

Implementación de acciones que fortalezcan el sistema de gestión de calidad a partir de estrategias que propendan por el mejoramiento de las condiciones higiénico-sanitarias del servicio de alimentación en la compañía esencia Café Bistro

Diana Milena Castaño Arroyave

Asesor

Norma Beatriz Jurado Cortes

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia - UNAD

Escuela De Ciencias Básicas, Tecnología E Ingeniería

Programa De Ingeniería De Alimentos

Medellín

2023

Resumen

El objetivo principal de este estudio fue establecer y fortalecer los estándares de seguridad alimentaria y calidad en el Esencia Café Bistro. Para lograr esto, se implementaron programas integrales que abarcan limpieza y desinfección, agua potable, gestión de residuos sólidos, control de plagas, trazabilidad, selección de proveedores, manipulación adecuada y capacitación del personal. El propósito fundamental es crear un entorno en el que la excelencia en la higiene y la calidad de los alimentos fueran prioridades, asegurando así la satisfacción de los clientes y cumpliendo con los más altos estándares de la industria. El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación sistemática de programas detallados, utilizando formatos y plantillas diseñados específicamente para cada componente. Se establecieron protocolos claros y procesos estandarizados para cada área, detallando la frecuencia de las actividades, responsabilidades del personal y métodos de monitoreo. El desarrollo de sistemas de gestión permite una supervisión eficaz, garantizando la coherencia y efectividad de los programas. Además, se llevaron a cabo sesiones de socialización para asegurar que todo el personal estuviera plenamente informado y comprometido con los nuevos procedimientos y estándares. Como resultado de estos programas, se logrará un ambiente de trabajo más seguro y se mejoró significativamente la calidad de los servicios ofrecidos. Los formatos y sistemas facilitarán el seguimiento y la evaluación continuas, permitiendo ajustes rápidos cuando sea necesario. La capacitación del personal resulta en una mayor conciencia y compromiso, reflejándose en la satisfacción de los clientes y en la reputación positiva de Esencia Café Bistro. En conclusión, este estudio demuestra que una atención meticulosa a los detalles y la implementación de sistemas efectivos pueden llevar a mejoras sustanciales en la seguridad alimentaria y la calidad en entornos gastronómicos, estableciendo un estándar de excelencia para el establecimiento.

Palabras claves: Seguridad alimentaria, Calidad, Higiene, Programas, Capacitación.

Abstract

The main objective of this study was to establish and strengthen food safety and quality standards at Esencia Café Bistro. To achieve this, comprehensive programs were implemented, covering cleaning and disinfection, potable water, waste management, pest control, traceability, supplier selection, proper handling, and staff training. The fundamental purpose was to create an environment where excellence in hygiene and food quality were priorities, ensuring customer satisfaction and compliance with the highest industry standards. The study was carried out through the systematic application of detailed programs, using formats and templates specifically designed for each component. Clear protocols and standardized processes were established for each area, detailing the frequency of activities, staff responsibilities, and monitoring methods. The development of management systems allows for effective supervision, ensuring the consistency and effectiveness of the programs. Additionally, socialization sessions were conducted to ensure that all staff were fully informed and committed to the new procedures and standards. As a result of these programs, a safer working environment will be achieved, and the quality of services offered significantly improved. The formats and systems facilitate continuous monitoring and evaluation, allowing for quick adjustments when necessary. Staff training results in increased awareness and commitment, reflected in customer satisfaction and Esencia Café Bistro positive reputation. In conclusion, this study demonstrates that meticulous attention to detail and the implementation of effective systems can lead to substantial improvements in food safety and quality in gastronomic environments, establishing a standard of excellence for the establishment.

Keywords: Food safety, Quality, Hygiene, Programs, Training.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Problema	11
Descripción del Problema	11
Planteamiento del Problema.....	11
Sistematización del Problema	11
Justificación	13
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Marco de Referencias	15
Normativo y Regulatorio.....	15
Prácticas y Estándares de la Industria.....	15
Contexto del Esencia Café Bistro.	15
Responsabilidad Social y Sostenibilidad.	15
Marco Contextual.....	16
Industria y Tendencias Actuales	16
Normativas Sanitarias Locales.....	16
Perfil del Esencia Café Bistro.	16
Contexto Socioeconómico y Cultural.	16
Marco Normativo.....	17
Resolución 2674 del 2013	17
Capítulo 3 Personal Manipulador de Alimentos	17
Capítulo 6 Saneamiento.	17

Trazabilidad.....	17
Proveedores.....	18
Metodología.....	19
Fases de la Metodología.....	19
Diagnóstico Inicial.....	19
Análisis Normativo y de Mejores Prácticas.....	19
Diseño Personalizado de Programas.....	19
Integración de Tecnologías.....	19
Capacitación y Sensibilización Permanente.....	19
Método.....	21
Métodos Cualitativos.....	21
Métodos Cuantitativos.....	21
Tipo de Estudio.....	22
Investigación en la Práctica.....	22
Acción para el Cambio.....	22
Participación de los Interesados.....	22
Orientación a la Solución de Problemas Prácticos.....	22
Enfoque Iterativo.....	22
Mejora Continua.....	22
Recolección de Datos.....	23
Resultados.....	26
Resultados del Programa de Limpieza y Desinfección.....	27
Protocolos de Lavado de Frutas y Lavado de Manos.....	27

