



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán

ÁREAS DE OPORTUNIDAD MÁS FRECUENTES EN
ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RÁPIDA GOURMET
QUE TIENEN DISTINTIVO H

T R A B A J O P R O F E S I O N A L

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERA EN ALIMENTOS

Presenta

Aiko Sky Bautista González

Asesora:

Dra. Sara Esther Valdés Martínez

CUAUTILÁN IZCALLI, ESTADO MÉXICO

2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTO APROBATORIO



DEPARTAMENTO DE

ATN: M. EN A. ISMAEL HERNÁNDEZ MAURICIO
Jefe del Departamento de Exámenes Profesionales
de la FES Cuautitlán.

M. en C. JORGE ALFREDO CUÉLLAR ORDAZ
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
PRESENTE

Con base en el Reglamento General de Exámenes, y la Dirección de la Facultad, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el: Trabajo Profesional

Áreas de oportunidad más frecuentes en establecimientos de comida rápida gourmet que tienen Distintivo H.

Que presenta la pasante: **Aiko Sky Bautista González**
Con número de cuenta: **406003300** para obtener el Título de la carrera: Ingeniería en Alimentos

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Cuautitlán Izcalli, Méx. a 14 de Abril de 2016.

PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO

| | NOMBRE | FIRMA |
|---------------|---|-------|
| PRESIDENTE | Dra. Sara Esther Valdés Martínez | |
| VOCAL | M. en C. María Guadalupe Amaya León | |
| SECRETARIO | I.A. Ana María Soto Bautista | |
| 1er. SUPLENTE | I.A. Ana María Sabina de la Cruz Javier | |
| 2do. SUPLENTE | I.A. Dulce María Oliver Hernández | |

NOTA: los sinodales suplentes están obligados a presentarse el día y hora del Examen Profesional (art. 127).

IHM/cga*



Dedicatorias

A mis padres Patricia González Aranda y Carlos Bautista Reyna por su infinito apoyo y amor incondicional desde cualquier punto, quienes me dieron vida y son mis hermosos pilares que me han sostenido en todo momento y que han forjado lo que soy, como soy e inculcado a tener el coraje, paciencia y valor para perseguir mis metas y sueños, como este fruto que hoy les dedico.

Gracias por todos sus consejos, regaños, inspiración, palabras de aliento y sobre todo por toda su paciencia, por la que he logrado culminar y cerrar el ciclo de mis estudios profesionales y dar pie para perseguir nuevas metas.

Tengo presente que ni escribiendo millones de veces “Gracias” en este y más trabajos míos, No sería suficiente para agradecerles todo lo que a lo largo de mi vida me han dado y poder así expresar lo mucho que estoy agradecida.

Mi hermosa “Begoñita” y amada “Sr. Simpatías” eres la mejor mamá que me pudo haber tocado, tantas cosas admiro y amo de ti como tu honradez, solidaridad, comprensión, lealtad, profesionalismo, responsabilidad, tu olor a mamá, tu mágico calor en tus abrazos y más cosas que no terminaría, pero que me han dado ánimos, alegría y amor que hicieron sinergia en mí para darme la energía necesaria a lo largo de la carrera.

Este logro es de ustedes al inculcar en mí valores que hicieron de mí una persona preparada, gracias por todas esas cosas que dejaron de hacer por ayudarme y ayudarme, para concluir con esta meta sin esperar nada a cambio.....

iiii Son el amor de mis amores!!!!



Agradecimientos

A mis hermanos Dalía y Leonardo por ser mis confidentes, consejeros, jueces y lo más importante portadores de esos lazos de sangre que nos mantiene unidos a pesar de las distancias y diferencias en las buenas y en las malas en esta familia. Gracias mis queridos “Ruffles” y “waffles” por todo su apoyo y librada de apuros, son los máximo, los amos mucho hermanitos!!!

Gracias Juan por tu valioso apoyo incondicional que a pesar de la distancia, dificultades y diversas situaciones me has otorgado.

Ana Sánchez, ¡ay! amiga gracias por tu paciencia, tu apoyo, regaños, presión y consejos, gracias por tu amistad.

Mi querida Edith Salas siempre viendo por mí, cuidándome y apoyándome en mis proyectos o mis locuras, gracias infinitas por estar en todo momento con tu buena disposición a lo largo de este camino, ¡lo logramos!

Gracias a mis amigos: Felipe, Claudia Deveaux, Ana S., Edith S. y Juan que me hacen sentir lo que es la verdadera amistad, gracias por estar conmigo en estos años, por aconsejarme, regañarme, compartir risas, llanto y parrandas a lo largo de este tiempo.

Doctora Sara, gracias por confiar en mí, brindarme su apoyo y darme esas palabras de aliento en esos puntos críticos que pasamos jejeje, la quiero mucho Doc.

A mis asesoras gracias infinitas, por su confianza, consejos, recomendaciones, observaciones y apoyo!

Gracias a todos por ayudarme a lograrlo!!!!!!!!!!!!!!



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| ÍNDICE DE TABLA..... | 1 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 3 |
| ABREVIATURAR..... | 4 |
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| | |
| 1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA..... | 6 |
| | |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| 2.1. Distintivo H..... | 12 |
| 2.1.1. Documentación requerida por el Distintivo H..... | 13 |
| 2.1.2. Mantenimiento y su relación con el cumplimiento del Distintivo H..... | 14 |
| 2.1.3. Auditoría y temas relacionados al cumplimiento de Distintivo H..... | 16 |
| 2.1.4. Capacitaciones en Distintivo H..... | 18 |
| 2.1.5. Seguridad laboral en establecimientos de comida rápida | 19 |
| 2.2. Herramientas de análisis de información..... | 20 |
| 2.3. Plan de acción..... | 24 |
| | |
| 3. DESEMPEÑO PROFESIONAL..... | 25 |
| 3.1. Dinámica de auditoría basada NMX-F-605-NORMEX-2004..... | 25 |
| 3.2. Observaciones al trabajar en mantener certificación de Distintivo H..... | 36 |
| 4. ÁREAS DE OPORTUNIDAD MÁS FRECUENTES EN CORNERS DE COMIDA RÁPIDA GOURMET..... | 51 |
| 4.1. Incumplimiento en documentación requerida..... | 51 |
| 4.1.1. Material a incluir en capacitación D.H para cumplimiento documental, (elaboración correcto llenado e importancia de llenado de formatos).... | 53 |
| 4.2. Falta de concientización de mantenimiento preventivo..... | 62 |
| 4.2.1. Listado de no conformidades en que se puede incurrir por falta de mantenimiento preventivo..... | 63 |



| | |
|---|-----|
| 4.2.2. Listado de sugerencias de periodos y acciones de mantenimientos preventivos para equipos de potabilización y/o purificación de agua y máquina de hielo | 66 |
| 4.2.3. Uso de diagrama de flujo del sistema que proporciona agua potable a corner para mitigar no conformidades por falta de mantenimiento.. | 68 |
| 4.2.4. Aspectos a tomar en cuenta al solicitar documentación para el cumplimiento de la sección agua y hielo de lista de verificación..... | 70 |
| 4.3. Falta de homologación de criterios entre diferentes auditores..... | 71 |
| 4.3.1. Recopilación de criterios de evaluación..... | 72 |
| 4.3.2. Elaboración de procedimiento operativo estandarizado de relación auditor-cliente..... | 79 |
| 4.4. Falta de dinámica en la impartición de cursos..... | 80 |
| 4.4.1. Propuesta de dinámica de impartición de cursos..... | 82 |
| | 83 |
| 4.5. Falta de difusión de seguridad laboral..... | |
| 4.5.1. Recopilación de accidente, peligros y actos inseguros en corners..... | 85 |
| 5. RESULTADOS..... | 85 |
| 5.1. Incumplimiento en documentación requerida (A.O.1)..... | 85 |
| 5.2. Falta de concientización de mantenimiento preventivo..... | 87 |
| 5.3. Falta de homologación de criterios entre diferentes auditores..... | 89 |
| 5.4. Falta de dinámica en la impartición de cursos..... | 91 |
| 5.5. Falta de difusión y medidas de seguridad..... | 93 |
| CONCLUSIONES..... | 94 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 98 |
| ANEXO 1..... | 101 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Comparativo de disposiciones generales de servicios de hielo y agua entre NMX-F-605-NORMEX-2004 y NOM-251-SSA1-2009..... | 14 |
| Tabla 2. Ejemplo de norma homologada, NMX-R-025-SCFI-2009..... | 16 |
| Tabla 3. Ejemplos de elementos contemplados en planes de acción..... | 23 |
| Tabla 4. Identificación de puntos críticos y no críticos..... | 35 |
| Tabla 5. Sección de formato usado para recopilación de reincidencia de no conformidades | 39 |
| Tabla 6. Ejemplo de reincidencia de apartados en diferentes secciones de lista de verificación..... | 41 |
| Tabla 7. No conformidades críticas más reincidencia en corners de comida rápida gourmet..... | 42 |
| Tabla 8. 11 No conformidades no críticas con más reincidencia..... | 43 |
| Tabla 9. Categorías propuestas donde recaen opiniones de auditores de D.H y personal operativo ante incumplimiento de no conformidades frecuentes..... | 46 |
| Tabla 10. Plan de acción 1 ante incumplimiento documental..... | 50 |
| Tabla 11. 8 recomendaciones para fallas más comunes en llenado de registros | 53 |
| Tabla 12. No conformidades comunes por un mal control de temperatura | 60 |
| Tabla 13. Plan de acción 2 por falta de concientización de mantenimiento preventivo | 61 |
| Tabla 14. 17 No conformidades relacionadas a falta o deficiencia de mantenimiento preventivo | 62 |
| Tabla 15. Listado de sugerencias de periodos y acciones de mantenimientos preventivos | 66 |
| Tabla 16. Plan de acción 3 para falta de recopilación de criterios de evaluación | 70 |
| Tabla 17. Criterios de evaluación de no conformidades críticas de mayor reincidencia | 72 |
| Tabla 18. Procedimiento operativo estandarizado de relación auditor—cliente..... | 76 |
| Tabla 19. Plan de acción 4 para falta de dinámica de impartición de cursos | 78 |
| Tabla 20. Elementos propuestos para dinámica de impartición de cursos | 79 |
| Tabla 21. Plan de acción 5 por falta de difusión de importancia de seguridad laboral. | 82 |
| Tabla 22. Peligros, accidentes y actos inseguros comunes en corners de comida gourmet y sus afectaciones en personas y tiempo involucrado..... | 83 |
| Tabla 23. Resultados de plan de acción 1 ante incumplimiento documental | 85 |
| Tabla 24. Resultados de aplicación de plan de acción 2 ante falta de concientización de mantenimiento preventivo..... | 86 |
| Tabla 25. Resultados de aplicación de plan de acción 3 ante falta de homologación de criterios entre diferentes auditores..... | 89 |
| Tabla 26. Resultado plan de acción 5, personal y tiempo de afectación por accidentes en corners | 92 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Distintivo H en organigrama de la empresa..... | 5 |
| Figura 2. Cálculo de tamaño de muestra conociendo tamaño de la población..... | 20 |
| Figura 3. Ejemplo de diagrama causa-efecto..... | 22 |
| Figura 4. Puntos a tomar en cuenta al verificar documentación de servicio profesional de plagas..... | 32 |
| Figura 5. Diagrama de análisis realizado hasta obtener planes de acción de no conformidades más reincidentes en corners de comida rápida gourmet..... | 37 |
| Figura 6. Cálculo del tamaño de muestra conociendo el tamaño de la población..... | 45 |
| Figura 7. Ejemplo de diagrama causa-efecto para PEPS..... | 48 |
| Figura 8. Desarrollo y aplicación de planes de acción | 51 |
| Figura 9. Ejemplo de formato para monitoreo de cloro residual en agua, con recomendaciones para la realización de los mismos..... | 56 |
| Figura 10. Diagrama ejemplo como herramienta para visualizar mantenimiento general de sistema que proporciona agua a corner..... | 68 |
| Figura 11. Resultados de aplicación de dinámica de impartición de cursos | 90 |



ABREVIATURAS

- A.O.....= Áreas de oportunidad.
- A.O.1= Incumplimiento en documentación requerida (Documentación).
- A.O.2= Falta de mantenimiento preventivo (Mantenimiento).
- A.O.3= Inconformidades de auditados referente a auditorías y criterios de evaluación (Auditoría).
- A.O.4.....= Deficiencias en capacitación impartida de Distintivo H (Capacitación).
- A.O.5 = Falta de difusión de seguridad laboral (Seguridad laboral).
- CORNERS . = Establecimiento de comida rápida Gourmet
- D.H.= Distintivo H.
- F.M.P.....= Falta de mantenimiento preventivo.
- HACCP.....= Siglas en inglés para "Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control" ("Hazard Analysis and Critical Control Points").
- N/A= No aplica.
- N.C.= No conformidad.
- N.C.C.= No conformidad crítica
- NMX= Norma mexicana.
- NMX-F-605.= NMX-F-605-NORMEX-2004 (Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H).
- NOM-251....= NOM-251-SSA1-2009 (Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios).
- P.C.....= Puntos críticos.
- P.N.C.....= Puntos No críticos.
- P.O.....= Personal Operativo.
- PEPS.....= Primeras Entradas y Primeras Salidas.
- POE.....= Procedimiento Operativo Estandarizado.
- SECTUR... = Secretaría de turismo.



INTRODUCCIÓN

La tendencia actual de venta y consumo de comida rápida y saludable ha ido en aumento, debido al estilo de vida que tiende a obligar a la gran mayoría de la población que trabaja a consumir sus alimentos fuera de casa, generando con ello una demanda creciente de establecimientos que los expendan. El consumidor busca que los alimentos que consume sean inocuos y ello demanda que cada vez más locales que los venden, lleven y mantengan un sistema de calidad como el Distintivo H (basado en **la NMX-F-605-NORMEX-2004 Norma Mexicana de alimentos-manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H**), que es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo avalado por la Secretaría de Salud como símbolo de alimentos y bebidas realizados con calidad e higiene por cumplir con los estándares definidos en este (Ávila, 2004).

Con base a la experiencia como Auditor de Distintivo H, en el asesoramiento a una cadena de establecimientos de comida rápida gourmet llamados popularmente **corners** al mantener su certificación, se detectaron diversas problemáticas para las cuales se propuso solución.

A continuación se expone la aplicación de planes de acción para las **áreas de oportunidad** más frecuentes en corners, basados en las no conformidades más reincidentes en estos. Donde se propuso abordar los no cumplimientos por el área donde se originen, lo cual mostro mejores beneficios que al abordar cada no cumplimiento de manera individual.



1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Eurochem International Corporation fue fundada en California, E.U.A. en 1990. La creación de la empresa se basó en la primicia de ofrecer tecnología química europea, a través de acuerdos tecnológicos con empresas de química básica, mismos que proveer mejores desempeños y un perfil ecológico más noble a los diferentes mercados usuarios de especialidades química (Eurochem, 1ra, 2015).

La empresa cuenta con nueve divisiones que se especializan en atender mercados específicos. Cada una de ellas ofrece programas diseñados para brindar mejores resultados y ahorros. Entre los más de 750 productos brindan soluciones a las necesidades químicas y de servicio a diferentes industrias.

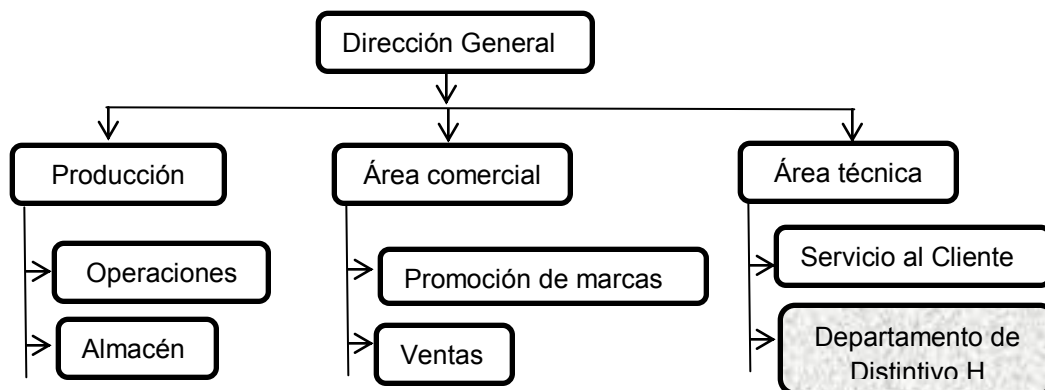


FIGURA 1. Distintivo H en organigrama de la empresa, (Eurochem 1ra, 2015).



De las nueve divisiones con las que cuenta la empresa, la división de Institucional se enfoca a limpieza e higiene para la industria de servicio de alimentos proporcionando:

- Productos para lavado de loza.
- Detergentes.
- Desinfectantes.
- Enzimas digestoras de grasa.
- Capacitación para la obtención de certificaciones.
- Venta, renta y reparación de máquinas lava loza.
- Especialidades.

En la división se brinda un programa llamado blindaje total, en el cual se proporcionan:

- Productos Químicos.
- Asesoría comercial y programas de capacitación.
- Servicios para sanitarios y áreas públicas.
- Equipos de dosificación.
- Soporte y asesoría técnica.
- Capacitación en seguridad alimentaria.
- Auditorías.
- Servicios de eliminación de plagas.
- Outsourcing profesional (contratación externa profesional).
- Adecuación de agua y filtración.¹

Con presencia en más de 10 países y operaciones febriles en México, Madrid, Atlanta, Rio de Janeiro y Kiev con productos de tecnología Europea y enfoque ambiental, la sede en México es una empresa familiar fundada en 1995, con cobertura nacional, teniendo más de 20 distribuidores, más de 20 oficinas de ventas y una amplia red de entrega y servicio.

¹ Las divisiones subrayadas estaban a cargo del departamento de Distintivo H



Eurochem México fue la primera empresa en su tipo en certificarse en ISO 9000 en 1999. Actualmente aparte de trabajar para conseguir la certificación ISO 22000, en el 2015 se aplicaron varios sistemas de mejora continua, Buenas Prácticas de Manufactura, HACCP, 5's y manejo de planes de acción. Es fuente de empleo para más de 100 personas y cuenta con marcas como Easy Clean, Ecolosia, MAAAX, NOVEX, entre otras, las cuales han gozado de la preferencia del público consumidor, siendo esto posible debido a la adaptación de las políticas y objetivo en la empresa.

Objetivo general: Lograr negocios sustentables, ambientalmente amigables y económicamente viables (Eurochem, 1ra, 2015).

Política de calidad: Suministrar productos químicos y servicios al mercado, con las características y especificaciones comprometidas.

Cumpliendo los siguientes objetivos de calidad:

- Asegurar el cumplimiento de las especificaciones fisicoquímicas del producto.
- Asegurar la mejora continua a través de la medición de desviaciones de los procesos.

Política ambiental: Suministrar productos amigables con el medio ambiente, enfocando proyectos al ahorro de materiales y energía.

Objetivo:

- Fabricar y comercializar productos biodegradables, cuyos ingredientes sean de fuentes renovables y sustentables.



a) Objetivos de calidad del departamento de Distintivo H

Mantener y/o implementar el manejo higiénico de alimentos para la certificación de la normativa NMX-F-605-NORMEX-2004 en establecimientos que manejan o preparan alimentos, proporcionando capacitación y auditorías internas (Eurochem, 1ra, 2015).

Objetivos a cumplir el establecimiento asesorado:

- **Análisis Operativo de la Unidad:** Realizar análisis operativo de procedimientos internos y características de la operación incluyendo mantenimiento, para realizar un programa de implementación y/o mantenimiento de seguridad alimentaria basado en las propias necesidades del establecimiento.
- **Programa de Implementación:** Con base al análisis operativo de la unidad, elaborar un programa de implementación en el cual se establecerán capacitaciones, asesorías, auditorías internas y apoyo el día de certificación del establecimiento. En este mismo se revisan bitácoras y documentación y se resolverán las dudas operativas mediante asesoría continua. Se dejarán programas de trabajo y operativos a las unidad en un afán de detectar avances en la implementación
- **Capacitación:** Proporcionar capacitaciones en seguridad alimentaria bajo la normativa mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004 con instructores altamente capacitados. Se entregarán certificados de SECTUR a todo el personal que participe en el curso.
- **Implementación y Asesoría:** Programación de auditorías de la NMX-F-605-NORMEX-2004, manejando un esquema de calificaciones porcentuales mediante el cual se detectará el porcentaje de cumplimiento de la unidad. En estas auditorías se dejarán compromisos de trabajo de los puntos no cumplidos.
- **Certificación y/o recertificación:** Con base a las auditorías internas se programaran certificaciones y/o recertificación de aquellas unidades que cuenten con el compromiso requerido, para lo cual el día de la certificación y/o recertificación Eurochem proporcionará un técnico y un Auditor de D.H en afán de que puedan apoyar con el proceso.



b) Misión del departamento de Distintivo H

Garantizar establecimientos con un manejo higiénico de alimentos mediante el enfoque de la normativa mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004.

c) Auditor de Distintivo H

Objetivos del puesto:

- Realizar auditorías de Distintivo H y revisión de documentación solicitada conforme a la lista de verificación, normas y/o procedimientos relacionados.
- Entregar reportes de cada cliente conforme a lo solicitado por la jefatura.
- Entrega en tiempo y forma reportes de auditorías de acuerdo a calendario
- Resolver dudas o problemas y dar retroalimentación a los responsables de las diversas áreas involucradas: jefes, chef, gerentes, directores y personal de mantenimiento.
- Seguimiento a inconformidades del establecimiento e implementar propuestas para solucionarlos.
- Coordinar y asesorar al personal en certificación y/o recertificación Distintivo H.
- Retroalimentar a los establecimientos de las no conformidades detectadas.
- Asegurar que los establecimientos certificados, se recertifiquen.
- Capacitar sobre el buen manejo higiénico de los alimentos.
- Trámite de constancias de capacitación de D.H y distintivos ante la Secretaría de Turismo (SECTUR).

Debe mantener comunicación con áreas relacionadas como:

- Gerente operacional.
- Coordinador de departamento de Distintivo H.
- Corporativo de la cadena de establecimientos.
- Jefes de unidad a quienes se les da servicio.
- Personal de servicio técnico.



Perfil del puesto:

- Características personales:
Sexo: Hombre o Mujer.
Edad: 25 a 35 años.
Estado Civil: Soltero o Casado.
- Aptitudes: Meticuloso, responsable, disciplinado (apego a normas), analítico, ordenado, estable emocionalmente, proactivo y sociable.
- Características académicas y profesionales: Tener como escolaridad licenciatura o ingeniería, como Ingeniero en Alimentos, Ingeniero Químico, Ingeniero en Industrias Alimentarias o similar.
- Conocimientos y habilidades requeridas: Conocimiento teórico de la norma NMX-F-605-NORMEX-2004, Buenas Prácticas de Manufactura, marco normativo y uso de sustancias químicas. Manejo de computadora y uso de paquetería: Word, Excel, Power point, e Internet.
- Experiencia Profesional: Mínimo 1 año en área de producción de alimentos o turística.



2. MARCO TEÓRICO

2.1. DISTINTIVO H

El programa H es un elemento estratégico de la Secretaría de Turismo que incide en la promoción turística de México ante el mundo. La última versión de este se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 12 de diciembre del 2004 como norma Mexicana **NMX-F-605-NORMEX-2004** (manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H) **con una lista de verificación como guía de 125 puntos**, y que cuya norma mexicana (NMX), es de carácter voluntario (NORMEX, 2004).

H significa: Higiene, confianza y seguridad en el manejo de los alimentos.

El objetivo del Distintivo H es implementar un sistema de gestión de calidad e higiene en establecimientos que deseen obtener recertificación, de manera que se consiga un buen funcionamiento en conjunto del sector turismo.

Para la implementación del Distintivo H, se debe garantizar se realice lo siguiente:

- **Capacitación:** Se refiere a toda la información mínima necesaria que se debe transmitir, con respeto a la calidad e higiene en la preparación y servicio de alimentos. Teniendo como requisito tener capacitado en el curso de manejo higiénico de los alimentos mínimo 80% del personal operativo (mínimo 10 hr) y el 100% del personal de mandos medios (mínimo 4 hr), impartidos estos por instructores aprobados por la Secretaría de Turismo.
- **Validación:** Por medio de auditoría evaluando cumplimiento de la norma de manera independiente o en conjunto de un instructor registrado por SECTUR.



-
-
- Verificación: Se hace por un organismo de certificación (unidad verificadora) que verifica el cumplimiento de la NMX y si es efectivo este, el reconocimiento lo otorga la Secretaría de Turismo, avalado por la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas como comedores industriales, restaurantes, establecimientos de comida rápida, cafeterías, fondas, etcétera.

Obtenido el Distintivo H tiene vigencia de un año teniendo que solicitar su renovación previa al término del mismo para evitar perder la certificación (SECTUR, 2014).

