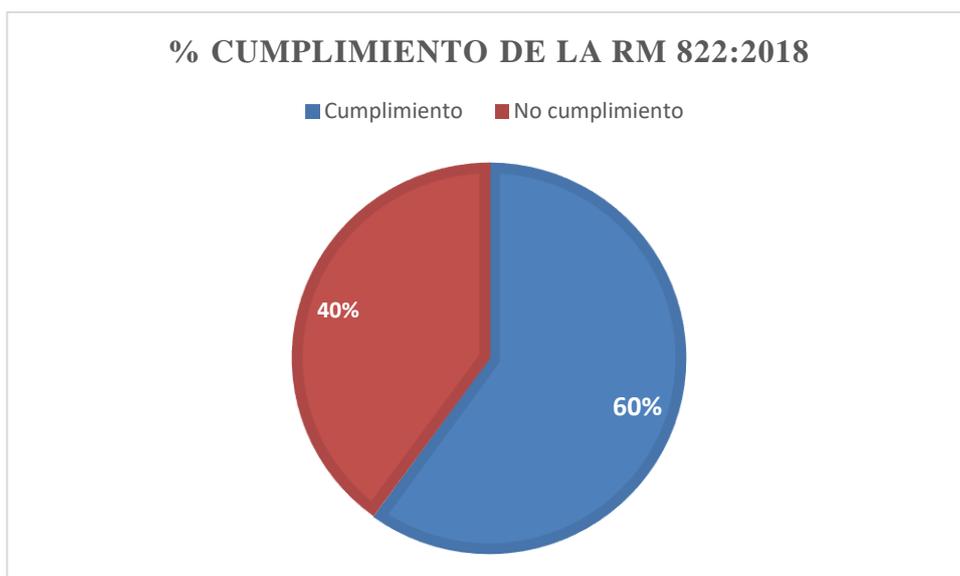


Figura 5: Cumplimiento global de la RM 822:2018 (en porcentaje)

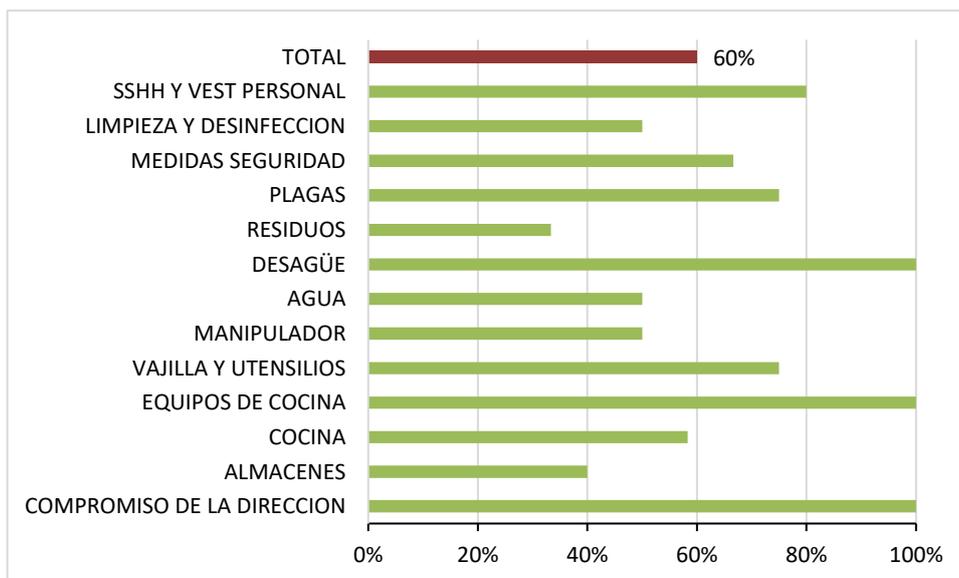


Figura 6: Cumplimiento por ítem de la Norma Sanitaria 822:2018 (en porcentaje)

Durante la inspección en la auditoría de diagnóstico, se evidenció:

- **Almacenes:** falta de orden y limpieza en el ambiente, no se encontraba con suficientes anaqueles y parihuelas.

- **Cocina:** contaba con campana extractora, pero no estaba operativa, la iluminación y ventilación no eran los adecuados.

- **Equipos de cocina:** no se realizaba la correcta limpieza de los equipos luego de su utilización.

- **Vajilla y utensilios:** Se encontraron algunos utensilios que eran de madera.

- **Manipulador:** Se evidenció que personal de cocina no usa adecuadamente protector nasobucal. Así mismo, el personal usaba calzado sin medias para aislar los pies y algunos zapatos de calle.

- **Agua:** No se evidenció el control del cloro libre residual.

- **Residuos:** se observaron algunos basureros que no contaban con tapas y unos otros que no tenían bolsas de plástico para poder desechar fácilmente los desperdicios generados.

- **Plagas:** Se evidenció que se dejaban las puertas abiertas por lo que había presencia de algunos insectos.

- **Medidas seguridad:** se tenía un botiquín, pero no estaba operativo ya que había productos vencidos.

- **Limpieza y desinfección:** Falta de limpieza y mantenimiento de las paredes del área de recepción de materia prima, así mismo se evidenció falta de orden en las repisas. Las cámaras de refrigeración se encontraron sucias y con restos de alimentos y además

los jebes con presencia de suciedad y hongos. Falta de limpieza del piso del área de recepción de materia prima. Implementos de limpieza no presentan rotulación del área al que pertenecen para evitar contaminación cruzada entre las áreas del establecimiento (salón, cocina, SS.HH.). Además, se encontró una jaba donde remojan las tablas de picar, pero sin aplicar la dosis adecuada de desinfectante (lejía), además la jaba se encontró sucia y en deterioro.

- **SSHH y vest. Personal:** la limpieza tanto de los servicios higiénicos del personal como de los comensales era deficiente. También se evidenció zapatos del personal encima de los casilleros personales que contienen el uniforme de trabajo.

4.4. PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora que se propone en este trabajo de titulación está basada en la norma ISO 9001:2015 y como parte de ella la Norma Sanitaria RM 822:2018, las cuales han tomado sus bases en los resultados obtenidos en la aplicación de las listas de verificación. Esta propuesta se encuentra orientada a mejorar la gestión organizacional, a través de la mejora en la calidad, tomando los requerimientos de los clientes y satisfaciendo sus necesidades.

4.4.1. ELABORACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Debido a la evidencias de ciertas falencias de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y vacíos a nivel de la gestión organizacional de BRISA DEL MAR, se elaboró el Diseño del SGC.

a. SEGÚN LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Descripción de la reseña de la organización :

BRISA DEL MAR inició sus actividades en 2000, desde esa fecha continuó su crecimiento como consecuencia de la convicción de sus asociados por el desarrollo del Perú.

El esfuerzo de BRISA DEL MAR es una opción del sector privado ante los desafíos para promover el Turismo para incentivar el desarrollo nacional. Alineados a este objetivo, hemos invertido en tecnología hotelera y sofisticados ambientes, así como en preparación al

personal. Por ello, podemos decir que nuestra organización ha ayudado a incrementar la economía de la ciudad donde opera. Asimismo, nuestro permanente compromiso de brindar un buen servicio, han hecho a BRISA DEL MAR identificarse como significado de calidad y solidez.

Visión:

"Brindar un excelente servicio personalizado"

Misión:

"Ser una empresa reconocida en el Perú y en el extranjero, ofreciendo excelentes servicios para ser la mejor opción. Incentivando el turismo y contribuyendo al desarrollo de nuestros colaboradores"

b. SEGÚN LA MEJORA DE LA CALIDAD

La propuesta involucra el diseño de la elaboración de documentos basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y en conseguir los cumplimientos del SGC.

Brisas del Mar, a pesar de que cuentan con procesos definidos, no tienen documentados ninguno de sus procesos; para lo cual se ha establecido la siguiente documentación, de acuerdo a lo establecido en el Tabla 3.

Tabla 3: Documentación asociada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015

N°	Proceso/Documento	Requisito	Anexo N°
Procesos del SGC			
1	Control de información documentada	7.5	3
2	Auditoría Interna	9.2	4
3	Acciones correctivas	10.2	5
4	Salida No conforme	8.7	6
5	Comunicación	7.4	7
6	Gestión de riesgos	5.1, 4.1, 4.2 y 6.1	8
7	Revisión por la dirección	9.3	9
9	Medida de satisfacción del cliente	9.1	10
10	Validación de procesos	8.5.1 (f)	11
11	Tablero de objetivos	6.2	12

<<continuación>>

Procesos principales			
12	AYB	7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 10	13
13	Manual de Buenas prácticas de manufactura	8	14
14	Programa de Higiene y Saneamiento	8	15
<<continuación>>			
Procesos de apoyo			
15	Logística	8.4, 8.5.4, 10	16
16	Mantenimiento	7.1.3, 7.1.5, 10	17
17	Recursos Humanos	5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 10	18
18	Tecnología de la información	7.1.3, 7.5, 10	19

- **ALCANCE**

El Alcance del Sistema de Gestión Calidad de BRISA DEL MAR es aplicable al proceso de:

“SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS”

Sede: Lima

- **APLICABILIDAD**

De acuerdo con la ISO 9001, **HOTEL BRISA DEL MAR**, se excluye del siguiente requisito:

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica esta cláusula ya que sus productos y servicios poseen características establecidas y definidas.

- **IDENTIFICACIÓN E INTEGRACIÓN DE PROCESOS**

Se identificó que Brisas del mar, si bien, cuenta con una secuencia de trabajo en lo que respecta a los diversos servicios ofrecidos, y se realizan bajo un enfoque de satisfacción al cliente, se han clasificado todos los procesos dentro de dos procesos estratégicos, un proceso principal, cuatro procesos de apoyo, para los cuales se ha tomado de referencia los capítulos de la norma ISO 9001:2015.

El mapa de procesos correspondiente a la figura 7 está diseñado para mantener un sistema de gestión organizado, integrado y enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes, tomando de referencias los stakeholders o partes interesadas como se aprecia en dicha figura, el proceso inicia con la necesidad de un cliente y termina con la satisfacción de este.

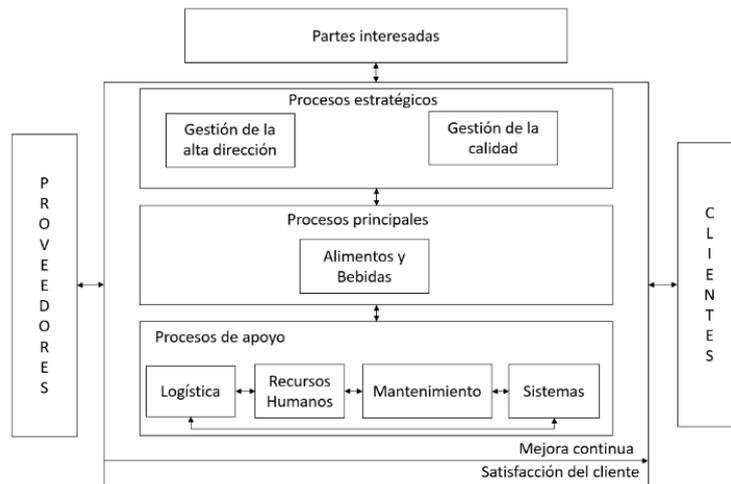


Figura 7: Mapa de procesos de la empresa BRISAS DEL MAR

- **POLÍTICA DE CALIDAD**

“En el **HOTEL BRISA DEL MAR**, nos dedicamos a brindar servicios de alimentación, donde buscamos en todo momento exceder las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, brindando una atención de calidad y alcanzar la mejora continua de nuestros procesos.

Para lograr este propósito nos basamos en la búsqueda constante del desarrollo del potencial humano, la utilización de tecnología de primer nivel y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que se asuman voluntariamente tomando en cuenta nuestro propósito y contexto como organización”

- **BASE DOCUMENTAL**

A. **PROCESOS DEL SGC Y LA ALTA DIRECCIÓN**

- **CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Brisa del Mar establece y mantiene el procedimiento SGC-P-01 Control de información documentada, donde se definen los controles necesarios para la gestión de sus documentos y registros.

- **AUDITORÍAS INTERNAS**

Brisa del Mar realizará Auditorías Internas por lo menos una vez al año para supervisar que el SGC implementado estará conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001 y se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la empresa (Anexo 12 Tablero de objetivos) de acuerdo con el procedimiento: SGC-P-02 Auditoría Interna.

- **ACCIÓN CORRECTIVA**

Brisa del Mar cuenta con el procedimiento de SGC-P-03 Acciones Correctivas para asegurar la implementación de las acciones necesaria para cumplir los requisitos del cliente.

- **SALIDAS NO CONFORMES**

Brisa del Mar, registra todas las salidas no conformes según lo establecido en el SGC-P-04 Salidas no conformes, frente a las cuales toma acción y sirve a la organización como una oportunidad de mejora.

- **COMUNICACIÓN**

Brisa del Mar define su comunicación de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SGC-P-05 Comunicación Interna.

- **GESTIÓN DE RIESGOS**

En BRISA DEL MAR se aborda los riesgos y las oportunidades a través del procedimiento AD-P-01 Gestión de Riesgos, así mismo se cuenta con la identificación de las partes interesadas y sus expectativas, así como los riesgos y oportunidades de estos mismos. Para realizar el análisis del contexto, se cuenta con el formato AD-F-02 Evaluación del contexto de la organización mencionado anteriormente, dónde se realizó en conjunto a la Alta Dirección el análisis FODA de la organización. La Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades, se ha contemplado de manera que será actualizada por lo menos una vez al año, o cuando se generen cambios los riesgos y/o oportunidades de las actividades, productos o servicios.

- **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Brisa del Mar establece la revisión por la dirección a través del AD-F-01 Acta de revisión por la dirección la cual se realiza anualmente luego de la auditoría interna.

- **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Brisa del Mar contempla los requisitos asociados a la satisfacción del cliente a través de la plataforma MY PORTAL según el instructivo SGC-I-01 Medición de la satisfacción del cliente.

- **VALIDACIÓN DE PROCESOS**

Brisa del Mar, establece un programa de validación de procesos de alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación de servicios a través del programa SGC-PR-09 Programa de validación y de los formatos SGC-F-10 Check list de validación y SGC-F-11 Análisis sensorial

- **TABLERO DE OBJETIVOS**

La Alta Dirección establece los objetivos, los cuales son validados en las revisiones por la dirección y se declaran en los documentos:

- Tablero de objetivos

En la planificación de los objetivos se determina qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

B. PROCESOS PRINCIPALES

BRISA DEL MAR planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Cuando sea aplicable estas condiciones incluyen:

- Información que describe las características del servicio
- Instrucciones de trabajo, cuando son necesarios
- Uso de equipos apropiados,

Brisa del Mar define los requisitos especificados por el cliente, incluyendo las actividades de entrega y posteriores a la misma, especificaciones no detalladas, aspectos legales y cualquier otro adicional determinado por la organización. Además, revisa los requisitos relacionados con el servicio.

Así mismo, efectúa una revisión de los requisitos antes de comprometerse a proporcionar el servicio, para asegurarse que los requisitos del producto estén definidos. Las diferencias existentes, serán resueltas previamente y la organización evaluará si está en la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Así también se definen la identificación y trazabilidad de cada producto en sus procedimientos respectivos.

- ALIMENTOS Y BEBIDAS

BRISA DEL MAR ha establecido en el área de AYB, el procedimiento **AYB-P-01 Alimentos y Bebidas** donde se definen las etapas y responsables para la atención y servicio de alimentación del cliente, así mismo para cocina se establecen las etapas desde la

planificación del menú hasta la preparación de los alimentos, contando con estándares de sanidad y salubridad.

- **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICA DE MANUFACTURA**

Se presenta el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el cual tiene como base la norma sanitaria 822:2018, así como el listado de verificación de BPM, el cual consta principalmente de las siguientes partes:

- **INFRAESTRUCTURA Y ÁREAS DE PRODUCCIÓN**

Se abordaron temas correspondientes a instalaciones y facilidades, materiales de construcción, servicios básicos, cuartos de basura, medidas de seguridad del establecimiento, determinación de puestos de trabajo y servicios básicos.

- **BUENAS PRÁCTICAS DESDE LA ETAPA DE RECEPCIÓN HASTA EL SERVIDO DE LOS ALIMENTOS PREPARADOS**

Manejo higiénico de los alimentos desde la recepción, almacenamiento, acondicionamiento de materia prima; elaboración de platos fríos; Elaboración de platos calientes; Enfriamiento; Almacenamiento; Regeneración; Decoración del plato; Samovares o baños María, servicio del plato y algunos conceptos de seguridad en la cocina.

- **MANUAL DE HIGIENE Y SANEAMIENTO**

- **MEDIDAS DE SANEAMIENTO**

Incluyen responsabilidades, limpieza y desinfección de áreas, técnicas de limpieza.

Control de plagas, medidas permanentes para el control de plagas, limpieza de tanque de agua y almacenamiento de productos químicos.

- **BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE PERSONAL**

Este ítem aborda los temas de capacitación sanitaria, salud del personal: enfermedades contagiosas, examen médico, malos hábitos, prácticas higiénicas; y vestimenta del personal.

C. PROCESO DE APOYO

BRISA DEL MAR encuentra soporte en sus procesos de apoyo para lograr el resultado previsto en su Sistema de Gestión de la Calidad. Estos procesos comprenden:

- RECURSOS HUMANOS

BRISA DEL MAR determina las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio, estas competencias se describen en los perfiles en el **RRHH-M-01 Manual de Organización y Funciones**.

Así mismo se describen las actividades a través del RRHH-P-01 Recursos Humanos.

- LOGÍSTICA

BRISA DEL MAR define los requisitos de compra y se los comunica al proveedor, al recibir los productos se asegura que cumplan con los requisitos especificados.

La empresa evalúa y selecciona los proveedores, en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos establecidos por la organización, estos se encuentran especificados en el formato **LOG-F-03 Información y Evaluación de Proveedores**, donde se establecen los criterios de evaluación, re – evaluación y el seguimiento de este.

Al igual se especifica las actividades del proceso de logística a través del **LOG-P-01 Logística**.

- MANTENIMIENTO

BRISA DEL MAR determina, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados

Las calibraciones y/o verificaciones internas de los equipos, están a cargo de esta área y se registran en el formato **MANT-F-03 Programa de Calibración y/o Verificación**.

Así mismo se especifica las actividades del proceso de mantenimiento a través del **MANT-P-01 Mantenimiento**.

- **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

BRISA DEL MAR a través de sus Coordinadores de Sistemas da soporte técnico a los equipos usados en la empresa, así mismo se preocupa de realizar los respectivos Back Up, desarrollar y efectuar mantenimiento correctivo y preventivo, las actividades se especifican en el procedimiento **TI-P-01 Tecnología de la Información.**

V. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico del estado actual del proceso de Alimentos y Bebidas con base a la norma ISO 9001:2015 se pudo realizar sin ningún contratiempo alguno pudiendo identificar un porcentaje total de cumplimiento de 30 por ciento, lo cual demuestra que la organización cuenta con ciertos controles en sus etapas; sin embargo, aún faltaba definir información documentada propia de la norma ISO 9001:2015, con respecto a los requisitos 4 Sistema de gestión de calidad, requisito 10 Mejora y el requisito 9 Evaluación de desempeño.
2. En el desarrollo del sistema de gestión, se diseñó y elaboró la documentación a partir del contexto de la organización, liderazgo, planificación y operación de acuerdo a las necesidades y basado en la norma ISO 9001:2015.
3. En el desarrollo del sistema de gestión, se elaboró el Programa General de Higiene el cual comprende la elaboración de un manual BPM y PHS dentro del marco de la RM 822:2018, con el fin de lograr una mayor eficacia en los procesos que afectan la higiene y sanidad y calidad del producto, e impactan en la satisfacción del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la elaboración de un diseño del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 enfocado en los procesos que afectan la calidad del servicio de Alimentos y Bebidas, con el objetivo de lograr una eficacia al momento de ejecutarlos.
- Se recomienda diseñar un Manual de Buenas prácticas de manufactura y una Programa de Higiene y Saneamiento para el proceso de Alimentos y Bebidas con el objetivo de lograr una mayor competitividad y presencia dentro del mercado.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española para la calidad (AEC). (2017). Normas ISO 9000. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>.
- Aguilar, A. (2010). Propuesta para implementar un Sistema De Gestión de la Calidad en la Empresa “Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V.” (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Xalapa-México.
- Barrientos, H. (2003). Buenas Prácticas de Manufactura. República Dominicana: Nuevos Tiempos República Dominicana.
- Feldman, P. (2003). Buenas prácticas de Manufactura en la higiene y en personal. Recuperado de <http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/022503Naturalment:higiene.html>.
- Fernández, R. (2006). Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Gómez, E. (1991). El control total de la calidad. Bogotá, Colombia: Fondo Editorial LEGIS.
- Guajardo, G. (1996). Administración de la calidad total, conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad. Ciudad de México: México: PAX.
- Hernández, B.; Dale, M.; Melendez, N. (2010). Propuesta para la implementación de buenas prácticas de manufactura de alimentos preparados en sección de cocina en el mercado municipal San Miguelito (Tesis de grado académico en licenciatura). Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Instituto Panamericano de Alimentos (INPPAZ). (2002). Buenas Prácticas de Manufactura (GMP) y Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (APPCC). Recuperado de <http://www.panalimento.org/haccp2/FAQSINFO.htm#8>.
- International Organization for Standardization (ISO). (2015), ISO en línea. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home.html>.
- Juran, J. & Gryma, F. (1998). The Quality Control Handbook. 4ª Ed McGraw-Hill, New York. Recuperado de [http //www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf](http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf). Documento internet. 11p.

- Kotler P. & Lane K. (2006). Marketing Management.(12° ed.). :Pearson Prentice Hall. Evaston, Estados Unidos:Norhtwestern University.
- Ledezma, J. (2003). Bases para la implentación de sistema de buenas prácticas de manufactura (BPM) en la planta de lácteos de Zamorano (Tesis de grado académico en licenciatura, Universidad de Zamorano, Honduras). Recuperado de <http://www.inforagro.net/shareed/docs/a5/gca10.pdf>.
- Montes, L.; Lloret, I.; López. (2018). Diseño y Gestión de Cocinas, Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración (3^{ra} Edición). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=j3XgDwAAQBAJ&pg=PA436&dq=planes+generales+de+higiene+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwik1vH24JPqAhWKSDBHaMzB-Q6wEwBXoECAYQAQ#v=onepage&q=planes%20generales%20de%20higiene%20definici%C3%B3n&f=false>.
- Moreno – Luzon, M. (2001). Gestión de la calidad y diseño de las organizaciones. Madrid, España: Pearson Educación.
- Ministerio de Salud (MINSA). (2018). Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines RM N°822:2018. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/195873-822-2018-minsa>
- Oviedo, B. (2019). ISO 9001:2015 Calidad- Requisitos, orientación y correlación: Sistema de Gestión. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GlaMDwAAQBAJ&pg=PT94&dq=interrelacion+de+los+requisitos+de+la+ISO+9001:2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwijiQSNj5brAhUixVkkHcGhBMkQ6AEwAnoECAMQAQ#v=onepage&q=interrelacion%20de%20los%20requisitos%20de%20la%20ISO%209001%3A2015&f=false>.
- Popper, R. (2008). Foresight Methodology, in the Handbook of Technology Foresight: Concepts and Practice (1° ed.). Manchester, UK: Luke Georghiou, Jennifer Cassingena Harper, Michael Keenan, Ian Miles.
- Rentería, M. (2019). Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha (Tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima-Perú.
- Suárez, G. (2006). Tres expertos en calidad: El miedo en la organización. Asturias, España: Asturias Bussines School.
- Summers, D. (2003). Quality. Columbus, Ohio- Estados Unidos: Prentice Hall .

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Lista de verificación ISO 9001: 2015

REQUISITO	DESCRIPCION	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL ENTREVISTADO
Conocimiento de la organización y de su contexto			
4.1	La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad	1	Gerente General
	Como se puede evidenciar el seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas	1	Gerente General
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
4.2	La organización ha determinado las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad	0	Gerente General
	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas	0	Gerente General
	Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	0	Gerente General
Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad			
4.3	La organización ha documentado el alcance del sistema de gestión de calidad, tomando en consideración lo requerido en el 4.1 y 4.2	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Sistema de gestión de calidad			
4.4	La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado el sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo a los requisitos de la norma	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

Puntaje alcanzado	2
Puntaje total	14
% Cumplimiento	14%

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL ENTREVISTADO
5.1.1	Liderazgo y compromiso		
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso del SGC tomando en consideración:		
	La responsabilidad y la obligación de rendir cuentas para la eficacia del sistema de gestión de calidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Asegurando que se establezcan la política y objetivos de calidad y que sean compatibles con la dirección estratégica	1	
	Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad dentro de los procesos de negocio de la organización	1	
	comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme a los requisitos del sistema de gestión de calidad	1	
	Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad	1	
	Asegurando que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos	1	
	Dirigiendo y apoyando a las personas , para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad	1	
	Promoviendo la mejora continua	1	
Apoyando en roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad	1		

<<continuación>>

5.1.2	Enfoque al cliente		
	La alta dirección evidencia su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:		
	a) Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentario aplicables	2	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente	1	
c) se mantiene el enfoque del aumento de la satisfacción del cliente	2		
5.2	Política de calidad		
	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad, que dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, sea aplicable:		
	Al propósito de la organización	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	El contexto de la organización y su dirección estratégica	1	
	Proporcione un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad	1	
	Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables	1	
	Incluye el compromiso de mejora continua	1	
	La política se encuentra documentada y es entendida	1	
La política esta comunicada y disponible a las partes interesadas	1		
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
5.3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las roles pertinentes se asignen y comuniquen	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

Puntaje alcanzado	21
Puntaje total	40
% Cumplimiento	53%

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL ENTREVISTADO
6.1	Acciones asociadas para abordar riesgos y oportunidades		
	Generalidades		
	Dentro de la planificación del sistema de gestión de calidad la organización ha considerado los apartados 4.1 y 4.2 y ha determinado los riesgos y oportunidades	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
6.1	La organización ha planificado acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización ha planificado un mecanismo para evaluar la eficacia de estas acciones	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos		
	La organización ha establecido objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes y los procesos del SGC		
	Los objetivos de calidad son:		
	coherentes con la política de calidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	son medibles	1	
6.2.1	Tienen en cuenta los requisitos aplicables	1	
	son pertinentes a la conformidad del producto y servicios para el aumento de la satisfacción del cliente	1	
	son objeto de seguimiento	1	
	son comunicados	1	
	son actualizados cuando son apropiados	1	
	La organización mantiene los objetivos de calidad documentados	1	
	Planificación de acciones para cumplir los objetivos de calidad		
	La organización dentro de su planificación para lograr los objetivos de calidad ha determinado		
6.2.2.	lo que se va a hacer	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	los recursos que se requerirán	0	
	quien será responsable	0	

<<continuación>>

6.2.2	cuando finalizara	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	como se evaluarán los resultados	0	

Puntaje alcanzado	8
Puntaje total	32
% Cumplimiento	25%

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL ENTREVISTADO
7	Soporte		
	Recursos		
7.1.1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad	1	Jefe de RRHH
	Personas		
7.1.2	la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos	1	Jefe de RRHH
	Infraestructura		
7.1.3	La organización ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y logro de la conformidad de productos y servicios	1	Gerente General Jefe de RRHH
	Ambiente de trabajo		
7.1.4	La organización ha determinado, proporcionado y mantiene el ambiente de trabajo necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	1	Gerente General Jefe de RRHH
	Generalidades		
7.1.5.1	La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

Trazabilidad de las mediciones			
Cuando la medición es un requisito, la organización mantiene en sus equipos de medición:			
7.1.5.2	calibración o verificación a intervalos planificados?	0	Jefe de mantenimiento Asistente de mantenimiento
	identifica el equipo para determinar su estado	0	Jefe de mantenimiento Asistente de mantenimiento
	protege al equipo contra ajustes , daños o deterioro para evitar se invalide el estado de calibración y las posteriores mediciones?	0	Jefe de mantenimiento Asistente de mantenimiento
	conserva información documentada de dichas calibraciones/verificaciones	0	Jefe de mantenimiento Asistente de mantenimiento
Conocimientos de la organización			
7.1.6	La organización mantiene y pone a disposición los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad del producto o servicio?	1	Gerente General Jefe de RRHH
	Cuando existen necesidades y tendencias cambiantes , la organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	1	Gerente General Jefe de RRHH
Competencia			
La organización ha:			
7.2	Determinado la competencia necesaria de las personas que realizan , bajo su control, un trabajo que afecta a su desempeño del SGC	1	Gerente General Jefe de RRHH
	Asegurarse que las personas sean competentes en base a : educación, formación o experiencia apropiadas	1	Gerente General Jefe de RRHH