Fichas Técnicas de Productos para Limpieza y Desinfección	27
Programa Integral de Limpieza y Desinfección.....	27
Resultados del Programa de Control de Agua Potable	29
Medición de Parámetros de Calidad.....	29
Propiedades Químicas con Efectos Desfavorables	29
Metodología de Potabilización.	29
Certificación de EPM.....	29
Resultados del programa de residuos solidos	31
Formato de Control de Residuos.....	31
Fichas Técnicas de Contenedores y Bolsas	31
Programa de Manejo Consciente e Integrado.	31
Metodología de Clasificación.	31
Criterios para la Separación en la Fuente.	32
Elementos y Recursos para el Manejo de Residuos.....	32
Resultados del programa de control de plagas.....	33
Formato de Verificación de Medidas Preventivas.....	33
Formato de Inspección de Áreas.....	33
Certificado de Fumigación del Establecimiento.	33
Fichas Técnicas y Hojas de Seguridad de Productos.....	33
Programa Integral de Manejo Integrado de Plagas (MIP).	33
Recomendaciones para el Manejo.	34
Resultados del programa de trazabilidad	35
Formato de Producción y Trazabilidad	35

Formato de Registro de Seguimiento de Control de Temperaturas	35
Programa Integrado de Trazabilidad.....	35
Metodología de Control de Materias Primas.	35
Resultados del programa de proveedores	37
Fichas Técnicas de Materias Primas	37
Registro Integral de Proveedores	37
Formato de Evaluación de Proveedores.....	37
Guía de Criterios de Aceptación y Rechazo.	37
Formatos de Recepción y Aviso de Calidad.....	37
Programa Integrado de Gestión de Proveedores.	38
Resultados del programa de manipulación de alimentos	39
Formato de Verificación de Prácticas y Medidas de Protección	39
Programa Integral de Manipulación de Alimentos	39
Definiciones de Conceptos Claves.....	39
Recomendaciones Generales.	39
Procedimiento de Lavado de Manos.....	39
Resultados del programa de capacitación continua	41
Formato de Registro de Asistencia.....	41
Formato de Registro de Salud.....	41
Protocolo de Enfermedades Infectocontagiosas.	41
Cronograma Temático y Objetivos.	41
Programa Integral de Capacitación.....	41
Conclusiones.....	43

Recomendaciones	44
Referencias Bibliográficas	45

Introducción

En el dinámico mundo de los alimentos, Esencia Café Bistro emerge como un espacio donde la pasión por los alimentos y la atención al cliente se fusionan con el compromiso inquebrantable hacia la seguridad alimentaria y la calidad. Este trabajo se sumerge en la trama meticulosa de programas diseñados para asegurar no solo la excelencia culinaria, sino también la integridad sanitaria de cada plato que se sirve. El propósito primordial es ofrecer una experiencia gastronómica no solo deliciosa, sino también inocua, de calidad y confiable para los consumidores.

Este estudio se fundamenta en la implementación detallada de programas de saneamiento, trazabilidad, proveedores, manipulación y capacitación, como se delineó en la respuesta inicial. Estos programas, elaborados con formatos y plantillas específicas, han sido la brújula que van a guiar al personal de Esencia Café Bistro en la travesía hacia la excelencia operativa. La meta es clara: asegurar que cada rincón del establecimiento refleje no solo una atención minuciosa a la calidad de los alimentos, sino también un compromiso inquebrantable con los estándares más rigurosos de inocuidad.

El método empleado para el desarrollo de estos programas, detallando cómo cada formato y sistema ha sido estratégicamente diseñado para optimizar la eficiencia operativa y garantizar la coherencia en la aplicación de los estándares. La socialización de estos procedimientos entre el personal se erige como un eslabón vital, uniendo el conocimiento técnico con la aplicación práctica y creando una cultura organizativa que abraza la seguridad alimentaria como su principal estándar.

Problema

Ausencia total de programas estructurados de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación del personal.

Descripción del Problema

En el contexto de Esencia Café Bistro, se identifica un vacío crítico en términos de protocolos y programas fundamentales para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad en el establecimiento. El problema central radica en la ausencia total de programas estructurados de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación del personal. Esta carencia no solo expone al establecimiento a posibles riesgos sanitarios, sino que también crea un déficit en la capacidad del establecimiento para demostrar el cumplimiento de normativas a las autoridades sanitarias.

Planteamiento del Problema

Considerando la falta integral de programas esenciales, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo puede Esencia Café Bistro garantizar la inocuidad alimentaria, cumplir con las normativas sanitarias y elevar la calidad de sus servicios sin contar con programas formales de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación? Esta interrogante es crucial, ya que sus respuestas no solo definirán los objetivos específicos de la investigación, sino que también justificarán la necesidad urgente de implementar estos programas para fortalecer la operatividad del establecimiento y su cumplimiento normativo.

Sistematización del Problema

La sistematización del problema implica la identificación clara de la información necesaria para abordar la carencia detectada. Se requiere una recopilación detallada sobre los estándares y regulaciones sanitarias locales, así como un análisis exhaustivo de las mejores prácticas en la industria. Además, se debe recopilar información específica sobre la situación

actual de Esencia Café Bistro en términos de higiene, proveedores, trazabilidad y capacitación del personal. La sistematización también implica la creación de formatos y plantillas para la implementación efectiva de estos programas, proporcionando un marco sólido para la recolección y presentación de datos que respalden la mejora continua del establecimiento en estos aspectos críticos.