2.1.1. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL DISTINTIVO H

El cumplimiento documental es un punto a ser cubierto para mantener una certificación en Distintivo H, en donde la documentación requerida debe incluir controles y registros de Ávila, (2004):

- 1) Temperatura de equipos de refrigeración y congelación incluidos alimentos.
- 2) Cloro residual en el agua.
- 3) Recibo de mercancía.
- 4) Fichas técnicas y hojas de seguridad de químicos utilizados.
- 5) Medición de temperaturas de cocción y enfriamiento de los alimentos.
- 6) Carpeta de control de plagas que contenga licencia sanitaria, reportes, programa de fumigación (con antigüedad mínima de 3 meses) y contrato vigente del mismo, así como fichas técnicas y hojas de seguridad de los químicos aplicados.
- 7) Evidencia de curso de Distintivo H (anual como mínimo)
- 8) Programa de mantenimiento de equipos de la cocina.
- 9) Programa de limpieza.



a) Valor de la documentación

La elaboración de documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor (IMNC, 2005), permitiendo comunicación del propósito y consistencia de la acción que con su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- b) Proveer la formación apropiada.
- c) La respetabilidad y la trazabilidad.
- d) Proporcionar evidencias objetivas.
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

b) Registros

Representan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas que pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas (NORMEX, 2004).

2.1.2. MANTENIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL DISTINTIVO H

Por el hecho de que se cumpla la normatividad oficial vigente hay otras normas que los auditores evalúan como por ejemplo parte complementaria a la lista de verificación de la NMX-F-605-NORMEX-2004 como la NOM-251-SSA1-2009 que tienen relación con alimentos y bebidas mencionando varios puntos como y mantenimiento preventivo con influencia en la calidad e higiene de los alimentos (Eurochem, 2da, 2015). Por ejemplo los **mantenimientos** tienen su importancia por el hecho de estar relacionados al **agua que intervienen en los establecimientos que elaboran alimentos**, visualizado en



tabla 1, que ilustra un comparativo de algunos puntos de la NMX-F-605-NORMEX-2004 en comparación a lo que menciona la NOM-251-SSA1-2009 dando un panorama de lo que tiende a evaluar el auditor, en pos de la calidad e higiene de los alimentos.

Tabla 1. Comparativo de disposiciones generales de servicios de hielo y agua entre NMX-F-605-NORMEX-2004 y NOM-251-SSA1-2009

| DISPOSICIONES GENERALES | |
|--|--|
| NMX-F-605-NORMEX-2004 | NOM-251-SSA1-2009 |
| 5.4.1 Sistema de abastecimiento de agua potable para uso y consumo humano cuya capacidad sea suficiente para cubrir sus necesidades. | 5.3.1 Debe de disponerse de agua potable así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución. |
| 5.4.2 Debe garantizar la potabilidad del agua de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente y contar con las evidencias que permitan demostrarlo. | 5.8.1 El agua que este en contacto directo con los alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, materias primas, superficies en con tacto con el mismo, envase primario o aquella para elaborar hielo debe ser potable y cumplir con los límites permisibles de cloro residual libre y de organismos coliformes totales y fecales establecidos en la Modificación de la NOM-127-SSA1-1994, debiendo llevarse un registro diario de cloro residual libre. |
| N/A | 5.8.2 En caso de que no se cuente con la documentación que demuestre el cumplimiento del punto anterior, se debe utilizar una fuente alterna o tomar las medidas necesarias para hacerla potable antes de añadirla a los alimentos, bebidas o suplementos alimenticios o de transformarla en hielo para enfriar los alimentos y bebidas. |



2.1.3. AUDITORÍA Y TEMAS RELACIONADOS AL CUMPLIMIENTO DE DISTINTIVO H

Las auditorías involucran varias cuestiones teóricas y técnicas pero también se puede destacar los criterios que se utilizan y el trato al auditar.

a) Criterios de evaluación en auditorías

En auditorías de Distintivo H la evaluación es con base a un criterio de cumple o no cumple. Sin embargo un criterio es un principio que permite distinguir lo verdadero de lo falso del cual se formula un juicio de apreciación (Landsheere, 1985).

Según Ketele (1984), existen 4 momentos para la acción coherente entre la recolección de información y formulación de criterios.

1. Establecer claramente el objetivo de la evaluación.
2. Determinar el criterio o los criterios relacionados al objetivo.
3. Confrontar los criterios seleccionados previamente con las informaciones recogidas en la evaluación.
4. Formular conclusiones para la toma de decisiones.

Los criterios pueden ser cualitativos o cuantitativos. Un criterio cualitativo se expresa en función del todo o nada, el logro es o no es, no hay grados, mientras que los cuantitativos aceptan una graduación o expresión de porcentaje (Ketele, 1984). Un ejemplo de lo anterior se puede ver aplicado en la NMX-R-025-SCFI-2009 (para la igualdad laboral entre mujeres y hombres) donde se observa la aplicación de criterios de homologación, brindando 2 opciones de cumplimiento, es decir una opción con las actividades mínimas que se consideran para cumplir el apartado otorgándole un punto y otra que a la que se otorga 2 puntos por cumplir con la norma de una manera más favorable, como se puede ver en la tabla 2.



Tabla 2. Ejemplo de norma homologada, NMX-R-025-SCFI-2009

| Reactivo | Evidencias | Cumplimiento | No cumplimiento | Revisión de Criterios de homologación 2011 |
|---|---|--------------|-----------------|--|
| 4.1.1.1.1 La misión, la visión y el Código de Ética de a la organización. | Código de ética y documentos que contengan la misión y la visión de la organización, e incorporen los principios de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres. | | | Misión, Visión, Política, Código de Ética o Conducta en cuyas declaratorias incorporen los principios o cualquier alusión a la igualdad laboral entre hombres y mujeres y hombres. Se otorga 2 puntos Si se encuentran en cualquier otro documento equivalente (de tipo directivo) que contenga alguno de los valores de igualdad no discriminación solicitada. Se otorga 1 punto . |
| 4.1.1.1.2 Los reglamentos y manuales de procedimientos existentes en la organización. | Reglamentos y manuales de procedimientos con criterios de igualdad entre mujeres y hombres. | | | Documentos, procedimiento internos y/o instrucciones (normativas internas) explicando medidas para promover la igualdad entre mujeres y hombres. 2 puntos Si se encuentran en cualquier otro documento equivalente (de tipo directivo) que contenga alguno de los valores de igualdad y no discriminación solicitados, se otorga 1 punto . |

b) Trato para auditar

Es un hecho que en principio a nadie le gusta ser auditado, a nadie le gusta que lo revisen o lo evalúen sin embargo la actitud que tenga el auditor frente al auditado, es clave al realizar una buena auditoría, puesto que dependiendo de ella, el proceso será más o menos ameno complejo y en esa medida se darán los resultados.

El auditor interno debe abrirse a una buena relación con sus auditados, para generar confianza, o al menos empatía, consiguiendo así su comprensión y colaboración,



puesto que una forma de ser agradable, respetuosa por lo general logra confianza y colaboración del personal auditado; pero si el auditor no es nada amigable, no genera confianza, la colaboración será nula, y hasta le harán difícil su tarea (Instituto de la función registral del estado de México, 2012).

Es por eso que para ser auditor, además de estudiar para ello, es de gran importancia recibir formación en comunicaciones e inteligencia emocional, pues esto le brindará una nueva mirada para desempeñarse como auditor y a la vez lograr excelentes resultados (Iccon, 2011).

2.1.4. CAPACITACIONES EN DISTINTIVO H

La capacitación es fundamental para la obtención del Distintivo H ya que es un requisito de la NOM-F-605-NORMEX-2004 donde se hace mención de que todo el personal involucrado en la preparación de alimentos debe recibir inducción en el manejo higiénico de estos y por lo menos el 80% debe recibir el curso de buenas prácticas de higiene y sanidad en la manipulación de alimentos, además de estar indicado de carácter continuo en la NOM-251-SSA1-2005, de que todo personal que opere en áreas de producción o elaboración de alimentos debe capacitarse por lo menos una vez al año en este tema. Aunado a que la Ley Federal del Trabajo (numeral XV del artículo 132 Capítítulo 1 del título cuarto, derechos y obligaciones de los trabajadores y los patrones), que los patrones tienen la obligación de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadajadores. Por lo tanto se debe establecer que las empresas del sector alimenticio deben garantizar que los manipuladores de alimentos dispongan de una formación adecuada en cuestión de higiene de los alimentos de acuerdo con su actividad laboral (Becerril, 2013)..



Por otro lado una buena capacitación proporciona diversos beneficios que permiten al trabajador desarrollar su labor y ser capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Esto repercutiendo en el individuo en dos maneras: 1) Elevando su nivel de vida al ser una manera de mejoramiento de ingresos al tener la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario y 2) Elevando su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado (Secretaría del Trabajo y Preevisió Social, 2008).

2.1.5. SEGURIDAD LABORAL EN ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RÁPIDA

En la actualidad hay diversas bibliografías referentes a la seguridad laboral, de las cuales grandes empresas son las pioneras en implementarlas como parte de su sistema, sin embargo, en México empresas pequeñas como restaurantes y corners de comida rápida que elaboran alimentos tienden a no brindarle mayor auge por costos y/o tiempo invertido. Estos últimos representan uno de los grupos más grandes de empleados que sufren lesiones y enfermedades en su trabajo las cuales son costosas y perjudiciales tanto para el empleado como para el propietario del establecimiento. Además de contribuir al ausentismo laboral, asignación de tareas a otros trabajadores y rotación de personal por decir algunas situaciones. Las lesiones frecuentes en los corners incluyen quemaduras, heridas por cortes y pinchazos, distensiones y torceduras. Y muchas de estas lesiones son resultado de resbalones, tropezones, caídas, esfuerzos de levantamiento de peso que se resumen en peligros no contemplados o actos inseguros que pudieron ser prevenidos (Occupational Health Program Fact Shee, 2009).



En relación a lo anterior se tienen las siguientes definiciones, (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, 2007) :

- Peligro: Fuente, situación con el potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades o la combinación de ellas.
- Actos Inseguros: Son las equivocaciones intencionales o no que posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.
- Incidente: Evento (s) relacionado con el trabajo que dan lugar o tienen potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.
- Accidente: Es un incidente con lesión, enfermedad o fatalidad.

2.2. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Es conveniente realizar mediciones de los procesos para dar pie a la mejora continua y gestión de la calidad, seleccionando en cada área o departamento los indicadores más adecuados; ya que de esta forma se pueden observar los progresos y establecer plan de acción. Los indicadores son el mecanismo de diagnóstico que sirven de información para herramientas de análisis que ayudarán a saber qué áreas son las problemáticas y de éste modo, poder enfocar los esfuerzos y los recursos hacia ellas (Salvador. 2005). Algunas herramientas básicas y de utilidad para analizar información son las siguientes:



A. Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de población

Trabajar con una muestra representativa apoya a minimizar costos, tiempo y esfuerzos al aplicar en análisis de un campo de estudio. Se tienen varias opciones de obtener un número de muestra dependiendo de la situación como es el caso de cuando se conoce el tamaño de población de estudio, para cuya situación se puede aplicar la ecuación de la figura 2 siendo de importancia los siguientes conceptos (Benassini, 2009; Torres, 17 de octubre de 2015):

- Nivel de confianza (Z), es la probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad que prefijado da lugar a un coeficiente $Z\alpha$. Algunos valores provienen de tablas de la distribución normal Z en función del grado de probabilidad de éxito (p) son:
 - 95% (p)..... $Z\alpha = 1.96$ (más empleado)
 - 99% (p)..... $Z\alpha = 2.58$
- Probabilidad de fracaso (q), es un parámetro en el que se asume que proporción de la muestra no puede presentar las mismas características de la población, debido a diversos factores subjetivos y objetivo de los individuos que conforman la población. En relación a esto autores proponen los siguientes valores para esta probabilidad:
 - Se asume $q=0.05$ hasta 0.10 (considerando un error del 5 al 10 %)
 - Se asume $q=0.02$ hasta 0.05 (considerando un error del 2 al 5 %)
- Precisión que deseamos para él estudió (d) el cual es el error máximo admisible en términos de proporción.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Figura 2. Cálculo de tamaño de la muestra conociendo tamaño de la población, (Benassini, 2009)



B. Regla 80-20

Una forma para delimitar información es por medio de la discriminación de acuerdo a su importancia. Una herramienta para ello es el principio de Pareto que se conoce como regla del 80/20 refiriéndose a que un 20% de lo que se hace produce el 80% de resultados (ingenieriaindustrialonline, 20 de diciembre de 2015). He importante puesto que en toda organización es necesaria una discriminación de artículos con el objetivo de determinar aquellos que por sus características precisan un control más riguroso (López, 2011).

C. Diagramas causa-efecto

El diagrama causa-efecto o espina de pescado es una forma de organizar y visualizar de manera rápida las diferentes propuestas sobre las causas se puede tener relación con el origen de un problema. Donde algunas causas son independientes, con relación entre ellas o en cadena.

Para la identificación de problemas es conveniente la participación de un equipo de trabajo multidisciplinario donde todos enuncien sugerencias en una estructura de diagrama en forma de espina de pescado como en la figura 3, con los siguientes 4 elementos (Gestiopolis, 2005):

- 1 Un eje central horizontal conocido como línea principal o espina central con varias flechas inclinadas hacia la línea principal, descomponiéndose en causas del problema.
- 2 El problema principal que se desea analizar, se coloca, al extremo derecho del diagrama y encerrarlo en un rectángulo para visualizarlo con facilidad.



- 3 Se indican categorías relacionadas a las causas más importantes y generales que generan el problema. Por ejemplo: Materias Primas, Equipos, Operarios, etcétera.
- 4 Se incorporan en cada rama factores más detallados que se puedan considerar causas de fluctuación. Sugiriendo que de cada causa preguntar el porqué de esa causa sucesivamente hasta encontrar una posible causa origen o raíz.

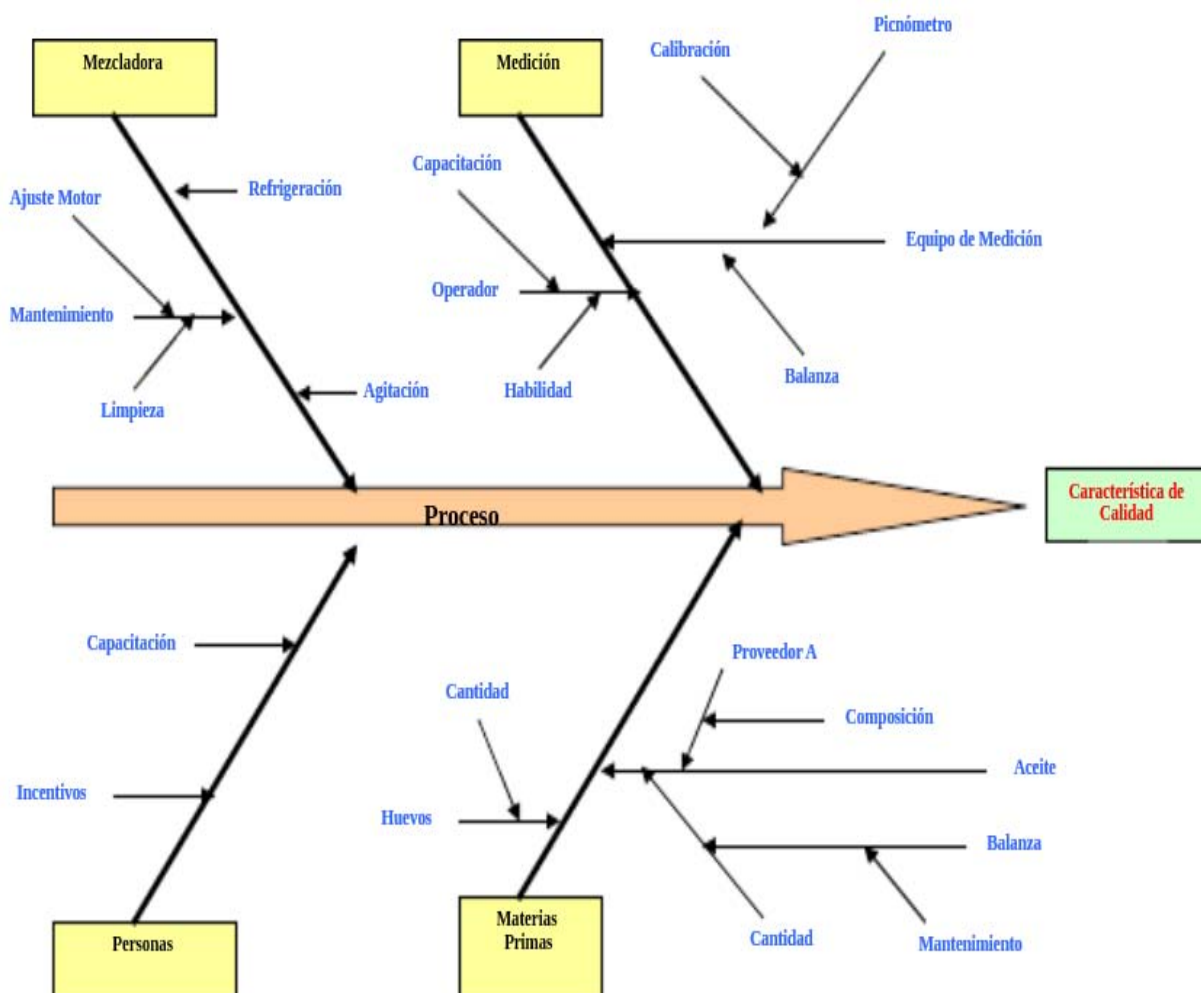


Figura 3. Ejemplo de diagrama de causa-efecto, (Gestioplis, 2005).



2.3. PLAN DE ACCIÓN

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto (Definición. De, 2016).

Para la elaboración de un plan es importante identificar las grandes tareas y desglosar las pequeñas. Recomendando utilizar un cuadro de plan de acción que contemple elementos necesarios para su ejecución, ejemplos de esto es la tabla 3

Tabla 3. Ejemplos de elementos contemplados en planes de acción,(Secretaría Distrital de Planeación, 2011).

| Ejemplo de plan de acción | | | | |
|----------------------------------|-------------|----------|--------------|-----------------------------|
| ¿ Qué hacer ? | ¿ Por que ? | ¿ Cómo ? | ¿ Para que ? | ¿ Evidencia de aplicación ? |
| | | | | |
| Dirigido a : | | | | |
| Actividades a realizar : | | | | |



3. DESEMPEÑO PROFESIONAL

Durante el desempeño profesional como auditor de D.H se trabajó en mantener la certificación de D.H de 40 corners (establecimientos de comida rápida gourmet) de los siguientes 8 estilos de comida:

1. Corner de comida mexicana
2. Corner de marisquería
3. Corner de sushi
4. Corner de comida Italiana
5. Corner de comida bistró
6. Corner de ensaladas y emparedados
7. Corner de pastelería
8. Corner de frutas frescas, café y helados

En este proceso se observaron ciertas problemáticas visualizadas en primera estancia en los resultados de las auditorías internas de seguimiento. La dinámica llevada y observaciones encontradas se presentan a continuación.

3.1. DINÁMICA DE AUDITORÍA BASADA NMX-F-605-NORMEX-2004

A continuación se presenta un ejemplo de la dinámica llevada a cabo para realizar una auditoría interna, basándose en el manual de buen manejo higiénico de los alimentos, herramienta proporcionada por SECTUR (Ávila, 2004). Cabe mencionar que este tipo de auditoría es similar al que se aplica a cualquier tipo de establecimiento que proporcione alimentos y bebidas, con la diferencia de que en este caso se hace alusión



personalizada a auditar corners de comida rápida gourmet que son establecimientos de espacios pequeños, tienen áreas externas que apoyan con actividades de producción y/o almacenamiento, se encuentran agrupados en plazas comerciales, cuentan con poco personal, tienen ciertos servicios y/o áreas en común con otros establecimientos o con la plaza comercial y por lo mismo hay apartados que no aplica evaluar por la infraestructura del concepto de este tipo de lugares.

La auditoría se hace siguiendo una lista de verificación (Anexo 1) de **151 apartados (126 no críticos y 25 críticos)**, divididos en **14 secciones**:

1. Recepción de alimentos.
2. Almacén.
3. Manejo de productos químicos.
4. Refrigeración: refrigeradores y cámaras de refrigeración.
5. Congelación: congeladores y cámaras de congelación.
6. Área de cocina.
7. Preparación de alimentos.
8. Área de servicio.
9. Agua y hielo.
10. Servicios sanitarios para empleados.
11. Manejo de basura.
12. Control de plagas.
13. Personal.
14. Bar.

Los apartados de la lista se verifican, inspeccionando de manera física, interactuando con el personal (observando, cuestionando y pidiendo que realicen alguna actividad siempre y cuando la operación lo permita y con previa autorización del encargado del establecimiento), con el objeto de evaluar sobre la práctica la operación.



La definición de auditoría es: revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse (Real Academia Española, 2014) en relación a esto la forma en cómo se realizaba las auditoría fue siguiendo 3 etapas:

- A. Presentación.
- B. Revisión de 14 secciones con base a lista de verificación.
- C. Cierre de auditoría y técnica de tratamiento de resultados.

De cada etapa aspectos a tomar en cuenta en el establecimiento son los siguientes:

A. Presentación

La buena presentación es importante para obtener atención, por eso el auditor se presenta con vestimenta formal e higiénica, recomendando usar bata, zapato cerrado antiderrapante y cabello recogido, sin maquillaje en el caso de las mujeres. Además es conveniente llevar lámpara sorda, servilletas para tomar evidencia de suciedad en caso de la severidad de alguna no conformidad y medios para tomar temperaturas (termómetros manuales, digitales, etc.) y /o concentración de químicos que se utilicen.

El auditor deberá informar a los responsables la dinámica de manera general de cómo se llevará a cabo la auditoría (recorrido y revisión de documentación que generalmente es al final del recorrido); en algunas ocasiones cuando es prudente y las operaciones lo permiten se hace una presentación general con todo el personal.



Se debe hacer mención de que durante el recorrido siempre debe estar el encargado del establecimiento o personal que él designe, que tenga autoridad y que acompañará al auditor en todo el recorrido como testigo de los criterios tomados durante la auditoría misma.

B. Revisión de 14 secciones con base a lista de verificación

Con base a la experiencia laboral adquirida se da un breve resumen de aspectos comunes que se evalúan en cada una de las 14 secciones de la lista de verificación de la NMX-F-605-NORMEX-2004.

1. Recepción de alimentos:

Se solicita al encargado que a la llegada de un proveedor se le informe al auditor, para que este visualice todo el proceso de recepción desde el momento en el que se descarga la mercancía hasta que se coloca en su lugar asignado en el almacén del corner.

De manera general una vez llegado el proveedor se deben revisar condiciones de higiene del transporte y del personal que trae la mercancía, temperaturas de los alimentos (si es que aplica), características físico organolépticas del producto (NOM-251-SSA1-2009, 2009). Se observa cómo se traslada la mercancía al área de pesado (en productos donde aplique), almacén o cámaras con controles de temperatura.

2. Almacén

Definición de Almacén: Edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías (Real Academia Española, 2014).

Con base a lo anterior este apartado puede confundirse con las cámaras de refrigeración y congelación (estas se evalúan en otro apartado) que de manera estricta también son almacenes sin embargo para la lista de verificación cuando se habla de evaluar este apartado de la norma, se refiere a almacenes de productos secos como pastas, chiles secos o latas por mencionar algunos. Y por las recomendaciones del



proveedor estos productos deben mantenerse en lugares frescos para preservar en el mejor estado estos productos.

En el concepto de comida rápida, es común que se tenga más de un almacén que provea al corner, debido a que el espacio de este tipo de establecimientos suele ser limitado, por lo anterior suelen tener uno pequeño en el almacén y uno general fuera del área de operación, sin embargo la evaluación se hace de todos las áreas de almacenamiento del corner.

Se hace el recorrido solicitando la presencia del almacenista para que guíe la vista en su almacén, durante este recorrido se, deben realizar cuestionamientos, se visualiza el área, y se verifica en físico su proceso de primeras entradas y primeras salidas (PEPS) con el cual controlan la rotación de sus productos además de revisar la documentación correspondiente (NOM-251-SSA1-2009).

3. Manejo de productos químicos

Para la evaluación de este apartado se revisa el lugar en donde se almacenen los productos químicos concentrados, que deben ser controlados y estar bajo llave. Los químicos en solución, preparados a la concentración sugerida por el proveedor, son los únicos que pueden estar en áreas de trabajo y en cantidades razonables con el objeto de evitar accidentes y/o alguna contaminación química.

Se realizan cuestionamientos al personal encargado de esta área respecto a cuidados a tener al manejarlos los químicos, que hacer en caso de accidente, uso adecuado de los productos y verificar la forma en como realizan o manejan las sustancias químicas.

4. Refrigeradores

La evaluación del área de este apartado se refiere a todos los refrigeradores sin importar que sean de uso constante o espaciado, de los cuales puede haber varios en el establecimiento, por lo mismo es importante inspeccionar los refrigeradores uno por uno conforme a la lista de verificación y visualizar al personal trabajando con estos equipos (referente a como toman la temperaturas del equipo, cuestionamientos de con quién acudir en caso de que no funcione el equipo, etc.). Verificar como se están manipulando los alimentos ya que dependiendo del tipo de corner los productos pueden ser de cualquier índole, costo y alta o baja rotación, lo cual influyen fuertemente en la higiene y calidad de los alimentos.