<<continuación>>

7.2	Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	1	Gerente General Jefe de RRHH
	La organización mantiene información documentada que evidencie su competencia.	1	Gerente General Jefe de RRHH
7.3	Toma de conciencia		
	El personal que realiza trabajos bajo el control de la organización ha tomado conciencia de:		Gerente General Jefe de RRHH
	Política de calidad	0	Gerente General Jefe de RRHH
	los objetivos de calidad pertinentes	0	Gerente General Jefe de RRHH
	su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de un mejor desempeño	0	Gerente General Jefe de RRHH
	las implicancias de no cumplir los requisitos de su sistema de gestión de la calidad	0	Gerente General Jefe de RRHH
7.4	Comunicación		
7.4.1	Generalidades		
	La organización ha planificado e implementado un proceso para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, que incluya		
	que comunicar	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	cuando comunicar	0	
	a quien comunicar	0	
	como comunicar	0	
quien comunica	0		
7.5	Información documentada		
7.5.1	Generalidades		
	El sistema de gestión de calidad incluye:		
	La información documentada requerida por esta norma internacional	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

7.5.1	la información documentada que la organización ha determinado que es necesario para la eficacia del sistema de gestión de calidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Creación y actualización			
La información documentada, mantiene:			
7.5.2	la identificación y descripción	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	el formato y medios de soporte	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Control de la información documentada			
La información documentada para el sistema de gestión de calidad se controla para asegurarse de que:			
7.5.3	este disponible y sea adecuada para su uso, donde y cuando se necesite	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	esta protegida adecuadamente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas Coordinador de Sistemas
	Con respecto a la información documentada, la organización trata las siguientes actividades según sea aplicable:		
	Distribución, acceso , recuperación y uso	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	1	Coordinador de Sistemas
	control de cambios (ejemplo control de versiones)	1	
	conservación y disposición	1	
	La información documentada externa se identifica y controla	1	
	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas	1	

Puntaje alcanzado	24
--------------------------	----

<<continuación>>

Puntaje total	76
% Cumplimiento	32%

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL ENTREVISTADO
8	Operación		
	Planificación y control operacional		
8.1	La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
8.2	Requisitos para los productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Comunicación con el cliente		
	La comunicación con el cliente incluye:		
	a) mecanismos para proporcionar información relativa a productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
8.2.1	b) tratar consultas, contratos o pedidos, incluyendo los cambios	2	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	c) obtener retroalimentación de los clientes relativos a productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	d) manipular o controlar la propiedad del cliente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

8.2.1	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
La organización determina los requisitos para los productos y servicios, que se van a ofrecer al cliente , asegurándose de que:			
8.2.2	los requisitos de productos y servicios se definen tomando en cuenta requisitos legales y reglamentarios aplicables y aquellos considerados por la organización	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	la capacidad para cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
8.2.3	La organización se asegura que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	la organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse de suministrar productos y servicios a un cliente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

8.2.3	La organización se asegura que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación , cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización conserva información documentada, cuando es aplicable de los resultados de la revisión o cualquier requisito nuevo para los productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
8.2.4	Cambios en los requisitos para productos y servicios		
	La organización se asegura cuando cambian los requisitos de los productos y servicios, que la información documentada pertinente es modificada y que las personas pertinentes son conscientes de los requisitos modificados?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
8.3	Diseño y desarrollo		
	Generalidades		

<<continuación>>

8.3.1	La organización establece implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrolla que es adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios	N.A.	-
Planificación del diseño y desarrollo			
La organización considera para determinar las etapas del diseño y desarrollo:			
8.3.2	a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	N.A.	-
8.3.2	b) las etapas del producto requeridas incluyendo las revisiones de diseño y desarrollo aplicables	N.A.	-
8.3.2	c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	N.A.	-
8.3.2	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	N.A.	-
8.3.2	e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos y servicios	N.A.	-
8.3.2	f) la necesidad de controlar interfases entre las personas que participan	N.A.	-

<<continuación>>

8.3.2	g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo	N.A.	-
	h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios	N.A.	-
	i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes	N.A.	-
	j) la información documentada necesaria para demostrar que se hayan cumplido con los requisitos de diseño	N.A.	-
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		
	La organización considera como elementos de entrada para el diseño:		
	a) requisitos funcionales y de desempeño	N.A.	-
	b) información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares	N.A.	-
	c) los requisitos legales y reglamentarios	N.A.	-
	d) normas o códigos de practicas que la organización se ha comprometido a implementar	N.A.	-
	e) las consec. potenciales de fallar	N.A.	-

<<continuación>>

8.3.3	se mantiene información documentada de los elementos de entrada?	N.A.	-
8.3.4.	controles del diseño y desarrollo		
	Se aplican controles en el diseño y desarrollo para asegurarse de que:		
	a) se definen los resultados a lograr	N.A.	-
	b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	N.A.	-
	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de las entradas	N.A.	-
	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	N.A.	-
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los productos determinados durante las revisiones o las actividades de verificación y validación	N.A.	-	

<<continuación>>

8.3.4	f) se conserva información documentada de estas actividades	N.A.	-
salidas del diseño y desarrollo			
La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo :			
	a) cumplen con los requisitos de las entradas	N.A.	
	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	N.A.	-
8.3.5	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición cuando sea apropiado y a los criterios de aceptación	N.A.	-
	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta	N.A.	-
	se mantiene información documentada de las salidas del diseño y desarrollo?	N.A.	-
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	N.A.	-
	La organización mantiene información documentada sobre los cambios en el diseño y desarrollo	N.A.	-
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		
8.4.1	Generalidades		

<<continuación>>

8.4.1	La organización determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos	0	Jefe de logística Encargado de almacén
	La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria de las evaluaciones?	1	Jefe de logística Encargado de almacén
8.4.2	Tipo y alcance del control		
	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de la calidad	1	Jefe de logística Encargado de almacén
	define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes	1	Jefe de logística Encargado de almacén
	tiene en consideración el impacto potencial de la organización para que cumplan con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, así como la eficacia de los controles aplicados	1	Jefe de logística Encargado de almacén

<<continuación>>

8.4.2	determina las actividades necesarias para asegurarse de que los procesos , productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos	1	Jefe de logístca Encargado de almacén
	Información para los proveedores externos	1	Jefe de logístca Encargado de almacén
8.4.3	La organización comunica a sus proveedores externos su requisitos según lo requerido en esta clausula	1	Jefe de logístca Encargado de almacén
8.5	Producción y prestación del servicio		
	Control de la producción y de la provisión del servicio		
	La organización implementa la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Las condiciones controladas incluye cuando es aplicable:		
8.5.1	a) la disponibilidad de la información documentada	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	b) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	c) la implementación de activ. de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

8.5.1	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos	2	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	e) la designación de personas competentes , incluyendo cualquier calificación requerida	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	f) la validación y revalidación periódica , en caso aplique	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	g) la implementación de acciones para prevenir errores humanos	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Identificación y trazabilidad		
8.5.2	La organización utiliza medios adecuados para identificar las salidas, cuando es necesario, para asegurar la conformidad de productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La org.controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito y conserva la información documentada que permita la trazabilidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		
	La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la organización o este siendo utilizada por la misma	2	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas Jefe de logística
	La organización identifica, verifica, protege, salvaguarda dicha propiedad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas Jefe de logística
	Se conserva información documentada sobre lo ocurrido en caso de pérdida, deterioro u otros	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas Jefe de logística
8.5.4	Preservación		
	La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega		
	La organización cumple con las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

Control de cambios			
8.5.6	La organización conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de cambios , las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que surja de la revisión	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Liberación de productos y servicios			
	La organización ha implementado disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que sean completado las disposiciones planificadas?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La liberación se realiza por una autoridad pertinente y/o el cliente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Se mantiene información documentada de la liberación de los productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

Control de las salidas no conformes			
8.7	La organización identifica las salidas no conformes y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización toma acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La aplicación del tratamiento se realiza también después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Puntaje alcanzado		48	
Puntaje total		94	
% Cumplimiento		51%	

REQUISITO	DESCRIPCION	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL RESPONSABLE
9	Evaluación de desempeño		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		
	Generalidades		
	La organización determina que es necesario hacer seguimiento y que medir, tomando en consideración:		
	que necesita seguimiento y medición	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	los métodos de seguimiento, medición , análisis y evaluación necesarios para asegurar la validez de los resultados validos	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
9.1.1	cuando se lleva a cabo seguimiento y medición	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	la organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	satisfacción del cliente		
9.1.2	La organización realiza seguimiento a la percepción del cliente del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización ha determinado los métodos para obtener , realizar seguimiento y revisar esta información?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

Análisis y evaluación			
9.1.3.	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiada al seguimiento y la medición?		
	el análisis incluye:		
	a) la conformidad de los productos y servicios	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	b) el grado de satisfacción del cliente	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	f) el desempeño de los proveedores externos	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
Auditoría interna			
9.2	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

9.2	procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;		
	Para cada auditoria se define el criterio y alcance de la misma	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	realiza las correcciones y toma las acciones sin demora injustificada	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y los resultados de la misma	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
9.3	Revisión por la dirección		
	La alta dirección revisa su sistema de gestión de calidad a intervalos planificados	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Dentro de la revisión por la dirección se considera, como elementos de entrada:		
	El estado de las acciones desde anteriores revisiones por la dirección	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	los cambios en cuestiones externa e internas, pertinentes al SGC	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

<<continuación>>

9.3	las no conformidades y acciones correctivas	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	resultados de seguimiento y medición	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	resultados de auditorias	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	desempeño de proveedores externos	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	adecuación de recursos	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	oportunidades de mejora	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Dentro de las salidas se considera:		
	oportunidades de mejora	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	cualquier necesidad de cambio del SGC	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Necesidades de recursos	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	se mantiene información documentada de los resultados de la revisión	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas

Puntaje alcanzado	15
Puntaje total	74
% Cumplimiento	20%

REQUISITO	DESCRIPCION	GRADO DE CUMPLIMIENTO	PERSONAL ENTREVISTADO
10	Mejora		
10.1	Generalidades		
	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	dentro de las mejoras se consideran:		
	a) mejoras de productos y servicios para cumplir los requisitos , así como considerar necesidades y expectativas futuras	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	b) corregir , prevenir o reducir los efectos no deseados	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC	0	
10.2	No conformidades y acciones correctivas		
	Al detectar una no conformidad, la organización :		
	Reacciona ante la no conformidad y según se aplicable: toma acciones inmediatas para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de que no vuelvan a ocurrir en ese mismo lugar o en otro diferente.	0	
	Determina e implementa cualquier acción correctiva necesaria	0	
	Revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas	0	
	Si es necesario hace cambios al sistema de gestión de la calidad	0	
	La organización conserva información documentada adecuada como evidencia de:		
	La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada	0	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
	Los resultados de cualquier acción correctiva	0	
10.3	Mejora continua		

<<continuación>>

10.3	La organización evidencia la mejora continua para la adecuación y eficacia del SGC?	1	Gerente General Jefe de Alimentos y Bebidas
-------------	---	---	--

Puntaje alcanzado	4
Puntaje total	22
% Cumplimiento	18%

ANEXO 2: Lista de verificación Higiénico sanitario basado en la Norma Sanitaria 822:2018

Cap	ASPECTOS A VERIFICAR	Ptje Máx.	P. Obt.	Personal Entrevistado
0	COMPROMISO DE LA DIRECCION	4	4	
0.1	La alta dirección ha definido, dado a conocer política de calidad e inocuidad.	4	4	Gerente General
1	ALMACENES	30	12	
1.1	Área de recepción adecuada (Mesa, balanza)	2	2	Jefe de logística Coordinador de almacén
1.2	Tienen almacén de secos (abarrotes) exclusivo	4	0	Jefe de logística Coordinador de almacén
1.3	Almacén de Alimentos refrigerados (0°C a 5°C)	4	2	Jefe de logística Coordinador de almacén
1.4	Almacén Alimentos congelados (-18°C a -22°C)	4	2	Jefe de logística Coordinador de almacén
1.5	Rotulado de alimentos congelados y refrigerados	4	2	Jefe de logística Coordinador de almacén
1.6	Almacenaje congelados y refrigerados en tapers	4	2	Jefe de logística Coordinador de almacén
1.7	Cuentan con Termómetros	4	0	Jefe de mantenimiento
1.8	Ordenado y Limpio	4	2	Jefe de logística Coordinador de almacén
2	COCINA	48	28	
2.1	Lavamanos, jabón líquido, papel toalla, tacho al costado de lavamanos	4	4	Jefe de cocina
2.2	Tacho de basura con tapa	4	2	Jefe de cocina
2.3	Lavadero para lavado y desinfectado de alimentos	4	0	Jefe de cocina
2.4	Pisos, lisos, buen estado de conservación	4	4	Jefe de cocina
2.5	Techos lisos, buen estado de conservación	4	4	Jefe de cocina
2.6	Paredes de material sanitario	4	4	Jefe de cocina

<<continuación>>

2.7	Hay campana extractora limpia y operativa	4	0	Jefe de cocina
2.8	Cuenta con Protección contra plagas (e.j. mallas)	4	0	Jefe de cocina
2.9	Iluminación adecuada, con protector	4	2	Jefe de cocina
2.10	Ventilación Adecuada	4	2	Jefe de cocina
2.11	Cuentan con Termómetros	4	4	Jefe de cocina
2.12	Ordenada y Limpia	4	2	Jefe de cocina
3	EQUIPOS DE COCINA	8	8	
3.1	Conservación y funcionamiento	4	4	Jefe de mantenimiento
3.2	Limpieza	4	4	Jefe de cocina
4	VAJILLA Y UTENSILIOS	8	6	
4.1	Buen estado de conservación	4	4	Jefe de cocina
4.2	Material adecuado no reciclados, no madera	4	2	Jefe de cocina
5	MANIPULADOR	8	4	
5.1	Uniforme completo y limpio cocinero	4	4	Jefe de cocina
5.2	Uniforme completo y limpio del personal	2	0	Jefe de cocina
5.3	Carné sanitario vigente	2	0	Jefe de cocina
6	AGUA	8	4	
6.1	Agua potable	4	4	Jefe de mantenimiento
6.2	Controlan el Cloro libre residual	4	0	Jefe de mantenimiento
7	DESAGÜE	4	4	
7.1	Operativo	2	2	Jefe de mantenimiento
7.2	Protegido (sumideros y rejillas)	2	2	Jefe de mantenimiento
8	RESIDUOS	6	2	
8.1	Basureros con tapa oscilante y bolsas plásticas, en cantidad suficiente	2	0	Jefe de cocina
8.2	Contenedor principal y ubicado adecuadamente	2	0	Jefe de cocina
8.3	Tratamiento de residuos líquidos (aceite)	2	2	Jefe de cocina
9	PLAGAS	8	6	
9.1	Ausencia de insectos (moscas, cucarachas y hormigas) roedores	4	4	Jefe de mantenimiento
9.2	Fumigación	4	2	Jefe de mantenimiento
10	MEDIDAS SEGURIDAD	6	4	
10.1	Contra incendios (extintores operativos y vigentes)	2	2	Jefe de mantenimiento
10.2	Botiquín de primeros auxilios operativo	2	0	Jefe de mantenimiento
10.3	Seguridad de los balones de Gas	2	2	Jefe de mantenimiento

<<continuación>>

11	LIMPIEZA Y DESINFECCION	12	6	
11.1	Tienen Detergentes y desinfectantes y están rotulados	2	0	Jefe de mantenimiento
11.2	Detergentes y desinfectantes adecuados	4	4	Jefe de mantenimiento
11.3	Productos de limpieza y desinfeccion rotulados	2	0	Jefe de mantenimiento
11.4	Escobas debidamente rotuladas por áreas	2	0	Jefe de mantenimiento
11.5	Trapeadores por areas y limpios	2	2	Jefe de mantenimiento
12	SSHH Y VEST PERSONAL	10	8	
12.1	Tienen uno por sexo y separado de vestuarios	2	2	Jefe de mantenimiento
12.2	Conservación y funcionamiento	2	2	Jefe de mantenimiento
12.3	Ubicación adecuada	2	2	Jefe de mantenimiento
12.4	Facilidades para el lavado de manos	4	2	Jefe de mantenimiento

No conforme = 0
En proceso = 2 (solo para los que valen 4)
Conforme = 4 o 2

ANEXO 3: Control de información documentada

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	SGC-P-01
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Garantizar que la documentación y los registros del Sistema de Gestión de Calidad del **HOTEL BRISA DEL MAR** se encuentren controlados según los requisitos de las normas ISO 9001 y la legislación aplicable. Considerando la elaboración, aprobación, distribución y una correcta identificación de los mismos.

2. Alcance

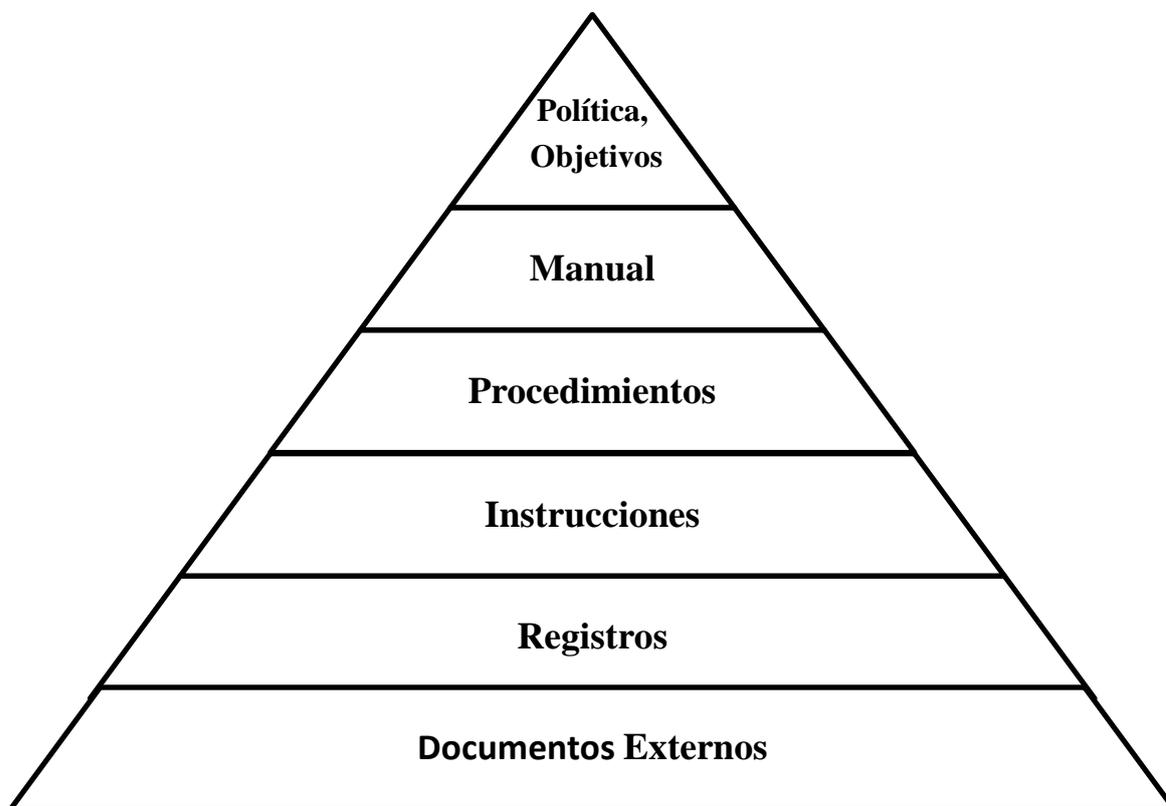
Este Procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema de Gestión de Calidad del **HOTEL BRISA DEL MAR**.

3. Definiciones

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Externo:** Documentos de origen externo, que la organización determina son necesarios para la planificación y operación del Sistema Integrado de Gestión. Ej.: Normas, Leyes, Manuales.
- **Documento Interno:** Conjunto de documentos elaborados por el **HOTEL BRISA DEL MAR** con la finalidad de normar y/o estandarizar las políticas, principios y actividades a desarrollar, dentro de la organización. Ejemplo: Manuales, Procedimientos, Instructivos, Formatos.
- **Documento Obsoleto:** Documento que ha perdido vigencia.
- **Manual:** Documento que especifica la forma de administrar una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instructivo:** Forma de desarrollar una actividad referida generalmente en un procedimiento, cuyo fin principal es detallar la actividad en sí.
- **Formato:** Tipo de documentos internos que sirve como soporte para registrar la información y recopilación de datos.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden ser físicos o electrónicos y pueden provenir de formatos en algunos casos.

4. Estructura de la Documentación



5. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.						
1. DOCUMENTOS INTERNOS								
Solicitud de Creación o Modificación	Identifica la necesidad de cambio o creación de un nuevo documento del SGC y presenta la propuesta de creación o modificación del documento, previa autorización de su Jefe inmediato y lo presenta al Coordinador del Sistema de Gestión de calidad.	Todos los colaboradores del SGC						
Revisión y Aprobación	<p>El RED deriva a los responsables de revisión y aprobación, según el siguiente Tabla:</p> <table border="1" data-bbox="448 730 1034 909"> <thead> <tr> <th>DOCUMENTOS</th> <th>REV</th> <th>APROB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sistema de Gestión de Calidad</td> <td>CSGC</td> <td>RED</td> </tr> </tbody> </table> <p>Solo en el caso de la Política y los Objetivos del SGC, serán aprobados únicamente por el Gerente General, sin pasar por las etapas de elaboración y revisión. El documento estará revisado y aprobado siempre y cuando aparezcan las iniciales de dicho representante en el encabezado.</p> <p>El encabezado debe tener la estructura que se define en el Anexo #1 Estructura y Codificación de la Documentación.</p>	DOCUMENTOS	REV	APROB	Sistema de Gestión de Calidad	CSGC	RED	CSGC /RED
DOCUMENTOS	REV	APROB						
Sistema de Gestión de Calidad	CSGC	RED						
Ingreso al Sistema	<p>Una vez aprobado el documento, el responsable de la aprobación comunica al RED, para que archive el documento, en la carpeta electrónica "ISO".</p> <p>Las personas con acceso a computadora tendrán acceso a la información, el resto de personas tendrán acceso a los documentos impresos con el sello de "COPIA CONTROLADA".</p> <p>Ingresa la información en el SGC-F-01 Lista Maestra de Documentos Internos, incluyendo la versión, la fecha de aprobación. Con respecto a los formatos estos se controlan a través del SGC-F-03 Lista Maestra de registros.</p>	RED						
Difusión	<p>El RED comunica al área relacionada, el cambio en el documento indicándole la ruta electrónica donde se puede ubicar al mismo.</p> <p>Si se requiere repartir el documento en físico, estos llevarán un sello de "COPIA CONTROLADA".</p>	RED						

<<continuación>>

	<p>Controla la distribución a través del SGC-F-01 Lista Maestra de Documentos Internos.</p> <p>No está permitido imprimir copias sin autorización.</p> <p>Solo en el caso que el RED lo considere necesario se realizara una charla de capacitación a cargo de él o la persona que el designe.</p>										
<p>Identificación de cambios</p>	<p>En caso algún documento requiera ser modificado, el responsable del área entregara un borrador al RED, quién lo deriva al Responsable para su revisión y aprobación según el Tabla. (Regresar a etapa Revisión y Aprobación)</p> <p>La identificación de cambios se realizará de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="448 880 1093 1451"> <thead> <tr> <th data-bbox="448 880 687 987">Tipo de documento</th> <th data-bbox="687 880 892 987">Adición y/o modificación</th> <th data-bbox="892 880 1093 987">Eliminación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="448 987 687 1131">Manuales, procedimientos, Instructivos.</td> <td data-bbox="687 987 892 1131">Cursiva, subrayado y negrita</td> <td data-bbox="892 987 1093 1131">Asterisco (*)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1131 687 1451">Formatos, Organigrama, Política, Objetivos, Masterbook (receta estándar), Mapa de proceso</td> <td data-bbox="687 1131 892 1451">Comparación con la versión anterior</td> <td data-bbox="892 1131 1093 1451">Comparación con la versión anterior</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de documento	Adición y/o modificación	Eliminación	Manuales, procedimientos, Instructivos.	Cursiva, subrayado y negrita	Asterisco (*)	Formatos, Organigrama, Política, Objetivos, Masterbook (receta estándar), Mapa de proceso	Comparación con la versión anterior	Comparación con la versión anterior	<p>RED</p>
Tipo de documento	Adición y/o modificación	Eliminación									
Manuales, procedimientos, Instructivos.	Cursiva, subrayado y negrita	Asterisco (*)									
Formatos, Organigrama, Política, Objetivos, Masterbook (receta estándar), Mapa de proceso	Comparación con la versión anterior	Comparación con la versión anterior									
<p>Documentos Obsoletos</p>	<p>Una vez realizados los cambios y actualizado el SGC-F-01 Lista Maestra de Documentos Internos y/o la SGC-F-03 Lista Maestra de Registros, la versión obsoleta se envía a la carpeta electrónica “OBSOLETOS” y se incluye la nueva versión en la carpeta respectiva. Por lo menos se debe almacenar la versión previa a la vigente, el resto pueden ser eliminadas si la organización lo considera necesario.</p> <p>Las copias en físico son recolectadas, se destruyen y se entrega la nueva versión del documento con el sello de “COPIA CONTROLADA”.</p> <p>Todos los documentos del SGC son revisados mínimo una vez al año, de considerarse necesario.</p>	<p>RED</p>									

<<continuación>>

	realizar cambios, éstos se evidencian actualizando la fecha de aprobación	
2. DOCUMENTOS EXTERNOS		
Identificación	<p>El RED es responsable de identificar, actualizar y mantener los documentos externos necesarios para la planificación y operación del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Los documentos externos se controlarán a través del SGC-F-02 Lista Maestra de Documentos Externos, donde se indicará la vigencia del mismo.</p>	RED
Distribución	<p>En caso se requiera distribuir una copia del documento externo a otra área, ésta se entregará con un sello de “COPIA CONTROLADA” y el área que mantenga el documento original controlará la distribución a través del SGC-F-02 Lista Maestra de Documentos Externos.</p>	RED
Documentos Obsoletos	<p>En el caso que se desee almacenar algún documento externo Obsoleto, éste tendrá que llevar el sello de “OBSOLETO” en la primera cara a manera de identificación de los que se encuentran vigentes.</p>	RED
3. CONTROL DE REGISTROS		
Identificación y Control	<p>Los responsables de cada área se encargarán de actualizar la SGC-F-03 Lista Maestra de Registros, donde se definen los controles de identificación, almacenamiento, recuperación, retención y disposición final de los mismos.</p> <p>La protección de los registros en físico lo realizará cada área, almacenando y salvaguardando los mismos en sus puntos de uso. Los registros electrónicos y su recuperación se realizarán a través de los back ups.</p> <p>El RED tendrá acceso a todas las Listas de Registros de todas las áreas.</p>	Responsable de Área
Back up	<p>Se realizará el back up a los registros que se mantienen en medio informático.</p>	CSIS
<p>Nota 1: El Coordinador de Sistemas realiza el back up de la documentación del SGC, mínimo mensualmente.</p>		

6. Formatos:

- Formato 01: SGC-F-01 Lista Maestra de Documentos Internos
- Formato 02: SGC-F-02 Lista Maestra de Documentos Externos
- Formato 03: SGC-F-03 Lista Maestra de Registros

7. Anexos

**ANEXO #1
ESTRUCTURA Y CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

LOGO	(TIPO DE DOCUMENTO)	X-Y-Z
	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	Versión: Fecha: Rev.: Aprob:

1. Código del documento:

X-Y-Z

Donde:

X = Proceso a al que pertenece

Código (X)	Proceso
AD	Gerencia General
AYB	Alimentos y Bebidas
LOG	Compras y Almacén
MANT	Mantenimiento
RRHH	Recursos Humanos
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
TI	Tecnología de la información

Y= Tipo de Documento

Código (Y)	Documento
M	Manual

<<continuación>>

P	Procedimiento
F	Formato
I	Instructivo
PL	Plan
ES	Especificación
G	Guía
E	Estándar
T	Tablero

Z= Número Corre

Formato 01: SGC-F-01 Lista Maestra de Documentos Internos

Brisa del Mar	FORMATO		SGC-F-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS		Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: _____

#	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	ALMACENAMIENTO	IDIOMA	MEDIO DE SOPORTE	DISTRIBUÍDO A

Formato 02: SGC-F-02 Lista Maestra de Documentos Externos

Brisa del Mar	FORMATO		SGC-F-02
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS		Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

FECHA DE ACTUALIZACION: _____

N°	TIPO DE DOCUMENTO	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	UBICACIÓN	FECHA	VIGENTE	COPIA A	OBSERVACIONES

Formato 03: SGC-F-03 Lista Maestra de Registros

Brisa del Mar	FORMATO		SGC-F-03
	LISTA MAESTRA DE REGISTROS		Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

PROCESO: _____

FECHA DE ACTUALIZACION: _____

#	CÓDIGO	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	ARCHIVO ACTIVO			DISPOSICION FINAL	OBSERVACIONES
					RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO (Ubicación física o Ruta electrónica)	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	Arch. Pasivo (AP / Años) o Destrucción (D)	

ANEXO 4: Auditorías internas

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	SGC-P-02
	AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer las etapas y actividades generales para realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de determinar si éste es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001 y las disposiciones establecidas por la organización y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema de Gestión de calidad del hotel BRISA DEL MAR.