Justificación

La necesidad de abordar la carencia integral de programas de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación en Esencia Café Bistro se justifica en múltiples niveles, respaldados por la importancia crítica de estos elementos en la gestión y operación segura de un establecimiento, que van desde la seguridad alimentaria y el cumplimiento normativo hasta la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

En primer lugar, la implementación de programas de saneamiento y trazabilidad se presenta como una medida fundamental para garantizar el cumplimiento de las regulaciones sanitarias locales. La falta de estas prácticas podría exponer al establecimiento a sanciones y cierres, amenazando su continuidad y generando repercusiones negativas en su reputación. La investigación propuesta busca, por ende, establecer un marco sólido que fortalezca la posición de Esencia Café Bistro frente a las autoridades sanitarias.

La relevancia de este trabajo se amplía al ámbito de la seguridad alimentaria y la calidad del servicio. La capacitación del personal y la implementación de programas de proveedores contribuyen directamente a elevar la calidad de los alimentos y la experiencia del cliente. Este enfoque no solo cumple con las expectativas crecientes de los consumidores en términos de transparencia y calidad, sino que también fortalece la confianza del cliente y la competitividad del establecimiento en el mercado.

Además, la investigación propuesta aporta a la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Al mitigar riesgos sanitarios y mejorar continuamente los estándares de calidad, se establece un fundamento sólido para el éxito continuo de Esencia Café Bistro. Este enfoque no solo beneficia al establecimiento en sí, sino que también contribuye al bienestar de la comunidad consumidora, brindando una experiencia segura y de calidad.

Objetivo General

Diseñar e implementar programas integrales que aborden de manera eficiente y efectiva los aspectos críticos relacionados con la garantía de la calidad e inocuidad de los productos alimenticios. Estos programas tienen como objetivo principal cumplir con las normativas y estándares vigentes, al tiempo que promueven activamente una cultura organizacional orientada hacia la excelencia en la gestión de alimentos.

Objetivos Específicos

Identificar las normativas sanitarias aplicables al sector alimentario, identificando los requisitos específicos relacionados con saneamiento, proveedores, trazabilidad, manipulación y capacitación.

Evaluar la situación actual de Esencia Café Bistro en términos de prácticas de saneamiento, proveedores, trazabilidad, manipulación y capacitación, identificando áreas de mejora y definiendo las necesidades específicas del establecimiento.

Diseñar programas estructurados de saneamiento, proveedores, trazabilidad, manipulación y capacitación, incorporando mejores prácticas de la industria y adaptándolos a las características y necesidades particulares de Esencia Café Bistro.

Establecer procesos y protocolos claros, proporcionando capacitación efectiva al personal del establecimiento para asegurar su comprensión y adhesión a las nuevas prácticas.

Generar documentación necesaria para respaldar el cumplimiento normativo y demostrar las prácticas seguras y de calidad implementadas en Esencia Café Bistro, facilitando la presentación de informes a las autoridades sanitarias.

Marco de Referencias

Normativo y Regulatorio

En el marco normativo y regulatorio, se establece la base legal y las normativas sanitarias que rigen la operación de establecimientos, como Esencia Café Bistro. La investigación se fundamenta en las leyes y regulaciones específicas relacionadas con saneamiento, trazabilidad, proveedores y capacitación del personal en el ámbito de la industria alimentaria.

Prácticas y Estándares de la Industria

Se consideran las mejores prácticas y estándares reconocidos en la industria a nivel nacional e internacional. Esto incluye pautas de organizaciones especializadas, como la Administración de Alimentos que proporcionan lineamientos para la seguridad alimentaria y la gestión de la calidad en establecimientos de alimentos y bebidas.

Contexto del Esencia Café Bistro. Se analiza el entorno específico de Esencia Café Bistró, considerando su tamaño, ubicación geográfica, tipo de cliente, menú y otros factores que puedan influir en la adaptación de los programas propuestos. Esta comprensión contextual es esencial para personalizar los programas y garantizar su efectividad en el entorno particular del establecimiento.

Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Incluye principios de responsabilidad social y sostenibilidad en la gestión de establecimientos de alimentos. La investigación se alinea con la creciente conciencia de los consumidores sobre la procedencia de los alimentos y la importancia de prácticas sostenibles en la industria.

Marco Contextual

Industria y Tendencias Actuales

Esencia Café bistro se desenvuelve en la dinámica e innovadora industria, caracterizada por la constante evolución de tendencias y expectativas del consumidor. En un entorno donde la calidad, la seguridad alimentaria y la transparencia son factores determinantes para el éxito, es esencial que el establecimiento se adapte a las demandas cambiantes del mercado.

Normativas Sanitarias Locales

El marco legal que regula la operación de establecimientos de alimentos y bebidas establece directrices específicas para garantizar la seguridad de los consumidores. La falta de programas formales de saneamiento, proveedores, trazabilidad, manipulación y capacitación en Esencia Café bistró subraya la necesidad de alinear las prácticas del establecimiento con las regulaciones vigentes para evitar sanciones y resguardar la salud pública.

Perfil del Esencia Café Bistró. Ubicado en la calle 33 # 42B - 06 local 2244, local 2244, Medellín, Antioquia Esencia Café bistró se presenta como un espacio que busca no solo satisfacer los paladares exigentes, sino también crear experiencias memorables. Su enfoque en la calidad de los ingredientes y la presentación cuidadosa de platillos destaca la importancia de implementar prácticas que respalden y comuniquen estos valores a los clientes.