4.1 Cámara de refrigeración

Cuando se evalúa este apartado se refiere a almacenes para productos que requieren control de temperatura para preservar en buenas condiciones y por más tiempo a diversos productos. Cuando se habla de establecimientos de comida rápida, en muchas ocasiones las cámaras de refrigeración son comunitarias con otro corners o pueden tener 2 cámaras, una matriz interna o externa del corner y otra interna del corner, en ambos casos la calificación será el resultado de los hallazgos encontrados en el total de las cámaras del establecimiento.

Es recomendable que el personal que entre a la cámara cuente con ropa térmica o chamarras aptas para estar en este tipo de lugares, puesto que dependiendo de las dimensiones de la cámara la inspección puede tardar varios minutos, y es necesario proteger al personal que labora en ellas contra enfriamientos.

Comúnmente el almacenista está encargado de las cámaras, por lo que se recomienda que sea el guía de cómo están distribuidas las cosas en la cámara para facilitar la revisión.

Durante la visita, se deberán revisar aspectos indicados en la lista de verificación de manera visual y corroborando con algunas preguntas dirigidas al encargado de la cámara con respecto al manejo de los productos en esta. La dinámica es similar a la evaluación de un almacén de secos con la diferencia de la inspección de algunos aditamentos propios del equipo como, la inspección de los controles de temperatura que se lleven y sus registros correspondientes.

5. Congeladores

Cabe mencionar que se pueden tener dos tipos de equipos de congelación:

- Uno con temperaturas del alimento de alrededor a los -14°C (es decir que mientras mayor sea el número, más congelado está el producto por el mayor impacto de frío en los alimentos), cuyo equipo solo aplica a helados y sus subproductos (para facilitar su manipuleo sin afectar su conservación).
- El segundo equipo de congelación alcanza temperaturas arriba de -18°C y en él se colocan todos los demás productos que se requiera congelar.



Principalmente se verifica que los alimentos se encuentren en el equipo de congelación correspondiente y que cumplan con la temperatura que se requiere. Los demás apartados que se evalúan en esta sección son similares a la dinámica manejada en la sección de refrigeradores.

5.1 Cámaras de congelación

La revisión de las cámaras de congelación se lleva a cabo de manera similar a la usada en cámaras de refrigeración, con la diferencia de que se manejan temperaturas de congelación y de que en ocasiones hay la dificultad de visibilidad por los vapores que están en ella lo que dificultan la actividad, por lo anterior es recomendable entrar con ropa adecuada, lámpara y guantes para manipular los productos para su revisión.

6. Área de cocina

Se considera área de cocina a todo lugar destinado para que se preparen los alimentos, por lo mismo tiende a haber áreas con baja visibilidad, es decir, partes altas (arriba de anaqueles) y debajo de los muebles. Para revisarlos se recomienda en el primer caso usar escalera y lámpara y en el segundo agacharse y usar la lámpara. En el caso de equipo que se desarma como por ejemplo licuadoras, extractores, trituradores, extractores de jugos entre otros, la revisión de sus partes debe ser cuidadosa o pedir apoyo de ser necesario para desarmar el equipo a revisar. Se sugiere solicitar al personal que realice una actividad indicada en la lista de verificación y visualizar a una distancia prudente la forma de operación del personal haciendo relación a diversos aspectos que marca la lista de verificación, con el objetivo de mitigar la presión por la presencia del auditor, lo que influye fuertemente en su forma de trabajo, conduciendo a errores que en la operación día con día no se dan.

7. Preparación de alimentos

Durante la auditoría se observa la forma en que el personal realiza las diversas actividades mencionadas de esta sección.

8. Área de servicio

En esta etapa se evalúan dos cosas, por un lado áreas o estaciones de servicio y por otro el servicio o manipulación, que tiene el personal encargado de llevar o dar el alimento al comensal.



Se refiere como áreas de servicio a todas aquellas en donde se encuentran alimentos listos para ser servidos al comensal o para terminar algún platillo, como área de buffet, línea caliente (donde se tienen salsas, frijoles, guarniciones etc.), línea fría donde se preparan alimentos en frío como chapatas, focaccias, baguettes, ensaladas, cocteles de frutas, licuados, etcétera y estaciones de servicio que son esquinas, carritos o pequeñas áreas en donde se encuentra cosas que acompañan a cualquier platillo como palillos, salsas, mantel, cubiertos, servilletas, popotes, miel, etc.

9. Agua y hielo

En la evaluación de este apartado se realiza muestreo de cloro residual en el agua y se revisan otros aspectos por lo que se sugiere que al inicio de la auditoría se solicite la documentación respectiva, para tenerla a la mano al verificar concordancia de lo observado de manera física, operativa y acotarlo con el cumplimiento documental. Un ejemplo de esto es tener las evidencias de limpieza y mantenimiento de la máquina de hielo para el consumo del establecimiento y hacer la revisión visual de las máquinas tanto por afuera como en el interior, visualizando si hay funcionamiento adecuado del equipo, presencia de plaga, sarro o suciedad, aunado a la forma en que el personal manipula el hielo, es decir, si introduce dedos junto con el cucharón con el que se toma el hielo, si toma el hielo con las manos, si el cucharón para el hielo está o no en la solución desinfectante, etc.

10. Servicios sanitarios para empleados

En esta sección se revisan aspectos relacionados a casilleros y sanitarios que van los empleados que intervienen en la preparación de los alimentos.

De manera general se revisa la limpieza, buen funcionamiento y que estén abastecidos como solicita la lista de verificación. En caso de baños externos, se verifica que el personal que los use, se lava y sanitiza las manos antes de reiniciar labores.

Independiente que cuando clientes y empleados van a los mismos sanitarios o si los sanitarios no son del corner sino de terceros (es decir que pertenecen a la plaza comercial u otro) algunos auditores cuentan esta área como aspecto a evaluar y otros como no aplica por el hecho de que no es una instalación que controle el corner, para cuyo caso se recomienda al personal operativo que antes de entrar al corner se lave las manos para evitar alguna contaminación.



11. Manejo de basura

En esta parte se evalúa tanto el manejo que se tiene con la basura en las diversas áreas de proceso, como en el área designada a almacenar la basura hasta el momento de que esta es retirada del establecimiento.

12. Control de plagas

Se enfoca en 3 puntos, donde de manera general se toma en cuenta lo siguiente:

- I. Verificar el buen control de plagas por la ausencia de plagas de cualquier índole (moscas, hormigas, ratas, etc.) en lo que concierne a todas las áreas del establecimiento, desde el trayecto de las materias primas hasta que el comensal termina su alimento en un lugar cerrado, es decir que no aplica esto último para lugares al aire libre.
- II. Cuando se tiene un servicio profesional de plagas (el externo es muy común), verificar la documentación que se solicita, sugiriendo tomar en cuenta las anotaciones de la figura 4

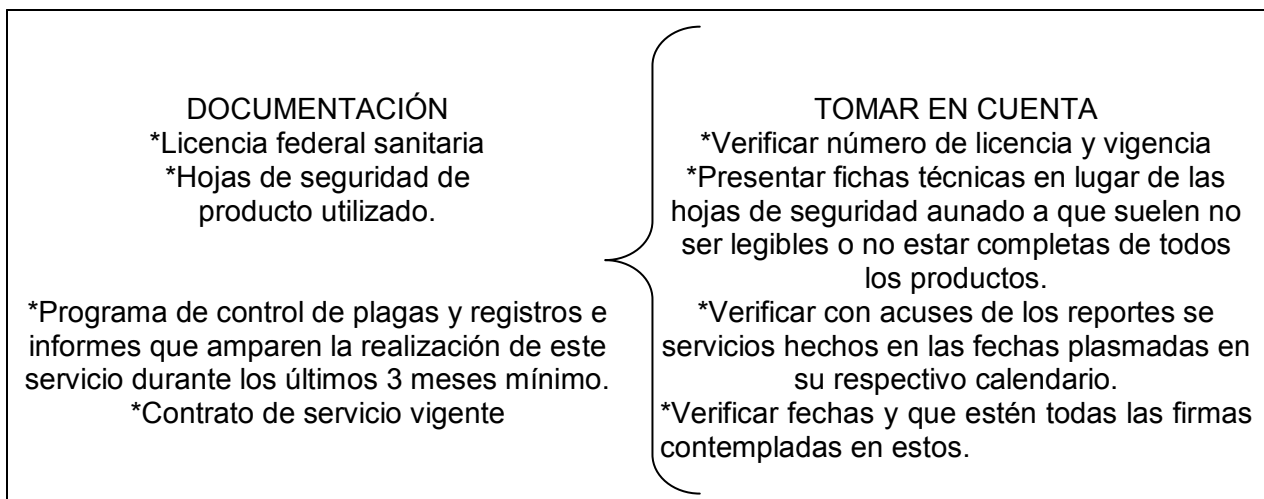


Figura 4. Puntos a tomar en cuenta al verificar documentación de servicio profesional de plagas



-
-
- III. Verificar la ausencia de trampas con cebos, que solo puede estar en exteriores y esquematizadas en un plano donde se indique ubicación, tipo de trampa y numeración de las mismas. Aunado a esto se verifica la ausencia de lámparas de luz ultravioleta de atracción de choque eléctrico en el área de manejo de alimentos, cabe mencionar que hay lámparas de luz ultravioleta de atracción, es decir que el insecto es atraído y se pega en un material adhesivo en el interior de la lámpara, la cual comúnmente es penalizada igual que la lámpara de choque eléctrico debido a que puede contaminar a los alimentos por el desprendimiento de partes de los insectos en esta, se recomienda que estas no estén excesivamente saturada de insectos y que no esté en las áreas de elaboración de alimentos.

13. Personal

En general se evalúa con los antecedentes de sus actividades hechas por el personal al azar y observando su forma de trabajo durante el recorrido de la auditoría, ya que en esos momentos se aprecia de mejor manera las prácticas y hábitos del personal.

14. Bar

Muchos establecimientos de comida rápida no cuenta con este dentro de sus instalaciones, por lo que el apartado no aplica (N/A).

En general su evaluación es igual que con otras áreas de los corner, con visualización, cuestionamientos al personal y en algunos casos solicitando que se realice alguna actividad relacionada con la preparación de bebidas, con el objetivo de ver la manera de trabajo. Algunos de los eventos más comunes son mal lavado y desinfectado de vasos y cristalería, falta de limpieza de partes inferiores de mesas, licuadora y utensilios por mencionar algunos.



C. Cierre de auditoría y técnica de tratamiento de resultados

Una vez que se realizada la revisión de los apartados y documentación respectiva que aplican al establecimiento, se hace un tratamiento de resultados para saber el dictamen de auditoría aprobada o no aprobada los cuales se dan a conocer a los responsables y/o encargados del corner a fin de mencionar los puntos no aprobatorios, porqué de ellos se analiza con la elaboración de compromisos por medio de acciones correctivas de las no conformidades en caso de haberlas.

Para auditoría aprobatoria se contemplan los siguientes requisitos con base a la lista de verificación, que se solicitan para otorgar la certificación y/o re-certificación en D.H.:

- 90% de cumplimiento del total de apartados que aplicaron al establecimiento.
- 100% de cumplimiento de puntos críticos que aplicaron al establecimiento.

Cabe resaltar que de los 151 apartados de la lista de verificación 126 son puntos no críticos (P.N.C.C.) y 25 puntos críticos (P.C.C.), siendo estos últimos identificados por sombreado en gris y por tener un “*” en su número de identificación, como se puede observar en la tabla 4. La suma de apartados que aplican al corner, son los que se utilizan para los cálculos de porcentaje de cumplimiento de Distintivo H, es decir que si el corner no cuenta con bar, equipos o puntos que menciona la lista de verificación, estos puntos se le restarían a los 151 puntos que originalmente tiene la lista de verificación, y así con estos datos aplicar la siguiente fórmula para el porcentaje de cumplimiento:

% de cumplimiento en Distintivo H = (PCC+PNCC)/total de puntos evaluados

Dónde: PCC=Puntos críticos conformes y PNCC=Puntos no críticos conformes



Tabla 4. Identificación de puntos críticos y no críticos

| 3. MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS | CUMPLE | | |
|--|--------|----|-----|
| | SI | NO | N/A |
| a) Área limpia y seca. | | | |
| *b) Plaguicidas identificados, en su envase original y almacenados bajo llave. | | | |
| c) Almacenamiento de productos de limpieza, desinfectantes y otros productos químicos en un lugar delimitado debidamente identificado y separado de cualquier área de manejo o almacenamiento de alimentos. | | | |
| d) 1. Productos químicos en recipientes exclusivos, etiquetados y cerrados. 2. Control estricto en la distribución y uso de los mismos. 3. Indicar su toxicidad, empleo y medidas en caso de contacto o ingestión. 4. Mostrar hojas de seguridad y fichas técnicas. | | | |

En caso de que un corner obtenga una calificación no aprobatoria, se le rescinde del certificado anterior hasta que se realicen acciones correctivas, una verificación, y solo cuando ya hay cumplimiento aprobatorio, el organismo de certificación otorgara a través de SECTUR el certificado de Distintivo H. El certificado sirve para validar lo hecho en lo referente a la calidad e higiene en la preparación y manejo de alimento en ese local.

3.2. OBSERVACIONES AL TRABAJAR EN MANTENER CERTIFICACIÓN DE DISTINTIVO H

En el desarrollo de las actividades como Auditor de Distintivo H, se observó que:

- A. En auditorías internas (es decir sorpresa) el cumplimiento de la NMX oscilaba de 60 a 80% de cumplimiento (en establecimientos ya certificados desde hace un año aproximadamente).



-
-
- B. No se tenían antecedentes ni referencia de seguimiento, orden, estructura, dinámicas usadas y sus resultados o como los auditores han abordado las no conformidades de los corners de comida rápida gourmet.
 - C. De no conformidades de las diversas auditorías internas, se observó similitud de ciertos incumplimientos independiente del tipo de estilo de comida del corners.

Por lo anterior y retomando que dentro de los objetivos del puesto de Auditor de Distintivo H, eran mantener las certificaciones de los corners e implementar propuestas para solucionar los diversos problemas que se dieran. **Se propuso analizar las no conformidades más reincidentes y proponer planes de acción por Áreas de donde se originen las causas raíz de estas No conformidades**, figura 3. Esperando con ello elementos que apoyen el objetivo de mantener la certificación de los corner, como:

- A. Mejorar el cumplimiento en Distintivo H de los corners.
- B. Tener material de referencia de cómo se han abordado diversas problemáticas.
- C. Mostrar si hay o no reincidencia de no conformidades en común en los corners.

Descripción del diagrama

En la figura 5, se plasma análisis hasta obtener planes de acción de Áreas de oportunidad que engloban causas raíz de 4 no conformidades críticas reincidentes en córneres de comida rápida gourmet. Dicho análisis está constituido de 8 secciones centrales descritas a continuación.

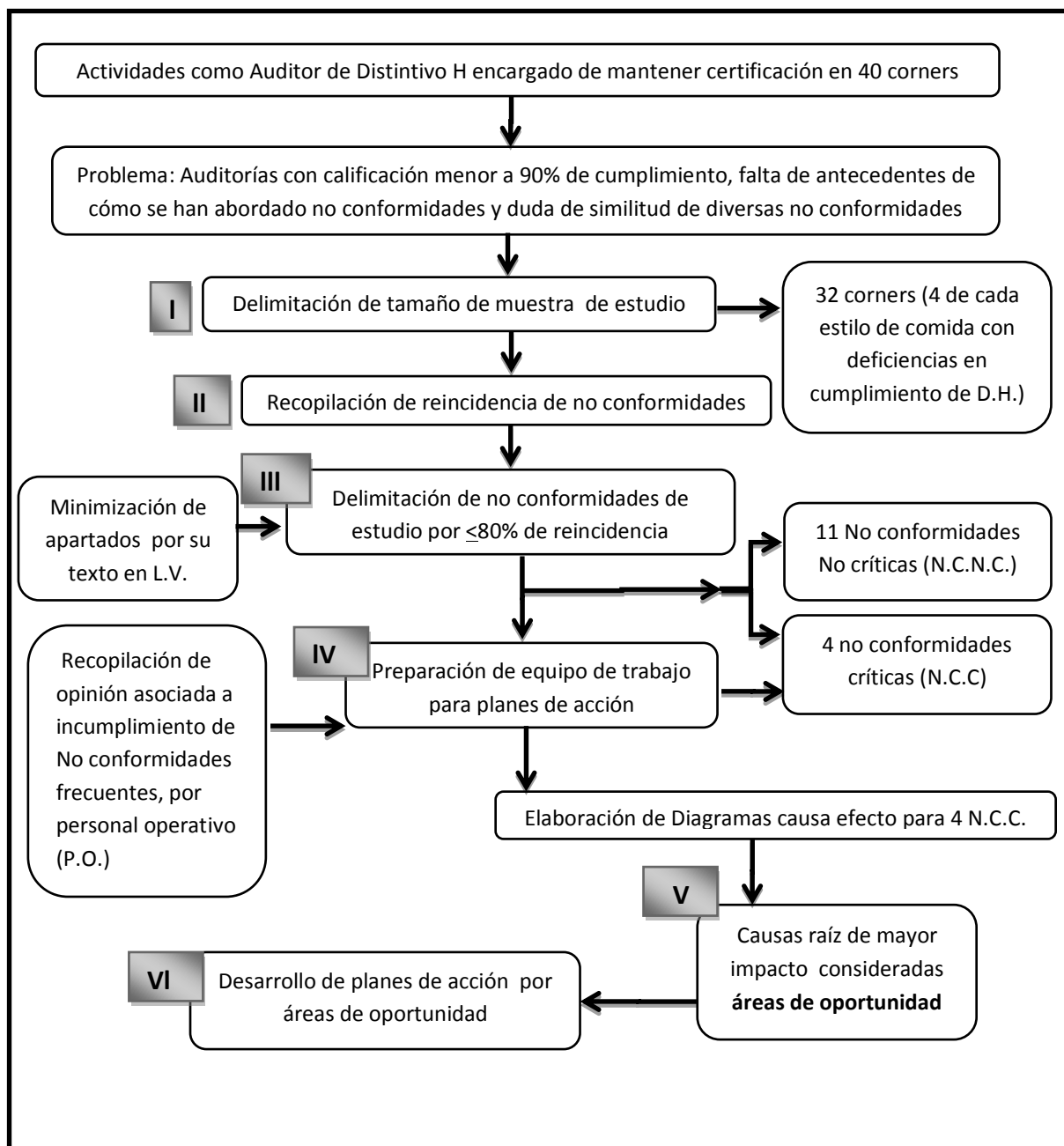


Figura 5. Diagrama de análisis realizado hasta obtener planes de acción de no conformidades más reincidentes en córneres de comida rápida gourmet



I. Delimitación de tamaño de muestra de corners de estudio

Tomando en cuenta que se contaba con los antecedentes de 40 corners a cargo de 8 estilos de comida, se decidió trabajar con un número de córneres que tuviera:

- A. Ser corners ya certificados.
- B. Resultado no aprobatorio en sus auditorías internas de seguimiento es decir menos del 90% de calificación o más de una no conformidad crítica.

Delimitando el número de corners de estudio a: 32 corners (4 corners de cada uno de los 8 estilos de comida).

II. Recopilación de reincidencia de no conformidades

Para la recopilación de no conformidades de los corners se realizó un formato (tabla 5) donde de izquierda a derecha la primera columna está basada en la lista de verificación de la norma, en el cual se agregaron columnas extras a la derecha de esta, es decir 8 columnas enumeradas del 1 al 8 y englobadas con el título de estilos de comida, que representan a los 8 estilos de comida rápida gourmet y en cuyas casillas se sumó con un punto negativo -1 (por lo que en unas casillas se tiene valores de 0, -1,-2, -3 y -4), las no conformidades de cada una de las 4 auditoría recopiladas, con forme había reincidencia en el apartado. Posteriormente una columna de sumatoria de todas las no conformidades de ese apartado por las 32 auditorías recopiladas de diferentes corners. Y por último la columna del lado derecho con el porcentaje de reincidencia de no conformidad de cada apartado evaluado tomando como base de cálculo el número de no conformidades más alto.



Tabla 5. Sección de formato usado para recopilación de reincidencia de no conformidades

| Lista de verificación de NMX-F-605-NORMEX-2004 | Estilos de comida de corners | | | | | | | | S | PR |
|---|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Σ | % |
| 5.2. CÁMARA DE CONGELACIÓN | | | | | | | | | | |
| Apartados | Reincidencia de No conformidad | | | | | | | | | |
| *a) Temperaturas de los alimentos a -18°C o inferior. | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | -2 | -1 | -1 | 10 | 67 |
| b) Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. 1. Se verifica su funcionamiento. 2. Se limpian y desinfectan antes de su uso. | -1 | -2 | -1 | -1 | -1 | -1 | -3 | -3 | 13 | 84 |
| c) Termómetro de unidad limpio, visible y funcionando en buen estado. | -1 | -1 | -2 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 5 | 33 |
| *e) Se aplica el procedimiento PEPS (alimentos fechados e identificados) | -1 | -1 | -1 | -3 | -1 | -3 | -1 | -4 | 15 | 100 |
| f) Alimentos crudos colocados en las partes inferiores o separadas. | -2 | -0 | -2 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 40 |
| g) Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente. | -1 | -2 | -2 | -1 | -1 | -2 | -2 | -2 | 13 | 87 |
| h) Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | -2 | -1 | -2 | -1 | -2 | -1 | -0 | -1 | 10 | 67 |
| i) Coladeras en buen estado y sin estancamiento. Ausencia de malos olores. | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 3 | 20 |
| n) Registros de temperaturas de los alimentos. | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 10 | 66 |
| o) Registros de temperaturas de la unidad. | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 13 | 87 |

Dónde:

- 1. Comida rápida mexicana.
- 2. Comida rápida italiana.
- 3. Comida rápida de marisquería.
- 4. Comida rápida bistró/mediterránea.
- 5. Comida española (tapas).
- 6. Comida rápida sushi.
- 7. Corner de pastelería.
- 8. Ensaladas y emparedados.
- S. Suma.
- PR. Promedio e porcentaje.



Para los porcentaje se tomó el apartado que tuvo el valor más alto de reincidencia es decir el punto “5.2e *” con 15 no conformidades que hacen alusión a PEPS, utilizando este valor como base de cálculo para obtener todos los demás porcentajes de incumplimiento, por tal motivo el apartado “5.2e *” está representado con un 100% de reincidencia de no conformidad (tabla 5). Debido a que cada corner es de diferente estilo de comida y de infraestructura, puede que no apliquen varios apartados de la lista de verificación como por ejemplo la sección “14 de Bar”, puesto que no muchos lo tienen en u infraestructura, por tal motivo no se tomó como base el número de la sumatoria del total de no conformidades del toda la lista de verificación.

III. Delimitación de no conformidades de estudio

Para delimitar las no conformidades de estudio se manejó la regla 80/20 de Vilfrido Pareto considerando que si se trabaja con los apartados que tengan más del 80% (número subrayado de última columna de tabla 5) de reincidencia se puede tener efecto de cumplimiento en todos los demás apartados de la lista de verificación (El arte de la memoria ,2009).

Dada la poca cantidad de apartados que tuvieron 80% o más de reincidencia de no conformidad en comparación al total de apartados evaluados de la lista de verificación se decidió filtrar estos apartados en una tabla por practicidad, en lugar de hacer una representación gráfica con más de cien barras.

Tomando como referencia el ejemplo de la tabla 5, se puede observar que los apartados “b”, “e”, “g” y “o” tienen un porcentaje de reincidencia de no conformidad igual o mayor a 80 % por lo que este tipo de apartados en conjunto a los resultantes de



toda la lista de verificación se consideraron como los apartados de no conformidades más frecuente, mismos que se separaron en críticos y no críticos. Cabe mencionar que al realizar el listado de apartados críticos y no críticos que resultaron con más del 80% de reincidencia en el incumplimiento de ese apartado, se tuvo el inconveniente de que algunos apartados se repetían en diferentes secciones de la lista de verificación, como se puede observar en el ejemplo de tabla 6.

Tabla 6. Ejemplo de reincidencia de apartados en diferentes secciones de lista de verificación

| Apartado | Numeración y sección de la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 en donde se repite apartado |
|---|---|
| Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | 1.0 a) Recepción de alimentos |
| | 2.0 a) Almacén |
| | 4.2 b) Cámara de refrigeración |
| | 5.2 h) Cámara de congelación |
| | 6.0 a) Área de cocina |

Como se puede observar en la tabla 6 el apartado de pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado reincide en diferentes secciones de la lista de verificación como en la sección de la recepción de alimentos, almacén, cámara de refrigeración, cámara de congelación y área de cocina, y como este ejemplo se presentaron otros en diferentes secciones de la lista de verificación, por lo que los apartados reincidentes se agruparon tomando como referencia solo el texto de los apartados que se repetían, resultando tabla 7 y tabla 8 que muestran las no conformidades más frecuentes.