3. Definiciones

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado con el que cumple los criterios de auditoría.
- Criterios de Auditoría: Conjunto de Políticas, Procedimientos o requisitos.
- Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Oportunidad de Mejora: Sugerencia por parte del equipo auditor para alcanzar alguna mejora en el proceso.
- Hallazgo de Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditorías.

- Programa de Auditoría: Conjunto de uno o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Alcance de Auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

4. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.
Planificación	<p>La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener programa(s) de auditoría, en consideración a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Resultado de auditorías previas. ❖ Cambios que afectan a la organización. ❖ Resultados de las evaluaciones de riesgo de las actividades de la organización. ❖ Estado e importancia de los procesos. ❖ Otros que considere pertinente <p>El RED elabora el SGC-F-04 Programa Anual de Auditorías para toda la cadena, donde se definan las áreas a auditar y los meses planificados, tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Las auditorías internas se realizan mínimo una vez al año o cada vez que el RED lo requiera.</p> <p>Los criterios de auditoría serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La norma ISO 9001 - Los documentos internos y externos aplicables a cada proceso. - Cualquier lineamiento adicional que la organización defina. <p>Comunica la programación al Gerente General, si está de acuerdo con las fechas propuestas autoriza al Representante de la Dirección que se apruebe el programa, caso contrario indica las modificaciones.</p>	RED
Selección de Auditores	<p>El RED en coordinación con el CSGC selecciona para cada auditoría, el equipo auditor designado. Los criterios de selección de los Auditores son:</p>	RED

<<continuación>>

	Competencias Requeridas	Personal Interno	Personal Subcontratado	
	Educación	Estudios Técnicos y/o universitarios	Estudios Universitarios	
	Formación	Curso de Auditor Interno basado en la ISO 9001	Curso de Auditor Interno o Auditor Líder basado en la ISO 9001	
	Competencias Requeridas	Personal Interno	Personal Subcontratado	
	<p>El CSGC o RED nombra a un Auditor como Líder en cada auditoría para que lidere el proceso de Auditoría Interna, pudiendo ser el CSGC/RED el Auditor Líder. Los auditores no auditarán su propio trabajo.</p>			
Plan de Auditoría	<p>El Auditor Líder elabora el SGC-F-05 Plan de Auditoría Interna, en el cual define: alcance, fechas, horarios, auditores, auditados y/o procesos a ser auditados.</p> <p>El RED publica y comunica el SGC-F-05 Plan de Auditoría Interna a la organización.</p>		Auditor Líder	
Revisión Preliminar	<p>Cada Auditor revisa la información pertinente de las áreas a auditar teniendo en consideración los resultados de auditorías previas, cláusulas de la ISO 9001, documentos elaborados incluyendo la Política, los Objetivos, entre otros.</p> <p>Si el Auditor Líder lo considera conveniente elabora un check list o ayuda memoria con las posibles preguntas a realizar.</p>		Equipo Auditor	
Ejecución de Auditoría	<p>Antes de iniciar la auditoría, se realiza una breve reunión de apertura, donde se presenta el Equipo Auditor y se explica la metodología de auditoría, así como la clasificación de los hallazgos.</p>		Equipo Auditor	

<<continuación>>

	<p>El Equipo Auditor procede a recoger evidencias objetivas del área auditada a través de entrevistas, observación de actividades, declaraciones de hechos y revisión de registros, con la finalidad de verificar la implementación del sistema y su efectividad, adicionalmente, se debe verificar la implementación y eficacia de las acciones tomadas (SAC).</p> <p>Se informará al área auditada de los hallazgos durante el proceso.</p>	
Informe de Auditoría	<p>Finalizada la auditoría, el Auditor Líder entrega un Informe de Auditoría al CSGC y al RED.</p> <p>El CSGC procede a redactar el campo descripción de las solicitudes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las No Conformidades encontradas se generarán acciones correctivas • Para las Oportunidades de Mejora, se procederá a tomar las acciones a prevenir sólo si la organización está de acuerdo con la sugerencia presentada. <p>El seguimiento a las SAC se realiza según procedimiento SGC-P-03 Acciones Correctivas.</p>	Auditor Líder
Evaluación de Desempeño del Auditor	<p>Finalizada la Auditoría Interna el Equipo Auditor es evaluado, a través del formato SGC-F-06 Evaluación del Auditor (solo en el caso de personal interno de la organización), el Auditor Líder es evaluado por el RED o el Gerente General y el Equipo Auditor por el Auditor Líder.</p>	RED/GG

5. Formatos:

- Formato 01: SGC-F-04 Programa Anual de Auditorías
- Formato 02: SGC-F-05 Plan de Auditoría Interna
- Formato 03: SGC-F-06 Evaluación del Auditor

Formato 01: SGC-F-04 Programa Anual de Auditorías

Brisa del Mar	FORMATO											SGC-F-04	
	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS											Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED	

Fecha de Actualización:	
Año:	

Item	Área / Proceso	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Elaborado:							Aprobado:						

Formato 03: SGC-F-06 Evaluación del Auditor

Brisa del Mar	FORMATO	SGC-F-06
	EVALUACIÓN DEL AUDITOR	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev.: CSGC Aprob: RED

Nombre _____ Elaborado por: _____

Auditor: _____ Fecha: _____ / _____ / _____

TRIBUTOS PERSONALES	Bueno (2 pts.)	Regular (1 pts)	Malo (0 pts.)	TOTAL ARCIAL	COMENTARIOS
Ética (imparcial, sincero, honesto y discreto).					
Mentalidad abierta (considera ideas o puntos de vista					
Diplomático (con tacto en relaciones con las personas).					
Versátil (se adapta fácilmente a diferentes situaciones).					
CONOCIMIENTOS					
Principios, procedimientos y técnicas de auditoría.					
Documentos del sistema de Gestión y de referencia.					
Métodos y técnicas.					
Procesos y productos.					
Aspectos técnicos de las operaciones.					
Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables					
HABILIDADES					
Trabajo en equipo					
Compromiso					
Concentración					
Proactivo					
Comunicación efectiva					
TOTAL GENERAL:					
CATEGORÍA		PUNTAJE			
Auditor calificado BUENO		26 - 38			
Auditor calificado REGULAR		13 - 25			
Auditor calificado MALO		0 - 12			

ANEXO 5: Acciones correctivas

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	SGC-P-03
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer las etapas y actividades generales para detectar las no conformidades y darles el tratamiento apropiado.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema de Gestión de Calidad del hotel BRISAS DEL MAR.

3. Definiciones

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad, defecto o cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su repetición.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

4. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.
Identificación	<p>Se identifican No Conformidades, de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Auditorías Internas o Externas • Observaciones de personal • Servicios No Conformes que se repiten 3 veces o más • Reuniones de la Alta Dirección • Quejas de clientes, que el CSGC consideren relevante tratarlos a través de este procedimiento • Evaluación de requisitos legales. • Reuniones de la Alta Dirección • Análisis de riesgos • 	Personal

<<continuación>>

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier otra circunstancia que el CSGC y/o RED considere relevante. 	
Reporte	<p>El personal imprime una SGC-F-07 Solicitud de Acción (SAC) y redacta la No Conformidad, esta es devuelta al CSGC para que sea derivado al área correspondiente.</p> <p>El CSGC previamente codifica la SAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correctiva: X-AC- Numero correlativo- Año en curso <p>Donde X: Lima: LIM</p>	Personal/ RED
Análisis y Acciones	<p>El CSGC en conjunto con el área responsable analiza las causas de la No Conformidad o la No Conformidad Potencial, determinan las acciones a tomar (inmediatas y correctivas), responsables y plazos de ejecución.</p>	CSGC
Actualización de las matrices (en caso aplique)	<p>Asimismo, si fuese necesario se actualizarán los riesgos y oportunidades identificadas en la AD-F-04 Matriz de Evaluación de Riesgos y Oportunidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad</p>	CSGC
Verificación de la Eficacia	<p>Una vez cumplido el plazo el CSGC / RED verifica la ejecución de las acciones determinadas y la efectividad de las mismas.</p> <p>De ser conforme se cierra la solicitud de acción y se registra los resultados en la SGC-F-07 Solicitud de acción, y se levanta la No Conformidad registrándolo en el SGC-F-08 Tabla Resumen de Acciones Correctivas.</p> <p>Cuando no se pueda evidenciar la efectividad de las acciones tomadas el CSGC asigna un plazo adicional para la verificación de las mismas. Si al cumplirse el plazo no se puede cerrar la SAC, se procede a aperturar una nueva.</p>	RED

5. Formatos

- Formato 01: SGC-F-07 Solicitud de acción
- Formato 02: SGC-F-08 Tabla Resumen de Acciones Correctivas.

6. Anexos

No aplica

Formato 01: SGC-F-07 Solicitud de acción

Brisa del Mar	FORMATO	SGC-F-07
	SOLICITUD DE ACCIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Nº	ACCIÓN CORRECTIVA		
Proviene de:	<input type="checkbox"/> Queja del cliente	<input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección	<input type="checkbox"/> Análisis de datos
	<input type="checkbox"/> Auditoría Interna	<input type="checkbox"/> Auditoría Externa	<input type="checkbox"/> Observación del personal
	<input type="checkbox"/> Análisis de riesgos	<input type="checkbox"/> Salidas No Conformes	<input type="checkbox"/> Resultado de inspección
		<input type="checkbox"/> Otros:	
DESCRIPCIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de referencia/Nª de Rev: • Proceso: • Detalle: 			
Informado por:		Fecha:	
ANÁLISIS DE CAUSA			
Responsable:		Fecha:	
ACCIONES A TOMAR			
ACCIÓN INMEDIATA O CORRECCIÓN (Sólo para los casos que aplique)			
ACCIÓN CORRECTIVA			
Actividades	Resp.	Plazos	
Responsable:	Fecha:	Fecha de Cierre Propuesta:	
REQUIERE MODIFICAR ANÁLISIS DE RIESGOS	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
SE CUMPLIERON LAS ACCIONES PROPUESTAS	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA CONFORME	<input type="checkbox"/> CONFORME	<input type="checkbox"/> NO	
Responsable:		Fecha de cierre real:	
Sólo llenar en caso de haberse detectado un posible incumplimiento			
ACCIONES ADICIONALES			
PROX. FECHA DE VERIFICACIÓN			
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA CONFORME	<input type="checkbox"/> CONFORME	<input type="checkbox"/> NO	

Formato N° 02: Tabla Resumen de las acciones correctivas

Brisa del Mar	FORMATO		SGC-F-08
	TABLA RESUMEN DE ACCIONES CORRECTIVAS		Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev.: CSGC Aprob.: RED

CODIGO	PROCESO	FUENTE	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FECHA DE REPORTE	FECHA PROG. DE CIERRE	FECHA REAL CIERRE	ESTADO

ANEXO 6: Salidas no conformes

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	SGC-P-04
	SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer un procedimiento documentado que describa la identificación y reporte de salidas no conformes.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema de Gestión de Calidad del hotel BRISA DEL MAR.

3. Definición

a. **Salida No Conforme:** Es aquel servicio que incumple con los requisitos previamente establecidos por el cliente.

4. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificación	Identifica una salida no conforme, son ejemplos de Salidas No Conformes: <ul style="list-style-type: none"> • Mala atención al huésped y/o cliente • Alimentos en mal estado o vencidos • Quejas sustentadas Lo registra en el formato SGC-F-09 Registro de Salidas No Conformes .	Colaborador
Reporte	Revisa SGC-F-09 Registro de Salidas No Conformes una vez al mes en reunión de comité.	CSGC/ RED
Análisis y Acciones a Tomar	Realiza el análisis y define las acciones a tomar, las cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada. • Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión, previa coordinación con el cliente y/o usuario. • Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente. 	Responsable de Área

<<continuación>>

	<ul style="list-style-type: none">• Tomando acciones apropiadas a los efectos o efectos potenciales de la no conformidad. Registra las acciones en el SGC-F-09 Registro de Salidas No Conformes y nombra a un responsable de aplicar las acciones dictadas.	
Verificación	Verifica que el servicio brindado sea conforme. Si es necesario se adjunta las evidencias objetivas de las acciones tomadas. Genera una SGC-F-07 Solicitud de Acción (SAC) , si encuentra una Salida No Conforme que se repite 3 veces en el lapso de 1 mes o necesitan ser analizados. Tomar acciones correctivas, según procedimiento SGC-P-03 Acciones Correctivas	CSGC/ RED

5. Registros

- Formato 01: Registro de Salidas no conformes

6. Anexos

No aplica

Formato N°01: Reporte de Salidas no conformes

Brisa del Mar	FORMATO		SGC-F-09	
	REPORTE DE SALIDAS NO CONFORMES		Versión:	01
			Fecha:	01.10.2019
			Rev.:	CSGC
		Aprob.:	RED	

FECHA	HUESPED/ CLIENTE	DESCRIPCIÓN	AUTORIDAD PARA DEFINIR LAS ACCIONES A TOMAR	ACCIONES A TOMAR	CONCESIONES OBTENIDAS (SI APLICA)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FORMA EN QUE SE VERIFICÓ LA ACCIÓN	VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA		RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN
								C	NC	

ANEXO 7: Comunicación

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	SGC-P-06
	COMUNICACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer un procedimiento documentado que determine e implemente disposiciones eficaces para la comunicación interna así como para la recepción, documentación y respuesta para la comunicación con el cliente y las partes interesadas, relativas a información sobre el producto o servicio, consultas, contratos, quejas y retroalimentación en general.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema Integrado de Gestión del HOTEL BRISA DEL MAR.

3. Definición

No aplica

4. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.
1. COMUNICACIÓN INTERNA		
Comunicación interna	<p>La Alta Dirección establece procesos de comunicación interna que apoyan la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para los cuales provee de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas telefónicas • teléfonos celulares • Radios • Internet • Correos electrónicos. <p>Los medios de comunicación para difundir la documentación del SGC son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos • Periódico Mural • Charlas • Reuniones de personal • Entre otros 	GG
2. COMUNICACIÓN EXTERNA CON PARTES INTERESADAS		

<<continuación>>

Contacto inicial con la parte interesada	Recepciona la comunicación de las partes interesadas	CSGC								
Evaluación del requerimiento	Revisa la documentación. Elabora la documentación necesaria para la consulta, retroalimentación y/o respuesta a las partes externas, sustentando si es requerido, con evidencias (registros, fotos, reportes, etc.) Envía la documentación a quien correspondiente.	RED/ CSGC/ GG								
Aprobación de la respuesta	Revisa la documentación y la aprueba.	GG/ CSGC								
Respuesta	Se procede a responder según el Tabla: <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>ACCIONES A TOMAR</th> <th>TIEMPO DE RESPUESTA</th> <th>MODO RESPUESTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quejas o reclamos</td> <td>Investiga, evalúa si procede la queja o reclamo y prepara la respuesta</td> <td>Dependerá de lo investigado</td> <td>Escrita, verbal correo electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Aquellos casos que sean catalogados como servicios no conformes se dará el tratamiento respectivo según procedimiento SGC-P-04 Salida No Conforme.</p>	DESCRIPCIÓN	ACCIONES A TOMAR	TIEMPO DE RESPUESTA	MODO RESPUESTA	Quejas o reclamos	Investiga, evalúa si procede la queja o reclamo y prepara la respuesta	Dependerá de lo investigado	Escrita, verbal correo electrónico	GG
DESCRIPCIÓN	ACCIONES A TOMAR	TIEMPO DE RESPUESTA	MODO RESPUESTA							
Quejas o reclamos	Investiga, evalúa si procede la queja o reclamo y prepara la respuesta	Dependerá de lo investigado	Escrita, verbal correo electrónico							
Archivo de la documentación	Archiva una copia de la documentación presentada a la parte externa.	RED/ CSGC								
3. COMUNICACIÓN EXTERNA CON CLIENTES										
Contacto inicial	Recibe la comunicación del cliente.	Todo el personal								
Evaluación del requerimiento	Elabora la respuesta necesaria para la consulta, retroalimentación y/o respuesta al cliente, si es requerido, con evidencias (registros, fotos, reportes, etc.) El personal que recibe la comunicación por parte del cliente, evalúa si puede dar respuesta directa o éste debe ser derivado a una persona de mayor jerarquía, respetando el organigrama y lo establecido en su MOF.									
Aprobación de la respuesta	Para el caso de respuesta que requieran una aprobación por parte de un superior (cambio de tarifas, requerimientos especiales, atención fuera de horario, entre otros) se deberá coordinar con la	GTHL								

<<continuación>>

	persona autorizada, que podría ser el Gerente del Hotel o la persona que este designe.													
Respuesta	Se procede a responder según el Tabla:	GTHL												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>ACCIONES A TOMAR</th> <th>TIEMPO DE RESPUESTA</th> <th>MODO RESPUESTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención de pedidos y modificaciones.</td> <td>Investiga, evalúa si procede la petición y prepara respuesta.</td> <td>24 horas</td> <td>Escrita, verbal y electrónico.</td> </tr> <tr> <td>Información sobre el producto, consulta y retroalimentación en general.</td> <td>Prepara respuesta .</td> <td>24 horas</td> <td>Escrita, verbal y electrónico.</td> </tr> </tbody> </table>		DESCRIPCIÓN	ACCIONES A TOMAR	TIEMPO DE RESPUESTA	MODO RESPUESTA	Atención de pedidos y modificaciones.	Investiga, evalúa si procede la petición y prepara respuesta.	24 horas	Escrita, verbal y electrónico.	Información sobre el producto, consulta y retroalimentación en general.	Prepara respuesta .	24 horas	Escrita, verbal y electrónico.
	DESCRIPCIÓN		ACCIONES A TOMAR	TIEMPO DE RESPUESTA	MODO RESPUESTA									
	Atención de pedidos y modificaciones.		Investiga, evalúa si procede la petición y prepara respuesta.	24 horas	Escrita, verbal y electrónico.									
Información sobre el producto, consulta y retroalimentación en general.	Prepara respuesta .	24 horas	Escrita, verbal y electrónico.											
Aquellos casos que sean catalogados como servicios no conformes se dará el tratamiento respectivo según procedimiento SGC-P-04 Salida No Conforme.														
Las respuestas hacia los huéspedes o clientes deben incluir las medidas y correctivos utilizados al respecto y en caso aplique, la compensación que se le dará a éste. Una vez a la semana, se deberá remitir el SGC-F-09 Reporte de Salida No Conforme al Gerente de Operaciones.	GHTL													
3. QUEJAS														
Queja	La queja puede ser recepcionada por cualquier área del hotel, a través del Libro de Reclamaciones y/o alguna de las plataformas electrónicas.	JA												
Análisis	Se deberá revisar la guía REC-G-01 Resolución de problemas frecuentes, y de acuerdo a la queja se tomarán las acciones necesarias o se deberá escalar al inmediato superior o al Gerente del Hotel.													
Acciones	Se resuelve o se deriva la queja al área correspondiente. Todas las quejas deberán ser informadas al Jefe de área y/o al Gerente del Hotel El Gerente del Hotel copia la queja siempre y cuando intervenga un tema económico, de seguridad, de salud, legal, imagen de la empresa y/o sea una queja sustentada, vía mail, al área corporativa para que tenga conocimiento de la misma.	GHTL/ JA												
Seguimiento	Se realiza el seguimiento a la queja, para verificar la conformidad de las acciones tomadas. Se deberá completar el SGC-F-09 Reporte de Salida No Conforme en caso la queja sea sustentada.	GHTL/ JA												

5. Formatos:
No aplica

6. Anexos:
No aplica

ANEXO 8: Gestión de riesgos

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	AD-P-01
	GESTIÓN DE RIESGOS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer un procedimiento documentado que permita determinar los riesgos y oportunidades, que deben ser considerados en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar su eficacia, alcanzar mejores resultados y prevenir efectos negativos en el entorno.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a la Planificación de los Sistemas de Gestión de Calidad y a todo el personal de **BRISAS DEL MAR**.

3. Definiciones

- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro sus objetivos.
- **Parte interesada:** Son aquellas que generan un riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- **Oportunidad:** Situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades cuando esta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas.

4. Desarrollo

ETAPAS	DESCRIPCIÓN	RES P.
Determinación del equipo de trabajo	El Gerente General invitar a los responsables de área para realizar el análisis del contexto en la organización	GG
Determinación de partes interesadas	El Gerente General y su equipo de trabajo deberán establecer las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.	GG

<<continuación>>

	<p>Se toma como ejemplo de partes interesadas a: clientes, usuarios, socios, personas de la organización, proveedores externos, sindicatos, gobiernos, procesos internos, entre otros.</p>	
<p>Establecimiento del contexto</p>	<p>Tomando en cuenta la misión y visión determinada por la gerencia general se realiza un análisis del contexto utilizando la técnica del FODA.</p> <p>Para la comprensión de la organización y de su contexto CADENA DE HOTELES BRISAS DEL MAR realizará el análisis interno y externo, dicho análisis es registrado en el formato AD-F-01 Evaluación del Contexto de la Organización. Esta información debe ser revisada y actualizada como mínimo una vez al año o cuando se requieran tomar decisiones estratégicas.</p> <p>Para la comprensión del contexto externo pueden considerarse: entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.</p> <p>Para la comprensión del contexto interno pueden considerarse: valores, cultura, conocimientos y desempeño de la organización.</p> <p>El Gerente General debe determinar la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la organización, esto también se determina en el formato AD-F-01 Evaluación del Contexto de la Organización.</p>	
<p>Identificación de Riesgos y Oportunidades</p>	<p>Tomando como referencia de información de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas de las partes interesadas. • Evaluación del Contexto de la Organización <p>Se procede a identificar los riesgos y oportunidades.</p> <p>Nota: La organización mantiene estos listados de manera referencial más no exhaustiva.</p>	<p>GG</p>
<p>Evaluación de Riesgos y Oportunidades</p>	<p>Se evalúan cada uno de los riesgos y oportunidades identificados a fin de determinar si son tolerables, moderados, importantes, procediendo a registrar la información en el formato AD-F-02 Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades.</p> <p>1. Evaluación del Riesgo</p> <p>Se evaluará el riesgo en base a los criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de Probabilidad 	<p>GG</p>

<<continuación>>

Evaluación de Riesgos y Oportunidades	VALOR		PROBABILIDAD DE FRECUENCIA	GG	
	Trivial	1	Poca probabilidad de que ocurra debido a la eficacia de los controles		
	Medio	2	Los controles se cumplen parcialmente (medianamente eficaces)		
	Alto	3	Los controles existentes no son eficaces y el riesgo es probable se genere		
	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de Consecuencia 				
	VALOR		CRITERIO CONSECUENCIA		
	Trivial	1	La consecuencia afecta ligeramente al desarrollo de la Organización, pero no la sostenibilidad de la empresa.		
	Medio	2	La consecuencia afecta medianamente el desarrollo de la Organización. Afecta alcanzar la visión de la empresa.		
	Alto	3	Las consecuencias son sustanciales y/o graves para la Organización. La empresa podría quebrar.		
	<p>Se compara probabilidad con la consecuencia seleccionada de acuerdo a la Tabla N°1 Tabla de Criterio Probabilidad versus Consecuencia.</p> <p>Se determinará el nivel de riesgo haciendo uso de la Tabla N° 2, registrándose la información en columna clasificación de AD-F-02 Matriz de Evaluación de Riesgos y Oportunidades.</p> <p style="text-align: center;">2. Evaluación de la Oportunidad</p> <p>Se evaluará el riesgo en base a los criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de Probabilidad 				
VALOR		PROBABILIDAD DE FRECUENCIA			
Bajo	1	Generalmente está presente.			
Medio	2	Se presentará en algunas ocasiones.			
Alto	3	Será difícil que se presente nuevamente, se ha presentado la oportunidad en el año.			

<<continuación>>

	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de Consecuencia <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 331 639 360">VALOR</th> <th data-bbox="847 331 1211 360">CRITERIO CONSECUCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 427 571 456">Bajo</td> <td data-bbox="679 427 1251 524">1 Su aprovechamiento no afecta a Organización.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 595 579 624">Medio</td> <td data-bbox="679 595 1270 692">2 Su aprovechamiento podría o no afectar a Organización.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 763 568 792">Alto</td> <td data-bbox="679 763 1270 927">3 Su aprovechamiento es crucial para Organización para alcanzar la visión de empresa.</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="437 994 1259 1059">Se compara probabilidad con la consecuencia seleccionada de acuerdo a la Tabla N°3 de Anexos.</p> <p data-bbox="437 1077 1259 1142">Se determinarán las acciones haciendo uso de la Tabla N° 4 de Anexos</p> <p data-bbox="437 1160 1259 1256">Se colocarán los datos del responsable de implementar los controles y/o estrategias y la fecha propuesta, registrándose la información en la columna correspondiente.</p> <p data-bbox="437 1274 1259 1348">Para el caso de los riesgos se realizará una reevaluación, para las oportunidades no será necesario solo se verificará su implementación</p>	VALOR	CRITERIO CONSECUCIA	Bajo	1 Su aprovechamiento no afecta a Organización.	Medio	2 Su aprovechamiento podría o no afectar a Organización.	Alto	3 Su aprovechamiento es crucial para Organización para alcanzar la visión de empresa.	
VALOR	CRITERIO CONSECUCIA									
Bajo	1 Su aprovechamiento no afecta a Organización.									
Medio	2 Su aprovechamiento podría o no afectar a Organización.									
Alto	3 Su aprovechamiento es crucial para Organización para alcanzar la visión de empresa.									
Monitoreo de Riesgos y Oportunidades	La evaluación de la Matriz para el Control de Riesgos y aprovechamiento de las Oportunidades será revisado al menos una vez al año, o cuando se registren cambios en la evaluación del contexto o partes interesadas	GG								

5. Formatos:

- Formato 01: AD-F-01 Evaluación del Contexto de la Organización
- Formato 02: AD-F-02 Matriz de Evaluación de Riesgos y Oportunidades.