Contexto Socioeconómico y Cultural. El entorno socioeconómico y cultural en el que se sitúa Esencia Café bistro influye en sus operaciones y en las expectativas de los clientes. Comprender las preferencias alimentarias, las prácticas de consumo y las tendencias locales es esencial para personalizar los programas de gestión de calidad y seguridad alimentaria y asegurar su aceptación por parte de la comunidad

Marco Normativo

Resolución 2674 del 2013

“Que el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012, establece que los alimentos que se fabriquen envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso o registro sanitarios, según el riesgo de estos productos en salud pública, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social”.

Capítulo 3 Personal Manipulador de Alimentos

“Se refiere a aquellos individuos que participan en la preparación, procesamiento, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta o servicio de alimentos. Este personal desempeña un papel crucial en garantizar la seguridad y calidad de los alimentos que llegan a los consumidores”.

Capítulo 6 Saneamiento. “Toda persona natural o jurídica propietaria del establecimiento que fabrique, procese, envase, embale, almacene y expendan alimentos y sus materias primas debe implantar y desarrollar un Plan de Saneamiento con objetivos claramente definidos y con los procedimientos requeridos para disminuir los riesgos de contaminación de los alimentos. Este plan debe estar escrito y a disposición de la autoridad sanitaria competente; éste debe incluir como mínimo los procedimientos, cronogramas, registros, listas de chequeo y responsables de los siguientes programas”

Trazabilidad. “Según la ISO 9000 es la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. Puede estar relacionada con el origen de los materiales y las partes; el histórico del proceso; y la distribución y localización del producto o servicio después de la entrega”.

Proveedores. “Según la norma ISO 9001:2015 “la organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, supervisión del rendimiento y la reevaluación de proveedores externos, en función de su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con las necesidades”.

Metodología

La metodología propuesta para el desarrollo de los programas de gestión de calidad y seguridad alimentaria en Esencia Café Visto se fundamenta en un enfoque integral que abarca diferentes fases del proceso. El objetivo es asegurar una implementación efectiva y sostenible de los programas, adaptados a las necesidades específicas del establecimiento.

Fases de la Metodología

Diagnóstico Inicial

Realización de una evaluación exhaustiva de la situación actual del establecimiento en términos de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación. Esto incluye auditorías de las prácticas existentes, revisión de documentos y entrevistas con el personal clave.

Análisis Normativo y de Mejores Prácticas. Revisión detallada de las normativas sanitarias locales, así como de las mejores prácticas de la industria alimentaria. Identificación de requisitos específicos y estándares a los que el Esencia Café Bistro debe ajustarse para garantizar el cumplimiento normativo y la excelencia operativa.

Diseño Personalizado de Programas. Desarrollo de programas personalizados de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación, teniendo en cuenta los hallazgos del diagnóstico y los requisitos normativos. La personalización asegura la adaptabilidad a la realidad del establecimiento y maximiza la efectividad de la implementación.

Integración de Tecnologías. Identificación y selección de tecnologías que pueden facilitar la implementación y gestión de los programas propuestos. Esto puede incluir sistemas de gestión de calidad.

Capacitación y Sensibilización Permanente. Implementación de programas continuos de capacitación y sensibilización para el personal, asegurando la sostenibilidad de las prácticas

de calidad y seguridad alimentaria. La formación constante mantiene al equipo actualizado y comprometido.

Método

Métodos Cualitativos

Entrevistas con el personal.

Revisión de documentos internos y externos.

Observación directa de las prácticas actuales.

Métodos Cuantitativos

Recopilación de datos cuantitativos sobre el cumplimiento normativo.

Evaluación de resultados de auditorías sanitarias.

Análisis de datos de satisfacción del cliente.

Tomar muestras de superficies para análisis cuantitativo de la presencia de microorganismos.

Tipo de Estudio

El tipo de estudio propuesto para el desarrollo y socialización de los programas de gestión de calidad y seguridad alimentaria en Esencia Café Bistro puede ser clasificado como un "Estudio de Investigación-Acción". Este enfoque combina elementos de investigación y aplicación práctica

Investigación en la Práctica

El estudio involucra la investigación de la situación actual del establecimiento, analizando prácticas existentes y evaluando el cumplimiento normativo.

Acción para el Cambio

Se implementan acciones específicas en respuesta a los hallazgos de la investigación, diseñando e implementando programas de saneamiento, proveedores, trazabilidad y capacitación.

Participación de los Interesados. La metodología involucra la participación del personal y otros interesados, como clientes y proveedores, en el proceso de toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas.

Orientación a la Solución de Problemas Prácticos. El objetivo principal es abordar problemas prácticos y mejorar las prácticas operativas, lo que se alinea con los objetivos de gestión de calidad y seguridad alimentaria del establecimiento.

Enfoque Iterativo. La investigación y la acción se llevan a cabo de manera iterativa, permitiendo ajustes y refinamientos continuos en función de la retroalimentación y los resultados observados.

Mejora Continua. El énfasis está en la mejora continua, donde cada ciclo de investigación y acción contribuye a fortalecer las prácticas operativas y la seguridad alimentaria a lo largo del tiempo.

Recolección de Datos

Se realiza un diagnóstico inicial para tener una comprensión profunda y precisa de la situación en el establecimiento recolectando información y datos detallados que nos ayudaran a dar soluciones más prácticas. los datos obtenidos son:

El establecimiento no cuenta con ningún procedimiento sobre limpieza y desinfección.