Tabla 7. No conformidades críticas más reincidentes en corners de comida rápida gourmet

| NO CONFORMIDADES CRITICAS | | |
|----------------------------------|---|--|
| Nº | Sección de la NMX-F-605-NORMEX-2004 en donde se repite | Apartado |
| 1 | 2* h Almacén | Se aplica el procedimiento PEPS. (Alimentos fechados e identificados). |
| | 4.1* f Refrigeradores | |
| | 4.2* i Cámara de refrigeración | |
| | 5.1* f Congeladores | |
| | 5.2* e Cámara de congelación | |
| 2 | 6. Área de cocina | *d) Superficies de contacto con los alimentos como: licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos, se lavan y desinfectan después de su uso. Se desarman, lavan y desinfectan por lo menos cada 24 horas (cuando aplique) o al final de cada jornada. |
| | | *k) Tablas para picar, de acuerdo al Apéndice Normativo. |
| 4 | 7. Preparación de alimentos | *a) Los alimentos de origen vegetal se lavan en forma individual o en manojos pequeños con agua potable, estropajo o cepillo (si es necesario), jabón o detergente, se enjuagan con agua potable y desinfectan. |
| 7 secciones | | 4 apartados |

Respecto a reincidencia de no conformidades críticas, resultaron cuatro apartados, con una repetición de 7 veces en la lista de verificación las cuales están en la tabla 7, los cuales representan el 28 % del total de los 25 puntos críticos de la lista de verificación².

En la siguiente tabla 8 se muestran las 11 no conformidades no críticas que resultaron con mayor reincidencia.

² La sección de BAR no aplico para este tipo de establecimientos de este trabajo



Tabla 8. 10 no conformidades no críticas con más reincidencia

| NO CONFORMIDADES NO CRÍTICAS | | |
|--|--|---|
| N° | Sección de NMX-F-605-NORMEX 2004 donde se repite apartado | Apartado |
| 1 | 1 a) Recepción de alimentos | Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. |
| | 2 a) Almacén | |
| 2 | 3 a) Manejo de productos químicos | Área limpia y seca. |
| 3 | 1. Recepción de alimentos | Los termómetros para medir la temperatura interna de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. |
| | 4.1 b) Refrigeradores | |
| | 4.2 b) Cámara de refrigeración | |
| | 5.1 b) Congeladores | |
| 4 | 5.2 b) Cámara de congelación | Registros de temperaturas de las unidades. |
| | 4.2 o) Cámara de refrigeración | |
| 5 | 5.2 o) Cámara de congelación | Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente. |
| | 4.1 e) Refrigeradores 4.2 j) Cámara de refrigeración 5.1 e) Congeladores 5.2 g) Cámara de congelación | |
| 6 | 4.1 d) Refrigeradores 4.2 g) Cámara de refrigeración 5.2 k) Cámara de congelación | Puertas, empaques, anaqueles y componentes en buen estado. |
| 7 | 6 e) Área de cocina | Estufas, hornos, salamandras, freidoras, marmitas vaporeras, mesas calientes, etc., limpias en todas sus partes, sin cochambre y en buen estado. |
| 8 | 6 s) Área de cocina | El lavado manual de loza, cubiertos y utensilios se realiza según el procedimiento descrito en norma. |
| 9 | 7 i) Preparación de alimentos | El personal se lava las manos antes de manipular alimentos, vajilla limpia v después de cualquier situación Que implique contaminación. |
| 10 | 9 d) Agua y hielo | Se cuenta con registros de mantenimiento de equipo de potabilización y /o purificación de agua y máquina de hielo. |
| 10 secciones, repitiéndose 21 veces | | Apartados = 10 reincidentes |



En tabla 8, resultaron diez apartados, que se mencionan a lo largo de las 10 secciones de la lista de verificación y repitiéndose hasta 21 veces.

El listado de las no conformidades más frecuentes, permitió observar que sin importar el rubro de alimentos que manejen los corners, hay reincidencia en apartados específicos, y esto se recomienda tomar en cuenta para tomar acciones preventivas y correctivas como apoyo para mantener el Distintivo H.

IV. Preparación de equipo de trabajo para la elaboración de planes de acción

Para la elaboración de planes de acción, se preparó un equipo de trajo constituido de Auditores de Distintivo H que conjuntaran la experiencia laboral como auditor y las problemáticas que el personal operativo externara en referencia al Distintivo H, para generar lluvia de ideas que pudieran plasmarse en Diagramas Causa-Efecto y que proporcionarán un plan de acción para no conformidades reincidentes.

En primera instancia se encuestó al personal de diversos corners para que auditores de D.H tuvieran noción de la perspectiva del personal operativo respecto a causas a las que asociaban cada una de las no conformidades más reincidentes, tanto críticas como no críticas.

Considerando que el número de muestra de encuestados fue tomando como referencia la planilla promedio que se tenía en los 40 corners en los que se trabajaba, es decir 200 personas, utilizando la fórmula de la figura 6 se trabajó con una muestra de 132



personas, sin embargo se obtuvieron respuestas muy generales resumidas en la tabla 9 que con apoyo del equipo de auditores de Distintivo H se enriqueció con dos columnas, una con posibles ideas de acciones para mitigar el incumplimiento y otra con una propuesta de categoría que hiciera referencia al incumplimiento y al apartado.

De manera que con estas categorías y el equipo preparado de Distintivo H se elaboraran planes de acción para 4 no conformidades críticas de mayor reincidencia, delimitado así por su prioridad de estas en el impacto del cumplimiento de Distintivo H.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:
N = tamaño de la población.
Z = nivel de confianza.
P = probabilidad de éxito, o proporción esperada.
Q = probabilidad de fracaso.
D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Figura 6. Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población (Benassini, 2009)



Tabla 9. Categorías propuestas donde recaen opiniones de auditores de D.H y personal operativo ante incumplimiento de no conformidades frecuentes

| Motivos de incumplimiento de no conformidades más reincidentes | | |
|--|---|----------------------------|
| De personal operativo | Opinión de auditores para mitigar comentarios | Categoría propuesta |
| El personal siente que si pregunta pueden ser foco de burlas o que se les tilde de tontos entre sus compañeros | Tener un formato donde las personas amonestadas se comprometan en realizar acción correctiva que manifieste sus dudas, sugerencias y comentarios, con el fin de mitigar futuras amonestaciones. | AUDITORÍA |
| Por qué no están acostumbrados a realzar la actividad | Enfatiza en ser honesto respecto a las actividades que se hacen. Ya que el mentir evita solucionar y encontrar la causa raíz del porque no se realiza la actividad. | |
| Es mucho tiempo invertido | Concientizar al personal respecto al compromiso y responsabilidad de dar a los clientes productos con calidad e higiene aunada a sentirse y creerse al nivel profesional adecuado para manejar este tipo de sistemas de calidad. | |
| Tienen dudas del tema | Dar capacitación teórica-practica, mencionando al capacitador las no conformidades amonestadas al establecimiento, seguida de solución de dudas y comentarios donde todo el personal participe. | CAPACITACIÓN |
| Por falta de capacitación práctica | Visualizar al personal como realiza sus actividades, fomentar la retroalimentación y compartir experiencias de cómo realizar la actividad en cuestión, con la finalidad de que el personal no vea de mal manera compartir sus experiencias prácticas, y no vea la retroalimentación como regaño si no como algo normal para ser cada vez mejor. | |
| Son muchos formatos | Concientizar importancia del porque llenarlos correctamente e invertir tiempo en elaborar formatos fáciles de llenar y de fácil acceso, para facilitar la actividad. | |
| La demanda del establecimiento no permite aplicar la norma | Implementar formas o procedimientos de trabajo para momentos de alta y baja demanda del trabajo y medidas de seguridad para evitar accidentes. | SEGURIDAD LABORAL |



| Motivos de incumplimiento de no conformidades más reincidentes | | |
|---|---|----------------------------|
| De personal operativo | Opinión de auditores para mitigar comentarios | Categoría propuesta |
| No cuentan con instalaciones y herramientas adecuadas | Es necesario programar los mantenimientos preventivos de instalaciones y herramienta que se requieren, puesto que se ha observado ser un tema no contemplado, lo que desencadena un gran número de inconformidades. | MANTENIMIENTO |
| Los equipos no funcionan | Se sugiere que mantenimiento sepa parámetros que evalúan la NMX y a su vez este mantenga informado a encargados y personal que maneje los diversos equipos. | |

V. Elaboración de diagrama causa-efecto (pescado) para 4 no conformidades críticas reincidentes

Tomando como referencia lo mencionado en marco teórico de diagramas causa-efecto, se realizaron los diagramas, un ejemplo de estos es la figura 7 de la no conformidad crítica de ¿Se aplica el procedimiento PEPS (Alimentos fechados e identificados)?, que siguiendo la estructura de espina de pescado es desglosada su elaboración de la siguiente manera:

- En cabeza del diagrama va breve descripción, es decir Incumplimiento en PEPS.
- Al final de diagonales, se colocaron las categorías de tabla 9 por considerarse guía de orientación para la incorporación de lluvia de posibles causas del porqué del problema hasta obtener una causa raíz, como en la categoría de auditoría que se preguntó ¿Por qué hay incumplimiento de PEPS? = por inconformidades en evaluaciones, ¿Por qué? = diversidad de criterios en auditores, ¿Por qué? = no hay homologación de criterios, siendo esta última causa raíz de esta categoría y a su vez base para plantear su plan de acción.

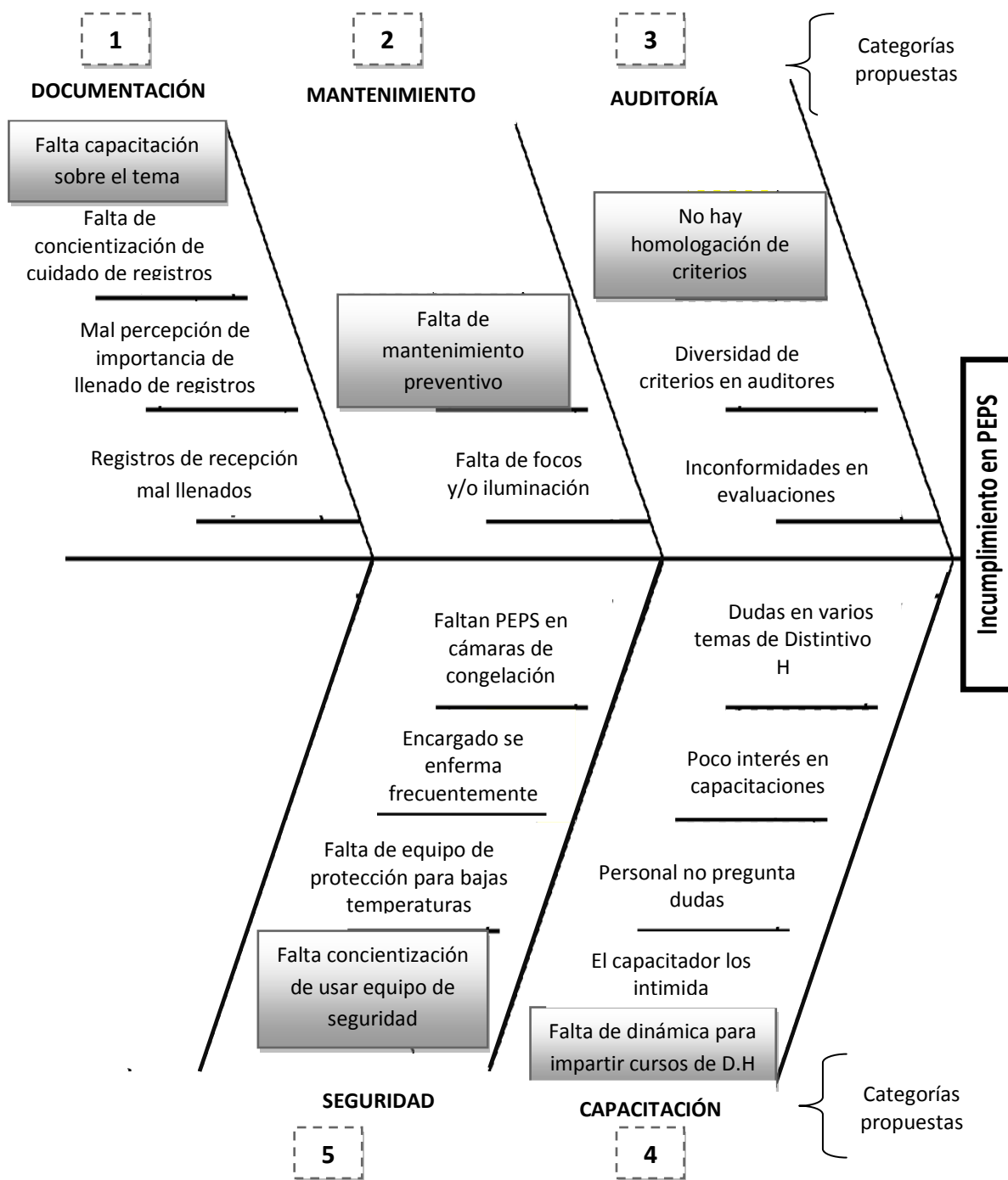


Figura 7. Ejemplo de diagrama causa-efecto para PEPS



VI. Desarrollo de planes de acción por áreas de oportunidad

Con el propósito de desarrollar planes de acción, se tenía que delimitar en primer lugar que causas raíz resultantes de los diagramas causa-efecto se escogerían, de cuya actividad se presentaron 2 situaciones en cuestión, por un lado más de una causa raíz se consideraba relevante de los diagramas de las 4 no conformidades críticas y por otro se observó que por categoría hacia donde se orientó las causas de incumplimiento había similitud en causas raíz, motivo por el cual por categorías se decidió agrupar todas las causas raíz de los diagramas y de cada categoría seleccionar una causa raíz que abarcara de mejor manera la agrupación de todas las demás, obteniendo así un áreas de oportunidad (A.O.) por cada categoría y base para generar un plan de acción que respondieran ¿Qué hacer? = causa raíz expresada como falta de algo para el incumplimiento del problema, ¿Por qué?, ¿Cómo? ¿Para qué? y ¿Cómo evaluarlo? = evidencia que muestra el efecto de la aplicación del plan de acción, y por último las actividades realizadas para difundirse a quien va dirigido el plan de acción.

- A.O.1. Incumplimiento en documentación requerida.....(Documentación)
- A.O.2. Falta de concientización de mantenimiento preventivo.....(Mantenimiento)
- A.O.3. Falta de homologación de criterios entre diferentes auditores...(Auditoría)
- A.O.4. Falta de dinámica en la impartición de cursos.....(Capacitación)
- A.O.5. Falta de difusión y medidas de seguridad.....(Seguridad)

Todo a fin de mitigar el problema detectado atreves de observaciones de experiencia laboral como auditor de Distintivo H, es decir corners auditados con menos de 90% de cumplimiento, falta de antecedentes de cómo se han abordado incumplimientos y el dilema de si hay incumplimientos similares en corners sin importar el tipo de alimentos que se maneje.



4. ÁREAS DE OPORTUNIDAD MÁS FRECUENTES EN CORNERS DE COMIDA RÁPIDA GOURMET

Del análisis realizado de problemáticas detectadas durante la estadía como Auditor de Distintivo H, en la figura 8 se resume el desarrollo de planes de acción para 5 áreas de oportunidad más frecuentes en corners gourmet, explicando a continuación cada una.

4.1. INCUMPLIMIENTO EN DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Por incumplimiento en documentación solicitada, el plan de acción propuesto se observa en tabla 10, donde de izquierda a derecha se tiene causas raíz del incumplimiento relacionado con el **área de oportunidad 1** y su desarrollo.

Tabla 10. Plan de acción 1 ante incumplimiento documental

| | | Plan de acción para : Incumplimiento en documentación requerida | | | | ¿Cómo se evaluó? |
|----------------------|----------------------|---|---|---|---|--|
| | | ¿Qué hacer? | ¿Por qué? | ¿Cómo? | ¿Para qué? | Evidencia de aplicación |
| A O 1 | Documentación | Disminuir no conformidades a causa de incumplimiento documental | Falta profundizar capacitación sobre el tema. | Por medio de experiencia laboral, opiniones de personal operativo y de equipo del departamento de Distintivo H. | Para concientizar al personal, a fin de tener material que apoye a que el personal sepa cómo elaborar, correcto llenado e importancia de formatos, para mitigar documentación incompleta o mal llenada y por ende no conformidades. | A). Comparativo de no conformidades, antes y después de difundir material recopilado. B). Opinión del personal operativo de cada actividad. |
| | | Dirigido a: Capacitadores y/o auditores en Distintivo H | | | | |
| | | Actividades a realizar: Incluir en capacitación A. Objetivo, B. Importancia, C. Fallas comunes, D. Recomendaciones para realizar registros de control (R.C.), E. Ejemplo de no conformidades por no llevar adecuadamente (R.C.). | | | | |

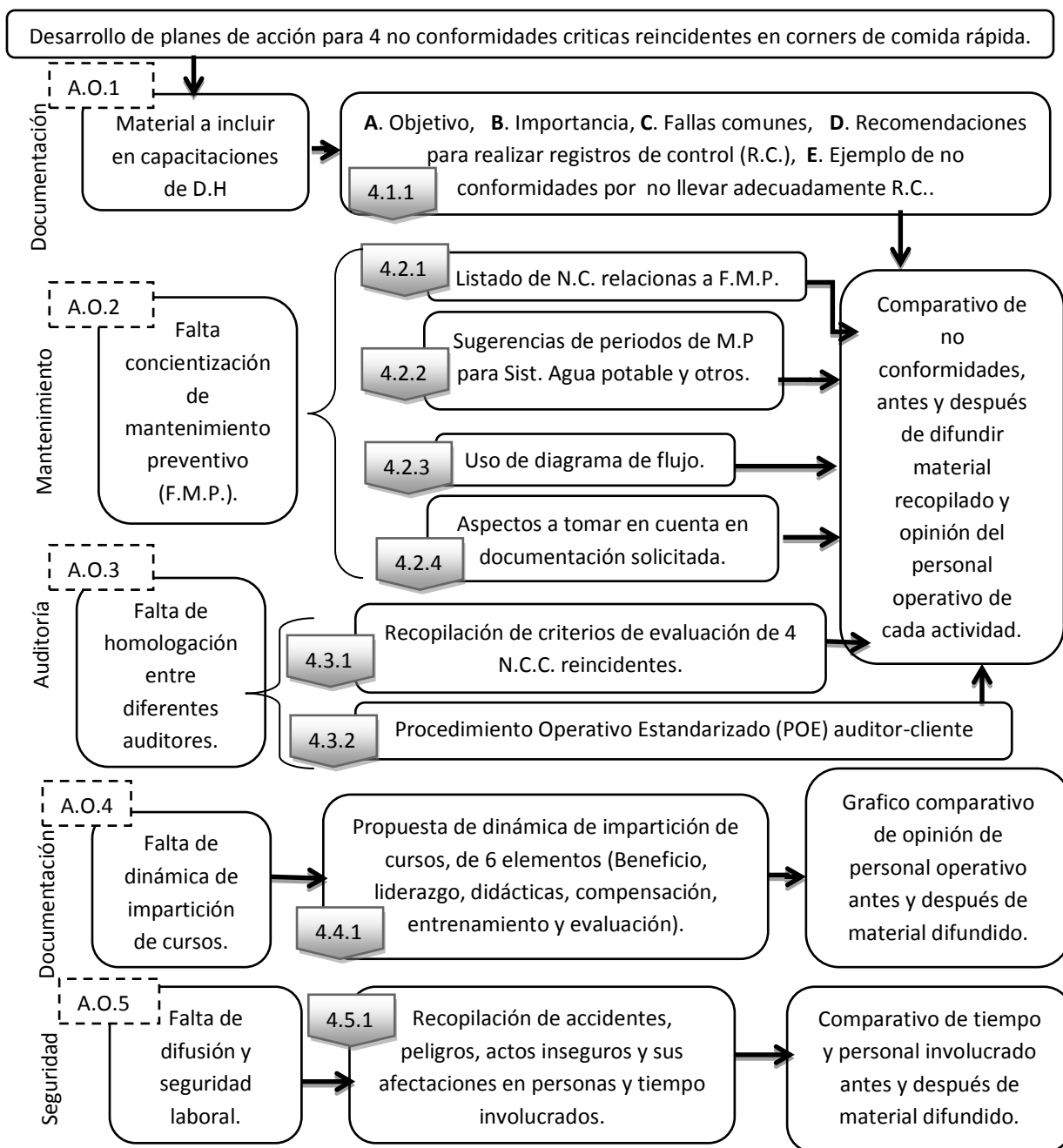


Figura 8. Desarrollo y aplicación de planes acción



4.1.1. MATERIAL A INCLUIR EN CAPACITACIÓN D.H PARA CUMPLIMIENTO DOCUMENTAL (ELABORACIÓN, CORRECTO LLENADO E IMPORTANCIA DE LLENADO DE FORMATOS)

De manera desglosada las actividades resultantes del plan de acción (tabla 10) para esta área de oportunidad 1 (A.O.1) fueron las siguientes:

- A. Elaborar objetivo de llevar registros de control** = Evitar problemas de calidad e inocuidad por datos fuera de control, por medio del análisis preventivo de tendencias de datos de los cuales se tenga registró por medio de formatos, base de datos, etcétera para cada actividad.
- B. Elaborar importancia de llevar registros de control** = Con base a las tendencia de los registros de control que solicita el Distintivo H, se puede estimar acciones preventivas para evitar estar fuera de control y a su vez evitar una no conformidad, ya que si se está fuera se tiende a ocasionar algún efecto nocivo en la cadena desde la materia prima que entra al establecimiento hasta la calidad e higiene de todos los alimentos y bebidas, impactando en la salud y satisfacción del cliente.
- C. Recopilar recomendaciones para fallas comunes en llenado de registros** =Se recopilaron 8 observadas en la tabla 11, donde cada una de las recomendaciones tienes 3 filas, siendo la primera fila de arriba hacia abajo la falta común, otra un comentario del por qué está falta se considera como no conformidad y por último se da una recomendación para evitar la falla.
- D. Recopilar recomendaciones para realizar formatos de registros de control usando como ejemplo uso de registro para control de cloro residual en agua** = Cabe mencionar que estos formatos pueden hacerse a criterio del responsable del establecimiento y/o encargados de su llenado con el apoyo y/o supervisión del auditor que mantiene la certificación. Dicho lo anterior durante la experiencia laboral se recopilaron las siguientes 10 recomendaciones, por el hecho de que se tienden a omitir estas actividades, lo que recae en dudas, pereza y dificultad por decir aspectos negativo observados en el P.O. al llenar registros. A su vez se usaron en la elaboración de un registro visto en figura 9, para el control de cloro residual en agua que ha generado varios incumplimientos relacionados con él.



Tabla 11. 8 recomendaciones para fallas más comunes en llenado de registros

| | | |
|---------|---------|--|
| N° 1 | FAL. C. | Uso de lápiz para llenado de formatos. |
| | COMEN. | Mancha las hojas y puede ser modificado con facilidad. |
| | REC. | Usar exclusivamente bolígrafo. |
| N° 2 | FAL. C. | Utilización de bolígrafo de colores fluorescentes. |
| | COMEN. | Información no legible puesto que algunos colores son muy claros, además de incómodo a la vista. |
| | REC. | Uso de pluma de tinta negra o azul oscuro. |
| N° 3 | FAL. C. | Formatos extraviados. |
| | COMEN. | La Información es incompleta, y de ser necesario no se puede tener rastreabilidad y/o detectar tendencias e inicios de algún evento. |
| | REC. | Delegar al personal a que ellos archiven sus registros aunando a una supervisión por alguna otra persona a fin de que la responsabilidad y trabajo no recaiga en una persona. |
| N 4 | FAL. C. | Faltantes de datos. |
| | COMEN. | Se presta a malas interpretaciones como, el de que no se esté cuidando ciertos controles o que no se esté haciendo la actividad. |
| | REC. | Poner los registros en uso, en tabla para porta papeles con pluma amarrada cerca del área de toma de lecturas (colgada, sujeta, etc.), para tener fácil acceso a los registros a llenar y facilitar la actividad minimizando el tiempo invertido. |
| N° 5 | FAL. C. | Formatos mojados y/o maltratados. |
| | COMEN. | Mala visibilidad de datos, mal imagen y falta de seriedad. |
| | REC. | Colocar formatos en porta hojas o con una protección que los proteja de ser mojados y/o maltratados dejando descubierto solo el área del formato a llenar. |



| | | |
|---------|---------|---|
| N° 6 | FAL. C. | Incoherencia de algunos datos. |
| | COMEN. | No se podía hacer un análisis, no se sabía en ocasiones quién había puesto estos datos, y a su vez a que personal darle retroalimentación. |
| | REC. | Personal que captura datos en formatos debe poner su nombre (rubrica, iniciales, etc.), además de que una persona debe supervisar la coherencia de estos. Nota: por lo menos una vez al mes dar a conocer al área de mantenimiento los registros con relación a su área, como: registros de temperatura de equipos, cloro residual en agua, etc. |
| N° 7 | FAL. C. | Formatos no legibles. |
| | COMEN. | No cumple ningún beneficio y solo se convierte en tiempo mal invertido. |
| | REC. | Usar y/o realizar formatos en donde la mayoría de datos a llenar sea en acciones de palomear, tachar, rellenar a excepción de observaciones, eventos y/o datos fuera de lo común. |
| N° 8 | FAL. C. | Tachones, rayones, uso de corrector, etc. |
| | COMEN. | La información no se visualiza bien y por otro lado se presta a que fue adulterada esta. |
| | REC. | Datos erróneos (máximo 3 en una hoja) con una línea encima del error o entre paréntesis se dará por cancelado, colocando a un costado iniciales de quien realizo el error y el dato correcto. Si son varios los errores se recomienda pasar en limpio la información para lo cual cada persona que escribió datos se sugiere firme de conformidad para evitar malos entendidos y datos erróneos. |

Dónde:

FAL. C.= Falla común detectada

COMEN.= Comentarios respecto a esta falla

REC.= Recomendaciones para evitar falla

3

³ Se recomienda tener el listado a la vista en lugar relacionado con la actividad de llenado de registros para facilitar consultas en caso de alguna duda por el personal.