6. Anexos

No aplica

ANEXOS

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Tabla N°1 Tabla de Criterio Probabilidad versus Consecuencia

			PROBABILIDAD		
			Trivial	Medio	Alto
			1	2	3
CONSECUENCIA	Trivial	1	Tolerable 1	Tolerable 2	Tolerable 3
	Medio	2	Tolerable 2	Tolerable 4	Intolerable 6
	Alto	3	Tolerable 3	Intolerable 6	Intolerable 9

Tabla N°2 Nivel de Riesgo

NIVEL DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL
Intolerable (6,9)	Se deben establecer estrategias para controlar el riesgo, en el corto plazo.
Tolerable (1-4)	Las operaciones pueden proceder sin controles adicionales. Considerar todos los beneficios/costes que se pueden obtener. No es necesario definir nuevas estrategias

Evaluación de la oportunidad

Tabla N°3 Tabla de Criterio Probabilidad versus Consecuencia

			PROBABILIDAD		
			Bajo	Medio	Alto
			1	2	3
CONSECUENCIA	Bajo	1	Trivial 1	Trivial 2	Trivial 3
	Medio	2	Trivial 2	Trivial 4	Importante 6
	Alto	3	Trivial 3	Importante 6	Importante 9

Anexo N°4 Nivel de Oportunidad

NIVEL DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL
Importante (6,9)	Es importante tomar la oportunidad presentada, de preferencia implementar las estrategias en el lapso de un año
Trivial (1-4)	No es necesario aprovecha la oportunidad a corto o mediano plazo

Figura N°01: Evaluación del contexto de la organización

Brisa del Mar	FORMATO	AD-F-05
	EVALUACIÓN DEL CONTEXTO PROCESOS PRINCIPALES	

Versión: 01
 Fecha: 01.10.2019
 Rev: CSGC
 Aprob: RED

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Lima
-------------------------	------

PROCESO:	Alimentos y Bebidas
----------	---------------------

FORTALEZAS	F1: Atención del restaurante 24 horas
	F2: Posicionamiento de la Marca
	F3: Dominio del inglés del personal con contacto al público
	F4: Cambios de carta periodicos, variedad de platos

OPORTUNIDADES	O1: Ubicación estratégica
	O2: Reconocimiento de la comida nacional a nivel mundial
	O3: Reservas de agencias (solo alimentación) y clientes externos (no huésped)

DEBILIDADES	D1: Falta de personal en horas punta para atención
	D2: No contar con estacionamiento propio
	D3: Caída del sistema hotelero y red Wifi lenta
	D4: Falta de Soporte técnico inmediato

AMENAZAS	A1: Falta de llegada de proveedores a la zona por lejanía
	A2: Huéspedes conflictivos
	A3: Apertura de restaurantes en la zona (Competencia)
	A4: Ocurrencia de desastres naturales que afecten las instalaciones

Brisa del Mar		FORMATO										AD-F-02				
		MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES										Versión:	01			
RESPONSABLE:												Fecha:	01.10.2019			
FECHA DE IDENTIFICACIÓN:												Rev.:	CSGC			
												Aprob.:	RED			
IDENTIFICACIÓN						Controles/Estrategias actuales	Proceso asociado al control	Evaluación			Nuevos Controles/Estrategias	Re-evaluación				
No.	Contexto	Parte interesada	Descripción del requisito de Partes interesadas	Tipo				Descripción del riesgo u oportunidad	Probabilidad	Consecuencia		Clasificación	Probabilidad	Consecuencia	Clasificación	Fecha de re-evaluación

ANEXO 9: Revisión por la dirección

Brisa del Mar	FORMATO	AD-F-03
	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Fecha: _____

PARTICIPANTES	
Nombres	Firmas

INFORMACIÓN	
Aspecto	Descripción
Resultados de Auditorias.	
Estado de las acciones por revisiones por la dirección previas	
Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad	
Satisfacción del cliente y Retroalimentación de las partes interesadas.	
Grado de cumplimiento de objetivos de la calidad	
Política del SGC y dirección estratégica de la organización	

INFORMACIÓN	
Aspecto	Descripción
Revisión de los documentos del SGC	
Desempeño de los Procesos y conformidad del Producto.	
No conformidades y las acciones correctivas	
Comunicación con partes interesadas.	
Resultado de seguimiento y medición	
Desempeño de los proveedores externos	
Seguimiento a Revisiones por la Dirección anteriores.	
Adecuación de los recursos	
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	
Recomendaciones para la mejora.	
Otros	

RESULTADOS			
Aspectos	Acción	Responsable	Plazo
Mejora y/o necesidad de cambio del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.			
Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad			
Aspectos Ambientales.			
Mejora del Producto.			
Necesidades de Recursos.			
Otros.			

ANEXO 10: Medida de satisfacción del cliente

Brisa del Mar	INSTRUCTIVO	SGC-I-01
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer un instructivo que defina la metodología para recabar la información relacionada a la satisfacción de los clientes, analizarlas y tomar acciones.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades, personal y áreas involucradas en el SGC del hotel BRISA DEL MAR.

3. Definiciones

No aplica

4. Desarrollo

N°	DESCRIPCIÓN
MYPORTAL.COM	
1.	Para los servicios de bar y restaurante, la medición de la satisfacción de los clientes se realizará a través de la página https://www.myportal.com
2.	Al momento de finalizar el consumo y/o servicio se le hace entrega de una tarjeta motivándolo a que comente su experiencia en la página de tripadvisor o en alguna de las redes sociales. Los comentarios son voluntarios.
3.	La medición se valora según los siguientes conceptos: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Limpieza

<<continuación>>

	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones• Valor (Precio)• Alimentos/ Bebidas <p>La puntuación dependerá de la página web dónde el cliente ingrese la información, pero Myportal.com la categorizará</p> <ul style="list-style-type: none">• Verde (positivo)• Gris (regular) <p>Rojo (negativo)</p>
4.	<p>Semanalmente se contestarán los comentarios de los clientes y aquellos que sean quejas sustentadas serán tratados de acuerdo con el procedimiento de SGC-P-04</p> <p>Salida No Conforme.</p>

5. Formatos

No aplica

6. Anexos

No aplica

ANEXO 11: Validación de procesos

**Brisa del
Mar**

PROGRAMA	SGC-PR-01
VALIDACIÓN DE PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev.: CSGC Aprob.: RED

PROCESO	ACTIVIDAD	ANÁLISIS / INSPECCIÓN REQUERIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
ALIMENTOS Y BEBIDAS	LIMPIEZA DE COCINA	ANALISIS MICROBIOLÓGICO A: SUPERFICIES UTENSILIOS DE COCINA ALIMENTO PREPARADO COCINEROS (SUPERFICIE VIVA) AGUA	ANUAL O CUANDO CAMBIE LA METODOLOGIA O EL PRODUCTO UTILIZADO PARA LA LIMPIEZA/DESINFEC CION O RESULTADO SALGA NEGATIVO	CSGC

Nota: Todos los resultados del programa de validación deberán ser informados a la Gerencia del hotel de forma inmediata.

FORMATO 01: Check List de Validación

Brisa del Mar	FORMATO	SGC-F-12
	CHECKLIST DE VALIDACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev.: CSGC Aprob.: RED

PROCESO:

ACTIVIDAD:

SE CUMPLIO PROCEDIMIENTO ANTES DE REALIZAR EL ANÁLISIS SI NO

PERSONAL SE ENCUENTRA CAPACITADO SI NO

FECHA QUE SE REALIZO EL ANÁLISIS

HORA QUE SE REALIZO EL ANÁLISIS

CERTIFICADO DE ANÁLISIS RELACIONADO

FORMATO 02: Análisis Sensorial

Brisa del Mar	FORMATO	SGC-F-13
	ANÁLISIS SENSORIAL	Versión: 1 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

#	COCINEROS
1	
2	
3	

PLATO DE COMIDA

	1	2	3
SABOR			
COLOR			
TEXTURA			
PRESENTACION			

DEFINICIONES

COLOR	SABOR	TEXTURA	PRESENTACION

Observaciones

ANEXO 12: TABLERO DE OBJETIVOS

Brisa del Mar	INDICADORES DE GESTIÓN	Versión:	1
		Fecha:	01.10.2019
		Rev:	CSGC
		Aprob:	RED

PROCESO	BASE ESTRATEGICA	N°	OBJETIVO	INDICADOR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN			FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
					BUENO	REGULAR	MALO		
MANTENIMIENTO	Eficiencia	1	100% Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento Preventivo	mantenimiento preventivo ejecutado / mantenimiento previsto	100.00%	90% - 99%	< 89%	MENSUAL	DIC.
A Y B	Servicio Excelente	2	Número 1 vs el set competitivo	Posición en Trip Advisor vs el set competitivo	1	2	3	MENSUAL	DIC.
	Rentabilidad	3	% Costo de A&B según presupuesto	Costo real / Costo según ppto	100.00%	90% - 99%	< 89%	MENSUAL	DIC.
LOGISTICA	Servicio Excelente	5	97% de compras con proveedores autorizados	Número de compras a proveedores autorizados / número de compras totales	≥97%	90% - 96%	< 89%	MENSUAL	DIC.
ADMINISTRACIÓN	Estandarización	6	100% de entrega de Reportes en fecha	Cumplimiento de cronograma	100.00%	90% - 99%	< 89%	MENSUAL	DIC.

<<continuación>>

ADMINISTRACIÓN	Eficiencia	7	Cumplimiento de Aportes y Pagos mensuales	Total Aportado / Total por Aportar	100.00%	90% - 99%	< 89%	MENSUAL	DIC.
		8	Cumplimiento de pagos a proveedores	Total proveedores Pagados / Total de Proveedores a Pagar	100.00%	90% - 99%	< 89%	MENSUAL	DIC.
RRHH	Servicio Excelente	9	Clima laboral sobre el 75%	% clima laboral según encuesta	≥75%	70% - 74%	< 69%	SEMESTRAL	DIC.
ALTA DIRECCIÓN	Eficiencia	10	Tener 0 riesgos materializados que no se han identificado en la matriz de riesgos y oportunidades	N° riesgos materializados sin identificación en la matriz de riesgos y oportunidades	0	1	≥2	SEMESTRAL	DIC.
		11	Tener 0 riesgos intolerables	N° riesgos intolerables identificados en la matriz de riesgos y oportunidades	0	1	≥2	SEMESTRAL	DIC.

ANEXO 13: PROCESO PRINCIPAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

	PROCEDIMIENTO	AYB-P-01
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer estándares para el manejo inocuo de alimentos, distribución de tareas y controles de seguridad para las áreas de Restaurante y Cocina.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a las personas que laboran en el área de Restaurante y Cocina del hotel BRISA DEL MAR

3. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. RESTAURANTE		
Briefing	Durante el turno se realiza el briefing con el personal del Restaurante, en base al y se deja constancia en la RRHH-F-01 Lista de Asistencia .	JAYB
Inicio de turno	Se revisará el Cuaderno de ocurrencias y adicionalmente la información en la pizarra.	JAYB
Recojo de menaje	Si hubiera recojo de menaje por realizar, se coordina con el Encargado de turno para realizarlo.	JAYBM
Operaciones del turno	Se inicia las operaciones del turno en restaurante revisando el stock de mercadería, además de hacer el relevo con el encargado del turno anterior en el formato AYB-F-01 Checklist de Turno Restaurante .	JR
Mise en place	Realización de la mise en place en base a lo establecido por el Jefe de Alimentos y Bebidas.	JAYB
Platos del día	El Encargado de Cocina realiza el briefing a los mozos con la descripción de los platos del día.	EC
Atención de restaurante	Se atenderá el restaurante según lo establecido en las inducciones realizadas cuando iniciaron sus labores.	M
Cierre de turno	El Jefe de Alimentos y Bebidas y Cajero realizará el cierre de caja en el sistema hotelero. Adicionalmente, anotará en el Cuaderno de Ocurrencias las situaciones más sobresalientes del turno.	JAYB/C

<<continuación>>

2. COCINA		
Briefing	Durante el turno se realiza el briefing con el personal de cocina y se deja constancia en la RRHH-F-01 Lista de Asistencia.	JAYB
Operaciones del turno	Se inicia las operaciones del turno en cocina revisando el stock de mercadería en el formato AYB-F-02 Inventario de productos A.	EC
	Se realiza el relevo con el encargado del turno anterior en el formato AYB-F-03 Checklist de turno de cocina.	EC
Cuaderno de ocurrencias	Se revisará el Cuaderno de Ocurrencias y adicionalmente también la información en la pizarra.	JAYB
Verificar servicios del día	El Encargado de Cocina verifica los servicios (eventos, reservas de restaurante u otros) que se vayan a realizar en el día a través de las Hojas de Funciones , además de contar con la mercadería necesaria para atender los mismos.	EC
Requerimientos	El Encargado de Cocinerealiza la solicitud de mercadería en base a sus necesidades.	EC
Recepción de mercadería	La recepción de la mercadería la ejecuta el Encargado del turno, y realiza la revisión de las condiciones de la misma y acondicionamiento previo, según el AYB-M-01 Manual de Buenas Prácticas de Manipulación.	EC
Mise en place	El Encargado del turno, Cocineros y/o Operario de Cocina realizan la mise en place en base a lo establecido por el Jefe de Cocina.	EC/ C/ OC
Alimentación del personal	La preparación de los alimentos del personal, se realizará en base al formato AYB-F-04 Programación de alimentación del personal.	C/ OC
Cierre de turno	El Encargado del turno deberá realizar el cierre del turno haciendo el conteo de cárnicos en el formato AYB-F-02 Inventario de productos A.	EC
3. ALMACÉN DE PERECIBLES		
Solicitud de compra	El Encargado de Cocina realiza un Pedido en el sistema, la cual es autorizada por gerencia y luego procesada por el área de logística.	EC
Ingreso de mercadería	El Operario de Cocina y/o el Almacenero reciben e inspeccionan la mercadería ingresante de acuerdo al formato AYB-F-05 Ficha de criterios de aceptación	OC/ Almacenero

<<continuación>>

	<p>del producto de AYB y colocarán un V°B° en la Factura, Boleta y/o Guía de Remisión.</p> <p>En caso no cumplan con los criterios establecidos, el producto será devuelto al proveedor.</p>	
Porcionamiento	<p>Ingresa la mercadería y en el caso de los cárnicos los porciona según lo establecido en el AYB-F-06 Tabla estándar de porcionamiento, en coordinación con el Jefe de Cocina.</p> <p>La información del porcionamiento final se registra en el formato LOG-F-05 Hoja de Porcionamiento.</p>	Personal de cocina
	<p>El personal de cocina entrega al personal de Almacén la LOG-F-05 Hoja de Porcionamiento, luego ésta es procesada en el sistema logístico.</p>	Almacén
Condiciones de almacenamiento	<p>El mantenimiento de las correctas condiciones de almacenamiento se registra en el formato AYB-F-07 Control de cámaras de frío.</p>	JL
Planes Generales de Higiene	<p>El personal de Almacén y Cocina deben cumplir lo establecido en el Manual de BPM y el Manual de Higiene y Saneamiento para lograr la inocuidad de los alimentos para el consumo humano.</p>	Personal de almacén y cocina
<p>Notas:</p> <p>Todas las operaciones en cocina se realizan de acuerdo a lo estipulado en el AYB-M-01 Manual de Buenas Prácticas de Manipulación y el AYB-M-02 Manual de Higiene y Saneamiento.</p> <p>En el caso de los menús del día, menú de personal y otro tipo de requerimientos solicitados por los clientes que no formen parte del Master Book de Recetas, se tomará como referencia el criterio del Jefe de Cocina.</p>		

4. Registros:

- AYB-F-01: Checklist de Turno Restaurante.
- AYB-F-02: Inventario de productos A.
- AYB-F-03: Checklist de turno de cocina.
- AYB-F-04: Programa de alimentación al personal.
- AYB-F-05: Ficha de criterios de aceptación del producto AYB.
- AYB-F-06: Tabla estándar de porcionamiento.
- AYB-F-07: Control de cámaras de frío.
- AYB-F-08: Control de renovación de aceite.

- AYB-F-09: Temperatura de samovares.
- AYB-F-10: Receta estándar
- AYB-F-11: Limpieza y desinfección de utensilios, superficies de contacto y otros.
- AYB-F-12: Limpieza y desinfección de sala de elaboración de alimentos.
- AYB-F-13: Limpieza y desinfección de SSHH, vestidores y gabinetes.
- AYB-F-14: Limpieza y desinfección de zona de acopio de residuos sólidos.
- AYB-F-15: Limpieza y desinfección de almacenes.
- AYB-F-16: Control de nivel de cloro libre residual en agua
- AYB-F-17: Limpieza y desinfección de tanque de agua.
- AYB-F-1: Control de productos químicos.
- AYB-F-19: Programa de Control de Plgas
- AYB-F-20: Higiene de personal.

BRISA DEL MAR	FORMATO	AYB-F-01
	CHECK LIST DE TURNO RESTAURANTE	
		Versión: 1 Fecha: 01.10.2017 Rev.: CSGC Aprob.: RED

*** Presentación de Personal (T1)**

Uniforme completo	<input type="checkbox"/>
Zapatos limpios	<input type="checkbox"/>
Cabello corto y/o arreglado	<input type="checkbox"/>
Correcto afeitado (caballeros)	<input type="checkbox"/>
Maquillaje sobrio (damas)	<input type="checkbox"/>
Utensilios completos	<input type="checkbox"/>

*** Presentación de Mesa**

<u>Desayuno</u>		<u>Almuerzo</u>		<u>Cena</u>	
Individual	<input type="checkbox"/>	Individual / Mantel	<input type="checkbox"/>	Mantel / Sobremantel	<input type="checkbox"/>
Florero	<input type="checkbox"/>	Florero	<input type="checkbox"/>	Florero	<input type="checkbox"/>
Porta sachets	<input type="checkbox"/>	Salero/Pimentero	<input type="checkbox"/>	Salero/Pimentero	<input type="checkbox"/>
Salero/Pimentero	<input type="checkbox"/>	Cubiertos de entrada	<input type="checkbox"/>	Cubiertos de entrada	<input type="checkbox"/>
Cubiertos de entrada	<input type="checkbox"/>	Cubiertos de Fondo	<input type="checkbox"/>	Cubiertos de Fondo	<input type="checkbox"/>
Servilleta de papel / Tela	<input type="checkbox"/>	Servilleta de tela	<input type="checkbox"/>	Servilleta de tela	<input type="checkbox"/>
Carta de Extras desayuno	<input type="checkbox"/>	Plato base	<input type="checkbox"/>	Plato base	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Copa de Agua	<input type="checkbox"/>	Copa de Agua	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Plato de pan/cuchillo	<input type="checkbox"/>	Plato de pan/cuchillo	<input type="checkbox"/>

*** Presentación de Restaurante**

Estado de mesas/sillas	<input type="checkbox"/>
Limpieza de Vidrios / Espejos	<input type="checkbox"/>
Limpieza de Piso	<input type="checkbox"/>
Limpieza de Mobiliario	<input type="checkbox"/>
Estado del Aire Acondicionado (22°C aprox)	<input type="checkbox"/>
Luces / Focos operativos	<input type="checkbox"/>
Estado de cartas y menu	<input type="checkbox"/>
Ticketeras / Sistema	<input type="checkbox"/>

*** Briefing pre-servicio**

Reservas del día	<input type="checkbox"/>
VIP del día	<input type="checkbox"/>
Plato / Bebida del día	<input type="checkbox"/>
Ocurrencias turno ant.	<input type="checkbox"/>
Cumpleaños del día	<input type="checkbox"/>
Cumplimiento de meta	<input type="checkbox"/>

*** Room Service**

Azafates Listos	<input type="checkbox"/>
Campanas pulidas	<input type="checkbox"/>
Cubetería armada	<input type="checkbox"/>

Porta sachets	<input type="checkbox"/>
Servilletas dobladas	<input type="checkbox"/>
Florero	<input type="checkbox"/>

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-02
	INVENTARIO PRODUCTOS "A"	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

AREA: _____

	ITEM	TURNO 1				TURNO 2				TURNO 3				SALIDAS DEL DIA
		INICIO	INGRESO	SALIDAS	FN	INICIO	INGRESO	SALIDAS	FN	INICIO	INGRESO	SALIDAS	FN	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														

OBSERVACIONES: _____

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-03
	CHECK LIST DE TURNO COCINA	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

*** Presentación de Personal**

Uniforme completo	<input type="checkbox"/>
Zapatos limpios	<input type="checkbox"/>
Cabello corto y/o arreglado	<input type="checkbox"/>
Correcto afeitado (caballeros)	<input type="checkbox"/>
Maquillaje sobrio (damas)	<input type="checkbox"/>

*** Presentación de Cocina**

limpieza de camaras	<input type="checkbox"/>	limpieza de campana	<input type="checkbox"/>
limpieza de sumideros	<input type="checkbox"/>	funcionamiento de equipos	<input type="checkbox"/>
limpieza de piso	<input type="checkbox"/>	utensilios de limpieza	<input type="checkbox"/>
limpieza de cocina	<input type="checkbox"/>	funcionamiento de balanzas	<input type="checkbox"/>
rotulacion de envases	<input type="checkbox"/>	funcionamiento de cocina	<input type="checkbox"/>
rotulacion de alergenicos	<input type="checkbox"/>	sistema de ventilacion	<input type="checkbox"/>
control de temperatura	<input type="checkbox"/>	revisión de termómetros	<input type="checkbox"/>
Mesas de trabajo	<input type="checkbox"/>	Presentación de almacén	<input type="checkbox"/>

*** Labores administrativas**

generacion de requerimientos	<input type="checkbox"/>
revisión de inventarios	<input type="checkbox"/>
Horarios y vacaciones	<input type="checkbox"/>
revisión de reportes	<input type="checkbox"/>
breefing con mozos	<input type="checkbox"/>
revisión de correo	<input type="checkbox"/>
carnet de sanidad	<input type="checkbox"/>

*** Brifing**

Reservas del día	<input type="checkbox"/>
VIP del día	<input type="checkbox"/>
Plato / Bebida del día	<input type="checkbox"/>
Ocurrencias turno ant.	<input type="checkbox"/>
Cumpleaños del día	<input type="checkbox"/>
Cumplimiento de meta	<input type="checkbox"/>

observaciones

Llenado por:

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-04
	PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

MES y AÑO: _____

DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
ENT.							
FOND.							
BEBID.							
ENT.							
FOND.							
BEBID.							
ENT.							
FOND.							
BEBID.							
ENT.							
FOND.							
BEBID.							
ENT.							
FOND.							
BEBID.							

HORARIO DE ATENCIÓN SUGERIDO

DESAYUNO *Desayuno: de 05:00 a 06:45 horas para el personal operativo que ingrese hasta antes de las 07:00 horas, este desayuno deberá consumirse antes del inicio del turno. Este desayuno incluye una bebida caliente y un pan.*

ALMUERZO *Entre 11:00 y 14:00 horas para el todo personal, salvo el área de cocina y excepciones de horario autorizadas por el Gerente del Hotel. Este almuerzo incluye un refresco, entrada y fondo.*

CENA *Entre 17:30 y 21:00 horas para todo el personal, salvo excepciones de horario autorizadas por el Gerente del Hotel. Esta cena incluye un refresco y Snack.*

NOTA: Esta programación es sujeta a cambios debido a la operación del Hotel.

ANEXO 14: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

El contenido de este documento es propiedad de BRISA DEL MAR S.A.C., no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución, sin la autorización expresa de la empresa.

1. OBJETIVO

El propósito de este manual es aportar información y orientación a los trabajadores del hotel **BRISA DEL MAR** quienes intervienen en el proceso de elaboración de alimentos en todos los niveles operativos, para lograr la excelencia en todas sus operaciones del proceso de alimentos y bebidas.

Se puntualizan los principios de organización y responsabilidades que deben cumplirse en todas las etapas, para que dicho personal pueda identificar defectos y errores, y corregirlos. Además, se incluye un conjunto de recomendaciones.

2. ALCANCE

Este manual expone las buenas prácticas aplicables a todos los procesos que se realizan en función al proceso de Alimentos y Bebidas, desde la recepción de los productos hasta la entrega final de los mismos a nuestros clientes.

3. DISPOSICIONES LEGALES

- R.M. N° 822-2018 / MINSA: Norma Sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines.
- R.M. N° 591-2008 / MINSA: Norma Sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano”

4. DEFINICIONES

- **Higiene:** todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, personas y espacios desde la recepción, producción o manufactura, hasta su consumo final.
- **Limpieza:** eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.
- **Desinfección:** eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no propicie la contaminación nociva del alimento, mediante el uso de agentes

químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, sin menoscabo de la calidad del alimento.

- **Buenas prácticas de manufactura:** conjunto de prácticas adecuadas aplicadas durante el proceso para garantizar la inocuidad de los alimentos.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto, que satisfacen las necesidades específicas de los consumidores.
- **Calidad sanitaria:** Conjunto de propiedades y características de un producto que cumple con las especificaciones que establecen las normas sanitarias, y que, por lo tanto, no provoca daños a la salud.
- **Contaminación alimentaria:** Presencia de todo aquel elemento no propio del alimento y que puede ser detectable o no, al tiempo que puede causar enfermedades a las personas.
- **Contaminación cruzada:** proceso por el cual los microorganismos son trasladados -mediante personas, equipos y materiales- de una zona sucia a una limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.
- **ETA:** enfermedades transmitidas por los alimentos o aguas contaminados, productos adulterados que afectan la salud de los consumidores.
- **Manipulador de alimentos:** toda persona que manipule directamente los alimentos, equipos, utensilios o superficies que entren en contacto con los mismos. De estas personas se espera, por tanto, cumplan con los requerimientos de higiene para los alimentos.
- **Microorganismos patógenos:** microorganismos capaces de producir enfermedades.
- **Procedimiento:** documento escrito que describe la manera específica de realizar una actividad o proceso.
- **Área externa de la empresa:** comprende las paredes, vías de acceso (veredas, pistas) y el entorno del establecimiento.
- **Área interna:** comprende áreas como la recepción, el salón, los servicios higiénicos para comensales y del personal, cocina, almacenes, vestidores y zona de tratamiento de desperdicios.

5. RESPONSABILIDAD

Jefe de AYB

- Es el responsable directo de la aplicación y mantenimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura
- Supervisa las actividades internas, coordina las acciones correctivas.
- Convoca a reuniones con la participación de la gerencia, para evaluar la marcha de las BPM.
- Responsable de dirigir las actividades y supervisión al personal para su cumplimiento y también realiza los controles de las operaciones de producción.

6. INFRAESTRUCTURA Y ÁREAS DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO

Asegurar que el diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones, reduzca al mínimo la contaminación de los productos y facilite las actividades de higienización.

ALCANCE

Todos los ambientes donde se realizan las operaciones del proceso de alimentos y bebidas.

DISEÑO

Las instalaciones de BRISAS DEL MAR donde se realizan las operaciones del proceso de alimentos y bebidas, tiene el siguiente diseño:

a. El restaurante y sus instalaciones

El establecimiento está localizado lejos de focos de contaminación y con una zonificación permitida por las autoridades de la zona.

El local es de uso exclusivo y con acceso independiente.

La distribución de los ambientes (cocina, almacén, salón y servicios higiénicos) evita la contaminación de los alimentos. Dentro de cada ambiente del establecimiento no hay objetos ajenos al mismo.

b. Materiales de construcción

Los pisos son lisos e impermeables a la humedad y su acabado tiene uniones y hendiduras que no permitan la acumulación de suciedad, polvo o tierra. Además, cuentan con sumideros y rejillas, para facilitar su higienización.

Las paredes son lisas y con acabado de superficie continua e impermeable; de color claro y fáciles de limpiar y desinfectar.

Los techos son lisos, sin grietas, de color blanco e impermeables para impedir la condensación y evitar así el desarrollo de bacterias y hongos.

Las ventanas cuentan con vidrios en buen estado.

c. Iluminación y ventilación

El local cuenta con suficiente iluminación natural y artificial para las diversas actividades que se realizan; todas las lámparas y focos están protegidos para prevenir que los fragmentos de una posible ruptura caigan al alimento.

Hay ventilación natural y artificial, de modo que se evita el calor excesivo, la concentración de gases, humos, vapores y olores.