El establecimiento NO utiliza jabones apropiados, son de uso comercial.

No se cuenta con ningún tipo de ficha técnica ni de hojas de seguridad de los productos.

No realizan ningún tipo de dosificación para la limpieza como para la desinfección.

No se tienen las áreas demarcadas.

No cuentan con ningún tipo de procedimiento para realizar la limpieza y desinfección.

No tienen procesos definidos establecidos.

El establecimiento no cuenta con ningún procedimiento sobre control de plagas.

El establecimiento no cuenta con ventanas, solo hay un ingreso y este cuenta con una puerta de vidrio a ras del suelo, el sifón cuenta con rejilla.

Por parte del centro comercial donde se encuentra ubicado el café realizan una fumigación con una empresa experta en control de plagas (Trully Nolen) pero no se cuenta con ningún certificado ni documentación de esta.

Utilizan un producto comercial para reforzar la fumigación ya que han identificado presencia de plagas.

El establecimiento no cuenta con ningún procedimiento sobre manejo y calidad de agua potable.

No existen parámetros de verificación de calidad para el agua potable.

El establecimiento no cuenta con ningún procedimiento sobre manejo y calidad de los residuos sólidos.

El establecimiento no genera ningún tipo de residuos como grasa ni aceites ya que en los procesos que realiza no se utilizan estos productos.

El establecimiento cuenta con cuatro recipientes: 2 negros (oficina- zona de producción), 1 blanco (zona de producción), 1 verde (zona de producción)

El centro comercial recoge todos los residuos generados en horas de la mañana durante todos los días y ocasionalmente también en horas de la noche.

Se realiza limpieza de los recipientes después de ser desocupados, pero no se cuenta con un protocolo escrito de lavado y desinfección.

Se generan residuos orgánicos por procesamiento de frutas, café y sobras de comida.

El establecimiento no cuenta con ningún procedimiento sobre La evaluación de proveedores.

El establecimiento no cuenta con un listado maestro de proveedores, maneja sus pedidos vía WhatsApp.

No cuentan con ningún tipo de documentación en el establecimiento, manifiestan que de ser necesario se solicita en el momento a los proveedores que tiene registrados.

El establecimiento no cuenta con fichas técnicas de las materias primas utilizadas.

No tienen un procedimiento que relacione los criterios de aceptación y rechazo de las materias primas.

No cuentan con ningún formato donde se puedan observar las condiciones de conservación.

No se llevan registros de temperatura de los equipos, ni de tiempos de almacenamiento de materias primas y productos procesados.

No existe un programa de manipulación de alimentos.

Tipo de dotación: Camiseta negra, camisa blanca de botón solo para actividades especiales, no usan malla ni gorro y calzado con el que ingresan de la calle. Se evidencia persona encargada de preparación y atención al cliente usando accesorios como aretes.

Los manipuladores de alimentos no cuentan con ningún tipo de examen médico, ni carnet de manipulación de alimentos.

Los manipuladores de alimentos no cuentan con carnet de manipulación de alimentos.

No tienen un procedimiento de lavado de manos específico.

Resultados

Analizar los resultados obtenidos mediante el desarrollo de esta fase, en la cual se elaboró y socializo los programas integrales que proporcionan una visión completa y detallada de las soluciones a la situación en cuestión del establecimiento, teniendo como resultado los siguientes hallazgos.

Resultados del Programa de Limpieza y Desinfección

En el marco del programa integral de limpieza y desinfección, se ha logrado desarrollar significativos protocolos y procedimientos detallados. A continuación, presentamos los resultados específicos derivados de esta iniciativa

Protocolos de Lavado de Frutas y Lavado de Manos

Se desarrollaron protocolos exhaustivos para el lavado de frutas y el lavado de manos, asegurando prácticas higiénicas y sanitarias óptimas. Estos protocolos se diseñaron con un enfoque riguroso en la eficacia y seguridad, buscando garantizar la calidad de los productos y la salud de quienes interactúan con ellos.

Fichas Técnicas de Productos para Limpieza y Desinfección

Se elaboraron fichas técnicas detalladas para todos los productos utilizados en el proceso de limpieza y desinfección. Estas fichas proporcionan información esencial sobre ingredientes, concentraciones y métodos de aplicación, asegurando la transparencia y seguridad en el uso de cada producto.

Programa Integral de Limpieza y Desinfección. Se implementó un programa detallado que abarca distintos aspectos, incluyendo:

Descripción de tipos de sustancias utilizadas.

Identificación de equipos y utensilios a limpiar y desinfectar.

Especificación de implementos necesarios para la limpieza y desinfección.

Definición de áreas a limpiar y desinfectar.

Desarrollo de procedimientos operativos estandarizados (POES) para garantizar consistencia y eficiencia.

Puntos críticos de control y frecuencia de limpieza y desinfección.

Procedimientos paso a paso para la limpieza y desinfección de todas las áreas y equipos.

Este programa integral se concibió con un enfoque preventivo y proactivo, promoviendo la salud, la seguridad y la calidad en todas las operaciones del establecimiento.