Diez recomendaciones para realizar formatos de registros de control

1. Colocar título del formato.
2. Mencionar y enfatizar rangos donde es aceptable y no aceptable estén los datos.
3. Realizar formatos de manera que la mayoría de captura de datos sea por acciones de palomear, tachar y/o rellenar a excepción de las anotaciones en el espacio de observaciones, eventos y/o datos fuera de lo común, para que la actividad sea lo más rápida, práctica, confiable, entendible, funcional y con la menor cantidad de errores.
4. Mencionar tendencias que podrían tener los datos a capturar en los registros, por medio de gráficas, imágenes, explicación textual u otro ejemplo respecto tendencias de alta y baja que podrían influir en el incumplimiento de la norma, a fin de que estas tendencias sean una herramienta para la prevención de algún suceso desfavorable.
5. Mencionar que hacer y con quién dirigirse en caso datos fuera de rangos de control.
6. Colocar área o ubicación de donde se capturan los datos y el nombre, rubrica, iniciales, etcétera de quien escribió los datos en el formato.
7. Colocar nombre del encargado de supervisión de estos formatos.
8. Colocar fecha o se recomienda hacer y/o imprimir los formatos de manera mensual, colocando en este mes y año.
9. Estar abiertos a impulsar mejoras que el personal pudiese aportar siendo recomendable que el personal que vaya a llenar un formato haya tenido mínimo 3 supervisiones a detalle de todo lo que conforma su formato que estará llenando, aunado a esto cada cierto periodo de tiempo, como por ejemplo cada 5 meses se puede solicitar a todo el personal lluvias de ideas de sugerencias de mejora para el llenando de sus formatos y/o a su vez premiar al equipo o personal con mejor desempeño respecto al llenado de los mismos, a fin de considera la posibilidad de estimular, reconocer y/o otorgar algunos instintivos a fin de generar iniciativa y estimulación (Chavez, 2007).
10. Antes de usar un nuevo formato comentar con al personal involucrado de su llenado puesto que ellos son quienes tienen que comprenderlos y encontrarlos fáciles de llenar.



Registro de cloro residual en agua

AÑO: 20XX

MES: agosto

SUPERVISOR: Fernando Vega

FIRMA: _____

| Área de toma de muestra | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1 | Tarja de producción |
| 2 | Estación de lavado de manos |
| X | Tarja de cochambre |

Notas: En tarja de producción no contiene cloro por el tratamiento de carbón activado y lámpara UV que tiene el agua.

Forma de llenado: Donde dice área colocar el número del área en donde se tomó la muestra de agua, las cuales se pueden ir turnando. En las celdas de cloro residual colocar una palomita en el resultado que de la muestra. Donde dice quien realizo lectura colocar nombre o iniciales con rúbrica o firma de quien realizó la toma cloro residual del agua.

| Día | Área | Cloro residual (ppm) | | | | | Quien realizo Lectura |
|-----|------|----------------------|---------|-------|---------|----------|-----------------------|
| | | ↓ de 0.2 | 0.2-0.5 | 0.6-1 | 1.1-1.5 | ↑ de 1.5 | |
| 1 | 2 | | | | | √ | Felipe |
| 2 | 1 | √ | | | | | M.L.G. |
| 3 | 2 | | | | | √ | Lorena |
| X | | | | | | √ | Ana |

OBSERVACIONES: Mínimo una cada semana respecto a las tendencias de dato y acciones realizadas.

1. Tendencia al alta, se informa a jefe y a mantenimiento para corrección

2. _____

3. _____

4. _____

Figura 9. Ejemplo de formato para monitoreo de cloro residual en agua, con recomendaciones para la realización de los mismos.



En la figura 9 se puede observar información de identificación que nos hace saber en primera instancia qué se está registrando, gracias al título así como quien y cuando capturaron los datos (por datos de año, mes, superviso y firma así como quien realizó la lectura), además el incluir la forma de llenado y notas aunque se vea engorroso y ocupe espacio es para facilitar la comprensión de cómo hacer el llenarlo, tomado en cuenta notas específicas de la actividad, como es el hecho de que a pesar de ser un formato para registro de cloro residual, no en todas las tomas de agua del corner debe haber cloro residual, lo que concientiza diversidad de datos que pueden resultar.

A causa de falta de acciones derivadas del uso de información que proporcionan los registros, la tabla de captura de datos se hizo para solo hacer la acción de palomear, con el objetivo de facilitar la actividad y visualizar tendencias de los datos a fin de hacer mancuerna para la sección de observaciones semanales. La importancia de las tendencias es evitar caer en incumplimientos de Distintivo H por falta de control en la calidad e higiene del agua que es vital para la elaboración de alimentos. Un mal control de cloro residual puede reflejarse en límites superiores con afectaciones sensoriales en el agua o en límites inferiores que pone en incertidumbre la inocuidad de la misma, sin embargo cae mencionar que su comportamiento depende mucho de la infraestructura del lugar y del personal de mantenimiento, motivo por el cual se recomienda de ser posible que el personal de mantenimiento realice la actividad de llenar estos registros por el hecho de estar más familiarizados con el tema y aspectos relacionados relacionados.



E. Elaborar ejemplo de no conformidades que se podrían incurrir de no llevar adecuadamente registros de control = En honor de visualizar el imparto, sé consideró tomar como ejemplo las no conformidades a generarse por incumplir con los registros de control relacionados con:

Registros de: Temperaturas de equipos de refrigeración, congelación y alimentos

En la tabla 12 se muestran 3 columnas en donde de izquierda a derecha se tiene en la primera columna el resumen de los apartados de la lista de verificación que tienen relación con los registros de temperatura de equipos de refrigeración y congelación incluidos alimentos, los cuales pueden estar repetidos en diferentes secciones de la lista de verificación como se comentó con anterioridad, la segunda columna es la referencia de donde se puede encontrar el apartado en la lista de verificación, es decir su numeración y sección a la que pertenece el apartado, donde en este ejemplo las secciones son refrigeración, congelación, cámara de refrigeración y congelación. Finalmente del lado derecho se menciona algunos motivos por los que se ha incurrió en inconformidad. Y en la parte inferior de la tabla se muestra el total de apartados que se pueden llegar a tener como inconformidades por mal control en este registro de control, es decir 29 no conformidades (incluidas 4 críticas) que se pueden evitar o mitigar si se evitan los motivos mencionados en la tercera columna de la tabla 12 y se toma en cuenta los siguientes 3 aspectos en los que recaen.

- I. Falta, dudas o confusión del conocimiento, que genera incoherencias, en formatos por diversos motivos como que el personal no diferencia o confunde las escalas de temperatura positiva y negativa o por que el personal no sabe tomar las lecturas del equipo y tiende a inventa datos, lo que genera datos



incoherentes, información falsa, pérdida de tiempo y alimentos con incertidumbre de falta de control de temperatura que podría favorecer rápida descomposición y pérdida de calidad en los alimentos.

- II. No saber tomar lecturas de los equipo (termómetro, refrigerador, congelador, etc.) como del alimento y de ajuste de termómetro (cuando aplique), ya que en diversas ocasiones los termómetros (manuales, digitales, propios del equipo, entre otros), con los que el personal realizó mediciones, no funcionaban de manera correcta o no estaban calibrados y en ocasiones el personal no lo percibía, esto trascendiendo en llenado de formatos con información errónea. Ejemplo, si el termómetro con el que se tomaba lecturas de alimentos estaba mal ajustado desde un inicio, se iniciaba con un margen de error, más el valor de la lectura, esto resultaba en datos totalmente erróneos que se repetían de manera constante.
- III. Identificar cuando un dato está dentro o fuera de los rangos de control. Es importante tomar medidas dependiendo si el alimento es líquido, sólido, congelado, fresco, etcétera, por ejemplo para alimento líquido se recomienda mezclar antes de tomar la lectura, a fin de homogenizar su temperatura antes de introducir el termómetro además de que estos alimentos no sean alimentos recién ingresados al equipo.

Respecto a la temperatura de los equipos de refrigeración y/o congelación después de ser abiertos esperar un par de minutos a que se establezca la temperatura del equipo antes de tomar la lectura del display (si cuenta con el).



Tabla 12. No conformidades comunes por un mal control de temperatura

| Apartado | Numeración y sección donde se repite apartado | Algunos motivos por los que se cae en no conformidad |
|---|---|--|
| Temperatura interna de los alimentos máximo a 4°C o -18°C (conforme aplique) | 4.1 a*) REFRI 4.2 a*) C. REFRI 5.1 a*) CONGE 5.2 a*) C. CONGE | 1. Termómetro en mal estado con el que se toma la lectura (TME) 2. Registros mal llenados |
| Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. I. Se verifica su funcionamiento, 2. Se limpian y desinfectan antes de uso | 4.1 b) REFRI 4.2 b) C. REFRI 5.1 b) CONGE 5.2 b) C. CONGE | 1.-TME 2. Técnica incorrecta de ajuste de termómetro (TIAT) 3.Registros mal llenados (opcional el registrar esta actividad) |
| Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado. | 4.1 c) REFRI 4.2 c) C. REFRI 5.1 c) CONGE 5.2 c) C. CONGE | 1. TME 2. TIAT |
| Equipo limpio y en buen estado como puertas, empaques, anaqueles, pisos, coladeras paredes y techos de fácil limpieza | 4.1 d) REFRI 4.2 d,e,g "y" h) C. REFRI 5.1 d)CONGE 5.2 h,k "y" l) C. CONGE | 1. Falta registrar en registro de limpieza o de temperaturas si el equipo están sucio o en mal estado. Puede anotarse esto en área de observaciones. |
| Registros de temperaturas internas de los alimentos | 4.1 h) REFRI 4.2 n) C. REFRI 5.1 i)CONGE 5.2 n) C. CONGE | 1. TME 2. Falta de acción tomada por motivo del valor fuera de rango (FAT x VFR) |
| Registros de temperaturas de la unidad | 4.1 i) REFRI 4.2 o) C. REFRI 5.1 j)CONGE 5.2 o) C. CONGE | 1. TME (FAT x VFR) |
| Total de no conformidades = | 29 | |

Dónde: Dónde:

- REFRI.= Refrigerador
- REFRI= Cámara de refrigeración
- CONGE.=Congelador
- C.CONGE= Cámara de congelación
- C.CONGE= Cámara de congelación
- TME =Termómetro en mal estado con el que se toma la lectura
- FAT x VFR=Falta de acción tomada por motivo del valor fuera de rango
- TIAT =Técnica incorrecta de ajuste de termómetro



4.2. FALTA DE CONCIENTIZACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Esta **2da área de oportunidad** derivada de incumplimientos por falta de mantenimiento preventivo en corners es asociada principalmente a falta de concientización de la importancia para mantener el Distintivo H. Por tal motivo el plan de acción propuesto se observa en la tabla 13, donde de izquierda a derecha se tiene causas raíz del incumplimiento relacionado con el área de oportunidad y su desarrollo.

Tabla 13. Plan de acción 2 por falta de concientización de mantenimiento preventivo

| A O 2 | Plan de acción para : Falta de mantenimiento preventivo | | | | ¿Cómo se evaluó? |
|---------------|---|--|---|--|--|
| | ¿Qué hacer? | ¿Por qué? | ¿Cómo? | ¿Para qué? | Evidencia de aplicación |
| Mantenimiento | Concientizar importancia de mantenimiento preventivo para mantener Distintivo H en corners. | Por inconformidades que no dependen directamente del personal operativo. | Por recopilación de información adquirida en experiencia laboral como Auditor de Distintivo H en los diferentes corners en los que se laboró. | Como herramienta para mitigar incumplimientos por mal y/o falta de mantenimiento preventivo. | A). Comparativo de no conformidades, antes y después de difusión de actividades realizadas. B). Opinión del personal operativo referente a cada actividad del plan de acción. |
| | Dirigido a: Personal del área de mantenimiento que asiste al comer, encargados de comer y auditores de D.H. Actividades a realizar: 4.2.1 .Listado de no conformidades por falta de mantenimiento preventivo. 4.2.2 .Listado de sugerencias de periodos y acciones de mantenimiento. 4.2.3. Uso de diagramas de flujo para facilitar visualización de falta de mantenimiento. (Tomando como ejemplo de etapas comunes del sistema de purificación de agua y máquina de hielo). 4.2.4. Aspectos a tomar en cuenta al solicitar documentación para cumplimiento de sección agua y hielo de L.V. | | | | |

De acuerdo a la tabla 13 el material obtenido de las actividades planteadas en el plan de acción se presenta a continuación.



4.2.1. LISTADO DE NO CONFORMIDADES EN QUE SE PUEDE INCURRIR POR FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

De la tabla 14, de izquierda a derecha en las primeras 2 columnas se tienen 17 apartados de la norma a los que comúnmente se incurre en no conformidad por falta de mantenimiento preventivo, la siguiente columna muestra el número y la sección de la NMX en donde se repite este apartado a lo largo de toda la lista de verificación, y en la última columna de la derecha se tienen los hallazgos comunes por los que se ha generado una no conformidad.

Tabla 14. 17 No conformidades relacionadas a falta o deficiencia de mantenimiento preventivo

| Listado de hallazgos comunes por los que se puede incurrir en no conformidades de la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 por falta de mantenimiento preventivo | | | |
|---|--|---|--|
| N° | Apartado de la norma | Número y sección donde se repite | Hallazgos y/o problemas encontrados |
| 1 | Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | 1a) Rec. alim 2 a) Almacén. 4.2 b) C.refri 5.2 h) C. Conge 6 a) A. cocina | *Grietas, agujeros, pintura. descarapelada, superficie de textura porosa o difícil de la lavar. |
| 2 | Coladeras en buen estado y sin estancamientos. Ausencia de malos olores. | 1b). Rec. alim 2b). Almacén. 4.2 e) C. refri. 5.2i) C. conge. 5.2b) C. conge. | * Coladeras rotas, oxidadas o sucias de alguno de sus lados. *Piso pandeado, con grieta / agujero. |
| 3 | Focos o fuentes de luz con protección. | 1d) Rec. alim 2e).Almacén. 4.2f) C. refri 5.2j) C. conge 6c). Á.cocina | Es común que los focos estén fundidos, se sugiere tener mínimo un repuesto a la mano en caso de ser necesario. |



| Listado de hallazgos comunes por los que se puede incurrir en no conformidades de la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 por falta de mantenimiento preventivo | | | |
|---|--|---|--|
| N° | Apartado de la norma | Número y sección donde se repite | Hallazgos y/o problemas encontrados |
| 4 | Cuenta con ventilación. En caso de ser natural cuenta con malla de protección en buen estado. | 2d) Almacén 6h) Á. cocina | *Gotas de condensación en el techo. *Equipos de aire acondicionado con demasiado polvo en área donde sale el aire. |
| 5 | Anaqueles de superficie inerte, limpios y en buen estado. | 2g) Almacén. | *Anaqueles oxidados. *Polvo visible en las partes de atrás. |
| 6 | Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado. | 4.1c) Refri. 4.2c) C. refri 5.1c) Conge 5.2c) C. conge | *Termómetros en uso, descompuesto, con rango inapropiado de temp., o con agua en el interior que dificulte visualizar lecturas. |
| 7 | Equipo limpio y en buen estado. (puertas, empaques, anaqueles y componentes) | 4.1d) Refri 4.2g) C. refri 5.1d) Conge 5.2k) C. conge | *Rendijas y/o entrepaños oxidados, sucios de parte inferior. *Empaques rotos y/o falta de estos. *Puertas que no cierran bien. |
| 8 | Estufas, hornos, planchas, salamandras, freidoras, marmitas vaporeras, mesas calientes, etc., limpias en todas sus partes, sin cochambre y en buen estado. | 6e) Á. cocina | *Cochambre en esquinas, debajo de hornillas, en canastillas de freidora, en rejillas de salamandra. *Sarro en vaporeras. *Fugas de gas en hornillas. |
| 9 | Campanas y/o extractores sin cochambre y en buen estado. | 6f) Á. cocina | *Cochambre incrustado. *Equipo no funciona. |
| 10 | En caso de contar con instalaciones de aire acondicionado o tuberías en alto estar libre de goteos. | 6g) Á. cocina | *Desprendimiento de material aislante que recubre fugas en tubería. *Goterías (por condensación de agua en techo). |
| 11 | Tablas para picar. De acuerdo al apéndice normativo. | 6k) Á. cocina | *Tablas percutidas y/o ralladuras muy profundas |



| Listado de hallazgos comunes por los que se puede incurrir en no conformidades de la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 por falta de mantenimiento preventivo | | | |
|---|--|---|---|
| Nº | Apartado de la norma | Número y sección donde se repite | Hallazgos y/o problemas encontrados |
| 1 2 | Carros de servicio, entrepaños, gavetas y repisas limpios y en buen estado. | 6p) Á. cocina | *Carrito de plástico con descarapalamientos. *Residuos de comida en las esquinas. |
| 1 3 | Las temperaturas de la máquina lava loza son las especificadas por el fabricante y /o del proveedor de productos químicos. | 6u) Á. cocina | *Termómetros del equipo descompuesto. *Personal que opera máquina lava loza no sabe leer termómetros. |
| 1 4 | Área y estaciones de servicio limpias y funcionando. | 6g) Á. cocina | *Basura debajo de estaciones de servicio. |
| 1 5 | Agua potable con un Rango de 0.2 a 1.5 mg /l (ppm) de cloro Residual o análisis microbiológico por lo menos una vez al mes. | 9 a*) Agua y hielo | *Equipos en mal funcionamiento. *Falta de control en la adición de cloro en el agua. *Desconocimiento de donde sí y de donde no debe haber cloro residual. |
| 1 6 | Se cuenta con registros de mantenimiento de equipo de potabilización y /o purificación de agua y máquina de hielo. | 9 d) Agua y hielo | *Sarro en interior de máquina de hielo. *Análisis de hielo con resultados de no apto para el consumo. |
| 1 7 | Área general de basura limpia y separada del área de alimentos. Contenedores limpios en buen estado con tapa.(con bolsa de plástico según el caso) | 11 a) Manejo de basura | *Malos olores en área de basura por extractores descompuestos. *Falta de bolsas en botes de basura. *Contenedores sucios y/o en mal estado. |
| No conformidades totales resultantes | | 36 | Equivalente al 28% de los puntos evaluados en L.V. |

Dónde:

- Recep. Alimen= Recepción de alimentos
- Almacén = Almacenamiento
- C. refri =Cámara de refrigeración

- C. refri =Cámara de refrigeración
- C. conge=Cámara de congelación
- Á. cocina= Área de cocina
- Refri= Refrigeradores
- Conge=Congeladores



En la tabla 14 se observa como un mismo apartado puede estar mencionado en diferentes secciones de la lista de verificación y con diferentes interpretaciones relacionadas, que hacen al punto evaluado una no conformidad, además de que el apartado número 15 corresponde a un punto crítico, con el cual cabe recordar que evitaría la recertificación del establecimiento. En total resultaron 36 no conformidades que equivalen al 28 % de una lista de verificación por otro lado con 35 no conformidades (Quitando la no conformidad crítica) que se podrían incurrir por su relación con el mantenimiento, el establecimiento podría llegar a tener una calificación promedio de hasta 72% de cumplimiento de la NMX, cuya calificación es menor al 90% como mínimo que se solicita para recertificación.

4.2.2. LISTADO DE SUGERENCIAS DE PERIODOS Y ACCIONES DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PARA EQUIPOS DE POTABILIZACIÓN Y/O PURIFICACIÓN DE AGUA Y MÁQUINA DE HIELO.

Derivado de que al solicitar documentación como por ejemplo reportes de mantenimiento preventivo de equipos involucrados en la calidad de agua y del hielo del establecimiento varias veces solo entregaban reportes de un solo equipo y al cuestionar e indagar, varios equipos involucrados en la calidad del hielo y agua no habían tenido un mantenimiento preventivo propio o en tiempos establecidos y/o acordados por diversos motivos como por olvido, falta de importancia, etcétera. Por tal motivo se recopiló una referencia general de actividades de mantenimientos preventivo y periodos en que se realizan estos con el fin de enriquecer el criterio del auditor al momento de solicitar este tipo de reportes que son requisito para el cumplimiento de D.H. ver tabla 15 (Eurochem, 2da, 2015).



Tabla 15. Listado de sugerencias de periodos y acciones de mantenimientos preventivos para equipos de potabilización y/o purificación de agua y máquina de hielo

| N° | Equipo / medio | Actividad | Mantenimiento preventivo |
|----|----------------------------|--|--------------------------|
| 1 | Cisterna | Lavado y somatización | Una vez al año |
| 2 | Tinaco | Lavado de almacenaje de agua tratada | Cada 6 meses |
| 3 | Filtro de carbón activado | Cambio de medio filtrante | Cada 2 años |
| 4 | Filtros suavizador de agua | Retro lavado regenerando resina de suavizador | Cada 6 días |
| | | Análisis de dureza para verificar funcionamiento | Cuando se requiera |
| | | Cambio de resinas de intercambio iónico | Cada 5 o 6 años |
| 5 | Tanques de salmuera | Sacar sólidos flotantes y recargar sal | Cada 15 días |
| 6 | Lámpara UV | Limpieza de tubos de cuarzo y cambio de lámparas | Cada 2 años |
| 7 | Osmosis Inversa | Cambio de pre filtros de ósmosis inversa y los que están en el establecimiento | Cada 4 meses |
| | | En bomba de alta presión de ósmosis inversa limpieza y eliminación de fugas | Una vez al año |
| | | Limpieza química de membrana osmosis Inversa | Una vez al año |
| | | Cambio de membrana por desgaste de limpieza química | Cada 4 años |
| 8 | Presterizador | Limpieza, pruebas de presión y corrección de fugas | Una vez al año |
| 9 | Máquina de hielo | Limpieza profunda de sarro | Cada 2 meses |

Cabe mencionar que estas recomendaciones pueden variar dependiendo de las recomendaciones del equipo y proveedor de los mismos.

De la tabla 15 se puede resaltar al equipo número 9 máquina de hielo, contemplando su limpieza profunda por el hecho de que con el tiempo llega a tener suciedad incrustada que por el abrir y cerrar al sacar hielos de la máquina puede provocar un



goteo de condensado que contamine el hielo. En el caso de que el hielo se compre contemplar cuidados en el transporte del hielo hasta el consumidor, por lo que se recomienda comprarse en establecimientos autorizados y con un empaque integro, ya que en muchos casos este hielo tiene usos diversos desde baños de hielo para enfriar alimentos hasta consumo directo.

Referente a los periodos de tiempo recopilados, en los que se realiza el mantenimiento de estos equipos, se puede observar en la tabla 15 que estos tiempos oscilan de 4 meses a 4 años como el caso de la lámpara UV, por lo que se sugiere que el encargado del corner solicite un estatus de manera regular por ejemplo cada 6 meses de los mantenimientos realizados.

4.2.3. USO DE DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA QUE PROPORCIONA AGUA POTABLE A CORNER PARA MITIGAR NO CONFORMIDADES POR FALTA DE MANTENIMIENTO

Una sugerencia para visualizar el mantenimiento de equipos es la utilización de un diagrama de flujo como el ejemplo de figura 10 donde se encuentren estos y a su vez sus mantenimientos realizados y próximos. En la figura 10 se muestra un ejemplo de este diagrama del que se hace mención tomando como referencia el sistema que proporciona hielo y agua a los corners por su importancia en la inocuidad de los alimentos y por las dificultades que se han tenido al solicitar diversa documentación que solicita el D.H en relación al cumplimiento de mantenimiento preventivo.

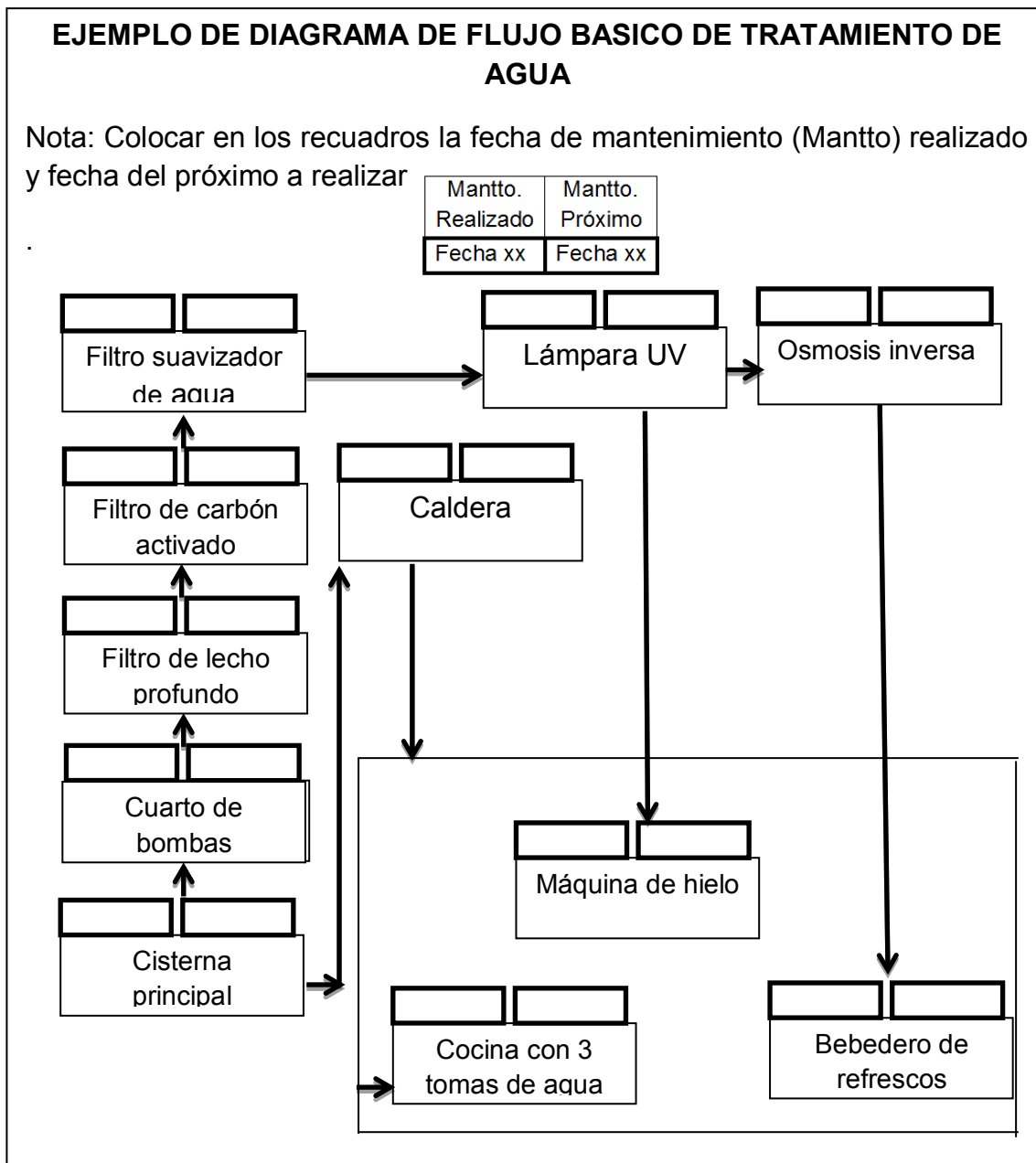


Figura 10. Diagrama ejemplo como herramienta para visualizar mantenimiento general de sistema que proporciona agua a corner



En la figura 10 se puede observar que no todas las tomas de agua que ingresan al establecimiento han recibido el mismo tratamiento como el agua que viene de la caldera para unas tomas de agua de la cocina a diferencia del agua que viene de la lámpara UV para la máquina de hielo y de la Osmosis inversa para bebederos, sin embargo se observa que toda el agua paso por filtros de carbón activado que a declorado el agua y por tal motivo no tendría porque reflejarse cloro residual en el agua, por la naturaleza de estos procesos con los que fue tratada (Oocities.org.,2015).

4.2.4. ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA AL SOLICITAR DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN AGUA Y HIELO DE LISTA DE VERIFICACIÓN

Con base a la experiencia como Auditor de Distintivo H, se sugiere como apoyo complementario para el cumplimiento documental, solicitar al área de mantenimiento la siguiente documentación con carácter de urgente y con obligación de mantener actualizada cada mes o 3 meses como mínimo por observar gran deficiencia en su cumplimiento. Sugiriendo dentro de lo posible manejar un respaldo (en mail, nube virtual, etc.) de esta información para facilitar acceso y/o para alguna aclaración

1. Diagrama de flujo con elementos básicos del sistema de tratamiento de agua (como figura 10) y/o calendario de mantenimiento preventivo, así como cualquier reporte que realizado dentro del calendario y/o diagrama de flujo.
2. Análisis microbiológicos del agua.
3. Registro de monitoreo de cloro residual (en caso de que lo lleven).
4. Calendario de limpieza profunda (en caso de que aplique).



4.3. FALTA DE HOMOLOGACIÓN DE CRITERIOS ENTRE DIFERENTES AUDITORES

La falta de homologación tanto de los criterios de evaluación como de la dinámica de la relación auditor-cliente al auditar ha sido un tema relacionado al incumplimiento de diversos apartados del Distintivo H por lo que es nuestra **3ra área de oportunidad**, y derivado de esto propuso el siguiente plan de acción tabla 16, para cada una de estas causas de inconformidad mencionadas.

Tabla 16. Plan de acción 3 para falta de recopilación de criterios de evaluación

| Plan de acción para: Falta de homologación entre diferentes auditores | | | | | ¿Cómo se evaluó? |
|--|--------------------|--|--|--|---|
| A O 3 | ¿Qué hacer? | ¿Por qué? | ¿Cómo? | ¿Para qué? | Evidencia de aplicación |
| | Auditoría | Homologar criterios de evaluación y dinámica de relación auditor-cliente al auditar. | Por quejas derivadas de diversidad de criterios en no conformidades y deficiencia en la empatía y comunicación entre auditor y cliente (auditado). | Por recopilación de experiencia laboral de auditores y verificadores de Distintivo H aunado a información teórica. | Para ampliar criterios de cumplimiento o incumplimiento de apartados, y fomentar preparación amena de comers. |
| Dirigido a= Auditores de Distintivo H | | | | | |
| Actividades propuestas a realizar para aplicar y difundir: | | | | | |
| 4.3.1 Recopilación de <u>criterios de evaluación</u> de no conformidades críticas con mayor reincidencia | | | | | |
| 4.3.2 Elaboración de <u>procedimiento operativo estandarizado</u> (P.O.E.) de relación auditor-cliente | | | | | |

De acuerdo a la tabla 16 el material obtenido de las actividades planteadas en el plan de acción se presenta a continuación.



4.3.1. RECOPIACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para validar el cumplimiento de los apartados de Distintivo H para la modalidad de corner de comida rápida gourmet se tiende a usar criterios que se manejan en otros países por ejemplo Estados Unidos (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos , 2009), ya que hay diversas situaciones para este tipo de concepto que aún falta profundizar y motivo por el cual ha ocasionado inconformidades entre auditores.

En relación a lo anterior en la tabla 17 se recopiló criterios de evaluación de las 4 no conformidades críticas más reincidentes en este trabajo con una propuesta de criterios homologado con 2 opciones de aprobación, de decir una con el mínimo que debe cumplir el personal para tener acreditado el apartado y otra ideal donde se diera un criterio más completo para el cumplimiento del apartado, a fin de evitar amonestaciones injustificadas, diferencias de criterios de evaluación entre auditores y fomentar al personal operativo enriquecerse más con el tema hasta tenerse todos los apartados con un cumplimiento ideal, para esto en la tabla 17 se observa 3 columnas que de izquierda a derecha se tiene, el número de no conformidades, apartado en cuestión y algunos criterios de penalización que podrían aplicar, aunado a esto de manera intermedia para cada una de las 4 no conformidades se presenta una fila con una propuesta de homologación de 2 criterios es decir una mínima y otra ideal.



Tabla 17. Criterios de evaluación de no conformidades críticas de mayor reincidencia

| N° | Apartado | Criterios de penalización |
|--|---|--|
| 1 | Se aplica el procedimiento PEPS. (alimentos fechados e identificados). | <ul style="list-style-type: none"> -Acomodo de mercancía donde fecha a caducar más reciente se encuentre atrás. -Falta de etiquetas de identificación (caducidad y consumo preferente) del producto por descuido, porque se despegan (estas común en productos congelados) o por no estar legibles por tipo de tinta usada o por humedad que difumina la tinta. -Identificación por colores referente a proximidad de caducar. -Presencia de producto caducado. -Presencia de mercancía en mal estado. |
| <p>Propuesta de criterio homologado: 1 mínimo.- Todos los productos deben tener por lo menos una identificación e ir acomodados conforme a ese fechado o identificación. 2 ideal.- Que el personal sepa que es y para qué se lleva PEPS además que el personal tenga un criterio propio de haber manejado 2 o más formas de fechado o identificado y mencionar razones del porqué prefiere el diverso método de fechado que use.</p> | | |
| 2 | Superficies de contacto con los alimentos como: licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos, se lavan y desinfectan después de su uso. Se desarman, lavan y desinfectan por lo menos cada 24 horas (cuando aplique) o al final de cada jornada | <ul style="list-style-type: none"> -Presencia de alimento o suciedad incrustada en alguna de las piezas de la superficie en contacto con el alimento. - Respuesta repetitiva del personal, de malas prácticas respecto a horarios o a la práctica de la limpieza de estos. Ejemplos típicos, en licuadora aspas o partes de la base de licuadora con suciedad incrusta, no desarman equipos al final de la jornada para lavar, extractor de jugos, licuadora, exprimidor para jugos. -Partes rotas llenas de suciedad. Ejemplo: Mango con el que se empujan las zanahorias al extractor de jugos con roturas, donde se queda agua y alimento siendo una suciedad en contacto directo con el alimento que es un nicho para microorganismos y riesgo de contaminación cruzada. -Partes sucias de difícil acceso. Ejemplo: Algunos equipos como por ejemplo el extractor de jugos requieren de un poco de fuerza para desarmar el equipo además de usar una herramienta para aflojar. |
| <p>Propuesta de criterio homologado: 1 Mínimo.- Que las superficies se encuentren limpias sin suciedad incrustada y que el personal sepa que se deben desarmar lavar y desinfectar al final de la jornada. 2. Ideal.- Observar en la práctica que lo anterior se realice.</p> | | |



| N° | Apartado | Criterios de penalización |
|---|---|---|
| 3 | Tablas para picar de acuerdo al Apéndice Normativo. | -Tablas con muchas ralladuras mostrando oscurecimiento. -Uso de tablas de madera en la cocina del corner. -Ralladuras profundas con suciedad. -Tablas para picar No acuerdo con el apéndice normativo. |
| Propuesta de criterio homologado: 1. Mínimo.- Tablas de material propio para la actividad sin ralladuras profundas con suciedad. 2. Ideal.- El punto anterior más que el personal sepa las repercusiones del tener tablas en mal estado o sucias. | | |
| 4 | Los alimentos de origen vegetal se lavan en forma individual o en manojos pequeños con agua potable, estropajo o cepillo (si es necesario), jabón o detergente, se enjuagan con agua potable y desinfectan. | -Falta de pasos de lavado, al visualizar como se realiza la actividad de manera repetitiva en el personal. -Información errónea e incoherente que responde el personal operativo respecto a la actividad, de manera repetitiva. -Soluciones desinfectantes fuera de especificación de concentración. -No cumplen con las recomendaciones de uso que especifica el fabricante de químico. -Equipos dosificadores de químicos (jabón y desinfectante) no funcionan adecuadamente. |
| Propuesta de criterio homologado: 1 Mínimo.- Visualizar que el personal lave con detergente y desinfecte el tiempo indicado y a la concentración que indique el proveedor. 2.- Ideal. El punto anterior, más que el personal sepa los inconvenientes de cuando no se lava o desinfecta adecuadamente, | | |

En la tabla 17 se puede observar que hay puntos que están muy generales en la NMX referente a Distintivo H para aplicación hacia corners de comida rápida, por lo que se considera importante tomar en cuenta las siguientes observaciones (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (D.S.S.H.E.U), 2009), las cuales auditores han tomado en cuenta como criterio de si el apartado cumple o no cumple, por el hecho de que aportan algún beneficio para mantener la calidad e higiene que representa el Distintivo H para este tipo de establecimientos:

- Apartado 1 para PEPS: para corners los alimentos que están listos para la venta en vitrinas con constante movimiento de aperturas frecuentes por la dinámica de venta en algunas ocasiones hace rebasar la temperatura de 4°C en los productos. Ejemplo de esto son:



Corner de sushi: Cuando varios sushi se ponen en una banda transportadora sin control de temperatura girando alrededor del corner para que cada comensal tome el sushi que prefiriera, se sugiere que cada sushi tenga abajo del plato la hora en que fue elaborado sin embargo debido a que varios de estos sushi contienen alimentos potencialmente peligrosos, el D.H menciona desecharse a las 2 horas (Ávila, 2004), por otro lado (D.S.S.H.E.U, 2009) menciona que alimentos sin control de temperatura que no rebasen los 21°C pueden mantenerse hasta por 6 horas, sin embargo si no se cuenta con control de temperatura externa para garantizar esto, se sugiere manejar tolerancia de 2 horas para el desecho del producto.

Corner de ensaladas y emparedados: Se considera importante que todo producto preparado tenga alguna etiqueta o forma de identificar día y hora en que fue realizado. Ejemplo: en el caso de los emparedados y sus derivados por el tipo de venta tiende a que las vitrinas estén arriba los 4 °C en los periodos de alta venta donde las vitrinas se abren y cierran constantemente, algunos auditores manejan el periodo de máximo 6 horas (D.S.S.H.E.U, 2009) cuando el alimento está máximo a 7° C.

- Apartado 2 para tablas conforme al apéndice normativo: La D.S.S.H.E.U, 2009 menciona que la madera de mimbre de origen vegetal no se puede usar como superficie que tiene contacto con los alimentos pero el arce duro o madera equivalentemente dura y de anillos apretados puede usarse para tablas de cortar, mesas para amasar y como varas para rosquillas.
- Apartado 3 para lavado de frutas y verdura: Los corners de comida rápida suelen ser lugares muy pequeños por lo que en ocasiones solo tienen una tarja multiusos, es decir para uso de lavado de manos, utensilios, frutas y verduras lo cual dificulta la actividad, para esos casos es factible usar el método de 3 recipientes para lavar, enjuagar y desinfectar las frutas y verduras.



4.3.2. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO DE RELACIÓN AUDITOR-CLIENTE

Comúnmente al realizar una auditoría, gran porcentaje de las capacitaciones son hacia el tener dominio de la norma en la parte técnico-teórica, sin embargo como en cualquier relación la honestidad y buena comunicación son fundamentales para un buen flujo de información que en conjunto resultan en una sana empatía entre el auditor y el auditado, favoreciendo a una sinergia en el flujo de información por la buena actitud que se genera entre ambas partes. Se observó deficiencia en la relación entre el auditor y el cliente es decir el auditado, por no haber una guía a seguir en referencia a ese tema, sucediendo varias situaciones como, inconformidades por el encargado por no haber visualizado todas las no conformidades en casos cuando se evalúa cualquier aspecto sin algún testigo, favoritismos, presentes otorgados para auditor que se presta a malas interpretaciones, auditado incomodo por la forma en como se le auditaba, etcétera. Por este tipo de eventos se realiza el siguiente procedimiento operativo estandarizado (POE) a seguir (tabla 18) al cual se le asignó un código con el objetivo de tener un orden y control documental, siendo **PR-DH-01**.

Dónde:

PR=Procedimiento

DH= Departamento de Distintivo H

01= Por ser el primer procedimiento



Tabla 18. Procedimiento operativo estandarizado de relación auditor-cliente

| Área: Distintivo H Responsable: Nombre y apellido | Procedimiento operativo estandarizado de relación auditor-cliente | Código: POE-DH-01 Última actualización: día/mes/año |
|--|--|--|
| Objetivo: Para mejorar la empatía y comunicación entre auditor y cliente (auditado). | | |
| Alcance: Auditores de Distintivo H | | |
| Durante la revisión de Distintivo H (D.H) se deben de cumplir los siguientes puntos 1. Saludar y presentarse con el chef y/o jefe del establecimiento. 2. Explicar que se hará revisión de D.H conforme a la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 y mostrar lista de verificación Anexo 1. 3. Llenar formato con datos del establecimiento auditado como dirección, nombre del establecimiento y datos del jefe y chef recabando su firma en apertura y hora de inicio llenada por jefe y chef junto a la firma. 4. Solicitar al personal encargado del establecimiento que por lo menos una persona debe acompañar al auditor durante toda la revisión con el objetivo de avalar observaciones y no conformidades detectadas. Si las actividades lo permiten presentarse con el personal o que estén informados de presencia del auditor. 5. El auditor y representantes del corner llevaran a cabo, la revisión de cada área, revisando cada uno de los puntos la lista de verificación, realizando las anotaciones pertinentes en el área de observaciones del área revisada. 6. En caso de detectar alguna no conformidad explicar de manera cortés, clara y concisa al acompañante y al colaborador lo siguiente: ¿cuál fue la desviación encontrada?, ¿el por qué se está penalizando? conforme a lo establecido en norma de D.H, indicando la desviación encontrada y realizando la recomendación de corrección correspondiente. 7. Cambiar el orden de las áreas revisadas en cada visita, con el objetivo de no acostumbrar al cliente en un orden determinado. | | |



| Área: <u>Distintivo H</u> Responsable: <u>Nombre y apellido</u> | Procedimiento operativo estandarizado de relación auditor-cliente | Código: POE-DH-01 Última actualización: <u>día/mes/año</u> |
|--|--|---|
| <p>8. Realizar medición de cloro residual, temperatura de alimentos en equipos de refrigeración, congelación, zonas de mantenimiento de los alimentos en baño de hielo, mesas frías o baños María (Ejemplo mesa fría, mesa caliente, área de quesadillas y buffet) medir concentraciones de soluciones químicas usadas (ejemplo de desinfectantes) así como concentración de detergente en máquina lava loza con el material adecuado.</p> <p>9. Una vez terminada la revisión llenar una hoja de acciones correctivas para dar solución a observaciones y no conformidades detectadas, y explicar al chef y/o jefe como llenarla. En este registro no se puede poner leyendas ambiguas como de <u>inmediato, se realizara o similar, en lugar de esto</u> puede poner ser capacitar, presupuestar equipo, etc.</p> <p>10. Es importante escribir tanto las no conformidades como los compromisos con letra legible, observando ortografía y redacción de tal manera que sean legibles al cliente.</p> <p>11. La duración de la revisión debe ser mínimo de 2 a 3 h para cada establecimiento de comida rápida gourmet, este tiempo es adicional a la revisión documental y cierre con director o gerente de la tienda o establecimiento.</p> <p>12. Para realizar estas revisiones se debe contar con bata, cofia, zapato cómodo cerrado y/o industrial con suela antiderrapante, termómetro con rangos positivos y negativos (ejemplo de -20° a 100°C), tiras reactivas y/o medio para determinar concentración del desinfectante del establecimiento.</p> <p>13. Dar máximo 40 min para recibir documentación terminada revisión de instalaciones.</p> <p>14. Documentar hora de término de auditoría al lado de nombre y firma de chef y/o jefe.</p> <p>15. Por ningún motivo se pueden aceptar obsequios o presentes del establecimiento.</p> | | |



4.4. FALTA DE DINÁMICA EN LA IMPARTICIÓN DE CURSOS

La forma de planear los cursos tuvo que ser modificada, era obvio, a causa de los resultados obtenidos de las auditorías, que los objetivos no estaban siendo alcanzados, por ello se vio la necesidad de modificar la forma de dar esos cursos, para alcanzar los objetivos planteados, dando origen a esta **4ta área de oportunidad** y a su respectivo plan de acción. Resumido lo anterior en la tabla 19.

Tabla 19. Plan de acción 4 para falta de dinámica de impartición de cursos

| | | Plan de acción para :Deficiencias en capacitación impartida de Distintivo H | | | | ¿Cómo se evaluó? |
|-------------|--------------|--|--|--|---|--|
| | | ¿Qué hacer? | ¿Por qué? | ¿Cómo? | ¿Para qué? | Evidencia de aplicación |
| A O 4 | Capacitación | Enriquecimiento de dinámica de impartición de cursos de Distintivo H. | Falta de dinámica en la impartición de cursos. | Planteando puntos que engloben opiniones del personal respecto a las capacitaciones, y con ello generado una propuesta de impartición de capacitaciones. | Para generar confianza, interés y atención en el personal que asiste a cursos y esto repercute de manera positiva en un mejor cumplimiento de la norma. | A). Opinión del personal operativo referente a los puntos propuestos para evaluar la propuesta de dinámica de impartición de cursos, antes y después de aplicarla. |
| | | Dirigido a= Auditores de Distintivo H Actividades propuestas a realizar para aplicar y difundir: 4.4.1 Propuesta de dinámica de impartición en cursos, compuesta de seis elementos: beneficios, liderazgo, didácticas, compensación, entrenamiento y evaluación. | | | | |

De acuerdo a la tabla 19 el material obtenido de la actividad planteada en el plan de acción se presenta a continuación.



4.4.1. PROPUESTA DE DINÁMICA DE IMPARTICIÓN DE CURSOS

Se realizó investigación referente al tema y basado en una guía de capacitación y elaboración de programas de capacitación (Secretaría del trabajo y prevención Social, 2008) y enriquecida de comentarios de capacitaciones dada se dio la siguiente propuesta de dinámica de impartición de cursos tabla 20, donde la primera columna de la izquierda es de comentarios de las capacitaciones dadas y la segunda elementos propuestos para contrarrestar estos comentarios, los cuales están expresados con una palabra subrayada que englobara una acción que contrarrestara dichos comentarios y debajo de esta palabra una pequeña definición del porqué se escogió esa palabra.

Tabla 20. Elementos propuestos para dinámica de impartición de cursos

| Comentarios del personal respecto a capacitaciones de Distintivo H | Elemento en dinámica de curso para contrarrestar comentarios |
|--|---|
| Durante la capacitación, no lograban relacionar los temas dados con actividades diarias. | <u>El Beneficio</u> = Que mejora experimenta la persona que toma el curso. |
| No se sienten con libertad de opinión, preguntar y/o aportar experiencias e ideas por sentir un ambiente muy profesional por el capacitadores debido al lenguaje técnico empleado. | <u>Liderazgo</u> = Situación de superioridad en que se encuentra el exponente ante su ambiente. |
| Falta de dinámicas y manejo adecuado de los cursos genera aburrimiento. | <u>Didácticas</u> = Actividades que facilitan enseñar. |
| Faltan estímulos durante el curso para retomar el interés. | <u>Compensación</u> = Beneficio por disgusto causado |
| En los cursos se les da demasiada información, la cual les impide aprender. | <u>Entrenamiento</u> = práctica de una actividad. |
| Se tenían dudas de temas, los cuales por falta de confianza, o falta de habilidad del capacitador, no fueron resueltas. | <u>Evaluación</u> = Estimar conocimientos, actitudes y rendimiento de los alumnos. |



Con respecto a los elementos planteados de la tabla 20, estos se unifican de la siguiente manera:

En primera instancia se menciona al personal que toma los cursos, los beneficios que obtendrá de tomar los cursos que se le dictarán y su relación con sus actividades diarias, para captar su atención e interés aunado a dejar claro el objetivo al cual se quiere llegar con el curso en específico. Debido a que el personal puede tener diversos grados de escolaridad se considera que la persona que va a dictar los cursos deberá vestir de manera formal pero no sobria y deberá tener una actitud de liderazgo, lo cual logrará hablando fuerte, claro y pausado procurando no llegar al punto de intimidar y usando lenguaje técnico acorde al grado de escolaridad de la mayoría del personal que asiste al curso, con una sonrisa sutil lo cual favorece a mantener empatía, orden e interés en el público.

Durante la capacitación, la atención y retención de información de los asistentes a los cursos, se facilita con didácticas grupales como participación del personal, mapas mentales en grupos, lluvia de preguntas y respuestas, juegos como memoramas de preguntas, entre otros, para lo cual siempre es importante contemplar la compensación orientada hacia la buena disposición y atención del tema dado y/o participación en las didácticas, para esto se pueden ofrecer puntos extras, dulces, salir 5 min antes del curso entre otros. Lo anterior, sin importar ya haber dado diversos temas, requiere entrenamiento que debe manejarse por medio de preguntas de manera personal respecto de sus experiencias y actividades con relación al curso, lo anterior apoya al personal a realizar conexiones y a generar dudas además de corregir en algún momento algún suceso. Cuando un trabajador puede comentar una experiencia y la forma en que resolvió un problema al que se enfrentó, relacionado con la temática de un curso en cuestión, lo hace sentirse importante y que aporta conocimientos de su



experiencia personal hacia sus compañeros de trabajo. Finalmente debido a que se sabe que el cerebro capta más información bajo presión o un estímulo, al finalizar las capacitaciones siempre es bueno presentar un examen o evaluación con el objetivo de fijar más los temas, adjunto con una evaluación hacia el capacitador como forma de retroalimentación de la capacitación impartida.

4.5. FALTA DE DIFUSIÓN DE SEGURIDAD LABORAL

En el ámbito de comida rápida hay gran rotación de personal y urgencia en dar servicio rápido y esto llega a minimizar la importancia de la seguridad para realizar sus actividades, derivado que comúnmente no se invierte tiempo en capacitaciones referente al tema a pesar de que esta deficiencia influya de manera negativa en calidad e higiene de los alimentos y por ende en el cumplimiento del D.H puesto que en diversas ocasiones se observaron acciones inseguras como personal manipulando químicos concentrados sin equipo de protección en área de preparación de alimentos o en su defecto si se hacían actos inseguros, estos no se comunicaban a sus supervisores para evitar que se les reprimiera de irresponsables o negligentes aunado a considerarse pérdida de tiempo tanto de los empleados como de los encargados. El que los trabajadores no capacitados realicen actividades que involucran riesgos hacia ellos, conduce a situaciones que pudieron evitarse, como personal con días de incapacidad, herido o enfermo manipulando alimentos cuyos últimos dos eventos son puntos críticos establecidos en Distintivo H, por otro lado el trabajo de (Becerril, 2013) menciona que al manipular alimentos hay hasta un 60% de incumplimiento en manejo de productos químicos en establecimientos con Distintivo H, motivo por el cual para esta **5ta área de oportunidad** se aplicó el plan de acción de la tabla 21.



Tabla 21. Plan de acción 5 por falta de difusión den importancia de seguridad laboral.

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| A O 5 | Plan de acción por: Falta de difusión de seguridad laboral | | | | ¿Cómo se evaluó? |
| | ¿Qué hacer? | ¿Por qué? | ¿Cómo? | ¿Para qué? | Evidencia de aplicación |
| Seguridad | Concientizar importancia de tener seguridad laboral en actividades de los corners. | Por tener relación con cumplimiento de Distintivo H. | Por recopilación de información laboral como Auditor de Distintivo H respecto a personal y tiempo invertido en accidentes hasta recobrar la normalidad. | Para visualizar la gran cantidad de accidentes, personas y tiempo invertido que podría evitarse con seguridad laboral. | A). Comparativo de número de personas y tiempo invertido, antes y después de difusión de actividades realizada. |
| Dirigido a: Auditores de Distintivo H y encargados de los establecimientos | | | | | |
| Actividades propuestas a realizar para aplicar y difundir: | | | | | |
| 4.5.1 Recopilación de accidentes, peligros y actos inseguros que se pueden dar en diferentes corners. | | | | | |

4.5.1. RECOPIACIÓN DE ACCIDENTE, PELIGROS Y ACTOS INSEGUROS EN CORNERS

A falta de medio que visualice la cantidad de accidentes que indirectamente generan incumplimientos y a fin de generar conciencia y adoptar medidas de seguridad que aporten a mantener el Distintivo H, se realizó recopilación de accidentes, peligros y actos inseguros que se dan en los corners para mitigar falta de personal por lesión, enfermedad o en incapacidad lo que genera cargo de actividades para otras personas y pone la calidad e higiene de los alimentos en 2do plano. La tabla 22 muestra 5 peligros comunes recopilados en 3 meses, donde de izquierda a derecha la primera columna se llama recopilación constituida de 3 filas por peligro, con abreviación de peligro (PELIG), accidente (ACCID) y actos inseguros (A. INSEG), en la segunda columna se muestra una breve descripción del estos, y en la tercera columna se muestra afectaciones en porcentaje de personal afectado y tiempo que se le dedico al accidente hasta recobrar la normalidad en las actividades, resaltando técnica inadecuada de realizar actividades.



Tabla 22. Peligros, accidentes y actos inseguros comunes en corners de comida gourmet y sus afectaciones en personas y tiempo involucrado

| Recopilación | Descripción | Afectaciones en | |
|----------------|--|-----------------|-------|
| | | P (%) | t (%) |
| PELIG 1 | Gas de la estufa | 4 | 2 |
| ACCI | Flamazos al prender la estufa, horno, etc. Nauseas por aroma a gas. | | |
| A.INSEG | No reportar anomalía, descompostura, fuga de gas, etc. Falta de mantenimientos preventivos en las fechas indicadas. Corroborar llaves de gas cerradas | | |
| PELIG 2 | Fuego y/o Utensilios calientes | 13 | 5 |
| ACCI | Quemaduras de diferentes grados. | | |
| A.INSEG | No usar equipo de seguridad (Ej. Guanteletas para caliente) Atravesarse sin avisar junto a alguien manipulando cosas calientes. No preguntar en caso de dudas de preparación de algún alimento. Manipular de manera brusca utensilios con aceite caliente. | | |
| PELIG 3 | Contacto con temperaturas ambientales extremas | 5 | 7 |
| ACCI | Enfermedades respiratorias, artritis, dolor de huesos. | | |
| A.INSEG | Pasar bruscamente de un área caliente a fría, no usar ropa propia para temperaturas extremas o permanece mucho tiempo en ellas. | | |
| PELIG 4 | Técnica inadecuada de realizar actividades | 15 | 10 |
| ACCI | Golpes, torceduras, caídas, cortadas, contracturas, etc. | | |
| A.INSEG | Estorbar o distraer a quien manipula cuchillos, no utilizar faja con técnica para cargar cosas pesadas, traer calzado abierto y lizo de suela, colocar cosas de uso contante en zonas altas. | | |
| PELIG 5 | Inadecuado uso de químicos. | 4 | 6 |
| ACCI | Intoxicaciones, alergias, quemaduras, hipersensibilidad | | |
| A.INSEG | Usar químicos sin saber forma de uso y cuidado a tener | | |
| Total | | 41 | 30 |

Donde

- PELIG = Peligro
- ACCI = Accidente
- A.INSEG = Acto inseguro
- P = Personas
- T = Tiempo



5. RESULTADOS Y ANALISIS

Los resultados del efecto de aplicación de planes de acción de 5 áreas de oportunidad detectada en corners de comida rápida gourmet y su efecto en el cumplir y mantener el Distintivo H en relación a problemáticas observadas y analizadas en la experiencia laboral como auditor de Distintivo H se muestran a continuación.

5.1. INCUMPLIMIENTO EN DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (A.O.1)

Respecto a esta causa raíz de no conformidades en la tabla 23 se observa la opinión del personal operativo ante el material difundido y su efecto en el cumplimiento de no conformidades relacionadas con documentación de D.H que se solicita.

Cabe mencionar que como auditores se ha observado que el enfoque de pedir documentación es hacer observaciones o penalizaciones de la misma sin embargo, se puede observar en los resultados obtenidos de la tabla 23 que al apoyarnos de un plan de acción se obtuvo una disminución promedio del 54 % de incumplimientos relacionados a inadecuado uso de registros de control de temperatura que solicita el D.H y mantenido por 3 meses, a diferencia de como se trabajaba donde al 3er mes solo se tenía de un promedio del 20 % de disminución de estos incumplimientos.

En relación a las actividades realizadas de tabla 23 se destaca mejor aceptación del personal operativo del corner por la actividad C como excelente y A, B, y E como buenas. Además de apoyar como herramientas de consulta en situaciones de duda de



¿cómo hacer un formato?, ¿cómo llenarlo? y ¿para qué es? mostrando mayor criterio, inquietudes y conciencia del por qué invertir tiempo en el adecuado llenado de formatos además de ahorro de tiempos, movimientos, apoyar en la calidad de su trabajo y facilitar la inspección documental como auditor de Distintivo H, considerándose una gran herramienta para mantener el Distintivo H en conjunto al trabajo de Chavez, 2007 que implementó aspectos de ISO 9000 para favorecer el cumplimiento documental a establecimientos con Distintivo H.

Tabla 23. Resultados de plan de acción 1 ante incumplimiento documental

| Actividades realizadas con base a plan de acción para incumplimiento en documentación requerida por el Distintivo H | Opinión del personal | | | | | Aumento o disminución de no conformidades |
|---|----------------------|--------------|--------------------|----------------|-------------|--|
| | <i>Excelente</i> | <i>Buena</i> | <i>Indiferente</i> | <i>Regular</i> | <i>Mala</i> | |
| A. Objetivo de llevar registros de control. | | * | | | | Disminución de 54% (Con base a 29 inconformidades por inadecuado control de registros de temperatura, tabla 12, pag.60). |
| B. Importancia de llevar registros de control. | | * | | | | |
| C. Recomendaciones para fallas más comunes en llenado de registros. | * | | | | | |
| D. Recomendaciones para realizar formatos de registros de control y ejemplo. | | | * | | | |
| E. Ejemplo de no conformidades que se podrían incurrir de no llevar adecuadamente registros de control. | | * | | | | |



5.2. FALTA DE CONCIENTIZACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Los resultados de 3 meses antes y después de la aplicación del plan de acción ante esta causa de no conformidades se pueden observar en la tabla 24 donde la opinión del personal operativo por el material difundido y el efecto en el cumplimiento de no conformidades relacionadas a la falta de mantenimiento preventivo que solicita el D.H.

Tabla 24. Resultados de aplicación de plan de acción 2 ante falta de concientización de mantenimiento preventivo.

| Actividades realizadas con base a plan de acción ante falta de concientización de mantenimiento preventivo para cumplimiento de Distintivo H. | Opinión del personal | | | | | Aumento o disminución de no conformidades |
|---|----------------------|--------------|--------------------|----------------|-------------|---|
| | <i>Excelente</i> | <i>Bueno</i> | <i>Indiferente</i> | <i>Regular</i> | <i>Malo</i> | |
| 4.2.1 Elaboración de listado de no conformidades a incurrir por falta de mantenimiento preventivo. | | * | | | | Disminución de 18 % (De 28 % de no conformidades relacionadas a falta de mantenimiento preventivo en L.V. tabla15,pag.62) |
| 4.2.2 Listado de sugerencias de periodos y acciones de mantenimientos preventivos para equipos de potabilización de agua y máquina de hielo. | | * | | | | |
| 4.2.3 Uso de diagrama de flujo del sistema que proporciona agua potable a corner para mitigar no conformidades por falta de mantenimiento. | * | | | | | |
| 4.2.4 Aspectos a considerar al solicitar documentación para cumplimiento de sección 9 agua y hielo de la L.V. | | | * | | | |

En la tabla 24 se puede observar que de las 4 actividades realizadas del plan de acción dirigido a personal de mantenimiento que asiste al corner, auditores y encargados del



establecimiento, se tuvo una aceptación de excelente y bueno a excepción de la actividad 4.2.4 considerada como indiferente, por lo que se sugiere que esta actividad solo sea dirigida a los auditores de D.H. No obstante el conjunto de estas actividades disminuyó 18 % de no conformidades relacionadas con el tema, además de disminuir paros por acciones planeadas con anticipación, mejoró la actitud del personal al realizar sus actividades, disminuyó excusas de no hacer las actividades porque el equipo está descompuesto, averiado o porque no se tenían las condiciones necesarias para hacerlo, todo esto a diferencia de la forma de trabajo anterior donde generalmente las no conformidades reportadas eran atendidas días antes de las recertificaciones y a veces de manera improvisada que mitigaba el problema solo de manera temporal, por lo que se observó la necesidad de intervenir como Auditores de Distinto H para aportar en mantener la recertificación.

Las actividades difundidas dieron pie a delegar gran cantidad de actividades y responsabilidades a personal de mantenimiento que asiste al corner, apoyado esto en gran medida para la conciencia que generó la difusión de tanto el listado 4.3.1 por el volumen alto de incumplimientos que se relacionan y por la herramienta de apoyo de la actividad 4.3.2, por otro lado la actividad 4.3.3 y 4.3.4 facilitó principalmente a nuevos auditores a agilizar y tener un práctico panorama en relación a evidencias de mantenimiento preventivo a solicitar del corner, que en conjunto todas estas actividades fueron de gran utilidad por su uso en cada auditoría, a diferencia de fuentes que muestran normas listadas de recomendaciones de mantenimiento preventivo como el Manual de Capacitación para el módulo de gestión turística para Alimentos y Bebidas (gestión turística para la gestión de hospedaje, 18 de abril 2015) y que aunque es muy buena información en muchas ocasiones no se menciona como general el impacto para hacer que se ejecuten esas recomendaciones,



5.3. FALTA DE HOMOLOGACIÓN DE CRITERIOS ENTRE DIFERENTES AUDITORES

El plan de acción difundido en 3 meses por falta de homologación de criterios entre auditores, reflejó su efecto en la opinión de Auditores de Distintivo H, encargados de corners y en el cumplimiento del D.H.

En la tabla 25 la actividad 4.3.1 con buenos comentarios mostro una disminución del 40% de las 4 no conformidades críticas reincidentes en corners de las que se realizó homologación de criterios de evaluación, por lo que se considera conveniente homologar los demás apartados de la L. de Verificación con un formato que facilite la dinámica de la auditoría como la normas NMX-R-025-SCFI-2009 (Norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres Criterios de Homologación). La actividad 4.3.2 disminuyó 10% del total de incumplimientos detectados, esto atribuido a la opinión principalmente buena de la aplicación del POE auditor-cliente de 6 elementos (profesionalismo, beneficios, conformidad, horarios, opinión general y mejora) en comparación a cuando no se había trabajado el plan de acción y el personal opinó como regular y como no aplica, los elementos que conformarían al POE, es decir que anteriormente no se contemplaban y/o manejaban estos elementos. Aunque el Distintivo H no tenga indicado específicamente la necesidad de contar con un POE, el trabajar bajo cualquier sistema de aseguramiento de calidad así lo requiere con el objeto de garantizar que el personal que labore en un determinado lugar siempre realice sus actividades de la misma manera apoyando la adecuada relación con el personal operativo, al auditor interno y empresa a trabajar en pos de una cultura donde el cumplimiento de los controles internos sea una característica del compromiso que empleados y empresa tienen entre sí a la vez que dicha cultura no premia la caza de brujas sino la responsabilidad (Iccon, 2011).



Tabla 25: Resultados de aplicación de plan de acción 3 ante falta de homologación de criterios entre diferentes auditores

| Actividad | Resultados referente a: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|-------------------------|-----------|--|-------|---------|---|-------------|-------|-----------|---|------------|---------|-------|---|-------------|---------|-------|---|----------|-----------|---------|---|-----------------|-------|-------|---|--------|---------|-------|
| Falta de homologación de criterios | Aumento o disminución de no conformidades | Opinión de auditores de Distintivo H y encargados de establecimientos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.1. Recopilación de criterio de evaluación | Disminución de 40 % (De las 4 no conformidades críticas más reincidentes en este trabajo) | Antes | <ul style="list-style-type: none"> • Auditores califican diferente un mismo punto. • Cada auditor pide cosas diferentes y el personal se confunde de que es lo correcto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.2 Procedimiento operativo estandarizado de relación auditor-cliente | Disminución de 10 % | Después | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">n°</th> <th rowspan="2" style="width: 40%;">ELEMENTOS DE EVALUACIÓN</th> <th colspan="2" style="width: 55%;">RESULTADO</th> </tr> <tr> <th style="width: 27.5%;">ANTES</th> <th style="width: 27.5%;">DESPUÉS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Profesional</td> <td>BUENO</td> <td>MUY BUENO</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Beneficios</td> <td>REGULAR</td> <td>BUENO</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Conformidad</td> <td>REGULAR</td> <td>BUENO</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Horarios</td> <td>NO APLICA</td> <td>REGULAR</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Opinión general</td> <td>BUENA</td> <td>BUENA</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Mejora</td> <td>REGULAR</td> <td>BUENA</td> </tr> </tbody> </table> | n° | ELEMENTOS DE EVALUACIÓN | RESULTADO | | ANTES | DESPUÉS | 1 | Profesional | BUENO | MUY BUENO | 2 | Beneficios | REGULAR | BUENO | 3 | Conformidad | REGULAR | BUENO | 4 | Horarios | NO APLICA | REGULAR | 5 | Opinión general | BUENA | BUENA | 6 | Mejora | REGULAR | BUENA |
| n° | ELEMENTOS DE EVALUACIÓN | RESULTADO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ANTES | DESPUÉS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Profesional | BUENO | MUY BUENO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Beneficios | REGULAR | BUENO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Conformidad | REGULAR | BUENO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Horarios | NO APLICA | REGULAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Opinión general | BUENA | BUENA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Mejora | REGULAR | BUENA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

1. **Profesional:** ¿El Auditor es cortés con su trato, cuenta con la vestimenta y equipo necesario para hacer mediciones de temperaturas y soluciones de químicos, además de familiarizado con el proceso?.
 2. **Beneficios:** ¿Durante el desarrollo de la auditoría considera que las preguntas fueron objetivas, claras y precisas?.
 3. **Conformidad:** ¿El auditor es respetuoso, empático, diplomático y da tiempo para contestar las preguntas formuladas y/o aclaración de algún hallazgo?.
 4. **Horarios:** ¿Cumplió el auditor con las fechas y horario acordados?.
 5. **Opinión general:** ¿Cómo calificaría la revisión y verificación de los documentos después y durante la auditoría por parte del auditor?.
 6. **Mejora:** Considera que esta forma de llevar a cabo la auditoría mejorar la empatía, confianza y comunicación entre auditor y cliente



5.4. FALTA DE DINÁMICA EN LA IMPARTICIÓN DE CURSOS

El efecto de que auditores que capacitaban en Distintivo H a los corners, aplicaran por 3 meses la propuesta de dinámica de impartición de cursos (la cual daba recomendaciones en etapas que tenían que distinguirse por el espectador) se vio reflejado en calificaciones de auditores y del personal que recibió las capacitaciones, donde ellos otorgaron calificación del 1 al 100 % de aprobación para cada uno de los 6 elementos y/o etapas que conformaban la dinámica. Los resultados promedio de antes y después de usar la dinámica, se observa en la figura 11.

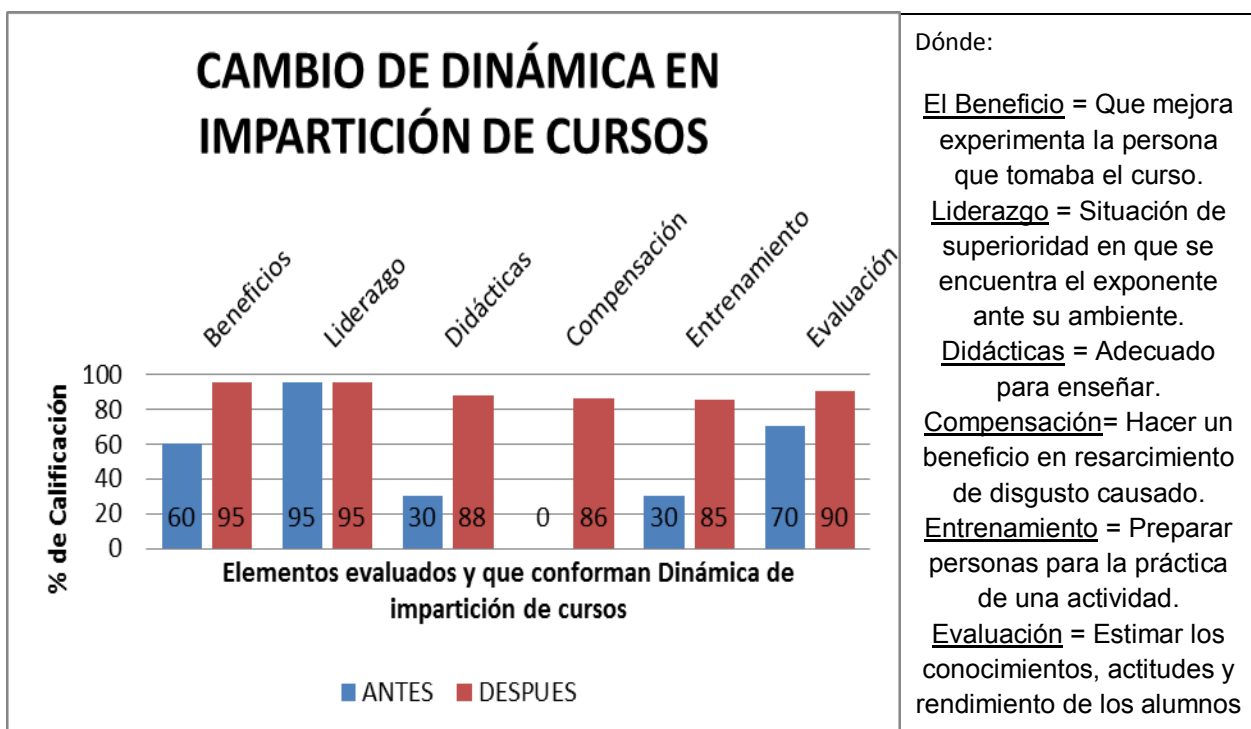


Figura 11. Resultados de aplicación de dinámica de impartición de cursos



De la figura 11, se observó que antes de implementar la dinámica de impartición de cursos algunos elementos no eran contemplados y/o percibidos en las capacitaciones dadas, reflejado esto en los porcentajes dados principalmente al elemento de compensación seguido del elemento de didácticas y entrenamientos.

Posteriormente implementada la dinámica el personal reflejo una actitud muy positiva e interés en las capacitaciones, generando un aumento de calificación en todas las etapas, incluso en elementos que anteriormente no se percibían, como la etapa de compensación, motivo por el cual se considera esta propuesta complementaria a trabajos donde se hace enfoque a un enriquecedor contenido teórico del temario que debe incluir la capacitación, como en el trabajo de Becerril, 2013 que realizó un temario de capacitación de Distintivo H para minimizar las no conformidades de una auditoría y que fue tomado como estructura por la empresa donde se laboró para impartir las capacitaciones de D.H, y que sin embargo el número de inconformidades que se daban genero la necesidad de otras alternativas de mejora, por el hecho de observar que aunque se dé un gran contenido de información, si una capacitación no es agradable y de interés, los asistentes tienden a no prestar atención ni inquietud alguna en el tema que se esté tratando, dando pie a dudas y desinterés para el cumplimiento de la NMX-F-605-NORMEX-2004.

Por otro lado cabe resaltar que para implementar la dinámica fue necesario disminuir el contenido de información que se daba, para poder ajustar a los tiempos programados para cada capacitación esto con el soporte de lar toda la información contemplada en origen por escrito.



5.5. FALTA DE DIFUSIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

El resultado del plan de acción que maneja la difusión (por ayudas visuales, en capacitaciones y como retroalimentación en auditorias) de un indicador de tiempo y personal afectado por accidentes ocurridos en un plazo de 3 meses se ve en tabla 26.

Tabla 26. Resultado de plan de acción 5, personal y tiempo de afectación por accidentes

| | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------|----------------|---------------------|----------------|
| Corners de comida rápida gourmet | Personal afectado (%) | | Tiempo (%) | |
| | antes | después | antes | después |
| | 41 | 36 | 30 | 23 |
| | Disminución del 5% | | Disminución del 7 % | |

La tabla 26, muestra disminución de un 5% en personal afectado y mayor disminución en el tiempo de afectación con un 7% atribuido este último a menos días solicitados por incapacidad derivada de algún accidente. Los resultados se consideraron buenos por el hecho de que fue solo por difusión del material recabado pero más no suficiente. Esto mostro inquietudes del personal respecto a cuidados para su salud, conciencia, mayor compromiso para realizar sus actividades generales, menor carga de trabajo extra por personal ausente por lesión y/o enfermedad que regularmente desencadena realizar las actividades a prisas y sin controles de toda índole incluyendo los que solicita el D.H.

Cabe mencionar que lo obtenido de este plan de acción fue influenciado por los incumplimientos derivados de falta de seguridad laboral del trabajo de Becerril, (2013), motivo por el cual se buscó un manera sencilla de empezar a trabajar en esta área de oportunidad por medio de generar un impulso para poder aplicar medidas preventivas como las del Manual de Capacitación para el módulo de gestión turística para Alimentos y Bebidas (gestión turística para la gestión de hospedaje, 18 de abril 2015).



CONCLUSIONES

- En establecimientos de comida rápida gourmet (corner) resultado reincidencia de diversas no conformidades que delimitadas con la herramienta de análisis de pareto se obtuvo 4 no conformidades críticas y 11 no críticas reincidentes, sin importar el rubro de alimentos que se manejen en los corners.
- De 4 no conformidades críticas reincidentes se realizó diagramas causa-efecto donde para su elaboración se propuso 5 categorías (Documentación, mantenimiento preventivo, auditorias, capacitación y seguridad laboral) que tuvieran relación al incumplimiento en Distintivo H y fueran guía de orientación para el cuestionamiento de causas del porqué de su incumplimiento hasta obtener una causa raíz.
- De las 5 causas raíz del porqué de su incumplimiento (1 por cada categoría) de cada uno de los 4 diagramas causa-efecto que se realizó, se observó similitud y/o reincidencia de las causas raíz por categoría, motivo por el cual se seleccionó una por categoría que abarcara de mejor manera la agrupación de todas las demás, considerando a estas, áreas de oportunidad en establecimientos de comida rápida gourmet.
- De las 5 áreas de oportunidad obtenidas se realizaron planes de acción para aportar y mantener la certificación de establecimientos con Distintivo H.



-
-
- Trabajar con planes de acción basados en no conformidades reincidentes en lugar de hacer planes de acción para cada inconformidad de las posibles 151 de la lista de verificación, tuvo diversos efectos positivos en la disminución de reincidencias de todos los apartados que se evalúan en ella además de ahorro de tiempo al realizar actividades relacionadas al Distintivo H, mejor actitud y más compromiso del personal (operativo, encargados de los establecimientos y auditores de Distintivo H) ante el cumplimiento de lo que solicita la NMX-F-605-NORMEX-2004.
 - El material y/o información obtenida de los planes de acción desarrollados, disminuyó incumplimientos, facilitó capacitar nuevos auditores y género antecedentes de cómo se han abordado diversas problemáticas para mantener una certificación en Distintivo H, con lo que anteriormente no se contaba.
 - La aplicación del material recabado de las 5 áreas de oportunidad puede ser aplicado de manera general a cualquier establecimiento de comida

Área de oportunidad 1: Incumplimiento en documentación

- El material recabado para incumplimiento documental obtuvo aceptación adecuada con una disminución de 54% en las no conformidades relacionadas al tema, resaltando que para la actividad difundida de recomendaciones para llenado de registros la opinión del personal operativo fue como excelente.



Área de oportunidad 2: Falta de concientización de mantenimiento preventivo.

- El uso de listados que permiten visualizar 37 no conformidades que pueden relacionarse a falta de mantenimiento preventivo concientizó al personal sobre su relevancia para mantener la certificación de Distintivo H, puesto que puede equivaler al 28% de los puntos de la lista de verificación.
- Al proporcionar al área de mantenimiento que asiste a los corners, el material recabado del plan de acción generó ahorro de tiempo en auditorías al momento de revisión de esta documentación que ampara el mantenimiento preventivo.

Área de oportunidad 3: Falta de homologación de criterios entre auditores.

- El tener un listado de criterios de penalización y comunicarlo a auditores que presten servicio a una misma compañía apoyó en la homologación de criterios entre auditores, reflejándose en una disminución de 40% de no conformidades críticas reincidentes y comentarios favorables por el personal auditado.
- El uso del procedimiento operativo estandarizado de relación auditor-cliente (POE) mostro ser de utilidad logrando una mejor interacción con el personal auditado, reflejada en mejor empatía del auditado durante la auditoría, a pesar de que cada auditor tiene un estilo propio.



Área de oportunidad 4: Falta de dinámica de impartición de cursos

- La dinámica de impartición de cursos conformada de 6 etapas, basadas en resaltar los beneficios que da el curso, el liderazgo por él auditor, didácticas a emplear, compensación, entrenamiento y evaluación general del curso, dieron un impacto a favor en el desenvolvimiento de las actividades de personal operativo y en su forma de responder en cuestionamientos que se dieron en posteriores auditorías.

Área de oportunidad 5: Falta de difusión y medidas de seguridad

- Concientizar de temas respecto a trabajar con seguridad, mostro aceptación de la información, por ser actividades para su cuidado al realizar sus actividades diarias en los corners.
- La difusión de medias preventivas de accidentes comunes en los corners y manejar un indicador de accidentes en cada uno logró una disminución promedio de 5% en personal afectado y 7% de tiempo de afectación por accidentes.

RECOMENDACIONES

- Aplicar todo el material recabado de las 5 áreas de oportunidad, a uno o varios establecimientos de comida y evaluar su efecto global en el cumplimiento de lo que solicita el Distintivo H para mantener su certificación, en un mediano y largo plazo para su seguimiento.



BIBLIOGRAFÍA

- Ávila F.A. (2004). *Manual de manejo higiénico de los alimentos*. Recuperado de <http://www.iesp.edu.mx/avisos/manualAlimentos.pdf>
- Becerril, E. A. (2013). *Aplicación de un programa de capacitación en el manejo higiénico de los alimentos basado en NMX-F-605-NORMEX-2004 en el comedor industrial de una empresa de productos carnicos de la ciudad de México*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán
- Benassini, M. (2009). *Introducción a la investigación de mercados: enfoque para América Latina*. Recuperado de <https://olgaarrieta.files.wordpress.com/2014/07/introduccion-a-la-investigacion-de-mercados-2edi.pdf>
- Chavez Franco, J. A. (2007). *Aplicación de criterios de la norma ISO 9000 y NMX-F-605-NORMEX-2004 en el control de calidad en productos elaborados por una empresa elaboradora de alimentos para restaurantes, comedores industriales y hoteles*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México, México). Recuperado de <http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/catalogos>
- Definición.de.(2016). *Definición de plan de acción*. Recuperado de <http://definicion.de/plan-de-accion/>
- Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (D.S.S.H.E.U.), (2009). *Código de alimentos*. Recuperado el 05 de agosto de 2015 de <http://www.fda.gov/downloads/Food/GuidanceRegulation/UCM285514.pdf>
- El arte de la memoria (2009). *El principio de Pareto o como conseguir excelentes resultados*. Recuperado de <http://www.elartedelamemoria.org/2009/01/02/el-principio-de-pareto/>
- EUROCHEM, 1ra (Eurochem Internacional Corporation de México S.A de C.V.), (2015). *Historia de la empresa y documentos internos*. México. Recuperado de <http://www.eurochem.com/com/mx/>
- EUROCHEM, 2da (Eurochem Internacional Corporation de México S.A de C.V.), (2015). *Reportes de mantenimiento preventivo*. México.
- Gestión turística para gestión de hospedaje (18 de octubre de 2015). *Manual de capacitación para el modulo de gestión turística para alimentos y bebidas (Distintivo TT)* . Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35777503>.



-
-
- Gestipolis (2005). *Diagramas: Causa-Efecto, Pareto y de flujo*. Recuperado de <http://www.gestipolis.com/diagramas-causa-efecto-pareto-y-de-flujo-elementos-clave/>
 - Iccon (2011). *La excelencia en la auditoría interna*. Recuperado de http://www.iccon.com.uy/la-excelencia-en-la-auditoria-interna/ct_55/es/
 - IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación), (2005). *NMX-CC-9000-IMNC-2005 Sistema de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario*. Recuperado de <http://sgc.itmexicali.edu.mx/formatos/DOCUMENTOS%20EXTERNOS%20OK/NORMAS%20ISO/norma%20ISO9000.pdf>
 - [ingenieriaindustrialonline.com](http://www.ingenieriaindustrialonline.com). (20 de diciembre de 2015). Clasificación de inventarios. Recuperado de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/clasificaci%C3%B3n-de-inventarios/>
 - Instituto de la función registral del Estado de México (2012). *Evaluación de auditores por el auditado*. Recuperado de http://ifrem.gob.mx:8080/ifrem_di/Normativos/Auditor%C3%ADas%20Internas/Formatos/Evaluaci%C3%B3n%20auditores%20por%20el%20auditado.pdf
 - Ketele, J. M. (1984). *Observar para educar*. Madrid: Visor.
 - Landsheere, G. D. (1985). *Diccionario de la evaluación de la investigación educativa*. Barcelona: Oikos-Tau.
 - López S. M. de los A. (2011). *Integración de la normas NMX-F-605-NORMEX-2004 Y NOM-251-SSA1-2009 con enfoque hacia establecimientos de servicios de alimentos y bebidas*. Tesis Licenciatura no publicada, Universidad Autónoma de México. México
 - NORMEX (Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación S.C.). (2004). *Declaratoria de vigencia de las normas mexicanas que se indican*. Recuperado de Diario Oficial de la Federación http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=659456&fecha=13/10/2004
 - Occupational Health Program Fact Shee, (2007). *Seguridad al trabajar en los restaurantes*. Recuperado de http://www.ct.gov/dph/lib/dph/environmental_health/eoha/pdf/workingsafelyinrestaurants_2007_spanish.pdf
 - Oocities.org. (2015). *Desinfección y metodos de desinfección del agua*. Recuperado de <http://www.oocities.org/edrochac/sanitaria/desinfeccion.htm>
 - Real Academia Española (R.A.E). (2014). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/>



-
-
- Salvador. C.S. (2005), Herramientas de análisis y resolución de problemas utilizadas en los sistemas de gestión de calidad con los costes de calidad. Recuperado de <http://www.uv.es/~scliment/investigacion/2005/aedemanali2005.pdf>
 - Secretaría de Salud, (2010). *NOM-251-SSA1-2009 Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios*. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5133449&fecha=01/03/2010
 - Secretaría del Trabajo y Previsión Social (S.T.P.S.). (2008). *Guía de capacitación Elaboración de programas de capacitación*. Recuperado de <http://observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/capacitacion/G4-EPG.pdf>
 - Secretaría del Trabajo y Previsión Social (S.T.P.S.). (2011). *NMX-R-025-SCFI-2009 Norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres Criterios de Homologación*. Recuperado de <http://igualdadlaboral.stps.gob.mx/igualdadlaboral/upload/informacionAdicional/49.pdf>
 - Secretaría Distrital de Planeación (S.P.O.T.). (2010). *Guía para la formulación de acción*. Recuperado de 11 de septiembre de 2015 de http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Home/Noticias/OtrosDocumentosArchivados/GuiaPlanesDesarrollo/Guia_formulacion_PDD_PDL.pdf
 - SECTUR (Secretaría de turismo). (2014). *Distintivo H*. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-h/>
 - Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. (2007). *OSHAS 18001:2007*. Recuperado de <http://www.cip.org.ec/attachments/article/111/OHSAS-18001.pdf>
 - Torres, M. (17 de octubre de 2015). *Tamaño de una muestra para una investigación de mercado* (Boltini 002). Recuperado de http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf

ANEXO 1

Lista de verificación de la NMX-F-605-NORMEX-2004 fecha de inicio de vigencia:
12 de diciembre de 2004

| 1.- RECEPCIÓN DE ALIMENTOS | CUMPLE | | |
|---|--------|----|----|
| | SI | NO | NA |
| a) Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | | | |
| b) Coladeras en buen estado y sin estancamientos. Ausencia de malos olores. | | | |
| c) Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de las materias primas. | | | |
| d) Focos o fuentes de luz con protección. | | | |
| e) Báscula completa, limpia y sin presencia de oxidación en la parte de contacto con los alimentos. Se desinfecta antes y después de su uso. | | | |
| f) Envases de alimentos limpios e íntegros: libres de rupturas, abolladuras, sin señales de insectos o materia extraña con fecha de caducidad o consumo preferente vigente. | | | |
| g) Los termómetros para medir la temperatura interna de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. 1. Se verifica su funcionamiento. 2. Se limpian y desinfectan antes de su uso. | | | |
| h) La entrega de productos se planea de antemano y se inspección inmediatamente de acuerdo a las características organoléptica establecidas en el inciso 5.8 | | | |
| *i) Verifican las temperaturas para cada producto (llevan registros): Refrigerados máximo a 4°C o inferior/ Congelados a -18°C o inferior. | | | |
| j) No hay alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso. | | | |
| k) El área del vehículo del proveedor que está en contacto con los alimentos se mantiene limpia. | | | |
| l) Los alimentos congelados se reciben sin signos de descongelación recongelación. | | | |
| m) Los productos perecederos que se reciban enhielados, no están en contacto directo con el hielo. | | | |
| | | | |

2. ALMACENAMIENTO

| | | | |
|--|--|--|--|
| a) Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | | | |
| b) Coladeras en buen estado y sin estancamientos. Ausencia de malos olores. | | | |
| c) Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de las materias primas. | | | |
| d) Cuenta con ventilación. En caso de ser natural cuenta con malla de protección en buen estado. | | | |
| e) Focos o fuentes de luz con protección. | | | |
| f) Sin materias primas, alimentos o recipientes colocados sobre el piso. | | | |
| g) Anaqueles de superficie inerte, limpios y en buen estado. | | | |
| *h) Se aplica el procedimiento PEPS. (alimentos fechados e identificados) | | | |
| i) Recipientes y envases limpios de superficie inerte, en buen estado, cubiertos y en orden. | | | |
| j) Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión. | | | |
| k) Alimentos sin presencia o rastros de plaga o mohos. | | | |
| l) Los alimentos rechazados están marcados y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica e identificada. | | | |
| | | | |

3. MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|--|----|--------------|----|
| a) Área limpia y seca. | | | |
| *b) Plaguicidas identificados, en su envase original y almacenados bajo llave. | | | |
| c) Almacenamiento de productos de limpieza, desinfectantes y otros productos químicos en un lugar delimitado debidamente identificado y separado de cualquier área de manejo o almacenamiento de alimentos. | | | |
| d) 1. Productos químicos en recipientes exclusivos, etiquetados y cerrados. 2. Control estricto en la distribución y uso de los mismos. 3. Indicar su toxicidad, empleo y medidas en caso de contacto o ingestión. 4. Mostrar hojas de seguridad y fichas técnicas. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

4. REFRIGERACIÓN

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| 4.1 REFRIGERADORES | | | |
| *a) Temperatura interna de los alimentos máximo a 4°C. | | | |
| b) Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. 1. Se verifica su funcionamiento. 2. Se limpian y desinfectan antes de su uso. | | | |
| c) Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado. | | | |
| d) Equipo limpio y en buen estado. (puertas, empaques, anaqueles y componentes) | | | |
| e) Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente. | | | |
| *f) Se aplica el procedimiento PEPS. (alimentos fechados e identificados) | | | |
| g) Alimentos crudos colocados en la parte inferior del refrigerador. | | | |
| h) Registros de temperaturas internas de los alimentos. | | | |
| i) Registros de temperaturas de la unidad. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

4.2 CÁMARA DE REFRIGERACIÓN

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| *a) Temperatura interna de los alimentos máximo a 4°C. | | | |
| b) Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. 1. Se verifica su funcionamiento. 2. Se limpian y desinfectan antes de su uso. | | | |
| c) Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado. | | | |
| d) Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | | | |
| e) Coladeras en buen estado y sin estancamiento. Ausencia de malos olores. | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| f) Focos o fuentes de luz con protección. | | | |
| g) Puertas, empaques, anaqueles y componentes en buen estado. | | | |
| h) Puertas, empaques, anaqueles y componentes limpios. | | | |
| *i) Se aplica el procedimiento PEPS. (alimentos fechados e identificados) | | | |
| j) Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente. | | | |
| k) Sin alimentos o recipientes colocados directamente sobre el piso. | | | |
| l) Alimentos crudos colocados en las partes inferiores o separados. | | | |
| m) En caso de tener producto alimenticio rechazado debe estar claramente identificado como tal y separado del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello una área específica, eliminándose lo antes posible. | | | |
| n) Registros de temperaturas internas de los alimentos. | | | |
| o) Registros de temperaturas de las unidades. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

5 CONGELACIÓN

5.1 CONGELADORES

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| *a) Temperaturas de los alimentos a -18°C o inferior. | | | |
| b) Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. 1. Se verifica su funcionamiento. 2. Se limpian y desinfectan antes de su uso. | | | |
| c) Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado. | | | |
| d) Equipo limpio y en buen estado. | | | |
| e) Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente. | | | |
| *f) Se aplica el procedimiento PEPS. (alimentos fechados e identificados) | | | |
| g) Alimentos crudos colocados en la parte inferior del congelador. | | | |
| h) De ser un congelador horizontal: Orden y acomodo de los alimentos. | | | |
| i) Registros de temperaturas de los alimentos. | | | |
| j) Registros de temperaturas de la unidad. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

5.2 CÁMARA DE CONGELACIÓN

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| *a) Temperaturas de los alimentos a -18°C o inferior. | | | |
| b) Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. 1. Se verifica su funcionamiento. 2. Se limpian y desinfectan antes de su uso. | | | |
| c) Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando en buen estado. | | | |
| d) Sin alimentos ni recipientes colocados directamente sobre el piso. | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| *e) Se aplica el procedimiento PEPS. (alimentos fechados e identificados) | | | | |
| f) Alimentos crudos colocados en las partes inferiores o separadas. | | | | |
| g) Alimentos en recipientes integros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente. | | | | |
| h) Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | | | | |
| i) Coladeras en buen estado y sin estancamiento. Ausencia de malos olores. | | | | |
| j) Focos o fuentes de luz con protección. | | | | |
| k) Puertas, empaques, anaqueles y componentes en buen estado. | | | | |
| l) Puertas, empaques, anaqueles y componentes limpios. | | | | |
| m) Los alimentos rechazados están marcados y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área específica e identificada. | | | | |
| n) Registros de temperaturas de los alimentos. | | | | |
| o) Registros de temperaturas de la unidad. | | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | | |

6. AREA DE COCINA

SI NO NA

| | SI | NO | NA |
|--|----|----|----|
| a) Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado. | | | |
| b) Coladeras en buen estado y sin estancamientos. Ausencia de malos olores. | | | |
| c) Focos y fuentes de luz con protección. | | | |
| *d) Superficies de contacto con los alimentos como: licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos, se lavan y desinfectan después de su uso. Se desarman, lavan y desinfectan por lo menos cada 24 horas (cuando aplique) o al final de cada jornada. | | | |
| e) Estufas, hornos, planchas, salamandras, freidoras, marmitas vaporeras, mesas calientes, etc., limpias en todas sus partes, sin cochambre y en buen estado. | | | |
| f) Campanas y/o extractores sin cochambre y en buen estado. | | | |
| g) En caso de contar con instalaciones de aire acondicionado o tuberías en alto estar libre de goteos. | | | |
| h) Cuenta con ventilación que evita el calor excesivo y la condensación del vapor. En caso de ser natural, cuenta con mallas de protección. | | | |
| i) Instalaciones exclusivas para el lavado de artículos de limpieza. | | | |
| *j) El área de preparación de alimentos cuenta por lo menos con una estación exclusiva para el lavado de manos. Esta equipada con jabón líquido antibacteriano, cepillo en solución desinfectante, toallas desechables o secadora de aire de paro automático. En caso de usar toallas desechables cuenta con un bote para basura con bolsa de plástico cualquier dispositivo o acción que evite el contacto directo de las manos con el bote de basura. | | | |
| *k) Tablas para picar, de acuerdo al Apéndice Normativo. | | | |
| 1) Solo se emplean utensilios de superficie inerte. | | | |
| *m) Las tablas cuchillos y utensilios se lavan y desinfectan después de su uso. | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| n) Utilizan trapos exclusivos para limpieza de mesas y superficies de trabajo. | | | |
| *o) Los trapos utilizados en el área de preparación de alimentos se lavan y desinfectan después de su uso. | | | |
| p) Carros de servicio, entrepaños, gavetas y repisas limpios y en buen estado. | | | |
| q) Almacenan utensilios en un área específica y limpia. | | | |
| r) Limpian y desinfectan mesas de trabajo antes y después de su uso. En procesos continuos no exceden las dos horas. | | | |
| s) El lavado manual de loza, cubiertos y utensilios se realiza según el procedimiento descrito en los puntos 5.7.9.1. al 5.7.9.5 | | | |
| t) Lavan y desinfectan utensilios. | | | |
| u) Las temperaturas de la máquina lava loza son las especificadas por el fabricante y/o del proveedor de productos químicos. | | | |
| v) Enjuagan los utensilios antes de introducirlos a la máquina. | | | |
| w) La carga de utensilios es adecuada a la capacidad de la máquina. | | | |
| x) El sistema de secado de utensilios se realiza como lo indican los puntos 5.7.9.5 | | | |
| y) Los botes de basura cuentan con bolsa de plástico y están tapados mientras no estén en uso continuo. | | | |
| z) Realizan la limpieza conforme al programa establecido. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

7. PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| *a) Los alimentos de origen vegetal se lavan en forma individual o en manojos pequeños con agua potable, estropajo o cepillo (si es necesario), jabón o detergente, se enjuagan con agua potable y desinfectan. | | | |
| *b) Se planea de antemano la descongelación de alimentos, por medio de 1.- Refrigeración. 2.- Horno de microondas, siguiendo de inmediato la cocción del alimento. 3.- Como parte del proceso de cocción. En casos excepcionales se descongela a chorro de agua potable, a una temperatura máxima de 20°C evitando estancamientos. | | | |
| *c) No se sirven pescados, mariscos, ni carnes crudas. En el caso de los establecimientos en los que se sirven alimentos crudos, o a base de huevo crudo se especifica en la carta o menú que el platillo se sirve bajo consideración del comensal y el riesgo que esto implica. | | | |
| *d) Temperaturas mínimas internas de cocción: 1.- Cerdo y carne molida a 69°C por 15 segundos mínimo. 2.- Aves o carnes rellenas a 74°C por 15 segundos mínimo. 3.- El resto de los alimentos arriba de 63°C por 15 segundos mínimo. | | | |
| e) Los alimentos son recalentados rápidamente a una temperatura interna mínima de 74°C por 15 segundos mínimo. | | | |
| f) Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido máximo 4 horas. | | | |
| g) Los alimentos descongelados, no se vuelven a congelar. | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| h) Se usan los utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento | | | | |
| i) El personal se lava las manos antes de manipular alimentos, vajilla limpia y después de cualquier situación que implique contaminación. | | | | |
| j) En caso de usar guantes, se exige el lavado de manos antes de colocárselos. Estos son desechables y se cambian después de cada interrupción. | | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | | |

8. ÁREA DE SERVICIO

SI CUMPLE
 NO NA

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| *a) Alimentos fríos listos para servirse y buffet a una temperatura máxima de 7°C o inferior. | | | | |
| *b) Alimentos calientes listos para servirse y buffet a una temperatura mínima de 60°C. | | | | |
| c) Los alimentos preparados y listos para servirse están cubiertos antes de iniciar el servicio. | | | | |
| d) Los utensilios de servicio no se tocan por la parte que entra en contacto con los alimentos o con la boca del comensal. | | | | |
| e) Los alimentos envasados en porción individual cumplen con las instrucciones del fabricante para su conservación, y una vez utilizadas se desechan. | | | | |
| f) Manteles y servilletas limpios. | | | | |
| g) Área y estaciones de servicio limpias y funcionando. | | | | |
| h) El área del vehículo que esté en contacto con los alimentos está limpia. | | | | |
| i) Los alimentos listos para servirse, se transportan en recipientes cerrados o envases desechables. | | | | |
| j) Los alimentos preparados que se transportan, no se exponen a la zona de peligro de temperaturas por más de dos horas. | | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | | |

9. AGUA Y HIELO

SI CUMPLE
 NO NA

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| *a) Agua potable con un rango de 0.2 a 1.5 mg/L (ppm) de cloro Residual o análisis microbiológico por lo menos una vez al mes. | | | | |
| b) Registros de potabilidad del agua | | | | |
| c) Hielo para consumo humano elaborado con agua purificada y /o | | | | |
| d) Se cuenta con registros de mantenimiento de equipo de potabilización y/o purificación de agua y máquina de hielo. | | | | |
| e) El depósito de hielo está limpio. | | | | |
| f) Utensilios exclusivos para hielo, limpio y desinfectados. | | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | | |

10. SERVICIOS SANITARIOS PARA EMPLEADOS

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| a) Área limpia. | | | |
| b) Cuenta con: Lavabo. Agua corriente. Jabón líquido antibacteriano. Toallas desechables o secadora de aire. Bote para basura provisto de una bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación El WC cuenta con: Agua corriente. Papel sanitario. Bote para basura provisto de una bolsa de plástico y tapa oscilante, de Dedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación. | | | |
| c) Cuenta con casilleros o un área específica para colocar objetos personales. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

11. MANEJO DE BASURA

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| Área general de basura limpia y separada del área de alimentos. Contenedores limpios en buen estado con tapa. (con bolsa de plástico según el caso) | | | |
| b) Se evita la acumulación excesiva de basura en las áreas de manejo de alimentos. Los depósitos se lavan y desinfectan | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

12. CONTROL DE PLAGAS

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|--|----|--------------|----|
| *a) Ausencia de plagas. | | | |
| b) Se tiene contratado un servicio profesional para el control de plagas presentando: 1. Licencia federal sanitaria expedida por la autoridad correspondiente. 2. Hojas de seguridad del producto utilizado. 3. Programa de control de plagas. 4. Registros e informes que amparen el servicio durante los últimos tres meses. 5. Contrato de servicio vigente. | | | |
| c) Ausencia de trampas con cebos y lámparas de luz ultravioleta de atracción de choque eléctrico, en el área de manejo de alimentos. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

13. PERSONAL

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|--|----|--------------|----|
| a) Apariencia pulcra. | | | |
| b) Uniforme limpio y completo. | | | |
| c) Cabello completamente cubierto con cofia red o turbante. | | | |
| d) Manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte. | | | |
| *e) El personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas, no labora en el área de preparación y servicio de alimentos. | | | |
| f) El personal no utiliza joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc.), u otro objeto ornamental en cara, orejas, cuello manos, ni brazos. | | | |
| g) El personal cuenta con capacitación impartida por un instructor con registro vigente ante la SECTUR. | | | |
| h) El personal no fuma, come, masca o bebe en el área de preparación de alimentos. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |

14. BAR

| | SI | CUMPLE NO | NA |
|---|----|--------------|----|
| a) Área limpia. | | | |
| b) Utilizan cucharón y/o pinzas limpias y desinfectadas para servir hielo. | | | |
| c) No enfrían botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas. | | | |
| *d) Lavan y desinfectan las licuadoras y mezcladoras después de su uso. Al final de la jornada se desarmen para lavarlas y desinfectarlas. | | | |
| e) El personal cuenta con las facilidades para lavarse y desinfectarse las manos. | | | |
| TOTAL PUNTOS | | | |