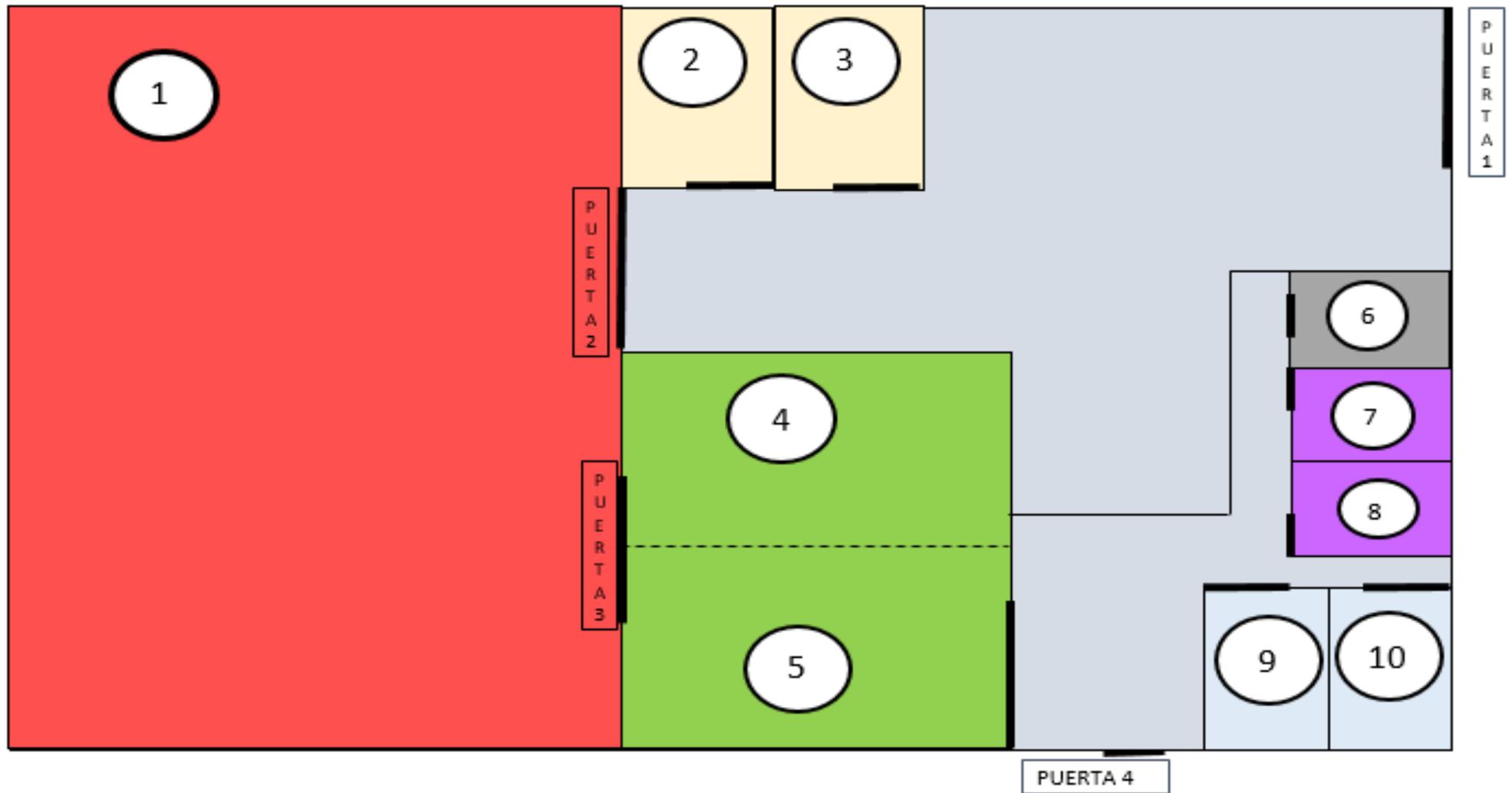
d. Determinación de puestos de trabajo

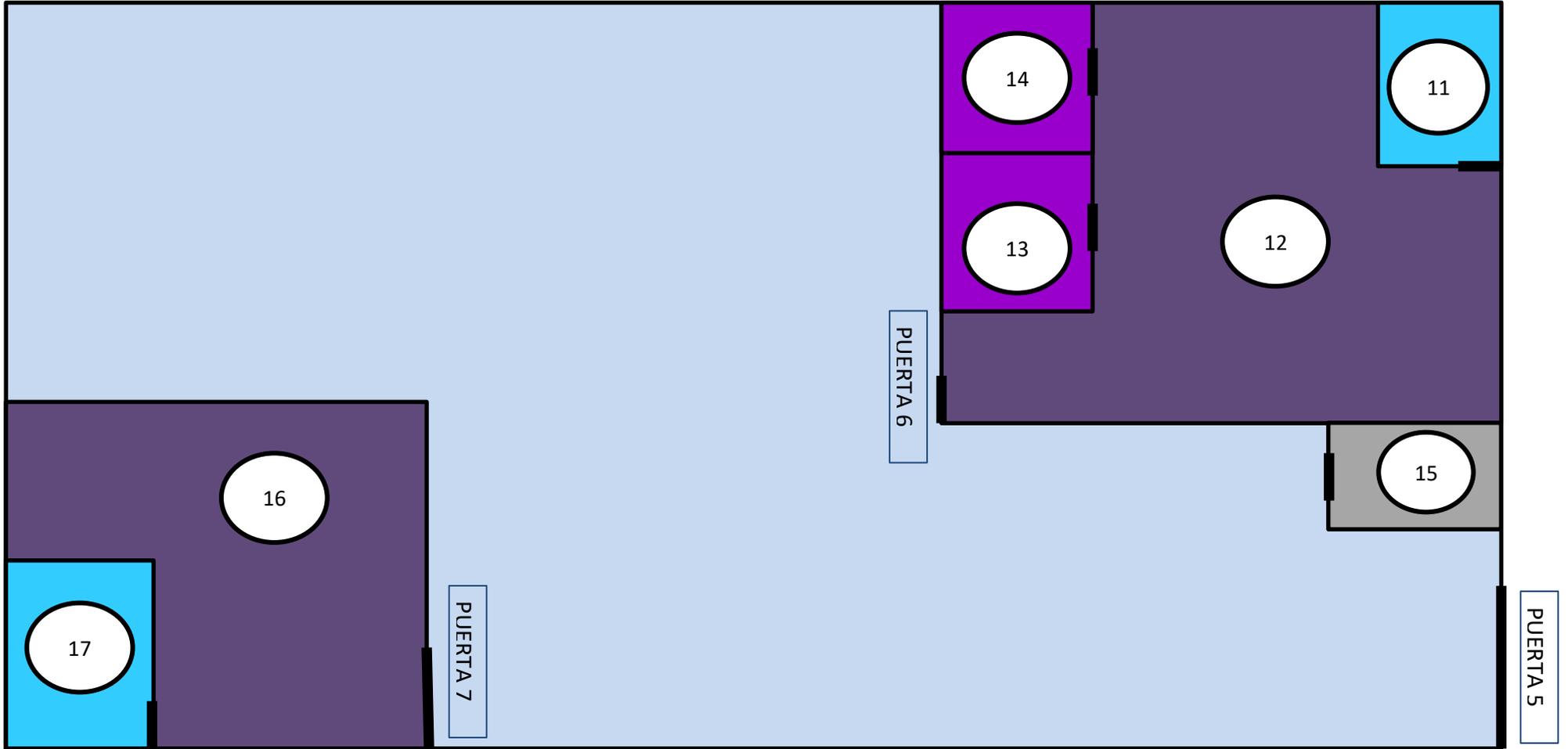
Se ha fijado una lógica coherente en la progresión del trabajo y se ha respetado los principios de preparación sucesiva. Asimismo, se ha establecido el circuito más corto posible para evitar que los productos limpios estén cerca de los sucios o de las sobras.

Una adecuada organización funcional permite limitar el desplazamiento y el trabajo inútiles, así como la pérdida de tiempo, los riesgos de accidentes; de igual modo, propicia ejecutar las tareas con mayor rapidez, lo que ayuda a obtener mejores resultados.

La temperatura del ambiente es un elemento importante al escoger el área de trabajo, para que sea lo más eficaz posible y no cree el riesgo de contaminación de los productos. Por ello la zona para la preparación de platos calientes se encuentra alejada de donde se preparan los platos fríos.

DIAGRAMA N°1 DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS





Leyenda: Plano G

1	Salón
2	Baño damas (comensales)
3	Baños caballeros (comensales)
4	Área de preparación platos fríos
5	Área de preparación platos calientes
6	Ascensor (insumos)
7	Vestidor Damas
8	Vestidor Caballeros
9	Baño damas (trabajadores)
10	Baños caballeros (trabajadores)
11	Oficina Logística
12	Almacén (recepción de mercadería)
13	Cámara de refrigeración
14	Cámara de congelación
15	Ascensor (insumos)
16	Almacén Mantenimiento
17	Oficina Mantenimiento
Puerta 1	Puerta de entrada al hotel
Puerta 2	Puerta de entrada al salón
Puerta 3	Puerta que divide al salón de la cocina
Puerta 4	Puerta de entrada del personal
Puerta 5	Puerta de ingreso del proveedor
Puerta 6	Puerta de ingreso al área de logística
Puerta 7	Puerta de ingreso al área de mantenimiento

DE LOS SERVICIOS

a. Servicios de agua

El establecimiento cuenta con agua potable suficiente en cantidad y presión, proveniente de un pozo y con un sistema de distribución que garantiza la calidad higiénica para cubrir las demandas tanto de los servicios sanitarios, de las labores de limpieza y desinfección, como de la Puerta que divide al salón de la cocina elaboración de los alimentos.

Así mismo cuenta con sistema de drenaje y conducción de aguas turbias, equipado con rejillas, trampas y respiraderos.

Posee servicios higiénicos para comensales (independientes para damas y caballeros) y para el personal, así mismo un vestidor con casilleros o percheros para el personal.

b. Disposición de residuos

BRISA DEL MAR posee un área específica para desechos, que está ubicada lejos de las áreas de preparación.

Los tachos limpios están dotados con bolsas plásticas y con tapa. Las bolsas plásticas con los restos son sacadas al final de la labor y dejadas en el punto de acopio establecido por la Municipalidad para ser recogida por el Camión Recolector de residuos sólidos.

c. Medidas de seguridad

El establecimiento cuenta con un botiquín completamente implementado para caso de accidentes.

Las conexiones eléctricas se encuentran empotradas y protegidas con canaletas.

Los balones de gas se hallan como mínimo, alejados a 1,5 m de la fuente de calor.

Los extinguidores están colocados en sitios de fácil acceso, con clara identificación y próximos a los puntos de riesgo.

Las zonas de seguridad están debidamente señalizadas, para caso de sismos.

d. Vestuarios y servicios higiénicos

BRISA DEL MAR se dispone de 2 vestuarios uno de damas y otro de caballeros, así mismo todo el personal cuenta con casilleros individuales que están debidamente identificados con sus nombres.

Servicios higiénicos para el personal

Brisas del Mar, cuenta con SSHH de damas y caballeros, los cuales están dotados del siguiente equipamiento:

Ubicación	N° de Inodoros	N° de Lavatorios	N° de urinarios
SSHH hombres	3	5	2
SSHH damas	5	5	-

En los baños se facilitan artículos de higiene personal como papel sanitario, jabón líquido y secador eléctrico o papel toalla en sus respectivos dispensadores.

Servicios higiénicos para el público

Los servicios higiénicos no tienen acceso directo al comedor, se encuentran en buen estado, con buena iluminación y ventilación.

Se encuentran separados por cada sexo y debido a la afluencia de personas al restaurant, se cuenta con:

Ubicación	N° de Inodoros	N° de Lavatorios	N° de urinarios
SSHH hombres	3	3	2
SSHH damas	3	3	-

En los baños para el público también, se facilitan artículos de higiene personal como papel sanitario, jabón líquido y secador eléctrico o papel toalla en sus respectivos dispensadores.

7. BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE PERSONAL

OBJETIVO

Velar por el cumplimiento de las buenas prácticas de higiene para garantizar que los alimentos preparados no tengan probabilidad de contaminarse.

ALCANCE

A todas las personas que intervienen directa e indirectamente en las actividades de producción.

RESPONSABLE

El Jefe de AyB, será el responsable de la aplicación del presente procedimiento.

DESARROLLO:

SALUD DEL PERSONAL

Enfermedades contagiosas

La empresa tomará las medidas necesarias para que no se permita trabajar en un área en riesgo de contaminación directa o indirecta del alimento por microorganismos patógenos, a ninguna persona, de quien se sepa o sospeche, que padece o es vector de una enfermedad transmisible por los alimentos; o esté aquejada de heridas, infecciones cutáneas, llagas, diarreas u otra fuente de contaminación microbiana (gripe, catarro, tos o cualquier infección de la garganta),

Toda persona que se encuentre en esas condiciones, debe comunicar inmediatamente al responsable del área su estado físico, para que le sea asignada otra responsabilidad.

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.

Adicionalmente por requerimiento del MINTRA se deberá realizar el examen médico ocupacional cada 2 años según normativa vigente.

CAPACITACIÓN SANITARIA

Capacitación del personal

Todo el personal debe estar entrenado en las buenas prácticas de manufactura, así como en la parte del proceso que le toca realizar.

El gerente del hotel deberá tomar medidas para que semestralmente todas las personas que trabajan en éste, desde el cocinero hasta el mozo que sirve en el salón, reciban instrucciones continuas sobre manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal.

Así se evitará la contaminación alimentaria y se preservará la buena imagen del restaurante.

La capacitación brindada se registrará en el formato **RRHH-F-01 Lista de asistencia.**

BUENAS PRÁCTICAS DESDE LA ETAPA DE RECEPCIÓN HASTA EL SERVIDO DE LOS ALIMENTOS PREPARADOS

OBJETIVO

Comprender y reconocer las condiciones y controles necesarios que se deben establecer en las diversas etapas con la finalidad de que permitan proteger y mantener la inocuidad de sus productos

ALCANCE

Diversas etapas necesarias durante el proceso de elaboración de alimentos, desde la recepción de la materia prima hasta el servido del plato.

RESPONSABLE

El Jefe de AyB es responsable del correcto cumplimiento de este procedimiento

PROCEDIMIENTO:

1. Recepción

Al llegar la materia prima a una cocina es necesario verificar su olor, textura, sabor, color, apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque, en base al formato **AYB-F-05 Ficha de criterios de aceptación de productos de AYB.**

Las inspecciones a la materia prima deben ser breves pero completas.

No deben depositarse las mercaderías en el suelo, sino en recipientes de conservación específicos para cada alimento.

No deben dejarse los alimentos a la intemperie una vez recibidos e inspeccionados.

La materia prima proveniente del lugar de venta, deberá cambiarse de envase original (cajas, o costal) y éste debe ser eliminado automáticamente, ya que puede introducir agentes contaminantes al local.

Para el transporte de carnes, aves, pescados y mariscos desde el centro de venta hasta el establecimiento debe respetar la cadena de frío, se recomienda utilizar jabas de plástico o tecnopor y cubrir con hielo los productos, para evitar maltratarlos y de ese modo conservarlos mejor.

Todos los insumos tales como frutas, hortalizas, tubérculos, carnes, aves, pescados, mariscos, enlatados, etc. deberán cumplir con las correctas especificaciones y características propias de cada uno; para mayor detalle de cómo recibir cada insumo, verificar el formato **AYB-F-05 Ficha de criterios de aceptación de productos de AYB.**

El registro de los proveedores es realizado por el área de logística, según lo establecido en el **LOG-P-01 Logística.**

2. Almacenamiento

Dependiendo de las características de la materia prima, los almacenes se clasifican en:

2.1. Almacenamiento de alimentos no perecibles

Debe disponerse de armarios, alacenas o de áreas secas bien ventiladas e iluminadas, para conservas, enlatados y otros productos empaquetados.

Se dispondrá de estantes o parihuelas 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 aproximadamente, 20 cm por encima del piso y separados de las paredes.

Debe respetarse y aplicarse la regla de almacenamiento: el insumo o materia prima que ingrese primero será el primero en ser utilizado (PEPS). Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se eche a perder antes de usarlo.

Los alimentos en polvo (como harinas) o granos (como el maíz) así como el azúcar, arroz, pan molido, leche en polvo, té, etc, que se compren a granel, se almacenarán en recipientes que los protejan de la contaminación, o sea, en un contenedor de plástico con tapa, perfectamente etiquetado e identificado.

Se deberá arreglar metódicamente los productos sin amontonarlos sobre estantes.

2.2. Almacenamiento de perecibles

Las frutas y hortalizas deberán ser retiradas de su envase original (cajas, jabs, cartones, etc.) y ser lavadas antes del almacenamiento en la cámara de conservación, si es que aplica. En el caso de las frutas y verduras, para evitar que se deterioren deben almacenarse a temperaturas de entre 0°C y 5°C.

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, sin presencia directa de luz solar.

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.

El tiempo máximo de refrigeración será determinado por el grado de madurez de las verduras, el cual se inspeccionará diariamente.

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 guardados en el fondo del refrigerador y se deterioren.

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 -1°C y 3°C.

Se almacenarán en depósitos plásticos reservados para este uso, con tapa para protegerlos de la contaminación cruzada y olores ajenos al producto. En caso de congelación mantener a temperaturas inferiores a -10°C , idealmente hasta -18°C para espacios de tiempo más prolongados.

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 preserva la calidad del producto 48 horas como máximo.

Debe controlarse el buen funcionamiento de la refrigeradora y congeladora usando el formato **AYB-F-07 Control de cámaras de frío**.

En todos los casos las temperaturas pueden llegar hasta $\pm 1^{\circ}\text{C}$ de diferencia a lo establecido sin que esto represente deterioro o daño en el producto.

Para el caso de productos lácteos, carnes en general, y otros productos que requieran refrigeración se cumplirán con los criterios establecidos por el fabricante.

Aspectos Importantes Sobre el Almacenamiento en Frío

Es importante no sobrecargar la cámara, el refrigerador o la nevera, porque ello reduce la circulación del frío, además, entorpece la limpieza del área.

Los alimentos crudos se deben colocar en la parte baja, y los ya preparados o que no necesiten cocción, en la parte superior, para prevenir que los alimentos crudos se escurran y contaminen los alimentos cocidos.

No se deben guardar grandes cantidades de alimento, pues esto eleva la temperatura del refrigerador y pone en riesgo el resto de los alimentos.

Cubra todos los productos depositados en la cámara fría.

3. Acondicionamiento de Materia prima

3.1. Lavado

En primer lugar el manipulador encargado se lavará y desinfectará las manos antes de esta operación.

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.

Las carnes rojas y aves serán limpiadas de restos de sangre y órganos interiores, luego lavadas y finalmente serán porcionadas.

3.2.Desinfección

En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como ceviche, tiradito, ensaladas de hojas etc., es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales.

Pasos a seguir para una correcta desinfección:

❖ Verduras

Medir 10 gotas de cloro (**u otro desinfectante similar según las indicaciones del fabricante**) por cada litro de agua, mezclarlo bien y luego agregar las verduras deshojadas, previo lavado con chorros de agua potable.

Dejarlas reposar en esta solución por 3 minutos como mínimo. Protegerlas de cualquier contaminación posterior y enjuagar con agua potable.

❖ Pescados

Medir de 8 a 10 gotas de cloro (**u otro desinfectante similar según las indicaciones del fabricante**) por cada litro de agua, mezclarlo bien y después añadir los filetes, preferentemente los que se consumirán sin ser cocinados.

Dejarlos reposar en esta solución por 2 minutos como máximo, protegidos de cualquier contaminación posterior.

Enjuagar con agua potable.

3.3. Pelado y cortado

Deben emplearse utensilios (cuchillo, tabla de picar de colores, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.

Nunca deben pelarse los tubérculos y hortalizas sobre su tabla de cortar.

Debe lavarse y desinfectarse 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 embolsados (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.

3.4. 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.

Para un correcto descongelado, se puede pasar un producto de la cámara de congelación a la cámara de refrigeración para que nivele su temperatura (aproximadamente 2 días) o se puede sumergir en agua fría con flujo constante o cambiar el agua cada media hora. Otra forma válida de descongelar es en el horno microondas teniendo cuidado de no cocinar el producto de forma externa.

4. Elaboración de platos

4.1. Elaboración de platos fríos

En la preparación en crudo de platos fríos, el personal de cocina deberá respetar todas las medidas higiénicas del caso, como el uso del uniforme completo de cocina (pantalón, mandil, chaqueta, redecilla para el pelo o gorro). Además, es recomendado el uso de guantes desechables (pero no obligatorios si se realiza un correcto lavado de manos de manera periódica), para manipular alimentos que no llevan una posterior, ya sea el caso de vegetales crudos u otros productos pre-elaborados que se usaran en frío.

Los productos pre-elaborados que se conserven en frío, deberán seguir la cadena de frío hasta el momento final de emplatado. (Ejemplo: Mayonesa u otras salsas).

Las salsas pre-elaboradas, deberán contar con recipientes plásticos limpios y en buen estado, con los rótulos que indiquen su nombre, fecha de elaboración y fecha de vencimiento.

Las carnes que se usen crudas (ejm: pescado para ceviche) deberán en todo momento mantener una temperatura adecuada hasta antes del servicio (referencial de 0 a 5 °C), para mantener la cadena de frío y garantizar la calidad del producto.

Los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios, tapados y debidamente rotulados.

Cada condimento deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.

Los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados. Las tablas deberán ser de uso específico para los productos crudos o cocinados, nunca se usarán las mismas tablas para estas labores.

Se recomienda el uso de platos fríos (salidos del refrigerador) para el emplatado de comidas frías (ensaladas, ceviche, etc).

4.2.Elaboración de platos calientes

4.2.1. Cocción

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 según **AYB-ES-01 Temperatura para cocción de carnes.**

Se tendrá especial cuidado con los trozos grandes, el centro debe estar bien cocido dependiendo del tipo de carne, para garantizar la destrucción de salmonella y otros microorganismos patógenos.

Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido (abatidor o 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 se deben mantener a una temperatura máxima de 350 grados Fahrenheit o 178 grados centígrados. Estos deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor; registrándose en el **AYB-F-08 Control de renovación de aceite.**

Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente protegidos, de manera que se evite que 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.

No preparar una salsa reutilizando las sobras.

4.2.2. Enfriamiento

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, además de agitar constantemente con una cuchara desinfectada o enfriar en el abatidor.

4.2.3. Conservación

Se recomienda conservar en refrigeración los alimentos ya preparados con cocción previa, 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.

4.2.4. Regeneración

Para regenerar los alimentos, el alimento debe mantener una temperatura adecuada para eliminar cualquier microorganismo patógeno.

Los alimentos regenerados que no se consuman se descartarán y no podrán ser regresados al refrigerador o congelados.

5. Decoración del plato

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 sin que estas hayan sido desinfectadas previamente.

Por ningún motivo la persona que sirve el alimento puede coger dinero al mismo tiempo.

6. Samovares o Baños María

Los alimentos preparados que no se sirven de inmediato deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María, como se hace por ejemplo en el caso de bufets, cuya temperatura es controlada para que permanezca por encima de los 60°C.

Se debe cuidar en todo momento que los alimentos no pierdan su característica de fresca, no llenando del todo los samovares para asegurar una rotación rápida y cambiándolos periódicamente de ser necesario.

Se registra la temperatura de los mismos en el formato **AYB-F-09 Temperatura de Samovares.**

7. Servicio del plato

El mozo o azafata que sirva a los comensales debe observar rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias) y el cabello (corto en los caballeros y sujetado en las damas).

Nunca se tocarán los alimentos directamente con las manos.

Se cogerán los vasos por las bases, los platos por los bordes, las tazas por las asas y los cubiertos por los mangos.

Los meseros deben tener el menor contacto posible con las personas encargadas de la preparación de alimentos.

8. Conceptos de Seguridad en la Cocina

Es importante tener en cuenta algunas recomendaciones para seguir dentro de la cocina en materia de seguridad, como las siguientes:

- Revisar el interior del horno antes de encenderlo.
- No dejar que el mango o las asas de los recipientes de cocción sobresalgan al exterior de la hornilla de la cocina o estén orientados a un punto de calor, ya que, si por un descuido una persona toca el mango o el asa, puede provocar un accidente.
- Las personas que preparan los alimentos no deben desplazarse con el cuchillo en la mano. Pero si necesitaran hacerlo, deben moverse sin apuro y orientando siempre hacia el suelo las puntas del cuchillo.
- Los cuchillos deben guardarse todos en el mismo sentido.
- No se deben poner sobre trapos cerca de la tabla de cortar.
- Antes de salir de la cocina, es preciso asegurarse de que todos los fuegos estén apagados y las llaves cerradas.

2 **ANEXO I: Controles Operacionales**

CODIGO	FORMATO DE CONTROL	OBJETIVO	FRECUENCIA DE LLENADO
AYB-F-05	FICHA DE ACEPTACION AYB	Establecer los parámetros generales de aceptación para productos de AyB	El formato a llenar es de Almacén cada vez que ingrese un producto crítico
AYB-F-07	CONTROL DE CAMARAS DE FRIO	Garantizar una correcta temperatura de almacenamiento de productos en frio (ya sea refrigeración o congelación)	Todos los días, 2 veces al día cada una de las cámaras de frio.
AYB-F-08	CONTROL DE RENOVACIÓN DEL ACEITE	Garantizar el uso apropiado de aceite	Cada vez que se renueve el aceite
AYB-F-09	CONTROL DE TEMPERATURA DE SAMOVARES	Garantizar que los productos puestos en los samovares de buffet se encuentren en una correcta temperatura de conservación.	1 vez durante el turno del desayuno.
RRHH-F-01	LISTA DE ASISTENCIA	Garantizar que se lleven a cabo las capacitaciones requeridas	Cada vez que se tenga una capacitación, inducción y/o briefing.
AYB-ES-01	TEMPERATURA PARA COCCION DE CARNES	Establecer lineamiento de temperaturas a las que se debe cocer las carnes.	-

3 ANEXO II: Controles Microbiológicos

Para Alimentos deben realizarse al menos 1 vez al año, según lo estipulado en la RM

591-2008:

XV. ALIMENTOS ELABORADOS						
XV.1. Alimentos preparados sin tratamiento térmico (ensaladas crudas, mayonesas, salsa de papa huancaina, ocopa, aderezos, postres, jugos, yogurt de fabricación casera, otros). Alimentos preparados que llevan ingredientes con y sin tratamiento térmico (ensaladas mixtas, palta rellena, sándwich, cobicho, postres, refrescos, otros).						
Agente microbiano	Categoría	Clase	n	c	Límite por g ó mL	
					m	M
Aerobios mesófilos (*)	2	3	5	2	10 ⁵	10 ⁶
Coliformes	5	3	5	2	10 ²	10 ³
<i>Staphylococcus aureus</i>	7	3	5	2	10	10 ²
<i>Escherichia coli</i>	5	3	5	2	10	10 ²
<i>Salmonella sp.</i>	10	2	5	0	Ausencia /25 g	-----

(*) No procede para el caso de yogurt de fabricación casera.

XV.2 Alimentos preparados con tratamiento térmico (ensaladas cocidas, guisos, arroces, postres cocidos, arroz con leche, mazamorra, otros).						
Agente microbiano	Categoría	Clase	n	c	Límite por g ó mL	
					m	M
Aerobios mesófilos	2	3	5	2	10 ⁴	10 ⁵
Coliformes	5	3	5	2	10	10 ²
<i>Staphylococcus aureus</i>	8	3	5	1	10	10 ²
<i>Escherichia coli</i>	6	3	5	1	< 3	-----
<i>Salmonella sp.</i>	10	2	5	0	Ausencia /25 g	-----

Para Manipuladores y superficies en contacto con alimentos deben realizarse con frecuencia anual, según DIGESA:

Metodo: Enjuague

1. Límites permisibles para superficies vivas

Metodo: Enjuague

ENSAYO	SUPERFICIES VIVAS
Coliformes	<100 ufc / manos(*)
<i>Staphylococcus aureus</i>	<100 ufc / manos(*)
<i>Salmonella sp.</i>	Ausencia / manos

(*) En las operaciones analíticas, estos valores son indicadores de ausencia

2. Límites permisibles para superficies Inertes

Metodo: Hisopado

ENSAYO	SUPERFICIES INERTES
Coliformes	<1 ufc / cm ² (*)
<i>Salmonella sp.</i>	Ausencia / 100 cm ²

Adicionalmente, se debe realizar controles sobre microbiológicos y de calidad de agua según los parametros establecidos por Digesa:

ANEXO I

LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES DE PARÁMETROS MICROBIOLÓGICOS Y PARASITOLÓGICOS

Parámetros	Unidad de medida	Límite máximo permisible
1. Bacterias Coliformes Totales.	UFC/100 mL a 35°C	0 (*)
2. E. Coli	UFC/100 mL a 44,5°C	0 (*)
3. Bacterias Coliformes Termotolerantes o Fecales.	UFC/100 mL a 44,5°C	0 (*)
4. Bacterias Heterotróficas	UFC/mL a 35°C	500
5. Huevos y larvas de Helmintos, quistes y ooquistes de protozoarios patógenos.	Nº org/L	0
6. Virus	UFC / mL	0
7. Organismos de vida libre, como algas, protozoarios, copépodos, rotíferos, nemátodos en todos sus estadios evolutivos	Nº org/L	0

UFC = Unidad formadora de colonias

(*) En caso de analizar por la técnica del NMP por tubos múltiples = < 1,8 /100 ml

BRISA DEL MAR	FORMATO	AYB-F-05
	FICHA DE CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS DE AYB	
		Versión: 01 Fecha: 01.10.19 Rev.:CSGC Aprob.: RED

FAMILIA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	PESO MÍNIMO
CARNÍCO S	RES	LOMO FINO	PIEZA COMPLETA, SIN CORDON. POCA PRESENCIA DE GRASA EXTERIOR. COLOR ROJIZO OSCURO. OLOR NEUTRO CARACTERISTICO	1.5 KG X PIEZA
CARNÍCO S	RES	BISTECK DE CADERA	PIEZA COMPLETA. POCA PRESENCIA DE GRASA EXTERIOR Y TEJIDO INTRAMUSCULAR. COLOR ROJIZO OSCURO. OLOR NEUTRO CARACTERISTICO	N.A.
CARNÍCO S	RES	OSOBUCO	PIEZAS DE 2 CM DE ALTURA, HUESO EN EL MEDIO CON PRESENCIA DE MEDULA, CARNE FIRME Y UNIDA EN UNA SOLA PIEZA, COLOR ROJIZO OSCURO. OLOR NEUTRO CARATERISTICO.	200 GR X PIEZA
CARNÍCO S	RES	ASADO DE TIRA	PIEZAS ENTERAS DE 2 CM DE ALTURA, HUESO PRESENTE EN LA CARNE FIRME Y ENTERO, NO ASTILLADO O ROTO, CARNE DE COLOR ROJO OSCURO, SIN MANCHAS O GOLPES, OLOR NEUTRO.	1 KG X PIEZA
CARNÍCO S	RES	CARNE MOLIDA	EN BOLSAS, EMPACADAS DE MANERA CORRECTA, BIEN CERRADAS, AL MOMENTO DE	N.A.