Resultados del Programa de Control de Agua Potable

Se desarrollo un programa integral para garantizar la calidad del agua potable en el establecimiento. Este programa se diseñó con un enfoque exhaustivo en la medición y control de diversos parámetros que influyen en la calidad del agua. A continuación, se detallan los resultados y las acciones llevadas a cabo:

Medición de Parámetros de Calidad

Se estableció un protocolo riguroso para medir los parámetros esenciales de calidad del agua potable. Esto incluye la evaluación de propiedades físicas, químicas y microbiológicas, garantizando una comprensión completa de la composición del agua que consumen en las instalaciones.

Propiedades Químicas con Efectos Desfavorables

Se identifico y evaluó las propiedades químicas del agua que podrían tener efectos desfavorables en la salud. Este análisis detallado permite la implementación de medidas preventivas y correctivas para garantizar que el agua cumpla con los estándares de calidad establecidos.

Metodología de Potabilización. Se desarrollo una metodología específica para el proceso de potabilización del agua. Este enfoque se centra en asegurar que el agua suministrada cumpla con los estándares de potabilidad, garantizando así su seguridad y aptitud para el consumo humano.

Certificación de EPM. En un esfuerzo por fortalecer la transparencia y la confianza en la calidad del agua suministrada, se ha solicitado y obtenido los certificados necesarios de EPM, la empresa responsable de suministrar el agua. Estos certificados proporcionan una validación

externa de la calidad del agua y refuerzan el compromiso con la salud y el bienestar de quienes consumen el agua en las instalaciones.

Este programa integral para el control de la calidad del agua potable refleja el compromiso continuo con la seguridad y el bienestar de la comunidad.

Resultados del programa de residuos solidos

Se desarrollo un programa integral de gestión de residuos sólidos, focalizado en optimizar la separación, clasificación y manejo consciente de los residuos generados en las instalaciones. A continuación, se detallan los resultados y las acciones específicas llevadas a cabo

Formato de Control de Residuos

Se desarrollo un formato de control de residuos sólidos que permite el registro sistemático de la cantidad de residuos producidos. Este instrumento nos brinda una visión detallada de los volúmenes generados, facilitando la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas para posibles mejoras.

Fichas Técnicas de Contenedores y Bolsas

Se solicito y recopilo fichas técnicas detalladas de los contenedores y bolsas utilizados en el proceso de separación de residuos. Estas fichas proporcionan información esencial sobre la eficiencia y sostenibilidad de los materiales utilizados, respaldando el compromiso con prácticas ambientalmente responsables.

Programa de Manejo Consciente e Integrado. Se estableció un programa integral de manejo consciente e integrado de residuos sólidos. Este programa describe detalladamente la metodología de gestión, clasificación de residuos, criterios para la separación en la fuente principal y especifica los elementos y recursos necesarios para llevar a cabo un manejo eficiente de los residuos.

Metodología de Clasificación. Se desarrollo una metodología clara para la clasificación de residuos, identificando categorías específicas y proporcionando directrices para el manejo adecuado de cada tipo de residuo. Esta metodología contribuye a la eficacia del proceso de separación y facilita el reciclaje y la disposición adecuada de los residuos.

Criterios para la Separación en la Fuente. Se estableció criterios precisos para la separación en la fuente, fomentando prácticas sostenibles y educando a la comunidad sobre la importancia de esta etapa fundamental en el manejo de residuos sólidos.

Elementos y Recursos para el Manejo de Residuos. Se describen detalladamente los elementos y recursos necesarios para un manejo efectivo de los residuos, incluyendo contenedores especializados, equipos de protección y cualquier otro elemento que contribuya a la eficiencia del procesos.

Resultados del programa de control de plagas

Se desarrollo un programa integral de gestión de control de plagas, un componente esencial para mantener la integridad sanitaria de las instalaciones. A continuación, se detallan las acciones implementadas y los logros alcanzados

Formato de Verificación de Medidas Preventivas

Se estableció un formato riguroso de verificación de medidas preventivas, diseñado para asegurar la implementación efectiva de prácticas que evitan la proliferación de plagas. Este formato actúa como una herramienta clave para evaluar y mantener altos estándares de higiene y prevención.

Formato de Inspección de Áreas

Se creo un formato integral de inspección de áreas, permitiendo una evaluación sistemática de posibles puntos de entrada, refugio y fuentes de alimento para las plagas. Esta herramienta proporciona una visión detallada de áreas específicas que requieren atención y medidas correctivas.

Certificado de Fumigación del Establecimiento. Se solicito y obtuvo el certificado de fumigación del establecimiento, reforzando el compromiso con un ambiente libre de plagas y garantizando la eficacia de las medidas tomadas.

Fichas Técnicas y Hojas de Seguridad de Productos. se recopiló de manera detallada las fichas técnicas y hojas de seguridad de todos los productos utilizados en los procesos de control de plagas. Esta información es esencial para garantizar la seguridad de los empleados y la efectividad de los tratamientos aplicados.

Programa Integral de Manejo Integrado de Plagas (MIP). Se desarrollo un programa integral basado en la metodología del Manejo Integrado de Plagas (MIP). Este programa aborda

consideraciones generales, medidas preventivas para evitar la entrada e infestación de plagas, así como medidas de control y recomendaciones específicas para el manejo químico de diversas plagas.

Recomendaciones para el Manejo. Se formularon recomendaciones prácticas para el manejo continuo y efectivo de plagas. Estas recomendaciones incluyen pautas específicas para la prevención, detección temprana y acciones correctivas, asegurando un enfoque proactivo en la gestión de plagas.

Este enfoque integral refleja el compromiso con estándares elevados de higiene y bienestar en las instalaciones.