<<continuación>>

			VER LA CARNE QUE NO PRESENTE MUCHA CANTIDAD DE NERVIOS O FIBRA EN SU CONTENIDO, SIN PRESENCIA DE AGUA, DE COLOR ROJO VIVAZ Y OLOR NEUTRO.	
CARNÍCO S	RES	CARRILLERA	EN BOLSAS, EMPACADAS DE MANERA CORRECTA, PIEZA COMPLETA CON PRESENCIA DE FIBRA EXTERIOR, COLOR ROJIZO OSCURO, RESISTENTE AL TACTO Y OLOR NEUTRO CARACTERÍSTICO.	0.4 KG X PIEZA
CARNÍCO S	RES	BIFE ANCHO NACIONAL	EMPACADO AL VACÍO, BOLSA INTACTA CON FECHAS CLARAS. AL MOMENTO DE VER LA CARNE, DE COLOR ROJO VIVAZ, SIN MANCHAS O GOLPES, SIN EXCESO DE GRASA EXTERIOR, OLOR CARACTERÍSTICO.	2.5 KG X PIEZA
CARNÍCO S	RES	BIFE ANCHO IMPORTADO	EMPACADO AL VACÍO, BOLSA INTACTA CON FECHAS CLARAS. AL MOMENTO DE VER LA CARNE, DE COLOR ROJO VIVAZ, SIN MANCHAS O GOLPES, SIN EXCESO DE GRASA EXTERIOR, BUENA CANTIDAD DE GRASA INFILTRADA, OLOR CARACTERÍSTICO.	3 KG X PIEZA
CARNÍCO S	RES	BIFE ANGOSTO NACIONAL	EMPACADO AL VACÍO, BOLSA INTACTA CON FECHAS CLARAS. AL MOMENTO DE VER LA CARNE, DE COLOR ROJO VIVAZ, SIN.	3 KG X PIEZA

<<continuación>>

			MANCHAS O GOLPES, SIN EXCESO DE GRASA EXTERIOR, OLOR CARACTERÍSTICO	
CARNÍCO S	RES	BIFE ANGOSTO IMPORTADO	EMPACADO AL VACÍO, BOLSA INTACTA CON FECHAS CLARAS. AL MOMENTO DE VER LA CARNE, DE COLOR ROJO VIVAZ, SIN MANCHAS O GOLPES, SIN EXCESO DE GRASA EXTERIOR, BUENA CANTIDAD DE GRASA INFILTRADA, OLOR CARACTERÍSTICO.	3.5 KG X PIEZA
CARNÍCO S	POLLO	POLLO ENTERO	SIN MENUDECENCIA, SIN GOLPES EN SUPERFICIE. PIEL Y CARNE DE COLOR CARACTERISTICO S. OLOR NEUTRO, QUE NO CONTENGA LÍQUIDOS VISCOSOS.	1.8 KG X UNIDAD
CARNÍCO S	POLLO	PECHUGA SIN HUESO	COLOR CARACTERÍSTICO SIN GOLPES O MORETONES, LISO Y BRILLANTE, OLOR CARACTERÍSTICO Y SIN LÍQUIDOS VISCOSOS.	450 GR X PIEZA
CARNÍCO S	POLLO	PIERNA CON ENCUENTRO	COLOR CARACTERÍSTICO SIN GOLPES O MORETONES, OLOR NEUTRO, PIEZAS ENTERAS, NO ROTAS Y SIN LÍQUIDOS VISCOSOS.	250 GR. X PIEZA
CARNÍCO S	PATO	MAGRET	PECHUGA DE COLOR ROJO OSCURO, SIN MANCHAS, LA PIEL ENTERA CON BUENA PRESENCIA DE GRASA Y OLOR CARACTERÍSTICO	400 GR X PIEZA
CARNÍCO S	PATO	PIERNA CON ENCUENTRO	DE COLOR ROJO OSCURO SIN GOLPES, CON BUENA	250 GR. X PIEZA

<<continuación>>

			PRESENCIA DE GRASA, LA PIEL ENTERA Y LIMPIA, SIN MANCHAS. OLOR CARACTERÍSTICO	
CARNÍCO S	PAVO	PECHUGA CON HUESO	PIEZA ENTERA, BLANCA, RESISTENTE AL TACTO SIN GOLPES O MANCHAS DE POR MEDIO, OLOR NEUTRO CARACTERÍSTICO.	N.A.
CARNÍCO S	PAVO	PAVO ENTERO	EMPACADO CORRECTAMENTE SIN CORTES. YA ABIERTO LA CARNE BLANCA, ANIMAL ENTERO, NO DISLOCADO, RESISTENTE AL TACTO, SIN GOLPES O MANCHAS. OLOR NEUTRO CARACTERÍSTICO.	N.A.
CARNÍCO S	CERDO	PIERNA/BRAZUELO DE CERDO	BUENA PRESENCIA DE CARNE Y GRASA, NO OSCURA Y SIN MANCHAS O GOLPES, OLOR CARACTERÍSTICO, NO VISCOSO, FIRME AL TACTO	N.A.
CARNÍCO S	CERDO	CHULETA	CARNE FIRME AL TACTO CON OLOR NEUTRO CARACTERÍSTICO SIN MANCHAS O GOLPES PRESENTES, HUESO NO ASTILLADO	N.A.
CARNÍCO S	CERDO	BONDIOLA	POCA PRESENCIA DE GRASA EXTERIOR Y TEJIDO INTRAMUSCULAR, CARNE RESISTENTE AL TACTO, SIN GOLPES O MANCHAS, OLOR CARACTERÍSTICO	N.A.
CARNÍCO S	CERDO	PANCETA	CARNE DE COLOR CARACTERÍSTICO SIN PRESENCIA DE MORETONES O MANCHAS, GRASA BLANCA SIN OLOR FUERTE, PIEZA ENTERA Y FIRME,	N.A.

<<continuación>>

			RESISTENTE AL TACTO.	
CARNÍCO S	CORDERO	CANILLA	CORRECTAMENTE EMPACADA Y SELLADA; CARNE FIRME AL TACTO, DE COLOR ROJO OSCURO CON PRESENCIA DE MEMBRANA QUE LA CUBRE, NO GOLPEADA O CON MANCHAS, HUESO ENTERO, BIEN CORTADO NO ASTILLADO, OLOR CARACTERÍSTICO.	300 GR X PIEZA
CARNÍCO S	CORDERO	COSTILLA - CARRE	CARRE ENTERO, CORRECTAMENTE EMPACADO, HUESOS ENTEROS NO PARTIDO, CARNE ROJA VIVAZ AMBOS CUBIERTOS POR LA GRASA Y TEJIDO, CARNE FIRME Y RESISTENTE AL TACTO, OLOR CARACTERÍSTICO.	500 GR. PIEZA
CARNÍCO S	CORDERO	PIERNA	CARNE FIRME AL TACTO, DE COLOR ROJO VIVAZ, PRESENCIA DE GRASA Y MEMBRANAS COMO PARTE DE LA PIEZA, OLOR CARACTERÍSTICO, SIN GOLPES O MANCHAS PRESENTES.	N.A.
CARNÍCO S	ALPACA	LOMO FINO	PIEZA COMPLETA, SIN CORDON. POCA PRESENCIA DE GRASA EXTERIOR. COLOR ROJIZO OSCURO. OLOR NEUTRO CARACTERISTICO	1.6 KG X PIEZA
CARNÍCO S	CABRITO	PIERNA C/HUESO	PIEZA COMPLETA CON GRASA Y TEJIDO INTRAMUSCULAR, LA CARNE DE COLOR ROJO INTENSO, SIN GOLPES O MORETONES,	N.A.

<<continuación>>

			OLOR CARACTERÍSTICO, FIRME Y RESISTENTE AL TACTO.	
CARNÍCO S	TERNERA	PIERNA	PIEZA COMPLETA DE CUBIERTA POR MEMBRANA BLANQUESINA, LA CARNE DE COLOR ROSADO, SIN GOLPES O MORETONES, OLOR CARACTERÍSTICO NEUTRO, FIRME Y RESISTENTE AL TACTO.	N.A.
CARNÍCO S	INTERIORES	MOLLEJA DE TERNERA	PIEZAS ENTERAS, CON MEMBRANAS, SIN GOLPES O MORETONES PRESENTES, DE COLOR Y OLOR CARACTERÍSTICA S	N.A.
CARNÍCO S	INTERIORES	CORAZON DE RES	DE COLOR ROJO OSCURO CARACTERÍSTICO CON PRESENCIA DE MEMBRANAS Y SIN EXCESO DE LÍQUIDOS, RESISTENTE AL TACTO, SIN OLOR FUERTE O MARCADO.	N.A.
CARNÍCO S	INTERIORES	HIGADO	QUE NO SE ENCUENTRE SECO, COLOR CARACTERÍSTICO, SIN MANCHAS, SIN OLORES FUERTES Y BRILLANTE.	N.A.
CARNÍCO S	INTERIORES	MONDONGO	SEA ENTERO O PICADO, DE COLOR BLANCO, OLOR CARACTERÍSTICO, SIN PRESENCIA DE MANCHAS O PUNTOS.	N.A.
ABARROT ES	ENLATADOS	DURAZNOS EN CONSERVA, PIMIENTO PIQUILLO, ATÚN, PALMITOS	LATAS SIN GOLPES O ABOLLADURAS, ETIQUETAS COMPLETAS NO RASGADAS CON LA FECHA Y DATOS VISIBLES Y	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE

<<continuación>>

			BIEN ESPECIFICADOS.	
ABARROT ES	GRANOS	GARBANZO, FREJOL, LENTEJA, ARVEJA	CORRECTAMENTE EMPACADOS, BOLSAS QUE NO ESTÉN ROTAS O RASGADAS, CON LA FECHA Y DEMAS DATOS DE MANERA VISIBLE Y BIEN ESPECIFICADOS EN EL EMPAQUE.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
ABARROT ES	HARINAS	DE MAÍZ, DE TRIGO, DE CENTENO	EN BOLSAS O SACOS BIEN CERRADOS SIN CORTES O ROTURAS, CON LA FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y BIEN ESPECIFICADOS, SIN RASTRO DE HUMEDAD.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
ABARROT ES	AZUCARES	BLANCA, RUBIA, IMPALPABLE	EN BOLSAS O SACOS BIEN CERRADOS SIN CORTES O ROTURAS, CON LA FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y BIEN ESPECIFICADOS, SIN RASTRO DE HUMEDAD.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
ABARROT ES	CONDIMENTOS	PIMIENTA, COMINO,	SEGÚN SEA EL TIPO CON EL AROMA CARACTERÍSTICO DE CADA UNO, EMPACADOS DE MANERA CORRECTA, SIN PRESENCIA DE HUMEDAD O RASTROS DE OTROS ELEMENTOS EN SU INTERIOR.	N.A.
ABARROT ES	EMBOTELLADO S	ACEITE, VINARE, SILLAO	EN SU CORRECTO ENVASE O BOTELLA, NO CHANCADO Y BIEN SELLADO, CON FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y COMPLETOS, LAS ETIQUETAS ENTERAS, NO ROTAS O RASGADAS.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE

<<continuación>>

EMBUTIDOS	CURADOS	SALAME, PASTRAMI, JAMÓN SERRANO, CABANOSSI	CORRECTAMENTE EMPACADO, SIN PRESENCIA DE HUMEDAD, CON FECHA Y DEMÁS DATOS DE MANERA VISIBLE Y CORRECTA, PIEZAS ENTERAS, NO RETAZOS.	N.A.
EMBUTIDOS	COCIDOS	JAMON DE YORK, JAMÓN DEL PAÍS, MORCILLA	CORRECTAMENTE EMPACADOS, NO CHANCADOS O MALTRATADOS, SIN PRESENCIA DE HUMEDAD.	N.A.
PASTAS	SECAS	SPAGHETTI, LINGUINI, PENNE, TAGLIATELLE, PAPERDELLE, FETUCCINI	EMPACADAS DE MANERA CORRECTA, BOLSAS SELLADAS, ENTERAS NO ROTAS O PARTIDAS, CON FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y BIEN ESPECIFICADOS.	SEGÚN LO ESPECIFICADO EN EL EMPAQUE
FRUTAS	FRESCAS	PAPAYA, PERA, MANZANA, PLÁTANO, MELÓN, GRANADILLA, CHIRIMOYA	ENTERAS, DE BUEN COLOR, NO GOLPEADAS, NO CHANCADAS, NO MUY MADURAS, DE TAMAÑO Y AROMA CORRESPONDIENTE A SU CONDICIÓN.	N.A.
FRUTAS	DISECADAS	PERAS, MANZANAS, PIÑA	EN CORRECTO EMPAQUE, DE COLOR CARACTERÍSTICO, ENTERAS NO MOLIDAS, SIN HUMEDAD APARENTE.	N.A.
FRUTAS	SECAS	GUINDONES, PASAS, OREJONES GUINDAS	EMPACADAS DE MANERA CORRECTA, BIEN SELLADA, NO APLASTADAS, SIN HUMEDAD EN LA BOLSA.	SEGÚN LO ESPECIFICADO EN EL EMPAQUE
LACTEOS	MANTEQUILLA	-	SEGÚN SEA SU PRESENTACIÓN BIEN SELLADA, FRÍA A TEMPERATURA CORRECTA (5°), CON LA FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y BIEN ESPECIFICADOS,	SEGÚN LO ESPECIFICADO EN EL EMPAQUE

<<continuación>>

			EMPAQUE NO ROTO O CHANCADO	
LACTEOS	LECHE	FRESCA ENTERA, DE SOYA, LIGHT O SIN LACTOSA UHT, EN CAJA	EL ENVASE QUE NO SE ENCUENTRE CHANCADO O HÚMEDO CON FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y COMPLETOS.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
LACTEOS	LECHE	EVAPORADA, EN LATA O CAJA	EL RECIPIENTE SIN GOLPES O ABOLLADURAS, ETIQUETAS COMPLETAS NO RASGADAS CON LA FECHA Y DATOS VISIBLES Y BIEN ESPECIFICADOS.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
LACTEOS	YOGURT	-	EN SU CORRECTO ENVASE O BOTELLA, NO CHANCADO Y BIEN SELLADO, CON FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y COMPLETOS, LAS ETIQUETAS ENTERAS, NO ROTAS O RASGADAS	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
LACTEOS	OTROS DERIV.	QUESOS FRESCOS (MOZZARELLA, FRESCO)	A CORRECTA TEMPERATURA DE REFRIGERACIÓN (5°), DE COLOR BLANCO, SIN MANCHAS, PUNTOS O PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS, DE AROMA NEUTRO CARACTERÍSTICO	N.A.
LACTEOS	OTROS DERIV.	QUESOSO CURADOS (MANCHEGO, PARMESANO, GRANA PADANO)	SECOS Y FIRMES AL TACTO, CORRECTAMENTE EMPACADOS, SIN PRESENCIA DE HUMEDAD, DE AROMA CARACTERÍSTICO SEGÚN SEA EL TIPO.	N.A.
LACTEOS	OTROS DERIV.	QUESOSO CREMOSOS (CAMEMBERT, BRIE)	CORRECTAMENTE EMPACADOS, QUE MANTENGAN LA FORMA, DE COLOR LIMPIO, SIN PRESENCIA DE	N.A.

<<continuación>>

			HUMEDAD, OLOR CARACTERISTICO.	
LACTEOS	OTROS DERIV.	QUESOSO AZULES (ROQUEFORT)	CORRECTAMENTE EMPACADOS, CON MOHO PRESENTE Y EL AROMA CARACTERÍSTICO PRESENTE, SIN PRESENCIA DE HUMEDAD.	N.A.
LACTEOS	OTROS DERIV.	CREMA DE LECHE	QUE LA BOLSA QUE LA CONTENGA NO ESTE ROTA O RASGADA, QUE SE ENCUENTRE A LA TEMPERATURA CORRECTA (5°) CON LA FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y COMPLETOS.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE
PANADERIA	PANES	PAN FUENTE, INTEGRAL, DE MOLDE, YEMA, FRANCÉS, CIABATTA, ETC	EN BOLSA DE PAPEL (A EXCEPCION DEL PAN DE MOLDE Y FUENTE) EN EL PESO INDICADO SEGÚN LA NECESIDAD DE LO REQUERIDO, ENTEROS, SIN HUECOS, CROCANTES O SUAVES SEGÚN SEA SU NATURALEZA, FRESCOS. SEGÚN TAMAÑO REQUERIDO.	N.A.
PANADERIA	BIZCOCHOS	-	EN EMPAQUE BIEN CERRADO, EN BUENAS CONDICIONES, ENTEROS AL TACTO, NO DESMENUZADOS, CON FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y COMPLETOS.	N.A.
PANADERIA	GALLETAS	GALLETAS DULCES O SALADAS	EN EMPAQUE BIEN CERRADO, EN BUENAS CONDICIONES, ENTERAS AL TACTO, CON FECHA Y DEMÁS DATOS VISIBLES Y COMPLETOS.	SEGÚN LO ESPECIFICAD O EN EL EMPAQUE

<<continuación>>

PESCADO S Y MARISCO S	PESC. FRESCO	ENTERO	ESCAMAS BIEN ADHERIDAS A LA PIEL, OJOS BRILLANTES NO HUNDIDOS, AGALLAS ROJAS, RESISTENTE Y FIRME AL TACTO, OLOR CARACTERÍSTICO, SIN GOLPES O CORTES.	6 KG X UNI.
PESCADO S Y MARISCO S	PESC. FRESCO	FILETE	FILETE ENTERO, CARNE BRILLANTE Y LIMPIA, SIN MANCHAS O GOLPES , RESISTENTE Y FIRME AL TACTO, LA PIEL ENTERA SIN CORTES, BIEN FILETEADO NO MALTRATADO, OLOR CARACTERÍSTICO LEVE, NO INVASIVO.	1.5 KG X UNI
PESCADO S Y MARISCO S	PESC. CONGELADO	-	VERIFICAR LA CORRECTA TEMPERATURA DE DESPACHO -18° PIEZAS ENTERAS Y NO MALTRATADAS.	N.A.
PESCADO S Y MARISCO S	MOLUSCOS	CALAMAR	CUERPO Y CABEZA ENTEROS Y UNIDOS, RESISTENTES Y NO GELATINOSOS, A TEMPERATURA BAJA (5°) CARNE BLANCA Y SIN OLOR FUERTE APARENTE.	120 GR X UNI
PESCADO S Y MARISCO S	MOLUSCOS	CONCHA DE ABANICO	VALVA ENTERA Y NO PARTIDA, CONCHA UNIDA AL CORAL Y DE COLOR BLANCA BRILLANTE, CORAL ENTERO, NO REVENTADO, SIN PRESENCIA DE OLOR FUERTE O DESAGRADABLE.	N.A.
PESCADO S Y MARISCO S	MOLUSCOS	PULPO	PULPO ENTERO CON BASTANTE BABA, COLOR CARACTERÍSTICO, SIN OLOR FUERTE APARENTE,	1.3 KG X UNI.

<<continuación>>

			TENTÁCULOS ENTEROS.	
PESCADO S Y MARISCOS	CRUSTACEOS	CAMARONES	ENTEROS, DE COLOR CARACTERÍSTICO, QUE NO ESTEN CHANCADOS O REVENTADOS, CARENCIA DE OLORES FUERTES, TENAZAS ENTERAS	9 CM. DE LARGO
PESCADO S Y MARISCOS	CRUSTACEOS	CANGREJOS	ENTEROS, COLOR CARACTERÍSTICO DE CADA ZONA DE EXTRACCIÓN, NO GOLPEADOS O CHANCADOS, SIN PRESENCIA DE OLOR FUERTE.	N.A.
PESCADO S Y MARISCOS	CRUSTACEOS	LANGOSTINOS	BIEN EMPACADOS CONGELADOS, CON LA FECHA Y DATOS CLAROS, DEBEN DE SER RESISTENTES AL TACTO, DE COLOR CARACTERÍSTICO, NO NARANJA, CARENCIA DE OLORES FUERTES.	SEGÚN REQUERIMIENTO
VEGETALES	HOJAS	ACELGA, ESPINACA, PEREJIL, LECHUGA	SEGÚN SEAN SUS CARACTERÍSTICAS O TIPO, QUE PRESENTEN EL CORRECTO TAMAÑO, ENTERAS, NO ROTAS O PICADAS, SIN RASGOS NEGROS DE DETERIORO O LÍQUIDOS VISCOSOS EN ELLAS.	N.A.
VEGETALES	TALLOS	ESPÁRRAGOS, HINOJOS APIO,	FRESCOS DE COLOR CARACTERÍSTICO Y VIVO, DE TAMAÑO CORRECTO SEGÚN SEA LA VARIEDAD, FIRMES Y RESISTENTES AL TACTO, SIN SIGNOS DE PUDRICIÓN, ENTEROS Y NO PARTIDOS.	N.A.

<<continuación>>

VEGETALES	RAICES	ZANAHORIA, RABANITOS, NABOS, BETARRAGAS, YUCA	ENTERAS, NO CHANCADAS, NO PARTIDAS, DURAS Y RESISTENTES, SIN SIGNOS DE PUDRICIÓN O HÚMEDAS SIN NINGÚN OLOR DESAGRADABLE.	N.A.
VEGETALES	TUBERCULOS	PAPA, CAMOTE, MASHUA, OCA	ENTEROS, NO CHANCADOS, NO PARTIDOS, DUROS Y RESISTENTES, SIN SIGNOS DE PUDRICIÓN O HÚMEDAS SIN NINGÚN OLOR DESAGRADABLE.	N.A.
VEGETALES	BULBOS	CEBOLAS, AJOS	ENTEROS, NO PARTIDOS, NO GOLPEADOS, NO CORTADOS, UN SOLO BULBO, DUROS Y RESISTENTES, NO HÚMEDOS	N.A.
VEGETALES	FLORES	FLOR DE ZUCCHINI, MASTUERZO, BORAJA, PENSAMIENTO	EMPACADAS DE MANERA CORRECTA, QUE SE VEAN ENTERAS Y NO MALTRADAS, NO ROTAS O PICADAS, SIN RASGOS NEGROS DE DETERIORO O LÍQUIDOS VISCOSOS EN ELLAS.	N.A.

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-06
	TABLA ESTANDAR DE PORCIONAMIENTO	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Fecha de actualización:
V°B°

Tipo de producto	Producto	Peso	Unidad de medida

Nota: El peso de las porciones no es exacto, puede diferir en +/- 10 gramos de lo establecido en este cuadro de porcionamiento.

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-07
	CONTROL DE CÁMARAS DE FRÍO	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

MES DE _____ DEL 20 ____

FECHA		CAMARA ____					
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						
	A.M.						
	P.M.						

V° B°
Nombre:

Leyenda

# camara	Descripción	Ubicación

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-08
	CONTROL DE RENOVACIÓN DE ACEITE	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

FECHA	
CANTIDAD DE ACEITE	
CAMBIO HECHO POR	
VISTO BUENO	

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-10
	RECETA ESTÁNDAR	

Versión: 01
 Fecha: 01.10.2019
 Rev: CSGC
 Aprob: RED

NOMBRE:			FOTO
DESCRIPCION:			
TIPO:	FECHA DE INGRESO:		
INGREDIENTES			
	Cantidad de uso	Medida de uso	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

DETALLE DE LA PREPARACION

- 1
- 2
- 3
- 4

Detalle de Servicio:

Brisa del Mar	ESTANDAR	AYB-ES-01
	TEMPERATURA DE COCCIÓN DE CARNES	

Versión: 01
 Fecha: 01.10.2019
 Rev: CSGC
 Aprob: RED

Producto Carnico	Termino			Temperatura de coccion		Caracteriríticas sensoriales
	Español	Ingles	Abrev.			
Lomo de res , Bife de res, Lomo de Alpaca, Magret de pato, Lomo o Chuleta de cordero, Solomillo o chuleta de cerdo	Inglesa / Azul	Rare	1/4	58 C	135 F	Sellado por fuera, carne no presenta resistencia cuando se apreta, jugos rojo intenso
	Medio *	Medium rare	1/2	63 C	145 F	Sellada por fuera, color totalmente rosado por dentro, jugos rojo claro
	Tres cuartos / A punto	Medium well	3/4	70 C	160 F	Sellada por fuera, color oscuro en los bordes y rosado por dentro, pocos jugos color rojo claro
	Bien cocido	Well done	.4/4	75 C	170 F	Carne de color opaco, presenta mucha resistencia cuando se apreta, jugos de color claro
Pollo pechuga deshuesada	Bien cocido (unico)	Well done	.4/4	75 C	170 F	Carne de color opaco, presenta mucha resistencia cuando se apreta, jugos de color claro
Pollo pierna deshuesada	Bien cocido (unico)	Well done	.4/4	82 C	180 F	Carne de color opaco, presenta mucha resistencia cuando se apreta, jugos de color claro
Pollo pierna con hueso	Bien cocido (unico)	Well done	.4/4	82 C	180 F	Carne de color opaco, presenta mucha resistencia cuando se apreta, jugos de color claro. Temperatura tomada en contacto con el hueso.
Carne molida de res y derivados	Medio	Medium rare	1/2	63 C	145 F	Sellada por fuera, color totalmente rosado por dentro, jugos rojo claro

<<continuación>>

Carne molida de res y derivados	Tres cuartos / A punto *	Medium well	3/4	70 C	160 F	Sellada por fuera, color oscuro en los bordes y rosado por dentro, pocos jugos color rojo claro
	Bien cocido	Well done	.4/4	75 C	170 F	Carne de color opaco, presenta mucha resistencia cuando se apreta, jugos de color claro
Carne molida de cerdo	Bien cocido	Well done	.4/5	76 C	171 F	Carne de color opaco, presenta mucha resistencia cuando se apreta, jugos de color claro
Pescado	Medio *	Medium rare	1/2	63 C	145 F	Sellada por fuera, empieza a opacarse la carne por dentro, jugos claros
	Tres cuartos / A punto	Medium well	3/4	70 C	160 F	Sellada por fuera, color oscuro en los bordes y totalmente opaco por dentro
Langostino / cangrejo		Medium rare	1 1/2	64 C	146 F	Sellada por fuera, empieza a opacarse la carne por dentro, jugos claros
	Tres cuartos / A punto	Medium well	3/4	70 C	160 F	Sellada por fuera, color oscuro en los bordes y totalmente opaco por dentro
Moluscos	Medio *	Medium rare	2 1/2	65 C	147 F	Sellada por fuera, empieza a opacarse la carne por dentro, jugos claros
	Tres cuartos / A punto	Medium well	3/4	70 C	160 F	Sellada por fuera, color oscuro en los bordes y totalmente opaco por dentro

* Recomendado

ANEXO 15: MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO

El contenido de este documento es propiedad de BRISA DEL MAR S.A.C., no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución, sin la autorización expresa de la empresa.

INTRODUCCIÓN

Las operaciones de limpieza y desinfección se aplican con frecuencia en un restaurante incluye actividades que están destinadas a prevenir la adulteración del producto durante el procesamiento. Para que ello se de, la higiene debe llevarse a cabo, a intervalos regulares y frecuentes, siguiendo y cumpliendo los procedimientos establecidos, de tal manera que se mantenga constante la calidad del producto.

El presente Programa ha sido elaborado para que el restaurante **BRISAS DEL MAR** esté de acuerdo a la normatividad sanitaria vigente; contiene los procedimientos detallados para realizar la higiene de las instalaciones (estructura física y acabados), instalaciones sanitarias, equipos, utensilios, personal, entre otros a fin de asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de sus productos.

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES DE CONTACTO

OBJETIVO

Mantener las mesas y otras superficies de contacto en adecuadas condiciones sanitarias.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a superficies de contacto (mesas, superficie de balanzas etc)

RESPONSABLE

- a) Jefe de alimentos y bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del Presente procedimiento.
- b) Encargado de cocina, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento
- c) Operario de cocina, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

- a) Lavar toda la superficie con una esponja con agua y detergente.
- b) Retirar los restos del detergente con un paño húmedo, enjuagando y pasando el paño las veces necesarias.
- c) Frotar toda la superficie con una solución desinfectante de Hipoclorito de calcio a 100 ppm.
- d) Dejar secar.

Frecuencia

Diaria: Después de la jornada de trabajo.

REGISTRO

AYB-F-11 Limpieza y desinfección de utensilios, superficies de contacto y otros.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UTENSILIOS

OBJETIVO

Mantener los utensilios (cuchillos, tablas de corte, paletas de madera, coladores, rodillos amasadores, etc.) en adecuadas condiciones sanitarias.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los utensilios utilizados en las diferentes etapas de procesamiento.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas , responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Encargado de cocina, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.
- c) Operario de cocina, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

- a) Lavar los utensilios exhaustivamente con esponja o escobilla y solución detergente.
- b) Remojarlos en solución de hipoclorito de calcio a 50 ppm por 10 minutos.
- c) Enjuagar con abundante agua.
- d) Dejar escurrir.