Resultados del programa de trazabilidad

Se desarrollo un programa integral de trazabilidad, una iniciativa clave que garantiza la transparencia y calidad de los productos desde su origen hasta su destino final. A continuación, se detallan los resultados y acciones implementadas:

Formato de Producción y Trazabilidad

Se desarrollo un formato completo para la producción y trazabilidad de los productos terminados. Este documento abarca todas las etapas del proceso, desde el inicio de la producción hasta su destino final. El formato actúa como una herramienta esencial para registrar y monitorear cada fase del ciclo de vida de los productos.

Formato de Registro de Seguimiento de Control de Temperaturas

Se implemento un formato específico para el registro de seguimiento y control de temperaturas a lo largo de toda la cadena de producción y distribución. Este registro garantiza que los productos se mantengan en condiciones óptimas desde su fabricación hasta su llegada al consumidor final.

Programa Integrado de Trazabilidad. Se estableció un programa integral de trazabilidad que describe la metodología detallada para el control de todas las materias primas utilizadas en la producción. Este programa aborda aspectos cruciales como la identificación, seguimiento y documentación de las materias primas a lo largo de toda la cadena de suministro.

Metodología de Control de Materias Primas. La metodología implementada asegura un control exhaustivo de todas las materias primas desde su adquisición hasta su integración en el proceso de producción. Esto incluye la verificación de proveedores, la validación de especificaciones y la documentación detallada para garantizar la trazabilidad completa. Este

enfoque proactivo y estructurado en el programa de trazabilidad refleja el compromiso con la calidad, seguridad y transparencia en todos los aspectos de producción.

Resultados del programa de proveedores

Se desarrollo un programa integral de proveedores, una iniciativa diseñada para fortalecer la calidad y confiabilidad de las materias primas utilizadas en el establecimiento. A continuación, se presentan los logros y acciones implementadas:

Fichas Técnicas de Materias Primas

Se completo con éxito la elaboración de fichas técnicas detalladas para cada una de las materias primas utilizadas en el establecimiento. Estas fichas proporcionan información esencial sobre las especificaciones y propiedades de cada materia prima, garantizando una evaluación precisa de su idoneidad para los procesos de producción.

Registro Integral de Proveedores

Cada proveedor que suministra materias primas ha sido registrado meticulosamente, junto con un listado detallado de los productos que proporcionan. Este registro integral facilita una gestión eficiente y transparente de las relaciones con los proveedores.

Formato de Evaluación de Proveedores. Se elaboro un formato de evaluación que abarca no solo la calidad de las materias primas sino también la eficiencia y confiabilidad de los proveedores. Este proceso de evaluación permite tomar decisiones informadas sobre la selección y retención de proveedores.

Guía de Criterios de Aceptación y Rechazo. Se estableció una guía detallada que define los criterios de aceptación y rechazo para materias primas, materiales de empaque e insumos. Esta guía sirve como referencia clave para asegurar que solo los productos que cumplen con los estándares establecidos sean utilizados en la producción.

Formatos de Recepción y Aviso de Calidad. Se crearon formatos específicos para la recepción de materias primas, materiales de empaque e insumos, así como para notificar

cualquier problema de calidad. Estos documentos contribuyen a un proceso de recepción transparente y eficiente, promoviendo la comunicación efectiva con los proveedores.

Programa Integrado de Gestión de Proveedores. Un programa integral ha sido desarrollado para establecer políticas claras, definir las responsabilidades de las personas encargadas, identificar criterios para materias primas y materiales, establecer acuerdos sobre aseguramiento de calidad, condiciones de transporte y términos comerciales.

Estas medidas fortalecen la cadena de suministro y reflejan el compromiso con la excelencia en la selección y gestión de proveedores.

Resultados del programa de manipulación de alimentos

Se desarrollo un programa integral de manipulación de alimentos, un componente esencial para garantizar la seguridad y calidad de los productos que se ofrecen. A continuación, destacamos los logros y acciones implementadas:

Formato de Verificación de Prácticas y Medidas de Protección

Se desarrollo un formato detallado para la verificación de prácticas y medidas de protección higiénica del personal manipulador de alimentos. Este documento proporciona una herramienta eficaz para evaluar y asegurar el cumplimiento de estándares de higiene y seguridad por parte del establecimiento.

Programa Integral de Manipulación de Alimentos

Se implemento un programa integral que aborda aspectos clave del manejo seguro de alimentos. Dentro de este programa, el Capítulo 3, Artículo 11, referente al estado de salud, y el Artículo 14, centrado en prácticas higiénicas y medidas de protección, han sido detallados para garantizar una comprensión clara y aplicación efectiva.

Definiciones de Conceptos Claves. Se establecieron definiciones claras de conceptos clave relacionados con la manipulación de alimentos. Esto asegura una comprensión uniforme y precisa de los términos esenciales para mantener altos estándares de seguridad alimentaria.

Recomendaciones Generales. Dentro del programa integral, se incluyeron recomendaciones generales destinadas a mejorar la seguridad alimentaria. Estas recomendaciones proporcionan pautas prácticas y aplicables para garantizar el cumplimiento de los más altos estándares de higiene y manipulación segura de alimentos.

Procedimiento de Lavado de Manos. Se detallo un procedimiento específico para el lavado de manos, destacando la importancia de esta práctica en la prevención de la

contaminación cruzada. El protocolo proporciona instrucciones claras para garantizar una higiene adecuada del personal manipulador de alimentos.