Frecuencia

Diaria: Después de la jornada de trabajo.

REGISTRO

AYB-F-11 Limpieza y desinfección de utensilios, superficies de contacto y otros.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MÁQUINAS

OBJETIVO

El presente procedimiento establece la metodología y acciones a seguir para efectuar la limpieza y desinfección de las maquinarias utilizadas en los procesos de elaboración de alimentos.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la maquinaria ubicada en el restaurante.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Encargado de cocina, responsable de inspeccionar y llevar los registros.
- c) Operario de cocina, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

A. Diaria y semanal

- a) Desconectar el enchufe de la corriente eléctrica.
- b) Limpiar la máquina
- c) Retirar los residuos de alimentos que se encuentran dentro de la maquinaria, con la ayuda de una espátula. Retirar todos los restos de residuos sólidos presentes.
- d) Humedecer un paño con agua y pasarlo dentro todas las superficies internas de las maquinarias, retirando los sólidos adheridos.
- e) Retirar todos los sólidos de la parte exterior con un paño húmedo con agua.
- f) Aplicar detergente con un roceador sobre una esponja y refregar todas las superficies internas. Incluir la rejilla externa.
- g) Enjuagar con un paño húmedo hasta eliminar totalmente todo residuo de detergente.
- h) Rociar una solución de desinfectante a 100 ppm de hipoclorito de sodio (directamente del equipo dosificador) en un paño y aplicarla en la superficie interna y externa de la maquinaria.. Esperar 5 minutos.
- i) Enjuagar con un paño húmedo, hasta retirar totalmente todo resto de desinfectante de la superficie.

- j) Limpiar adecuadamente el cordón eléctrico del equipo desconectado, pasando cuidadosamente un paño ligeramente humedecido.

Frecuencia:

- a) Diaria: Al inicio y final de la jornada de trabajo
- b) Semanal: Al final de la jornada de trabajo

REGISTRO

AYB-F-11 Limpieza y desinfección de utensilios, superficies de contacto y otros.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE RECIPIENTES, BANDEJAS, ESTANTES, JABAS, COCHES Y OTROS

OBJETIVO

Mantener los recipientes, bandejas, estantes y otros en adecuadas condiciones sanitarias.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a recipientes, bandejas, estantes y otros utilizados en las diferentes etapas de procesamiento.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas , responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Encargado de cocina, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.
- c) Operario de cocina, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

- a) Lavar los recipientes, bandejas, o similares exhaustivamente con un detergente alcalino suave (tipo sapolio, ayudín) con la ayuda de una esponja o escobilla hasta la total remoción de incrustaciones de suciedad.
- b) Retirar el detergente con abundante agua.
- c) Sumergirlos en una solución de hipoclorito de calcio a 50ppm por 10 minutos.
- d) Enjuagar con abundante agua.
- e) Dejar escurrir.
- f) Retirar cualquier incrustación y/o residuos de los estantes, coches con una espátula.
- g) Limpiar con un paño humedecido en solución detergente.
- h) Retirar los restos de detergente con un paño húmedo, enjuagando y pasando el paño las veces que sea necesario.
- i) Desinfectar con solución de hipoclorito de calcio a 50 ppm

Diaria: Después de la jornada de trabajo.

REGISTRO

AYB-F-11 Limpieza y desinfección de utensilios, superficies de contacto y otros.

Brisa del Mar	FORMATO		AYB-F-11
	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UTENSILIOS, SUPERFICIES DE CONTACTO Y OTROS		Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Fecha:

Hora:

Turno:

UTENSILIOS	Limpieza		Desinfección		Observaciones	Responsable
	Completa	Incompleta	Completa	Incompleta		
cuchillos						
Tabla de corte						
Paletas de madera						
Rodillos amasadores						
Coladores						
SUPERFICIE DE CONTACTO						
Mesas						
Superficie de balanzas						
OTROS						
Recipientes						
Bandejas						
Estantes						
Jabas						
coches						

S = Satisfactorio / NS = No Satisfactorio

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS Y

ESTRUCTURA FÍSICO

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA SALA DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS

OBJETIVO

Mantener los pisos, paredes, techos, ventanas y puertas de la sala de elaboración de alimentos en adecuadas condiciones sanitarias.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a los pisos, paredes, techos, ventanas y puertas de la sala de elaboración de alimentos.

RESPONSABLE

- b) Jefe de Alimentos y Bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- c) Encargado de Cocina, responsable de inspeccionar y llevar los formatos.
- d) Operario de cocina, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

B. Diaria: Pisos y canaletas

- a) Barrer los pisos.
- b) Trapear los pisos con paño humedecido en solución desinfectante a 200 ppm de Hipoclorito de calcio.
- c) Dejar secar.
- d) En cuanto a las canaletas, éstas serán espolvoreadas con un detergente alcalino fuerte, luego se procederá a escobillar en forma circular, terminado el escobillado se continuará a retirar el detergente con agua potable. Aplicar una solución desinfectante de 200 ppm de Hipoclorito de calcio.

C. Semanal

- a) Retirar todo tipo de producto antes de iniciar el proceso de limpieza.
- b) Barrer el piso.
- c) Lavar los pisos con agua y detergente, enjuagando luego exhaustivamente.
- d) Dejar secar y aplicar solución desinfectante a 200 ppm de Hipoclorito de calcio, con ayuda de un paño.

- e) Volver a ordenar todo lo retirado.

D. Mensual

- a) Limpiar las paredes y techo de arriba hacia abajo, retirando todo el polvo con ayuda de un paño y un escobillón.
- b) Pasar un paño humedecido en solución desinfectante a 200 ppm de Hipoclorito de calcio, por toda la superficie de las paredes y techo.
- c) Limpiar las ventanas y retirar las mallas para sacudir el polvo/ todo ello con ayuda de un paño.
- d) Retirar el polvo de la puerta.
- e) Lavar los pisos con agua y detergente y enjuagar exhaustivamente.
- f) Retirar el agua sobrante con ayuda de un paño y dejar secar.

Frecuencia

- a) Diaria: Al inicio de la jornada de trabajo
- b) Semanal: Después de la jornada de trabajo
- c) Mensual: Después de la jornada de trabajo

REGISTRO

AYB-F-12 Limpieza y desinfección de sala de elaboración de alimentos.

Brisa del Mar	FORMATO										AYB-F-12	
	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SALA DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS										Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED	

Fecha	Pisos		Techos		Paredes		Ventanas		Puertas		Observaciones	V°B°
	S	NS	S	NS	S	NS	S	NS	S	NS		

S = Satisfactorio // NS = No Satisfactorio

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SERVICIOS HIGIÉNICOS, VESTIDORES Y GABINETES DE HIGIENE

OBJETIVO

Mantener los servicios higiénicos, vestidores y gabinetes de higiene en adecuadas condiciones sanitarias.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a los aparatos sanitarios, pisos, paredes y techos de los servicios higiénicos del personal femenino y masculino, incluyendo los vestidores y gabinetes de higiene.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Jefe de mantenimiento, responsable de inspeccionar y llevar los formatos del presente procedimiento.
- c) Asistente de mantenimiento, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

A) Lavaderos, inodoros, urinarios y duchas

- a) Lavar los lavaderos, inodoros y urinarios con detergente, con ayuda de escobillas, lavar la parte interna y externa y enjuagar con abundante agua.
- b) Desinfectar los lavaderos con solución a 5 ppm de Hipoclorito de calcio.
- c) Desinfectar inodoros y urinarios con solución a 200 ppm de Hipoclorito de calcio.
- d) Lavar las paredes y pisos de la ducha con detergente y esponja, luego enjuagar con abundante agua.
- e) Desinfectar con solución a 200 ppm de Hipoclorito de calcio y dejar secar.
- f) Dotar de jabón desinfectante, papel toalla y papel higiénico.
- g) Retirar las bolsas de los tachos de basura y colocar nuevas bolsas.

B) Pisos, paredes y techo

- a) Recoger y eliminar los desechos y suciedad de los pisos.
- b) Lavar el piso con agua y detergente, restregando con un escobillón.
- c) Lavar las paredes con agua y detergente fregando con escobillas.
- d) Enjuagar paredes y pisos.
- e) Eliminar el exceso de agua del piso y de las paredes con ayuda de un escobillón y paño.
- f) Desinfectar el piso mediante trapeado con solución a 200 ppm de Hipoclorito de calcio.
- g) Limpiar el techo con un escobillón y luego pasar un paño humedecido en solución desinfectante 200 ppm de Hipoclorito de calcio.

C) Vestidores

- a) Recoger y eliminar los desechos y suciedad de los pisos.
- b) Lavar el piso con agua y detergente, restregando con escobas.
- c) Lavar las paredes con agua y detergente fregando con escobillas.
- d) Enjuagar exhaustivamente.
- e) Eliminar el exceso de agua del piso y de las paredes.
- f) Desinfectar el piso mediante trapeado con solución a 200 ppm de Hipoclorito de calcio.
- g) Limpiar los techos con ayuda de un escobillón y paño humedecido en solución desinfectante 200 ppm de Hipoclorito de calcio.

Frecuencia

- a) Diaria: Lavaderos, inodoros, urinarios, duchas y pisos (antes y después de las operaciones).
- b) Semanal: Paredes y techos (antes y después de las operaciones) de los servicios higiénicos y vestidores.

REGISTRO

AYB-F-13 Limpieza y Desinfección de Servicios Higiénicos, Vestidores y Gabinete de Higiene.

Brisa del Mar	FORMATO										AYB-F-13	
	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SERVICIOS HIGIENICOS, VESTIDORES Y GABINETE DE HIGIENE										Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED	

Fecha	Aparatos Sanitarios		Techo Piso y Paredes		Ventanas y Puertas		Vestidor		Gabinete de higiene		Observaciones	V°B°
	S	NS	S	NS	S	NS	S	NS	S	NS		

S = Satisfactorio // NS= No Satisfactorio

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA ZONA DE ACOPIO DE RESIDUOS SÓLIDOS

OBJETIVO

Definir las actividades para asegurar una adecuada eliminación de desechos, así como mantener la zona donde se disponen los residuos sólidos en adecuadas condiciones sanitarias, para evitar la proliferación de plagas y otras fuentes de contaminación al interior de planta.

ALCANCE

Incluye las actividades de recolección, aislamiento y expulsión de todo tipo de desperdicio que se genere como resultado de las actividades realizadas en el restaurante. El presente procedimiento se aplica a la zona de acopio de residuos sólidos y tachos de basura.

RESPONSABLE

- a) Jefe de alimentos y bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Encargado de cocina, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.
- c) Operario de cocina, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

• Diario

- a) Retirar las bolsas plásticas de los tachos de basura de las diferentes áreas y colocarlas en el contenedor principal.
- b) Botar los residuos según el horario establecido.

• Semanal

- a) Lavar el contenedor y los tachos de basura con agua y detergente refregando con una esponja.
- b) Enjuagar con abundante agua y dejar escurrir.
- c) Desinfectar los tachos de basura utilizando solución a 50 ppm de Hipoclorito de calcio, dejando por espacio de 20 minutos para su acción.
- d) Desinfectar el contenedor utilizando una solución a 200 ppm de Hipoclorito de calcio.

e) Dejar secar.

- **Quincenal**

- a) Recoger los residuos y suciedad del piso.
- b) Lavar el piso con agua y detergente, restregando con un escobillón.
- c) Lavar las paredes con agua y detergente fregando con escobillas
- d) Enjuagar con abundante agua.
- e) Eliminar el exceso de agua del piso y de las paredes con ayuda de un paño.
- f) Desinfectar el piso y las paredes con solución a 200 ppm de Hipoclorito de calcio.

Frecuencia

- a) Diaria: Al final de las operaciones.
- b) Semanal: Después de la eliminación de residuos sólidos.
- c) Quincenal: Después de la eliminación de residuos sólidos.

REGISTRO

AYB-F-14 Limpieza y Desinfección de Zona de Acopio de Residuos Sólidos

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ALMACENES

OBJETIVO

Mantener los almacenes del restaurante en condiciones sanitarias adecuadas.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a los almacenes de materia prima e insumos, y envases

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Jefe de Logística, responsable de inspeccionar y llevar los registros.
- c) Encargado de almacén, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

Generalmente, revisar que los pisos, techo y paredes se encuentren limpios y que las materias primas e insumos estén debidamente rotulados y estibados.

Se realizará una inspección visual y táctil de los pisos, paredes y techo, para revisar que no exista ningún resto de polvo o materia extraña.

B) Diaria: Pisos y parihuelas (al inicio y final de la jornada de trabajo)

- a) Sacudir las parihuelas.
- b) Barrer los pisos y trapearlos con paño humedecido en solución desinfectante 200 ppm de Hipoclorito de calcio.
- c) Dejar secar.

C) Semanal (al final de la jornada de trabajo)

- a) Retirar todo tipo de producto antes de iniciar el proceso de limpieza.
- b) Barrer el piso.
- c) Lavar los pisos con agua y detergente, enjuagando luego exhaustivamente.
- d) Dejar secar y aplicar solución desinfectante 200 ppm de Hipoclorito de calcio con ayuda de un paño.
- e) Dejar secar y volver a ordenar todo lo retirado.

D) Mensual (al final de la jornada de trabajo)

- a) Limpiar las paredes y techo, retirando todo el polvo con ayuda de un paño y un escobillón.
- b) Pasar un paño humedecido en solución desinfectante a 200 ppm de Hipoclorito de calcio por toda la superficie de las paredes y techo.
- c) Limpiar las ventanas y retirar las mallas para sacudir el polvo, todo ello con ayuda de un paño.
- d) Retirar el polvo de la puerta y pasar paño humedecido en solución desinfectante.
- e) Lavar los pisos con agua y detergente y enjuagar exhaustivamente.
- f) Retirar el agua sobrante con ayuda de un paño y dejar secar.

REGISTRO

AYB-F-15: Limpieza y Desinfección de Almacenes

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL TANQUE DE AGUA

OBJETIVO

El presente procedimiento define las actividades a seguir para mantener la calidad sanitaria del agua con que cuenta el local a través del tanque de almacenamiento de agua en adecuadas condiciones sanitarias.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica al tanque de almacenamiento de agua.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Jefe de Mantenimiento, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.
- c) Asistente de Mantenimiento, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

El asistente de mantenimiento deberá de manera diaria al inicio de la jornada de trabajo realizar una inspección visual y táctil de los pisos, paredes y techo, para revisar que no exista ningún resto de detergente o materia extraña.

Así mismo, semestralmente o las veces que se considere necesario de encontrar alguna desviación, deberá:

- a) Desaguar el tanque.
- b) Lavar con agua y escobillar fuertemente todas las paredes, piso, tapa y accesorios.
- c) Enjuagar hasta eliminar toda el agua sucia.
- d) Desinfectar todas las paredes, piso y tapa del tanque con solución de Hipoclorito de calcio a 200 ppm y dejar durante 10 minutos.
- e) Enjuagar.
- f) Dejar ventilar.
- g) Verificar el contenido de cloro libre residual (0.5 – 1.0 ppm)

REGISTRO

AYB-F-16 Limpieza y Desinfección de Tanque de Agua

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

CONTROL DE AGUA

OBJETIVO

Asegurar el adecuado abastecimiento de agua para las necesidades de elaboración de alimentos y aseo del personal, y que cumpla con las exigencias sanitarias vigentes.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica al agua procedente de la red pública y que se utiliza en la limpieza del restaurante y aseo del personal.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, encargado de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Jefe de mantenimiento, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.
- c) Asistente de mantenimiento responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

El asistente de mantenimiento a una frecuencia diaria (al inicio de la jornada) tomará las muestras de agua con la finalidad de verificar los parámetros de cloro libre residual.

- a) Abrir el caño y dejar correr el agua por 1 minuto.
- b) Llenar la celda del comparador de cloro y agregar 4 gotas de orthotolidine chlorine.
- c) Agitar unos segundos.
- d) Contrastar el color que toma el agua con la escala de colores del comparador para determinar el contenido de ppm (partes por millón) de cloro libre residual.

REGISTRO

AYB-F-17 Control del Nivel de Cloro Libre Residual en Agua.

S = Satisfactorio P1=Lavamanos SS.HH P2= Lavamanos-Procesos
(preparación de alimentos)

NS = No Satisfactorio

CONTROL DE PRODUCTOS QUÍMICOS

OBJETIVO

Definir la forma de uso y almacenamiento de los productos químicos, siempre y cuando sean los recomendados para la industria alimentaria.

ALCANCE

El presente procedimiento abarca la totalidad de productos químicos y útiles que puedan ser utilizados para la limpieza y desinfección de las áreas, equipos y utensilios, así como los plaguicidas utilizados en el control de plagas.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Jefe de Logística, responsable de inspeccionar y llevar los formatos del presente procedimiento.
- c) Encargado de almacén, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

El auxiliar de logística deberá, cada vez que se ejecute un procedimiento de limpieza y desinfección o saneamiento, realiza lo siguiente:

- a) Identificar claramente los productos de limpieza y desinfección, y realizar inspección visual del almacén de productos químicos, los cuales deben llevar etiquetas y estarán almacenados en un área hermética cerrada.
- b) Los lubricantes, combustibles y demás compuestos químicos deberán ser almacenados en el área de mantenimiento, fuera del área de proceso.
- c) Los productos de limpieza y desinfección sólo se llevarán a los ambientes de preparación cuando se culmine la elaboración, al terminar de usarlos se deberá limpiar y sanear profundamente el área utilizada.
- d) Las diluciones serán preparadas de acuerdo a lo establecido por el proveedor.

REGISTRO

AYB-F-18 Control de Productos Químicos

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-18
	CONTROL DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Fecha	Producto Químico	Cantidad empleada	Concentración final	Observaciones	Responsable

CONTROL DE PLAGAS

OBJETIVO

El presente procedimiento define ls actividades necesarias para el control de plagas (roedores e insectos) en las diferentes áreas, dentro y fuera del área de trabajo.

ALCANCE

Incluye la totalidad de las actividades referentes al control de cualquier tipo de plaga ya sea roedores o insectos que tenga la posibilidad de ingresar al interior (área de proceso y almacenes) y alrededores de la zona de elaboración.

RESPONSABLE

- a) Jefe de alimentos y bebidas, responsable de supervisar el cumplimiento de presente procedimiento.
- b) Jefe de Mantenimiento, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.
- c) Asistente de mantenimiento, responsable de ejecutar el presente procedimiento.

METODOLOGÍA

El Jefe de Mantenimiento es la persona encomendada para la ejecución de la Sanitización de los ambientes y es quien tendrá que estar capacitado en buenas prácticas de manufactura, control de plagas y en normas y regulaciones nacionales, la periodicidad se indica en el **AYB-F-07 Programa de limpieza y saneamiento**.

- En los alrededores del restaurante:
 - ❖ El control de infestación por roedores o insectos.
 - ❖ El control de maleza y drenaje del terreno.
 - ❖ El control de acumulación de materiales en desuso.
- Dentro del restaurante:
 - ❖ Vigilar el estado de los pisos, paredes, ventanas, baños y ser vicios sanitarios.
 - ❖ Detectar infestaciones por roedores o insectos.

- ❖ Verificar las condiciones de almacenamiento de insumos, materias primas o productos terminados.
 - ❖ Vigilar todo lo referente a la basura y aguas residuales.
 - ❖ Controlar la presencia de materiales y equipos en desuso.
- Con el personal:
 - ❖ Brindar capacitación a los trabajadores para que colaboren en el control de plagas.
 - ❖ Conocer las directrices relacionadas con la ubicación de las pertenencias y el uniforme de trabajo en el establecimiento.
 - ❖ Supervisar hábitos de higiene de personal.

Es importante que se realicen inspecciones periódicas según el **AYB-F-19 Programa de Control de Plagas** y se elaboren informes escritos.

Para ejercer efectivamente un control sobre las plagas en el restaurante, es preciso utilizar los recursos disponibles adoptando medidas para conseguir mejoras graduales, según la severidad de la infestación, de manera permanente.

- Medidas preventivas y correctivas

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.
- ❖ Es ideal la colocación de trampas de luz UV en los ingresos a las áreas de preparación de alimentos.
- ❖ 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.

BRISAS DEL MAR no cuenta en sus instalaciones con plaguicidas ya que las actividades de desinsectación, desratización y fumigación son realizadas por un proveedor externo.

REGISTRO

AYB-F-19 Programa de Control de Plagas.

CONTROL DE PERSONAL

OBJETIVO

Vigilar el buen estado de salud del personal de planta, el mismo que no debe presentar síntomas de enfermedad o cualquier problema que pueda causar la contaminación de los alimentos y de todos lo que está en contacto con ellos.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todo aquel que ingrese a las áreas del procesamiento durante las horas de producción y fuera de ellas, y que participe directa o indirectamente en el proceso productivo.

RESPONSABLE

- a) Jefe de Alimentos y Bebidas, encargado de la documentación del personal y responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b) Encargado de cocina, responsable de inspeccionar y llevar los registros del presente procedimiento.

METODOLOGÍA

HIGIENE Y HÁBITOS DEL PERSONAL

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.
- 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, limpiarse la cara con éstas o con los brazos; secarse las manos o brazos en el uniforme o con secadores de uso para vajillas y utensilios.

Prácticas higiénicas

Es obligatorio que el personal tome en cuenta las siguientes prácticas higiénicas:

- No consumir bebidas, comidas y goma de mascar mientras se esté trabajando.
- El personal masculino debe lucir cabello y patillas cortos, barba rasurada.
- El personal femenino debe llevar el cabello bien sujetado durante las horas de labores.
- No se deben llevar las uñas pintadas durante las horas de trabajo.
- No usar adornos en las manos, como relojes, anillos, etc.
- No portar lápices, cigarrillos u otros objetos detrás de las orejas o bolsillos superiores.
- Conservar limpios los servicios higiénicos del personal y los vestuarios.
- Jalar la palanca del inodoro y urinario después de haberlos utilizado.
- No llevar puesto el uniforme de trabajo fuera del restaurante.
- Mantener y conservar los uniformes en adecuadas condiciones.
- Colocar los desperdicios, material de desecho, bolsas desechables, papeles, etc., únicamente en los depósitos de basura. 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.

Reglas básicas de higiene personal

- **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 las labores.

- **Ropa y calzado:** el personal para efectuar sus labores 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. Se deberán colocar avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos y en qué circunstancias se debe realizar.

Técnicas para el lavado y desinfección de manos:

- ❖ Moje sus manos hasta la altura del codo.
- ❖ 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 altura del codo, durante 20 segundos como mínimo.
- ❖ Enjuague desde la mano al codo 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.
- ❖ El lavado de manos se realizará: Después de usar los servicios higiénicos; luego de tocarse granos o heridas; después de manipular basura; después de que las manos se hayan contaminado o ensuciado por alguna causa.

VESTIMENTA

Características del Uniforme del personal

- **El saco**

Debe estar confeccionado en algodón no inflamable (50 por ciento de algodón, 50 por ciento de poliéster) y debe permitir la absorción de la transpiración.

Debe poderse cruzar cómodamente de manera que forme un plastón o pechera, para asegurar una eficaz protección contra el calor y preservar el pecho de cualquier líquido caliente que pudiera salpicar.

Los botones deben permitir quitarse el saco rápidamente en caso de quemaduras.

- **El pantalón**

Debe ser de algodón no inflamable (65 por ciento algodón y 35 por ciento 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 toda la cabellera por completo y al mismo tiempo asegurar una buena ventilación del cuero cabelludo. Igualmente, sirven para proteger el cabello del vapor, la grasa y los olores.

- **Mandil**

Cuando por el trabajo que se realiza el uniforme pueda ensuciarse rápidamente, se aconseja utilizar sobre éste mandiles de tela o plásticos para mayor protección, los cuales deben colocarse en un sitio específico mientras no se estén usando.

El largo correcto del mandil es hasta 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, resistentes, y deben 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.

Al inicio de la jornada de trabajo

REGISTRO

- AYB-F-20 Higiene del personal

Brisa del Mar	FORMATO	AYB-F-20
	HIGIENE DE PERSONAL	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Nombre del Trabajador	
Área	

Fecha	Hora	Uniforme					Higiene			Observaciones/A cciones correctivas
		Gorro	Mascarilla	Guantes	Mandil	Pantalón	Botas	Manos y uñas	Bigote	

S= Satisfactorio // NS= No Satisfactorio

ANEXO 16: PROCEDIMIENTO LOGÍSTICA

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	LOG-P-01
	LOGÍSTICA	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer, documentar y mantener un procedimiento que defina las acciones necesarias para efectuar el proceso de compras.

2. Alcance

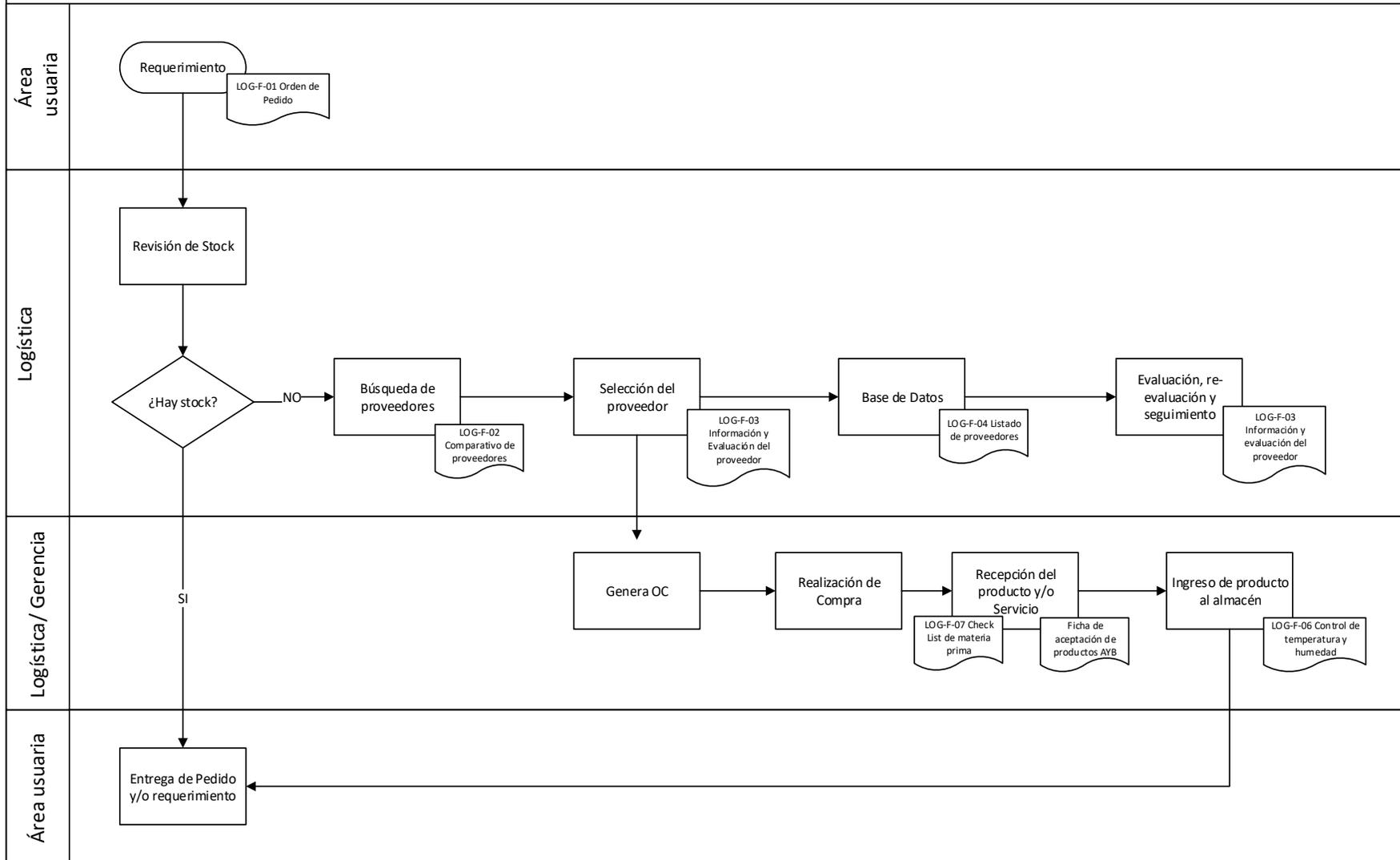
Este procedimiento aplica a las personas que laboran en el área de Logística del HOTEL BRISA DEL MAR.

3. Definciones

No aplica

4. Desarrollo

LOGÍSTICA



Brisa del Mar	FORMATO	LOG-F-02
	COMPARATIVO DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

FECHA:
PRODUCTO/SERVICIO:
SOLICITADO POR:
PREPARADO POR:

	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3
DETALLES			
CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO			
PRECIO SIN IGV			
TIEMPO DE ENTREGA			
GARANTIA			
FORMA DE PAGO			
VALIDEZ DE LA OFERTA			

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIÓN DE COMPRA:

APROBACIÓN:

_____ Firma

_____ Firma

_____ Firma

Brisa del Mar	FORMATO	LOG-F-03
	INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
		Versión: 01 Fecha: Rev.: CSGC Aprob.: RED

Tipo Proveedor:

PRODUCTOS	<input type="checkbox"/>
SERVICIOS	<input type="checkbox"/>
EMPLEADO	<input type="checkbox"/>
OTROS	<input type="checkbox"/>
EXTERIOR	<input type="checkbox"/>

Fecha:

AÑO	MES	DÍA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nombre:

<input type="text"/>	R.U.C	<input type="text"/>
----------------------	-------	----------------------

INFORMACIÓN GENERAL			
Representante Legal	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>	Tel (S)	<input type="text"/>
Ciudad	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>

CONDICIONES COMERCIALES	
FORMA DE PAGO	CREDITO
TOPE DE CRÉDITO	<input type="text"/>
DESCUENTOS	<input type="text"/>

INFORMACIÓN PARA PAGOS		TIPO		NUMERO
ENTIDAD:	<input type="text"/>	CTE	AHO	<input type="text"/>
INTERBANCARIA:	<input type="text"/>	Nº	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CRITERIOS DE SELECCIÓN (ESPACIO EXCLUSIVO HOTEL)			
DOCUMENTO	VERIFICACIÓN		
	SI	NO	OBSERVACIONES
1. RUC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
2. COPIA LITERAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
3. VERIFICACIÓN REFERENCIAS COMERCIALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (ESPACIO EXCLUSIVO HOTEL)			
CRITERIO	NO CUMPLE	CUMPLE	OBSERVACIONES
ESPECIFICACIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
REQUISITOS DE COMPRA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
EXPERIENCIA EN EL MERCADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
GARANTÍA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
PRECIO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Seleccionado por: Firma: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Evaluado por: Firma: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Brisa del Mar	FORMATO	LOG-F-05
	HOJA DE PORCIONAMIENTO	

Versión: 01
 Fecha: 01.10.2019
 Rev: CSGC
 Aprob: RED

FECHA: _____

INSUMO ENTREGADO POR ALMACEN: _____

PESO: _____

PORCIONAMIENTO REALIZADO POR : _____

CANTIDAD	DESCRIPCION	PESO
TOTAL LIMPIO		
MERMA		
TOTAL PORCIONADO		

% RENDIMIENTO: _____

RECIBIDO POR ALMACEN: _____

FECHA DE RECEPCION: _____

PORCIONADOR

PROCESADO

Nº DE PROCESO

Brisa del Mar	FORMATO	LOG-F-06
	CONTROL DE TEMPERATURA Y HUMEDAD	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

MES DE _____ DEL 20 ____

FECHA	HORARIO	SECOS		BEBIDAS	
		% Humedad	T° Ambiente	% Humedad	T° Ambiente
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				
	A.M.				
	P.M.				

Limites permisibles

	Humedad	Temperatura
Almacen Secos	< 70%	< 20°
Almacen Bebidas	< 70%	< 20°

V° B°

Brisa del Mar	FORMATO	LOG-F-07
	CHECK LIST DE MATERIA PRIMA	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

FECHA:
 MATERIA PRIMA:
 PRESENTACION

PROVEEDOR

CRITERIO

OK

Carne de ave

1.Color caracteristico

2. Olor caracteristico.

3.Textura firme.

Carne de res

1.Color rojo brillante

Carne de cordero

1.Color rojo

2. Grasa de color blanca

3.Textura firme y elastica

Carne de cerdo

1.Color rosa palido

2. Olor caracteristico

Otras carnes

1

2

Temperatura de recepcion de materia prima

Revisado por:

VB ENCARGADO TURNO

ANEXO 17: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	MANT-P-01
	MANTENIMIENTO	Versión: 01 Fecha: 10.10.2019 Rev.: CSGC Aprob.: RED

1. Objetivo

Establecer y mantener un procedimiento documentado para planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades de mantenimiento, de tal manera que permita asegurar la realización del proceso de manera eficaz, utilizando medios para prevenir la contaminación ocasionada por los residuos producto de las actividades.

2. Alcance

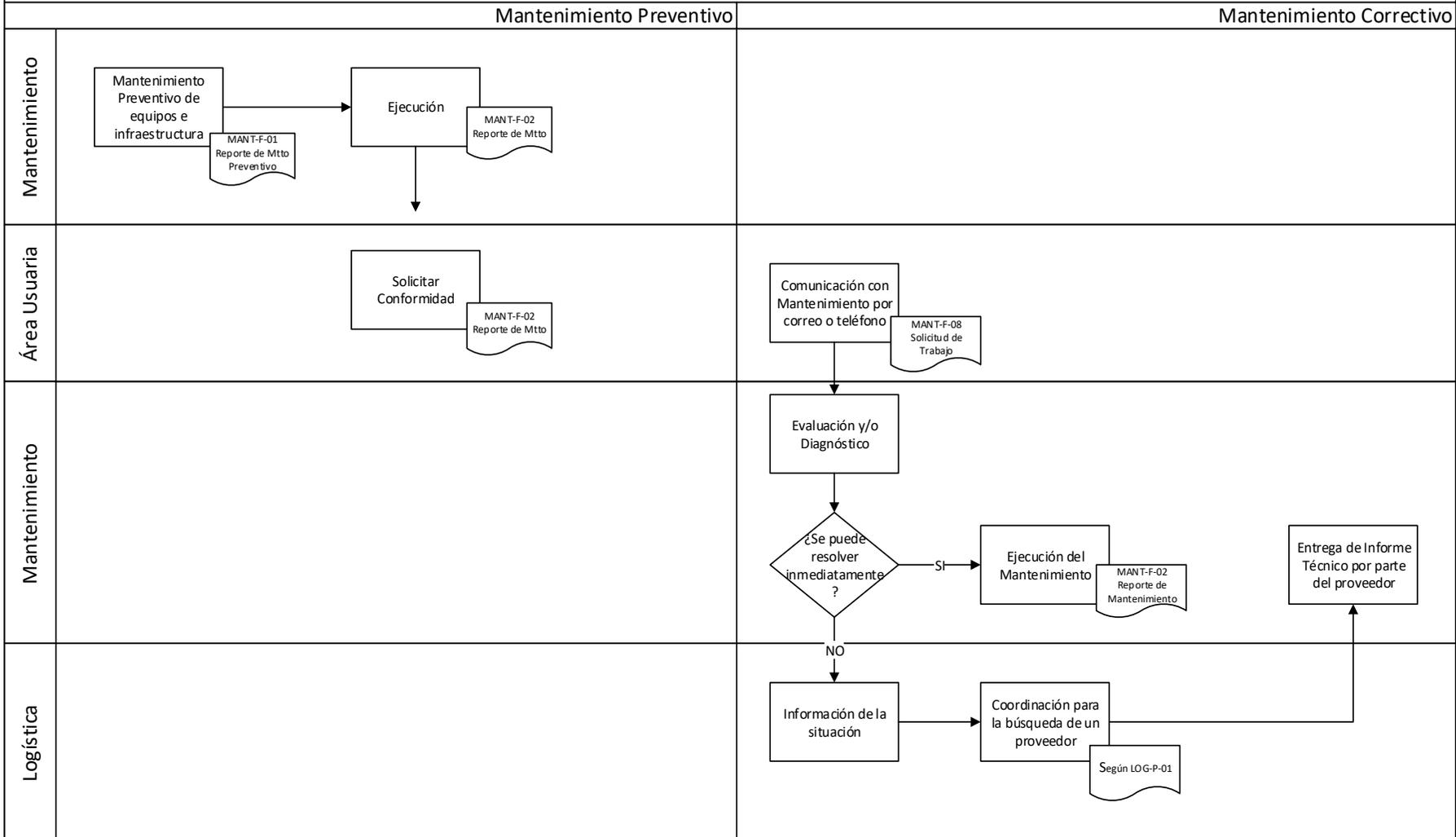
Este procedimiento aplica a mantenimiento preventivo y correctivo, así como las calibraciones y controles de mantenimiento a realizar en la empresa BRISA DEL MAR.

3. Definiciones

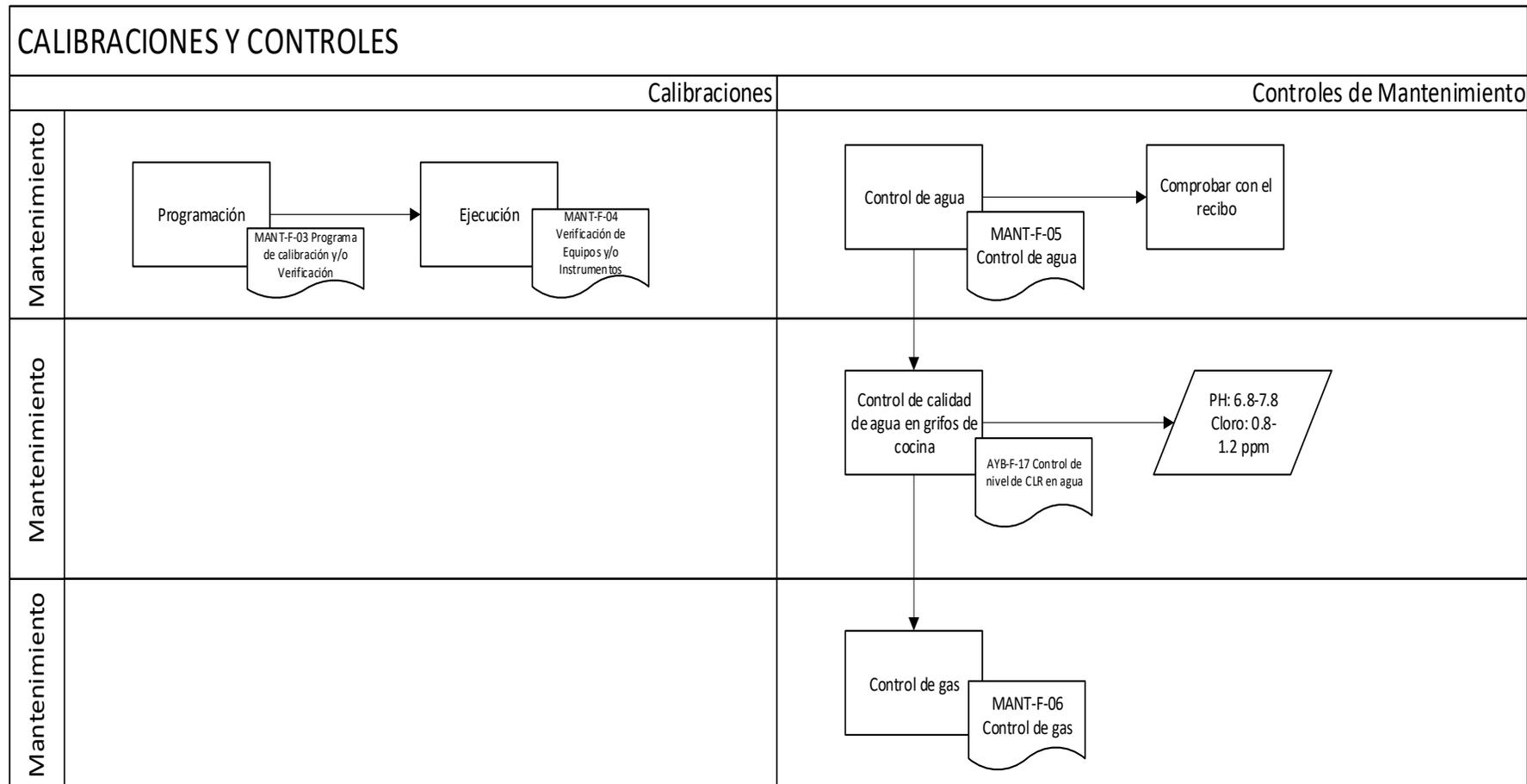
No aplica

4. Desarrollo

MANTENIMIENTO



CALIBRACIONES Y CONTROLES



Brisa del Mar	FORMATO	MANT-F-02
	REPORTE DE MANTENIMIENTO	

Versión: 01
 Fecha: 01.10.2019
 Rev: CSGC
 Aprob: RED

MÁQUINA/EQUIPO:	MARCA:	MODELO:	N°SERIE:		
UBICACIÓN:	DIMENSIONES:		CAP. TRABAJO:	FABRICANTE:	
CÓDIGO:	AÑO FAB.:	FECHA DE COMPRA:	FECHA INSTAL.:	MANTENIMIENTO	
PESO (TON):	VOLTAJE (V):	POTENCIA (KW):	AMPERAJE (A):	PREVENTIVO	CORRECTIVO
FECHA:	HORA DE INICIO:		HORA DE TERMINO:		

DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO:

MATERIALES / REPUESTOS UTILIZADOS:

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE MANTT	OBSERVACIONES DEL ENCARGADO DEL AREA:

PERSONAL DE MANTENIMIENTO:	RESPONSABLE DEL AREA:
FIRMA:	FIRMA:
FIRMA DEL JEFE DE MANTENIMIENTO:	FIRMA DEL GERENTE:

Brisa del Mar	FORMATO	MANT-F-03
	PROGRAMA DE CALIBRACIÓN Y/O VERIFICACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

ITEM	DESCRIPCIÓN	SERIE	MARCA	MODELO	RANGO DE TRABAJO	TOLERANCIA	UBICACIÓN	CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN				COSTO (\$)	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN / REGISTRO	OBSERVACIONES
								CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN	ACTIVIDAD CALIBRACIÓN (C) Y/O VERIFICACIÓN (V)	FECHA	FRECUENCIA			

Brisa del Mar	FORMATO		MANT-F-04
	VERIFICACIÓN DE EQUIPOS/INSTRUMENTOS		Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

PATRON			#CERTIFICADO		
EQUIPO A					
REALIZADO POR			FECHA		
ITEM	MEDICIONES		ERROR	RESULTADO	
	PATRON	INSTRUMENTO		CONFORME	NO CONFORME
1					
2					
3					

OBSERVACIONES:					
Se colocó sticker:	SI		NO		

ANEXO 18: PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	RRHH-P-01
	RECURSOS HUMANOS	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Definir los criterios necesarios para seleccionar al personal como también para la capacitación del mismo, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio prestado.

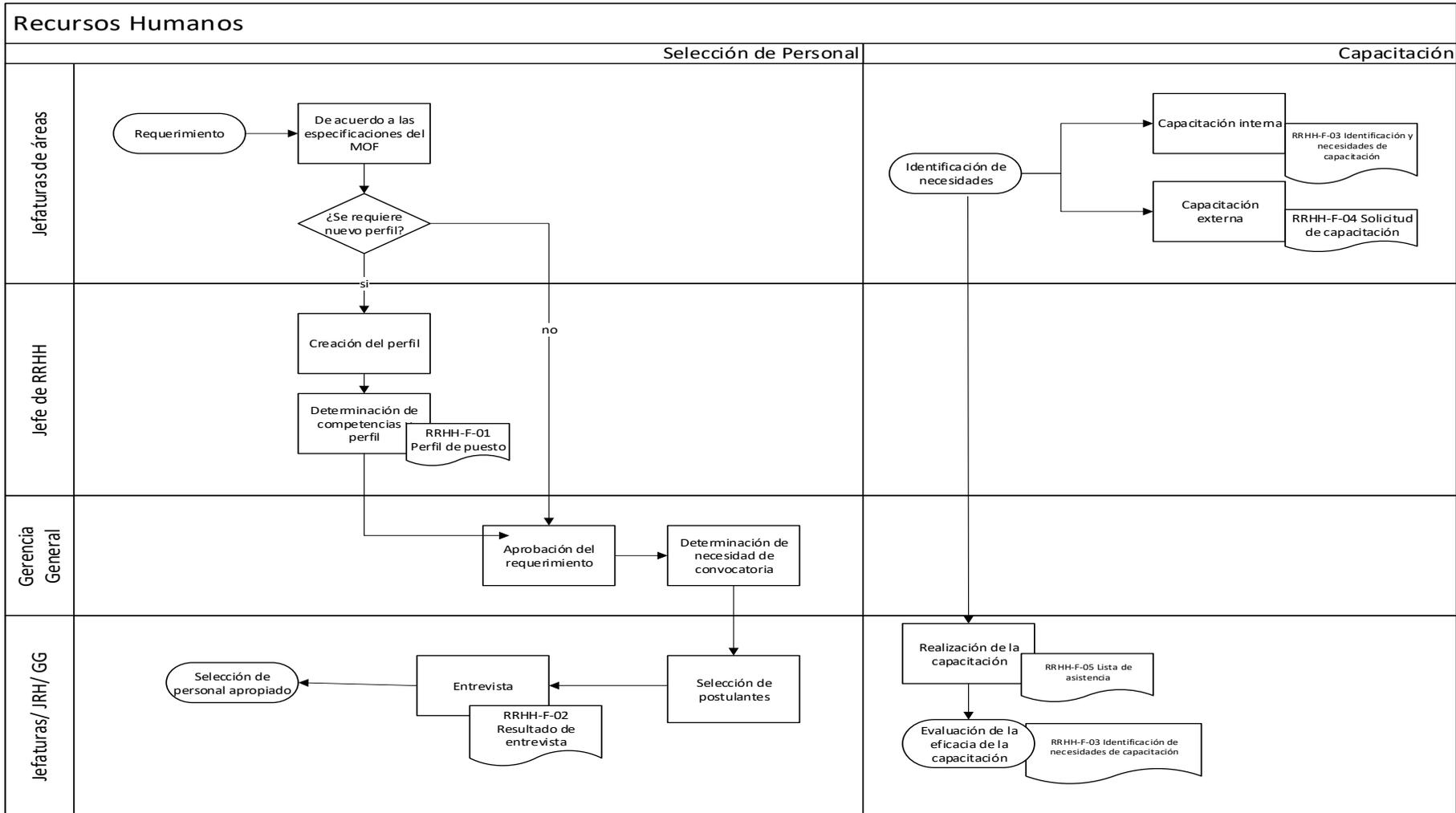
2. Alcance

Este procedimiento se aplica al personal que labora en **BRISA DEL MAR**

3. Definiciones

No aplica

4. Desarrollo



Brisa del Mar	FORMATO	RRHH-F-01
	PERFIL DE PUESTO	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

PERFIL DEL OCUPANTE DEL CARGO					
Nombre del cargo		Categorización	Operativo	Tipo de cargo I	Empleado
Unidad funcional	Operaciones	Área	Recepción	Tipo de cargo II	Trabajador Fiscalizable
Mínimo			Optimo		
Educación			Educación		
Años de experiencia en el área			Años de experiencia en el área		
Años de experiencia en el cargo			Años de experiencia en el cargo		
Formación académica			Formación académica		
Manejo de idioma extranjero			Manejo de idioma extranjero		
Manejo ofimático			Manejo ofimático		
Edad			Horarios		
Frecuencia de viajes			Tiempo de viaje		
HABILIDADES					
OTROS CONOCIMIENTOS DESEABLES					
Idiomas					

Objetivo del puesto:

Funciones Generales:

Funciones Propias del cargo:

Brisa del Mar	FORMATO	RRHH-F-02
	RESULTADO DE ENTREVISTA	

Versión: 01
 Fecha: 01.10.2019
 Rev: CSGC
 Aprob: RED

FECHA			NOMBRE Y APELLIDO DEL POSTULANTE
CARGO AL QUE POSTULA			

En el reTabla de calificación coloque el puntaje que refleje mejor la competencia que se detalle en relación al evaluado:

1 Deficiente 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno 5 Excelente

COMPETENCIA EVALUADA	CALIFICACION	OBSERVACIONES
Puntualidad: el postulante se presentó a la hora establecida		
Imagen personal: transmite una imagen profesional, pulcra y acorde con el cargo al que postula		
Comunicación verbal: expresa con claridad y precisión sus puntos de vista, demuestra interés en escuchar		
Comunicación no verbal: mantiene una postura erguida pero relajada, mantiene contacto visual durante la conversación		
Disposición: demuestra interés en la posición que postula, se preparó para la entrevista		
Perfil: cumple con el perfil del cargo detallado en el MOF		

Otras observaciones:

De acuerdo a la entrevista realizada y las observaciones antes expuestas considero que el candidato es:

Recomendable para el puesto	
No recomendable para el puesto	
Lo mantengo en reserva	

Brisa del Mar	FORMATO	RRHH-F-03
	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

A.	ELEVAR EL NIVEL DE COMPETENCIA / EL PERFIL LO REQUIERE
B.	MEJORA DE LOS SERVICIOS Y/O PROCESOS / IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROCESOS
C.	INGRESO DE NUEVO PERSONAL
D.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD
E.	OBJETIVOS DE PLAN ESTRATÉGICO
F.	OTROS

3	CAPACITACIÓN EFICAZ, TODOS APLICAN EFICAZMENTE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO.
2	CAPACITACIÓN MEDIANAMENTE EFICAZ, SOLO ALGUNOS APLICAN LO APRENDIDO EN FORMA EFECTIVA
1	CAPACITACIÓN INEFICAZ, NO APLICAN EFICAZMENTE LO APRENDIDO

(*) Si la eficacia de la capacitación tuvo como resultado una puntuación de 1 o 2 se requerirá tomar acciones

	CAPACITACIÓN REQUERIDA	SUSTENTO DE LA NECESIDAD	DIRIGIDA A	FECHA PROGRAMADA	DURACIÓN (HORAS)	FECHA DE CAPACITACIÓN	EVALUAR DENTRO DE:	FECHA DE EVALUACIÓN	EFICACIA	OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR (*)	EVALUADO POR
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

Brisa del Mar	FORMATO	RRHH-F- 04
	SOLICITUD DE CAPACITACION	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Datos del solicitante

APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA DE INGRESO	
PUESTO QUE OCUPA		JEFE INMEDIATO	
AREA		FECHA DE LA SOLICITUD	

Datos de la capacitación

NOMBRE DE LA CAPACITACION		FECHA DE CULMINACION	
DURACION		COSTO S/.	
CENTRO DE ESTUDIOS		HORARIOS EN QUE SE LLEVARÁ A CABO	
FECHA DE INICIO			

Detallar los objetivos de recibir esta capacitación:

Acuerdos y condiciones:

1. La solicitud de capacitación debe presentarse con por lo menos quince días de anticipación a la fecha de inicio de la actividad formativa.
2. Anexo a la presente solicitud debe presentarse el material informativo de la capacitación, maya curricular, horarios, costos etc.
3. El empleador evaluará el porcentaje de financiamiento los gastos de capacitación y comunicará su decisión a la jefatura del colaborador solicitante.
4. De aprobarse la solicitud de capacitación y el porcentaje de financiamiento de gastos, el colaborador debe aceptar y firmar el convenio de capacitación para proceder con la inscripción a la actividad formativa.
5. El trabajador se compromete a entregar al empleador en plazo no mayor de quince días luego de la culminación de la actividad formativa, los certificados que acrediten la asistencia y aprobación del curso de capacitación al cual asistió.

Firma del trabajador	Nombre y firma Jefe directo	Nombre y firma del Gerente de Área

PARA SER LLENADO POR RRHH			
Porcentaje de financiamiento		Monto a invertir por parte de la empresa	
Firma de Gerencia RRHH		Firma GG	

Brisa del Mar	FORMATO	RRHH-F-05
	LISTA DE ASISTENCIA	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

N° DE REGISTRO:					
DATOS DEL EMPLEADOR:					
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL		RUC	DOMICILIO	ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° TRABAJ. CENTRO LABORAL
MARCAR (X)					
INDUCCIÓN <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN INTERNA <input type="checkbox"/>		CAPACITACIÓN EXTERNA <input type="checkbox"/>	ENTREGA DE DOCUMENTO <input type="checkbox"/>	
ENTRENAMIENTO <input type="checkbox"/>	SIMULACRO <input type="checkbox"/>		OTROS <input type="checkbox"/>		
TEMA:					
FECHA:				LUGAR:	
NOMBRE DEL CAPACITADOR O FACILITADOR:				FIRMA:	
HORA INICIO:		HORA FIN:			
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CARGO/ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

ANEXO 19: PROCEDIMIENTO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Brisa del Mar	PROCEDIMIENTO	TI-P-01
	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

1. Objetivo

Establecer, documentar y mantener un procedimiento que defina las acciones necesarias para efectuar el proceso de respaldo de la información y mantenimiento de equipos.

2. Alcance

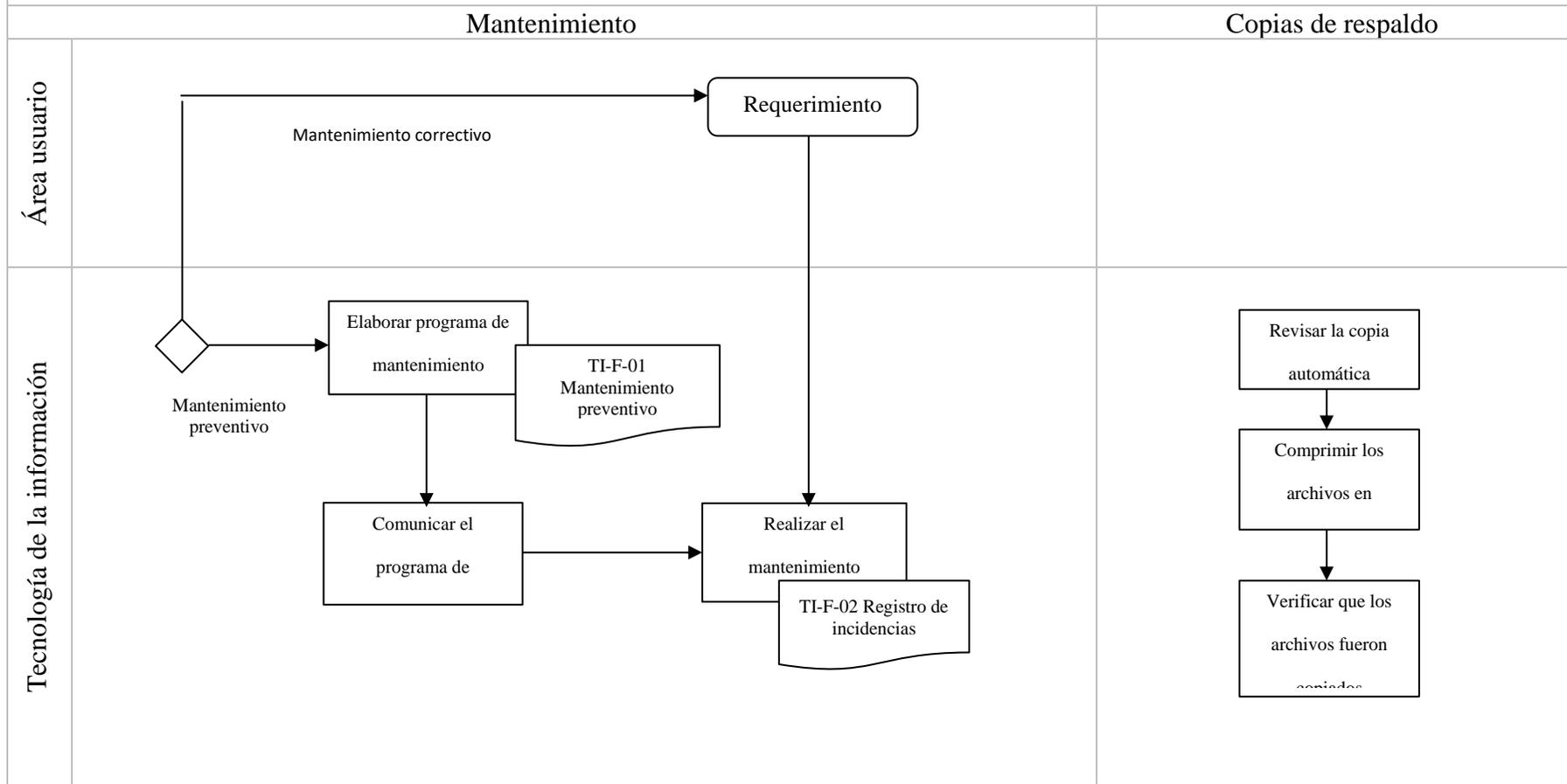
Este procedimiento aplica a las personas que laboran en el área de Tecnología de la Información del HOTEL BRISA DEL MAR.

3. Definciones

No aplica

4. Desarroll

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



Brisa del Mar	FORMATO	TI-F-01
	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Versión: 01 Fecha: 01.10.2019 Rev: CSGC Aprob: RED

Periodo : _____

EQUIPO	MES												OBSERVACIONES
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	