La elaboración rigurosa de estas medidas asegura que cada etapa de la manipulación de alimentos cumpla con los estándares más estrictos de seguridad e higiene.

Resultados del programa de capacitación continua

Se desarrollo un programa integral de capacitación continua, un componente esencial para garantizar que el equipo de trabajo esté debidamente informado y actualizado en prácticas clave. A continuación, se destacan los logros y acciones implementadas:

Formato de Registro de Asistencia

Se implemento un formato detallado de registro de asistencia para las capacitaciones. Este documento proporciona un seguimiento claro de la participación del personal en los programas de formación, permitiendo una evaluación efectiva del compromiso y la asimilación de conocimientos.

Formato de Registro de Salud

Se diseño un formato específico de registro de salud en caso de que se presente alguna anomalía en los manipuladores. Este registro es crucial para monitorear la salud del personal y tomar medidas preventivas o correctivas en caso de cualquier situación inusual.

Protocolo de Enfermedades Infectocontagiosas. Se estableció un protocolo sólido para abordar enfermedades infectocontagiosas. Este protocolo proporciona directrices claras sobre cómo manejar situaciones en las que la salud de los manipuladores podría representar un riesgo para la seguridad alimentaria.

Cronograma Temático y Objetivos. Se desarrollo un cronograma detallado que destaca los temas a tratar durante las capacitaciones, junto con sus objetivos específicos. Este enfoque estructurado asegura que cada sesión de capacitación esté alineada con metas claras y contribuya al desarrollo continuo del personal.

Programa Integral de Capacitación. Se estableció un programa integral de capacitación que incluye una metodología clave y consideraciones generales. Este programa aborda la

importancia de la formación continua, destaca la metodología de enseñanza y proporciona pautas generales para el desarrollo efectivo de las capacidades del personal.

Se tiene un compromiso con la mejora continua a través de la capacitación, asegurando que el personal esté equipado con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse de manera excepcional en sus roles.

Conclusiones

La realización de un diagnóstico inicial proporciona una visión detallada del estado actual de todas las operaciones, manteniendo así un enfoque de mejora continua en todo momento.

La implementación de un programa de control de calidad del agua potable garantiza la seguridad y aptitud para el consumo humano.

El programa de gestión de residuos mejora la eficiencia en la clasificación y manejo de residuos, promoviendo prácticas sostenibles.

La obtención de certificados y fichas técnicas garantiza la seguridad en el uso de productos para el control de plagas.

Los formatos y registros detallados permiten un seguimiento efectivo desde la adquisición de materias primas hasta el producto final.

La creación de fichas técnicas, registros y evaluaciones de proveedores garantiza la calidad constante de las materias primas.

Los protocolos y procedimientos, como el lavado de manos, garantizan la seguridad alimentaria y la prevención de enfermedades infectocontagiosas.

El establecimiento de formatos de registro, protocolos de salud y cronogramas temáticos respalda la capacitación continua y el desarrollo del personal.

Recomendaciones

Asegurar que todo el personal esté plenamente informados y comprometidos con la adhesión a los protocolos y procedimientos establecidos en cada programa.

Ofrecer formación periódica al personal para mantener actualizados sus conocimientos y garantizar el cumplimiento constante de los estándares de calidad y seguridad.

Mantener una comunicación abierta y continua con los proveedores, compartiendo expectativas y requisitos para garantizar la calidad consistente de las materias primas.

Buscar continuamente oportunidades para mejorar la sostenibilidad en la gestión de residuos sólidos y en la selección de proveedores que compartan valores ambientales.

Realizar evaluaciones periódicas de riesgos para identificar posibles áreas de mejora en términos de seguridad alimentaria, gestión de proveedores y control de plagas.

Referencias Bibliográficas

Ingenioempresa. (2015) sitio web: [https://www.ingenioempresa.com/identificacion-trazabilidad-](https://www.ingenioempresa.com/identificacion-trazabilidad-iso-9001/#:~:text=La%20trazabilidad%2C%20seg%C3%BAn%20la%20ISO,servicio%20de%20spu%C3%A9s%20de%20la%20entrega.)

[iso-](https://www.ingenioempresa.com/identificacion-trazabilidad-iso-9001/#:~:text=La%20trazabilidad%2C%20seg%C3%BAn%20la%20ISO,servicio%20de%20spu%C3%A9s%20de%20la%20entrega.)

[9001/#:~:text=La%20trazabilidad%2C%20seg%C3%BAn%20la%20ISO,servicio%20de](https://www.ingenioempresa.com/identificacion-trazabilidad-iso-9001/#:~:text=La%20trazabilidad%2C%20seg%C3%BAn%20la%20ISO,servicio%20de%20spu%C3%A9s%20de%20la%20entrega.)

[spu%C3%A9s%20de%20la%20entrega.](https://www.ingenioempresa.com/identificacion-trazabilidad-iso-9001/#:~:text=La%20trazabilidad%2C%20seg%C3%BAn%20la%20ISO,servicio%20de%20spu%C3%A9s%20de%20la%20entrega.)

Grupo ESGinnova. (2019) sitio web: [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/09/control-de-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/09/control-de-proveedores-externos-en-iso-9001/)

[proveedores-externos-en-iso-9001/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/09/control-de-proveedores-externos-en-iso-9001/)

Ministerio de salud y protección social. (2013) sitio web:

[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf)

[2674-de-2013.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf)