



**UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y TURISMO
CENTRO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS**



MAESTRÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA

MANUAL

**DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS DEL
HOTEL ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE.**

(Tesis en opción al Título de Máster en Gestión Turística)

Autora: Lic. Arelis Gattorno de León

Tutor: Dra. Josefina Jover de la Brida

Santa Clara

2010



**UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y TURISMO
CENTRO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS**



MAESTRÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA

MANUAL

**DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS DEL
HOTEL ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE
(Tesis en opción al Título de Máster en Gestión Turística)**

Autora: Lic. Arelis Gattorno de León

Tutor: Dra. Josefina Jover de la Brida

Consultantes: M Sc. Bárbara Díaz Gómez

Santa Clara

2010

Exerga

“Así pues, entienda por método reglas ciertas y fáciles, mediante las cuales, el que las observe exactamente, no tomará nunca nada falso por verdadero”.

Descartes

Dedicataria

*A mi familia, en mayúsculas, por ser mi
sostén, razón de mi vida y testigos de esta
obra.*

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a mi tutora consultante, Baby, por el entusiasmo y apoyo a esta Tesis, que también le pertenece.

A Josefina, mi tutora de ley, que entró oportunamente, y hoy, más que asesora, es mi amiga.

A las autoridades del hotel Santa Clara Libre, por asumir los compromisos que les propuse.

Quiero agradecer también a mis compañeros del Departamento de Alimentos, especialmente a Karina, Mailín y Yuset por apoyarme sinceramente y dejarme ver los resultados de hoy.

Un agradecimiento especial a Vivian Martínez, por ser incondicional siempre, y decisiva en el estilo de este trabajo.

A Fara y Maruchy, por su inspiración y afán en los detalles finales, que también son agobiantes.

A mi esposo Guille, que no faltó nunca...y a la lengua española, que para cada momento tiene una palabra oportuna.

Resumen

RESUMEN

La aplicación práctica de una metodología para la implementación de un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos para la rama hotelera es considerada una herramienta eficaz y necesaria para la industria turística, por constituir una garantía en el manejo de los alimentos. Inspirada en las reglamentaciones establecidas por el Codex Alimentarius y sustentada en la Norma ISO 22 000: 2005, esta metodología, desarrollada en Cuba, simplifica la ejecución plena de la norma, que resulta muy engorrosa, y en cambio, permite elaborar un manual de normas y procedimientos ajustado a las características específicas de cualquier hotel, independientemente de sus particularidades, como en el caso seleccionado para la presente investigación, que no reúne las condiciones idóneas en este ámbito. Para su conformación, se utiliza como argumento el Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP), cuyo propósito final es asegurar la salud de los clientes y trabajadores. Mediante un proceso de sensibilización hacia las partes interesadas, se logra establecer un programa de trabajo que logra, mediante un diagnóstico bien estructurado, conocer el estado actual de las instalaciones, elaborar un plan de acción para enfrentar las dificultades y reflejar de forma concreta, clara y sencilla, las soluciones en una guía denominada Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre, que incluye registros, procedimientos generales y específicos, así como anexos, que contribuyan a un mejor desenvolvimiento en la actividad de restauración. Su alcance radica en la capacidad de agilizar el trabajo del hotel, servir de modelo para su elaboración en otras instalaciones dentro o fuera del marco hotelero y constituir referencia para la formación de nuevos profesionales en la especialidad.

Índice

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL: INOCUIDAD ALIMENTARIA---	9
1.1 Codex Alimentarius	9
1.2 Norma ISO 22 000:2005 Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.....	10
1.3 Directrices para la inocuidad alimentaria en zonas turísticas en América Latina y el Caribe	14
1.4 Hoteles Saludables	16
1.5 Desarrollo de la actividad turística en Cuba.....	18
1.6 Caracterización del hotel Islazul Santa Clara Libre.....	19
1.7 Ventajas que ofrece la metodología seleccionada.....	23
1.8 ¿Por qué elaborar el manual?.....	24
1.9 Conclusiones parciales	28
CAPITULO II. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS DEL HOTEL ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE	30
2.1 Análisis de las etapas de elaboración del manual	31
2.1.1 Primera etapa	31
2.1.2 Segunda etapa.....	33

2.2 Instalaciones gastronómicas del hotel ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE	50
2.3 Conclusiones parciales	51
CAPITULO III. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS DEL HOTEL ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE	53
3.1 Acciones preliminares	53
3.2 Resultados del diagnóstico	54
3.2.1 Análisis sobre el cumplimiento de las normas obligatorias (por instalación)	54
3.2.2 Plan de acción del hotel Islazul Santa Clara Libre para el cumplimiento de los requisitos obligatorios que se incumplen según el diagnóstico	55
3.2.3 Diagnóstico de las instalaciones destinadas a operaciones con alimentos en base al análisis de los croquis.....	60
3.2.4 Conductas a seguir para solucionar los problemas detectados	63
3.3 Manual	64
3.4 Conclusiones parciales	64
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	78

Introducción

INTRODUCCIÓN

En la prevención de riesgos para la salud del hombre, el principal objetivo es el establecimiento de límites, leyes y normas que la garanticen.

En el proceso de elaboración de alimentos, la aplicación de prácticas incorrectas de higiene y de producción incide en la aparición de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAs). Las causas que las originan comúnmente son nombradas **peligros** (Términos y Definiciones, NC ISO 22 000: 2005) y pueden ser de origen físico, químico o biológico.

Se define una ETA como el *“síndrome provocado por la ingestión de alimentos y/o agua contaminada con peligros químicos, biológicos o físicos que afectan la salud del consumidor, tanto individual o a grupos poblacionales”*. (NC 471: 2006)

Estas enfermedades constituyen un problema mundial que en las últimas décadas se ha intensificado por factores asociados a cambios globales. Entre ellos se pueden señalar: el crecimiento de la población, la pobreza, la urbanización en los países subdesarrollados, las nuevas tecnologías alimentarias y agrícolas, y la aparición de nuevos agentes causantes de ETAs, o de nuevos mutantes con una mayor patogenicidad. Otro cambio que está incidiendo en lo anteriormente mencionado es la globalización del comercio de alimentos, lo cual ampara que los producidos en un país se vendan y consuman en todo el mundo; por lo tanto un producto alimenticio contaminado puede causar brotes de enfermedades en muchos países. (Pérez, Fernández y Pérez, 2009)

Los daños provocados por las ETAs son, en el mejor de los casos, desagradables; y en el peor, pueden ser fatales. El deterioro de los alimentos ocasiona pérdidas, es costoso y puede influir negativamente en el comercio y la confianza de los consumidores.

En nuestro país las actividades de vigilancia sobre las ETAs comenzó con una recopilación de información a nivel nacional en 1978 y desde esa fecha, se ha ido mejorando el estudio de los brotes, especialmente después que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) recomendó la puesta en práctica de esta

actividad en todos los países latinoamericanos, la formación de una Red Latinoamericana de Vigilancia Epidemiológica de las ETAs y la consiguiente documentación e información sobre estos aspectos.

“En Cuba se reportan entre 800 000 y 1 000 000 de consultas por diarreas. (...). De esta cantidad se estima que dos tercios se habrían producido por causa de alimentos y agua contaminados”. (Castro 2007, citado en Pérez, Fernández y Pérez, 2009). Los estudios realizados acerca de los brotes de ETAs entre los años 1980 y 1994 permiten llegar a la conclusión de que en ese período de tiempo los principales agentes causales de los brotes fueron: *Stafilococcus aureus*, *Salmonella tifimurium*, *Escherichia coli*, *Clostridium perfringens* y *Ciguatotoxina*. Grillo et al (1996, citados en Pérez, Fernández y Pérez, 2009).

A nivel mundial, para el control de las ETAs se creó el *Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control* (siglas en inglés, HACCP), como un método preventivo en el proceso de elaboración de alimentos, muy aplicado en el mundo entero, sobre todo en países altamente desarrollados y que es controlado dentro del turismo por la Federación de Tours Operadores (FTO). La familia de las ISO 22 000:2005, que lo establece como norma internacional, permite implementar un Sistema de Gestión de inocuidad de los Alimentos (SGIA) y surge como apoyo a las diferentes normas que mundialmente existen para la obtención de productos alimenticios, elaboración de alimentos, almacenamiento y transportación de los mismos.

En nuestro país, los sistemas más eficaces en materia de inocuidad de los alimentos están establecidos, ejecutados y actualizados dentro del marco de trabajo de un sistema de gestión ordenado y están incorporados en las actividades globales de gestión de una organización.

Por otra parte, en el mundo se ha promocionado el concepto integrado de calidad e inocuidad, promoviendo un cambio de preferencias en los consumidores hacia los alimentos orgánicos, refrescos sin aditivos, carnes para hipercolesterolhémicos, jugos sin glucosa para diabéticos, alimentos hipocalóricos para obesos, etc. Se han perfeccionado los patrones de distribución de los

alimentos; sin embargo, han aparecido nuevas enfermedades por ingestión de alimentos contaminados.

En Cuba se ha producido un incremento del consumo de productos envasados, enlatados y semielaborados. El marcado ascenso del turismo ha desencadenado brotes de enfermedades transmitidas por alimentos, que ejercen presión a los empresarios de los hoteles para la entrega de productos seguros con la calidad e inocuidad requerida, teniendo en consideración que los alimentos elaborados para el turismo son consumidos en el día y antes de las 4 horas de haber sido procesados.

Debido fundamentalmente a que las Normas ISO 22 000:2005 son relativamente nuevas y a lo diversa que es la gastronomía en los hoteles (por la gran variedad de platos que ofertan), en nuestro país aún no existe ninguna organización hotelera que las haya implementado. Para la solución de esta dificultad existe una metodología (Díaz, 2009), que hace más factible y sencilla la implementación de un SGIA en cuanto al Sistema HACCP para la rama hotelera. La metodología es aplicable a cualquier hotel, independientemente de su capacidad y las características de sus instalaciones. Quien implemente un SGIA convierte en un elemento atractivo de marketing el tema de la inocuidad, al ofrecer garantías a la salud humana tanto para consumidores, como para los productores de alimentos, con la consiguiente mejora de las garantías de seguridad y el prestigio de la organización.

Si se logra aplicar la metodología en un hotel que no reúna todas las características requeridas en los Programas Pre-requisitos (PPR) de la Norma ISO 22 000: 2005, quedaría demostrado que un SGIA es posible, y de ello se deriva el fortalecimiento del trabajo en todos los aspectos que garanticen el cumplimiento de la Norma, y con ello, la elevación de la calidad de los servicios alimentarios de la entidad.

Varias instalaciones hoteleras ven dañada su imagen y prestigio por deficiencias tales como el incumplimiento del “principio de marcha hacia adelante” (Montes, 2005), debido a la incidencia de problemas de infraestructura por una insuficiente

preparación del personal en estos temas y por la repercusión que ello tiene en la percepción del cliente acerca de la calidad de la oferta y los servicios. Tal **situación problemática** condiciona el desarrollo de la presente investigación en el hotel Islazul Santa Clara Libre. El examen de su realidad en el contexto cubano y mundial constituyen las premisas que determinan el **problema científico** que sustenta esta investigación:

¿Cómo organizar un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos en el hotel Islazul Santa Clara Libre, teniendo en cuenta las particularidades de esta instalación hotelera y las posibilidades de mejora que aporta la aplicación de la Norma ISO 22 000: 2005?

Para el desarrollo de esta investigación se ha establecido como **objetivo general**: Elaborar el Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre, a partir de la utilización de una metodología basada en la Norma ISO 22 000:2005.

Como **objetivos específicos** de la investigación fueron estructurados los siguientes:

1. Fundamentar teórica y metodológicamente la factibilidad de la elaboración de un manual de un SGIA para una instalación hotelera carente de requisitos en la seguridad alimentaria.
2. Diagnosticar el cumplimiento de los PPR en el hotel Islazul Santa Clara Libre.
3. Estructurar el Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre, a partir de la metodología seleccionada según los requisitos establecidos por la Norma ISO 22 000: 2005.
4. Validar con criterio de especialistas el diseño del manual.

Para dar cumplimiento al objetivo general planteado, fueron ejecutadas las siguientes **tareas**:

1. Fundamentación teórica y metodológica de la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre.

2. Valoración de la utilización de la metodología de Díaz (2009), recomendada en el proyecto de investigación para la implementación del SGIA en correspondencia con las particularidades del hotel Islazul Santa Clara Libre.
3. Búsqueda de elementos que caractericen la inocuidad alimentaria en el hotel Islazul Santa Clara Libre.
4. Elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.
5. Obtención de los criterios de los especialistas consultados y de los directivos de la instalación acerca del diseño del manual.

La presente investigación se considera en un inicio, una investigación **descriptiva**, tomando en consideración lo planteado por Sampieri (2003), con la inclusión de elementos de corte **explicativo o causal**. Es aplicable al estudio, además, el término de **investigación-acción** y su diseño corresponde al tipo **experimental**, teniendo en cuenta que la mayor parte de las mediciones se realizaron durante los diferentes procesos.

El **campo de estudio** está conformado por la **inocuidad alimentaria**, mientras que como **objeto de estudio**, se define la **gestión de la inocuidad alimentaria**.

Se erige como **hipótesis** de investigación la siguiente:

En el contexto específico del hotel Islazul Santa Clara Libre, la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos, utilizando una metodología desarrollada a partir de la Norma ISO 22 000: 2005, contribuye al mejoramiento de la misma en esta instalación.

Como **variable independiente**, se selecciona la **gestión de la inocuidad alimentaria**, mientras que como **variable dependiente**, se asume el **desempeño del hotel en materia de seguridad alimentaria**.

La **novedad científica** de este trabajo consiste en que, por primera vez en Cuba, se diseña un manual para un SGIA, aplicando una metodología específica para la rama hotelera y elaborada en nuestro país, para el caso de un hotel que no reúne los requisitos que garantizan la inocuidad alimentaria. Su **valor práctico** radica en la factibilidad de aplicarlo y validarlo en cualquier entidad de acuerdo a sus características propias, posibilitando su generalización en áreas de restauración

hoteleras con diferentes particularidades, así como en instalaciones no hoteleras que prestan este tipo de servicios gastronómicos.

Desde el punto de vista **docente-metodológico**, los resultados de la investigación se convierten en referencia para la enseñanza durante la formación de profesionales y para la superación postgraduada en temas relacionados con la gestión de la inocuidad alimentaria.

La **relevancia social** de este trabajo se deduce de los resultados de la elaboración e implementación de un manual de este tipo, pues el mismo contribuye a elevar la eficiencia y eficacia de las prácticas gastronómicas al permitir un nivel de organización superior del uso de los recursos con la garantía de la preservación de la salud del hombre.

El **impacto social** radica en que promueve la capacitación del personal de la entidad, fortalece la identificación e imagen del centro ante la comunidad, la idoneidad ante el resto de los actores del territorio que le hacen competencia, y por el desafío que representa la elevación de la calidad de vida en toda su expresión.

Componen el grupo de **métodos teóricos** utilizados en el proceso investigativo:

- **El análisis y la síntesis**, para caracterizar la situación actual que presenta el Programa Pre-Requisitos en el centro, su evolución y posibilidades de mejora.
- **La inducción y la deducción**, para extraer regularidades y tendencias relacionadas con el problema objeto de la investigación, partiendo de que la inducción es un razonamiento que va de lo particular a lo general, y su valor radica en que el estudio lo hace en casos singulares; y la deducción va de postulados generales a otros menos generales. Su empleo permitió abordar el desempeño del tema a tratar.

Del nivel **empírico**, sobresalen por su horizonte de utilización durante el proceso investigativo los siguientes métodos:

El conversatorio, garantizando en él la debida preparación para extraer en cada caso el mayor provecho para la investigación. Ello permitió la obtención de información de manera amplia y abierta entre los directivos y la especialista, en

cuanto a su percepción de la inocuidad alimentaria en el centro y las particularidades técnicas de los procesos relativos a ella que tienen lugar en la entidad.

La observación, por cuanto permite conocer y acercarse a la realidad, posibilitando la clara percepción del estado actual del tema de la inocuidad en la entidad de manera sistemática, el comportamiento de los recursos humanos en relación a su aplicación, el grado de cumplimiento de las normativas, el nivel de implicación consciente del colectivo en el tema y las características de las instalaciones.

La búsqueda de información, empleada durante todo el proceso investigativo, a partir de las consultas realizadas a documentos normativos que rigen la temática de la inocuidad alimentaria y en la amplia consulta bibliográfica desarrollada a lo largo del proceso de fundamentación teórico-metodológica de la investigación, en el proceso de diagnóstico y en la conformación de los resultados.

El criterio de especialistas que comparten el razonamiento de que las instalaciones con cumplimiento del principio de marcha hacia adelante son más estrictas para la industria alimenticia que para los servicios de restauración.

Tratamientos estadísticos de las incidencias de los gérmenes patógenos, conductas de los elaboradores y las malas prácticas de elaboración y/o manipulación en la aparición de ETAs.

Como resultado de lo anteriormente expuesto, la investigación se estructura de la manera siguiente:

- Capítulo I.- Marco Teórico Referencial. Inocuidad Alimentaria
- Capítulo II.- Metodología para la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre.
- Capítulo III.- Manual del SGIA del hotel Islazul Santa Clara Libre.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Bibliografía.
- Anexos.

Capítulo 1

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL: INOCUIDAD ALIMENTARIA

Una alimentación adecuada es fundamental para la salud. Los alimentos aportan la energía y los nutrientes esenciales que todos los seres humanos necesitamos para mantener un buen estado nutritivo. La salud, a diferencia de lo que muchos creen, no es la ausencia de enfermedades, sino que debe ser entendida como un completo estado de bienestar físico, mental y social. El aporte de alimentos sanos es fundamental para una nutrición sana, pero también lo es para evitar enfermedades como consecuencia del consumo de alimentos inapropiados.

Inocuidad alimentaria (*food safety* en inglés) es un concepto que resuena fuertemente en los esquemas de producción, distribución y consumo de alimentos. Es, además, el pilar de la cadena alimenticia mundial, por tanto, una de sus principales preocupaciones. Por ello en cada país se han dispuesto reglamentaciones y han sido investidos organismos con la autoridad requerida para ejercer el control, de acuerdo con esta concepción internacional. (<http://www.revistalabarra.com.co/larevista/edicion-27/limpieza-y-desinfeccion-9/food-safety-el-plato-fuerte.htm>)

La inocuidad alimentaria es la certeza práctica de que un alimento o ingrediente utilizado en una cantidad o de una manera acostumbrada y razonable no será causa de una lesión o daño en el consumidor. (Anteproyecto Decreto-Ley sobre Seguridad e Inocuidad Alimentaria, 2008).

La calidad, la higiene y la inocuidad de los alimentos son algunos de los factores críticos para el éxito en el turismo. Las buenas experiencias con los servicios alimentarios, pero más aún las desagradables, pueden influir considerablemente en la impresión que se guarde de un destino turístico.

1.1 Codex Alimentarius

En el año 1961 la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) tomaron las

primeras medidas para establecer un código alimentario de alcance mundial, que tuviera como uno de sus objetivos fundamentales establecer regulaciones sobre la calidad e inocuidad de los alimentos. Conocido como **Codex Alimentarius**, desde hace casi 50 años, éste ha sometido a examen todos los aspectos relacionados con la protección de la salud de los consumidores y las prácticas equitativas en el comercio alimentario. (FAO y OMS, 2005)

La Comisión del Codex Alimentarius ha promovido los sistemas preventivos y de autocontrol como el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC ó HACCP, por sus siglas en inglés), (NC 136: 2007), para que la industria gestione adecuadamente los peligros asociados a los alimentos, desarrollando el enfoque integrado desde la producción primaria hasta el consumo.

1.2 Norma ISO 22 000:2005 Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) aprobó la Norma ISO 22 000:2005 “Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos: requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria”, para introducir la responsabilidad por la inocuidad en toda la cadena alimentaria y tener respuestas más rápidas ante las crisis producidas por el consumo de alimentos.

El **análisis de los peligros** se utiliza para obtener una estimación de los riesgos a la salud y la seguridad alimentaria; identificar y aplicar medidas adecuadas para controlarlos, efectuando la notificación a las partes interesadas mediante la comunicación. En el sistema (especialmente en su componente referido a la gestión) se emplean herramientas para manejar y minimizar los riesgos asociados a los alimentos en aquellas organizaciones donde no se han aplicado los requisitos básicos y sistemas, como el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).

Las normas de la familia ISO 22 000: 2005 surgieron como apoyo a las diferentes normas para alimentos, como protección a la inocuidad y seguridad alimentaria, y son una fuerte herramienta para la implantación de sistemas que permiten lograr la producción y consumo de alimentos sin nocividad alguna. Abordan la obtención de materia prima, la elaboración de los alimentos y su consumo, de forma tal que resulten inocuos, no solamente para quienes los ingieren, sino también para quienes los producen y manipulan.

La norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos que combina cuatro elementos claves, generalmente reconocidos, que aseguran la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria:

- Comunicación interactiva.
- Gestión del sistema.
- Programas de prerrequisitos.
- Principios del HACCP.

La comunicación a lo largo de toda la cadena alimentaria es esencial para asegurar que todos los peligros relativos a la inocuidad de los alimentos sean identificados y controlados adecuadamente en cada punto dentro de la misma, lo cual implica una adecuada comunicación entre organizaciones, en ambos sentidos de la cadena alimentaria. La comunicación con los clientes y proveedores acerca de los peligros identificados y las medidas de control también ayudarán a clarificar sus requisitos.

Esta norma internacional integra los principios del sistema HACCP y las etapas de aplicación desarrollados por la Comisión del Codex Alimentarius. Por medio de requisitos auditables, combina el sistema HACCP con Programas de Pre-requisitos (PPR). El análisis de peligros es la clave para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos eficaz, ya que llevarlo a cabo ayuda a organizar los conocimientos requeridos para establecer una combinación eficaz de medidas de control. Además, requiere que se identifiquen y evalúen todos los peligros que razonablemente se puede esperar que ocurran en la cadena alimentaria, incluyendo los que pueden estar asociados con el tipo de proceso e instalaciones utilizadas. De este modo,

proporciona los medios para determinar y documentar por qué ciertos peligros identificados necesitan ser controlados por una organización en particular y por qué otros no.

Para facilitar su aplicación, esta norma ha sido desarrollada como una norma auditable, que puede ser armonizada con otros sistemas de gestión. (Díaz, 2009). El enfoque que proporciona puede utilizarse también para organizar y responder a otros aspectos específicos de los alimentos (por ejemplo, temas éticos y de toma de conciencia del consumidor).

Esta norma permite además a una organización (tal como una organización pequeña y/o poco desarrollada) implementar una combinación de medidas de control desarrollada externamente. Armoniza a un nivel global los requisitos de la gestión de la inocuidad de los alimentos para toda actividad dentro de la cadena alimentaria y está particularmente prevista para su aplicación por organizaciones que buscan un sistema de gestión de inocuidad alimentaria más enfocado, coherente e integrado de lo requerido normalmente por la legislación. Como premisa fundamental requiere que una organización cumpla todos los requisitos legales y reglamentarios que le sean aplicables y estén relacionados con la inocuidad de los alimentos.

La gestión del sistema en la Norma ISO 22 000: 2005, especifica los requisitos relativos a la inocuidad alimentaria, para permitir que una organización controle los peligros asociados a la seguridad de los alimentos, tratando éstos “desde la granja hasta el plato”, es decir, a lo largo de toda la cadena alimentaria. Se gestionan todos los procesos siempre que sea posible, directa o indirectamente, en la cadena. En una instalación hotelera se ejecuta a través de los contratos con los proveedores. Los requisitos o elementos del SGIA son tratados también en una gestión por procesos, donde los que constituyen salida de un proceso son elementos de entrada de otro.

Los PPR ayudan en la implementación del SGIA, controlando la probabilidad de peligros para la seguridad de los alimentos en el ambiente de trabajo, evitando la

contaminación cruzada y reduciendo así los riesgos de ETAs. Una particularidad muy importante es que se adecuan a las necesidades y particularidades de la organización.

Los PPR son de dos tipos: los de **programas de infraestructura y mantenimiento**; y los **operativos**, que permiten establecer programas rígidos de monitoreo para mantener bajo control las cuestiones que pudieran desviar el funcionamiento del SGIA. Si existiese alguna dificultad en las instalaciones, los PPR operativos, mediante programas y monitoreos, controlan los peligros que afectan la inocuidad alimentaria. Por ejemplo, la vigilancia del cumplimiento de la organización de actividades de entrada de materias primas o salidas de desechos y los horarios de entrada o salida de personal que puedan inducir a contaminaciones cruzadas.

Es importante tener en cuenta que durante el análisis de peligros, la organización determina la estrategia a utilizar para asegurar el control de éstos, combinando los PPR operativos y el sistema HACCP.

En la rama hotelera los PPR están dirigidos a la estructuración, diseño y construcción de las instalaciones donde se manipula alimentos; al suministro de aire, agua, energía eléctrica y otros servicios como depósitos de desechos y aguas residuales; el equipamiento de monitoreo - medición y elaboración de alimentos; su mantenimiento preventivo; el diseño sanitario y accesibilidad para el mantenimiento y el diseño de programas de limpieza para cada área.

Los PPR operativos se diseñan para garantizar la higiene del personal, controlar la limpieza e higienización, controlar las plagas y aplicar medidas para prevenir la contaminación cruzada, como por ejemplo: la organización de las actividades por horarios, que es seguida mediante registros que permiten validar la efectividad del sistema.

Un ejemplo del trabajo con los PPR tiene lugar en las cocinas, donde se han de respetar las siguientes premisas en la configuración de sus circuitos, espacios o zonas:

1. Marcha hacia adelante.
2. Separación entre zonas, emplazamientos y circuitos limpios y sucios.
3. Diferenciación entre los ambientes fríos y los ambientes cálidos.
4. Facilidad de limpieza.
5. Integración armónica, fácil visualización y accesibilidad a las distintas zonas.
6. Flexibilidad del diseño y separación de productos y útiles de limpieza.

El análisis de peligros es la clave para un SGIA eficaz; sin embargo, las organizaciones individuales son libres de elegir los métodos y enfoques necesarios para cumplir sus requisitos. Para ayudarlas en el manejo de la norma ISO 22 000: 2005, se proporciona orientación sobre su uso en la Especificación Técnica ISO/TS 22 004: 2005. En sentido general, la Norma ISO 22 000: 2005 tiene como objetivo la conjunción de los requisitos de gestión de la inocuidad alimentaria a nivel mundial. La organización que implemente la Norma ISO 22 000: 2005, tendrá la certeza de que su personal está preparado para:

1. Dar cumplimiento a la documentación oficial (leyes, reglamentos y normas obligatorias) en materia de seguridad de los alimentos.
2. Cumplir con los requisitos fundamentales para la inocuidad alimentaria.
3. Proporcionar al cliente un servicio con calidad. (Boletín IRAM, 2006)

1.3 Directrices para la inocuidad alimentaria en zonas turísticas en América Latina y el Caribe

Un ejemplo de actualización en el ámbito turístico del tema de la inocuidad alimentaria, lo constituyen las “Directrices para la Inocuidad en Zonas Turísticas en América Latina y el Caribe”. El Comité Coordinador del Codex para América Latina y el Caribe (CCLAC) destacó siempre la importancia que tenía la inocuidad de alimentos para la región, sobre todo para el turismo. En su 13° Reunión, realizada del 9 al 13 de diciembre de 2002 en Santo Domingo, República

Dominicana, se presentó el documento “*Directrices para la Inocuidad de los Alimentos en Zonas Turísticas*”.

Las directrices se elaboraron en base al desarrollo significativo que la industria del turismo ha experimentado en la región en los últimos años y con la misión de proteger la salud de los turistas. Según algunos reportes, se indica que entre el 14 y el 25% de los turistas que visitan América Latina y el Caribe sufren un evento diarreico en las primeras 12 horas de ingreso. Esta situación muchas veces atenta contra la compra de servicios en turismo por parte de los países desarrollados, por lo que fue necesario regular la producción de alimentos, en todas sus etapas, a fin de proteger la salud de los pobladores temporales.

www.panalimentos.org/cclac/files/Doc.%20Inocuidad%20en%20Turismo.doc

A partir de estas directrices regionales y del firme propósito de nuestro país de proteger la salud general en nuestro territorio como principio básico de la Revolución, se trabaja en la creación de herramientas legales que permitan tratar con efectividad el tema de la seguridad alimentaria. En Cuba existen algunas regulaciones que abarcan sólo una parte de los complejos y diversos problemas de la nutrición e higiene de los alimentos y se han establecido a través de ordenanzas sanitarias, decretos-leyes, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Salud Pública, códigos, sanitarios, etc. y un desarrollo amplio de la normalización, donde un gran conjunto de normas están dirigidas a la garantía de la calidad e inocuidad de los alimentos, tomando como referencias normas internacionales emitidas por el Codex Alimentarius. (Anteproyecto Decreto Ley sobre Seguridad e Inocuidad Alimentaria, 2008)

El anteproyecto del Decreto-Ley sobre Seguridad e Inocuidad Alimentaria contempla la puesta en vigor de legislaciones en materia de alimentos, cuyo objetivo es establecer directrices y normas básicas, de cuya implantación depende la garantía de la inocuidad de los productos alimenticios a lo largo de la cadena alimentaria. Para el caso de las instituciones hoteleras, una de las pretensiones es perfeccionar las estrategias que ayuden a obtener a las organizaciones la condición de **Hoteles Saludables**, por su importancia en el ámbito turístico internacional.

1.4 Hoteles Saludables

Nuestro país se encuentra inmerso en la oferta de servicios de un turismo con calidad, para ganar prestigio y confianza en el mundo entero. Dentro de la rama hotelera se habla ya de Hoteles Saludables; una categoría indispensable de obtener por parte de las direcciones hoteleras para garantizar el futuro de una industria tan importante. Esta condición ayuda a mantener y potenciar la confianza y seguridad que espera el turista que nos visita.

¿Qué entendemos como un **Hotel Saludable**?

Aquel establecimiento que independientemente de su categoría o su ámbito de trabajo, su espacio de mercado o sus tarifas, permite el consumo de productos y el uso de sus instalaciones, sin causar un daño directo o indirecto a la salud de sus usuarios. Esto es, que mantiene un nivel de riesgo sanitario aceptable y razonable. (Ander, I., 2009). Esta definición implica aspectos tales como la prevención de riesgos y los elementos de seguridad. Muchos de ellos se abordan desde el momento del diseño y elaboración del proyecto de construcción del establecimiento, y otros se tratan durante el propio proceso de trabajo en las instalaciones, por depender de productos y servicios externos.

Los aspectos que determinan la obtención de esta condición son los siguientes:

1. Alimentos inocuos.
2. Legionella controlada.
3. Potabilidad del agua fría de consumo.
4. Calidad del aire, control medioambiental.

Dentro de ellos, este trabajo aborda la inocuidad de los alimentos, atendiendo al perfil de esta investigación.

El departamento de alimentos y bebidas debe disponer de sistemas de aseguramiento de la inocuidad de los alimentos que dispensa, tanto a sus clientes como a sus empleados. Estos sistemas van desde la elaboración, desarrollo, implementación, actualización y mejora del HACCP, hasta sistemas globales como la ISO 9001: 2008 o la ISO 22 000: 2005. Se puede llegar a la aplicación de otros,

nacidos de los requerimientos de las grandes plataformas de distribución alimentaria, que tienen una adaptación más compleja en el área de los comedores colectivos y, por tanto, obedecen más a las necesidades concretas originadas por la decisión, en el seno de la grandes cadenas hoteleras, de fomentar el uso de cocinas centrales como plataformas de distribución hacia establecimientos menores de las mismas.

Se debe tener en cuenta que desde el sistema más sencillo hasta el más complejo, todos deben adaptarse al tipo de hotel que se trate, sin olvidar el carácter “obligatorio” del HACCP, que en cualquier caso es el punto de partida del resto de sistemas globales.

El HACCP, de acuerdo a las últimas reflexiones en cuanto a la a flexibilización sobre su elaboración e implantación, deberá partir de planes genéricos, de acuerdo a los estándares, y desarrollarse hasta los más complejos y completos programas en función de la actividad que desarrolle y el volumen al que opta atender. Es decir, dependerá por ejemplo, de si el establecimiento dispensa solo café y pastelería envasada o tiene *room service*, platos combinados, carta, menú del día, lunch, banquetes y convenciones de 100, 150 o más de 300 pax. Incluso, se podría valorar la necesidad de registrarse sanitariamente como *catering*, para lo cual no bastaría con la autorización sanitaria, sino que se precisaría de un registro sanitario. Para obtener la condición de Hotel Saludable desde el ángulo de la inocuidad alimentaria, se deben tener en cuenta varios aspectos relativos a la seguridad alimentaria y elaborar estrategias que permitan:

- Garantizar, en todas las fases de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta la distribución final, la intervención de los dispositivos de control necesarios, de forma habitual, periódica y programada.
- Evaluar y gestionar la exposición de la población a los riesgos asociados al consumo de los alimentos mediante la identificación y la caracterización de los posibles peligros.

- Incrementar la formación en materia de seguridad alimentaria y promover actitudes y conductas higiénicas en la manipulación de alimentos.
- Adecuar los recursos y los efectivos de inspección y control oficial y de investigación analítica de los contaminantes biológicos, físicos y químicos, susceptibles de afectar a los alimentos a lo largo de la cadena alimentaria.
- Impulsar y garantizar la implantación y la supervisión de los sistemas de autocontrol en las empresas alimentarias.
- Fomentar la educación y la información de los consumidores sobre la naturaleza y los riesgos de los productos alimentarios.
- Impulsar la participación institucional en la garantía de la seguridad alimentaria. (Díaz, 2009)

1.5 Desarrollo de la actividad turística en Cuba

Para comercializar su producto turístico, la mayor de Las Antillas cuenta, principalmente, con la hospitalidad popular y calidad de su pueblo, excepcionales atractivos naturales, un patrimonio histórico autóctono, prolífica vida artística y cultural, un desarrollo sanitario único, estabilidad política y seguridad para los turistas. (http://www.cubagob.cu/des_eco/turismo)

El desarrollo del turismo en Cuba se plantea a través de cadenas de hoteles que se extienden por toda la isla, con características específicas cada una. Hoy dispone de más de 270 hoteles con cerca de 48 000 habitaciones dedicadas al turismo nacional e internacional. El 68% de los hoteles son de categoría 4 y 5 estrellas, el 68% están localizados en playas y el 25% en ciudades. Los destinos que mayor capacidad hotelera acumulan son Varadero, con el 32% del total y Ciudad de la Habana, con el 22%.

Cadenas de hoteles en Cuba

El 52% de la capacidad hotelera de Cuba es administrada por varias cadenas internacionales presentes en la isla, entre las que se destacan las siguientes:

Gran Caribe: Explota más de 40 hoteles de 4 y 5 estrellas de su propiedad con cerca de 11 000 habitaciones distribuidas en todo el territorio nacional, fundamentalmente en Ciudad de La Habana y Varadero.

Sol Meliá: Gestiona hoteles de alto nivel, con categoría de 4 y 5 estrellas.

Cubanacán S.A.: Opera buenos hoteles de 4 y 5 estrellas, con participación en el mercado turístico cubano ascendente a más del 40%.

Grupo Gaviota: Sus capacidades están localizadas en los fundamentales polos turísticos del país; posee más de 8 500 habitaciones, de las cuales el 91% están en instalaciones de 4 o 5 estrellas. Su producto hotelero se divide en hoteles de playa (81 % del total de las habitaciones), de ciudad y de naturaleza.

-Habaguanex S.A.: Pertenece a la Oficina del Historiador de la Ciudad y comenzó su actividad fundamentalmente en el Centro Histórico de la Habana Vieja. En la actualidad opera 16 hoteles, con más de 400 habitaciones.

Islazul: Está compuesta por hoteles de 2 y 3 estrellas fundamentalmente, orientados hacia el turismo nacional e internacional, distribuidos a lo largo y ancho de la isla. Sus instalaciones, la mayor parte heredadas de etapas anteriores a los años 90 del siglo anterior, son optimizadas en función de las particularidades de su ubicación e infraestructura, de tal manera que puedan ajustarse a las tendencias actuales de la hotelería internacional y convertirse también en destinos turísticos. Un buen ejemplo es el hotel Islazul Santa Clara Libre en la ciudad de Santa Clara, Villa Clara.

1.6 Caracterización del hotel Islazul Santa Clara Libre

La ciudad de Santa Clara no ha estado ajena a las oscilaciones históricas de la hotelería cubana. Hoy, su pobre infraestructura hotelera tiene como insignia al hotel Islazul Santa Clara Libre (SCL), heredado de la etapa prerrevolucionaria. Inaugurado en 1954 con el nombre "Gran Hotel Santa Clara Hilton", rompe con la arquitectura neoclásica y ecléctica que predomina en el entorno del Parque Vidal,

en el centro de la ciudad. Es el edificio que la identifica, no sólo por su peculiar arquitectura y ubicación, sino por haber estado relacionado directamente con los acontecimientos militares que dieron al traste con la dictadura de Fulgencio Batista en 1958. Consta de 165 habitaciones; entre estas, tres especiales, dos restaurantes especializados, un buffet y, un snack bar. En sus bajos se encuentra ubicado el bar-cafetería nombrado "*Park View*", muy frecuentado por visitantes y residentes de la ciudad. (<http://www.villaclara.cu/historia/sitios-historicos/santa-clara-libre>)

Para caracterizar adecuadamente al hotel Islazul Santa Clara Libre se utilizó un esquema internacional conocido como análisis o matriz **DAFO** (en inglés, *SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), también conocido como análisis **FODA**. (Martínez, 2001). Es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, con el objetivo de determinar sus **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**.

La **situación interna** se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la **situación externa** se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Para poder aplicar la matriz D.A.F.O. hay que tener agrupados los problemas como amenazas y debilidades y hacer trabajos en grupos, sea el Consejo de Dirección de la entidad, o bien a trabajadores del área en cuestión o con grupos de expertos para obtener las fortalezas y oportunidades. (Martínez, 2001)

La aplicación de este esquema de análisis en el caso específico de este hotel, arroja los siguientes resultados:

Fortalezas:

1. El hotel posee gran capacidad de alojamiento, con garantía de seguridad para los clientes.

2. Posee dos restaurantes especializados, un restaurante buffet, un bar cafetería y un snack bar, con un potencial de desarrollo suficiente para constituir una de sus mayores fortalezas.

Debilidades:

1. Deficiencias tecnológicas en la infraestructura del hotel. Actualmente la utilización de sus instalaciones obsoletas para la elaboración y servicio de alimentos constituye una debilidad, pues generalmente no cumplen con el principio de marcha hacia adelante, que es determinante en la aplicación del HACCP.
2. El personal del hotel que trabaja en estas áreas carece de calificación actualizada en las nuevas tendencias de esta rama de los servicios hoteleros.

Oportunidades:

El hotel se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad, con fácil acceso a las diferentes instalaciones de interés turístico. Ofrece una vista única de la ciudad de Santa Clara por su altura dominante, lo que permite localizar fácilmente puntos de gran interés cultural e histórico como el Museo Provincial, El Tren Blindado y la Loma del Capiro, vinculados directamente con el triunfo revolucionario por ser escenarios de la batalla decisiva en el derrocamiento de la dictadura batistiana. Además, se encuentra relativamente cerca del Conjunto Escultórico “Memorial Comandante Ernesto Che Guevara “.

Amenazas:

1. Existen en la ciudad instalaciones hoteleras con mejores condiciones de infraestructura.
2. Abundan en los alrededores del hotel un gran número de casas de hospedaje (hostales) con un servicio de mayor calidad (personalizado) y a menor precio.

3. Hay varios centros gastronómicos que operan con moneda nacional, con el consecuente ahorro de gastos al turista.

El análisis DAFO del hotel Islazul Santa Clara Libre sugiere establecer una estrategia que permita desarrollar el potencial turístico del centro, a partir de su gastronomía, teniendo en cuenta la utilización del conocimiento más actualizado y las normas internacionales relativas al manejo de este servicio. Cobra gran importancia la aplicación de las normas que cubren el tema de la inocuidad alimentaria por su evidente repercusión en el servicio.

“Es responsabilidad de los empleadores monitorear el cumplimiento de prácticas apropiadas, y proveer capacitación adecuada para los lugares donde existe un público ávido de descanso, placer, comodidades y seguridad alimentaria” (Pérez, 2006). Para lograrlo, es necesario cumplir con una adecuada gestión y con las normativas de higiene, manipulación y calidad por parte de las personas y empresas responsables del alimento en cada una de las etapas que lo producen.

Propuesta de solución a las dificultades en la inocuidad alimentaria del hotel Islazul Santa Clara Libre

La más probable solución a las dificultades que se presentan en el hotel Islazul Santa Clara Libre relativas a la inocuidad alimentaria es la aplicación plena de la Norma ISO 22 000: 2005, pero su implementación es muy engorrosa y compleja, pues comprende muchos detalles a tener en cuenta, y solamente su requisito básico que es la aplicación del Sistema HACCP, resulta difícil, debido a la gran variedad de platos que allí se preparan y el complicado sistema de monitoreos, registros y controles que de ello se derivaría. Por tanto, se debe instrumentar una metodología que facilite y equipare la ejecución total de la norma ISO 22 000:2005 para su gastronomía.

Existe una metodología, propuesta por Díaz (2009) que hace más factible y sencilla la implementación de un SGIA. La metodología es aplicable a cualquier hotel, independientemente de su capacidad y las características de sus

instalaciones, ofreciendo seguridad para la salud humana, tanto para los consumidores, como para los productores de alimentos, lo que deriva en garantía de seguridad y prestigio para la organización.

1.7 Ventajas que ofrece la metodología seleccionada

- Está basada en la Norma ISO 22 000: 2005. Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos-Requisitos para su implementación en cualquier organización en la cadena alimentaria.
- Se propuso la división de la gastronomía hotelera en dependencia de las exigencias de los clientes, en tres grupos: restaurantes especializados/*room service*, *cafeterías/snack* y mesas buffets.
- Se dividen los platos por categorías genéricas en: cárnicos, legumier y otros, atendiendo a que poseen diagramas de flujos comunes para la elaboración, que varían en dependencia de la forma final en que son presentados.
- Se diseñó el plan para el Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP), desarrollándolo de forma similar para todas las instalaciones hoteleras, con evasión consciente del análisis plato a plato recomendado por la Federación de Tours Operadores.
- La metodología facilita la implementación del SGIA de forma dinámica y sencilla; y además, presenta de manera muy general el análisis de peligros, la determinación de los puntos críticos de control, las medidas de control, las acciones correctivas, el sistema de documentación y registros, los programas de monitoreo, etc.

El hotel que decida aplicar la metodología ya tiene elaborado, diseñado y estructurado todo el trabajo y sólo debe adaptarlo a las condiciones intrínsecas de sus instalaciones, previo diagnóstico y evaluación del estado inicial que posee, atendiendo a los prerrequisitos (PPR) y elaborando previamente un plan de acción.

De acuerdo a la voluntad de la dirección del hotel Islazul Santa Clara Libre de enfrentar las dificultades existentes en sus instalaciones gastronómicas, se decidió la intervención del personal capacitado en la esfera turística en aras de darle solución a los problemas presentes en los aspectos relativos a las operaciones con alimentos. Luego de los análisis pertinentes se propone la elaboración de un Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, basado en una metodología de implementación, según la Norma ISO22 000: 2005.

1.8 ¿Por qué elaborar el manual?

Todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización del grupo respectivo de una empresa. Para alcanzar este objetivo es preciso consolidarlo y presentarlo adecuadamente, bajo un documento conocido como manual, que debe ser aprobado por la autoridad estadual para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar, y trabajar en base a concepciones carentes de fundamento científico y sistematicidad, haciendo lo que más le convenga a cada cual.

Por manual se debe entender:

- La colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas.
- Grupo de documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca de un Sistema de Gestión determinado, para una organización cualquiera.

Tipos de manuales:

- Manual de bienvenida.

- Manual de políticas.
- Manual de descripción de puestos.
- Manual de normas y procedimientos.
- Manual de Calidad.

(<http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoElImportancia>)

De los tipos de manuales anteriormente referidos, se tomará como referencia para la creación del **Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos** del hotel Islazul Santa Clara Libre, el Manual de normas y procedimientos, por la compatibilidad que ofrece a nuestros propósitos, y por no existir un antecedente de Manual de Inocuidad Alimentaria que pudiera servir de apoyo.

Una organización tiene flexibilidad en la manera en que selecciona la documentación de su sistema de gestión. Cada organización individual debe desarrollar la cantidad de documentos que necesite para demostrar la eficacia de sus procesos, siendo muy importante que los requisitos y el contenido de la documentación del sistema de gestión se oriente de acuerdo con las normas que se pretende satisfacer. La documentación puede estar en cualquier medio, tales como papel, o los diversos medios electrónicos.

(<http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoElImportancia>)

Se define en el presente trabajo como **Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos** al conjunto de documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria. Consta de: procedimientos documentados, instrucciones de trabajo, registros y anexos; con materiales que enriquecen su comprensión, más otros documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente. Ellos son:

1. Especificaciones: documentos que establecen requisitos.

2. Guías y documentos externos: documentos que establecen directrices, recomendaciones o sugerencias.
3. Registros: documentos que proporcionan evidencias objetivas de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

Propósitos y beneficios del manual:

1. Describir el Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.
2. Proveer información para grupos de funciones relacionadas.
3. Comunicar compromisos de la dirección en relación a la inocuidad.
4. Proveer un marco de operación claro y eficiente.
5. Proveer una base para el orden y el equilibrio dentro de la organización.
6. Proveer una base para la mejora continua, evaluación de la eficacia y adecuación continua del sistema.
7. Proveer una base para la auditoría.

Algunos de los objetivos principales de la documentación de una organización son:

1. Comunicación de información.
2. Herramienta para transmisión de información y comunicación.
3. Evidencia de conformidad.
4. Provisión de evidencia que lo que se planeó y lo que realmente se ha hecho.
5. Reparto de conocimiento, en el orden de diseminar y conservar las experiencias de la organización.

El tipo y magnitud de la documentación dependerá de la naturaleza de los productos de la organización y los procesos, del grado de formalidad de los sistemas de comunicación y del nivel de habilidades de comunicación dentro de la organización.

Características generales de la documentación.

1. Lenguaje claro, preciso, sin ambigüedades.

2. Ubicada donde se utilice.
3. Actualizada.
4. Reproducción controlada.
5. Si se requiere entrada de datos en documentos, serán claros, legibles, indelebles, llenados cuando se ejecuta la acción.
6. Las enmiendas en datos de entrada deben fecharse, firmarse y justificarse, garantizando se destaque el dato original.
7. Conservación por plazos definidos.
8. Trazable.
9. Acceso definido.

La extensión de la documentación puede diferir de una organización a otra debido a:

1. El tamaño de la organización y tipo de actividades.
2. La complejidad de procesos y sus interacciones.
3. La competencia del personal.

Importancia

Como consecuencia del estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo, rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado son actos indispensables para el lograr lo que se persigue.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás se puede considerar concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización, ajustándose a los cambios constantes de la esfera en que se desarrollan.

En nuestros días es un requisito de suma importancia que las empresas de gran tamaño posean varios manuales de procesos. La verdadera orientación consiste

en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad de su uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente lo combaten de todas las formas posibles, porque lo consideran innecesario.

1.9 Conclusiones parciales

1. La Norma ISO 22 000: 2005 es la herramienta específica que permite integrar todo el conocimiento actual sobre la inocuidad alimentaria y su manejo óptimo dentro de la legalidad en la industria turística, aún cuando su implementación en este sector es muy engorrosa y compleja.
2. Se debe aplicar una metodología que facilite y equipare la ejecución total de la Norma ISO 22 000:2005 para la gastronomía hotelera, por lo que se escoge la metodología propuesta por Díaz (2009), que hace más factible y sencilla la implementación de un SGIA.
3. Como resultado de los análisis realizados se propone la elaboración de un Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos, basado en la metodología seleccionada de Díaz (2009) para la implementación de un SGIA, según la Norma ISO 22 000: 2005.

Capítulo 2

CAPITULO II. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS DEL HOTEL ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE

En la mayoría de las empresas que pretenden implementar sistemas de gestión, independientemente de sus objetos sociales, se necesita la confección de manuales, ya que la propia dinámica de las organizaciones implica un progreso continuo. Para simplificar su desenvolvimiento, esta herramienta propone una acertada organización de los procesos de manera que las labores generales y específicas relativas al trabajo empresarial fluyan con agilidad. Todas las actividades productivas o de servicio se benefician con la utilización de estos documentos, cuyo uso habitual hace que, a la larga, se conviertan en indispensables para quienes dirigen y garantizan los procedimientos laborales.

Catacora, F. (1996) afirma que:

“los manuales son, por excelencia, los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable. La finalidad de los manuales es que permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de este instrumento se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización y miembros externos, cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos, obteniendo buenos resultados para la misma”. (p.74)

En muchos de nuestros hoteles se presentan dificultades relacionadas con la inocuidad alimentaria, por la carencia de personal debidamente capacitado en el tema, que ignoran o no aplican conscientemente las normas y procedimientos que existen para garantizarla, y por no tener una guía que establezca las pautas a seguir en cada etapa o proceso para la elaboración de alimentos y su

manipulación. La habilitación de un manual de normas y procedimientos permite que se lleven a cabo todas las operaciones con alimentos de manera adecuada.

La elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos en el hotel Islazul Santa Clara Libre es aconsejable para el desarrollo de un buen trabajo en la instalación. La documentación preparada para la propuesta de su aplicación en este hotel, compuesta por requisitos y contenidos, está basada en una metodología creada para la implementación de un SGIA, sustentada en la Norma ISO 22 000: 2005 que, para este caso específico, se acomodó, teniendo en cuenta las particularidades que dicha metodología contempla y cubre en instalaciones con características peculiares como este hotel de la cadena Islazul.

La elaboración del manual, aplicando la metodología seleccionada, cuenta de tres etapas:

1. Sensibilización de la alta dirección y del personal involucrado en el sistema, con la factibilidad de aplicación de una metodología que facilite la implementación del SGIA. Ejecución de las acciones preliminares.
2. Realización del diagnóstico para sentar la línea base del hotel, que facilite la elaboración de los procedimientos específicos y otros tipos de documentos que orienten el trabajo del sistema.
3. Reflejar cada uno de los requisitos de la norma en el manual para que se garantice su cumplimiento satisfactoriamente.

2.1 Análisis de las etapas de elaboración del manual

2.1.1 Primera etapa

En la primera etapa fueron necesarias acciones preliminares encaminadas a sensibilizar a la alta dirección del centro con la aplicación de la metodología escogida y con las ventajas de la creación e implantación de un manual, ofreciéndole a todo el personal involucrado en el sistema la capacitación para llevar a cabo el cumplimiento de la Norma ISO 22 000:2005.

Acciones preliminares:

- Establecimiento de compromisos por parte de la alta dirección del hotel Islazul Santa Clara Libre.
- Creación del equipo para el SGIA.
- Capacitación de todo el personal que manipula alimentos y está involucrado en el sistema.

Estas acciones responden a los requisitos de la norma que se desglosan en:

a) Establecimiento de los compromisos por parte de la alta dirección del hotel Islazul Santa Clara Libre.

La Norma ISO 22 000: 2005 plantea:

Los compromisos de la dirección para la implementación del sistema deben aparecer por escrito, así como el compromiso de mejora.

- Para apoyar el Sistema deben mostrarse los objetivos propuestos.
- Debe comunicarse a todo el personal de la Organización la importancia de cumplir con los requisitos de la Norma del SGIA.
- Se establecerá y publicará por todos los medios pertinentes la política de inocuidad de los alimentos.
- Se deben efectuar revisiones del SGIA sistemáticamente, apoyándose en el aseguramiento tecnológico, financiero y humano para su implementación.

b) Creación del equipo para el SGIA.

La norma plantea:

Deben definirse las personas responsables en la implementación del SGIA:

- Las responsabilidades del equipo comprometido con la implementación del SGIA, así como las autoridades definidas deben ser conocidas por todas las personas implicadas en la elaboración de los alimentos, de lo cual se encargará la alta dirección, así como del funcionamiento y mantenimiento de este sistema.
- Todo el personal es responsable de informar a las personas del equipo los problemas referentes al SGIA que se presenten. El personal responsabilizado con este sistema debe tener autoridad para iniciar las acciones pertinentes.

- La alta dirección designará un líder del equipo para la implementación del SGIA que tendrá responsabilidad y autoridad para:
 - Dirigir el equipo y organizar su trabajo.
 - Capacitar a todos los miembros del equipo.
 - Asegurar que se establezca el SGIA, se implemente, se mantenga y se actualice.
- El líder será el encargado de despachar frecuentemente con la alta dirección acerca de la eficacia del SGIA y su adecuación.

c) Capacitación del personal involucrado con el SGIA.

La norma plantea al respecto:

El personal encargado de la planificación, manipulación y elaboración de los alimentos debe ser:

- Competente: Debe tener educación, formación, habilidades y experiencia en el trabajo con los alimentos y con huéspedes y turistas.
- Capacitado: Debe dominar las normas de manipulación de alimentos, los requisitos de higiene, las normas de almacenamiento, el HACCP, etc.
- Si es necesario se contratará personal externo para lograrlo y se evaluará sistemáticamente.

2.1.2 Segunda etapa

La elaboración del manual conlleva el estudio y análisis de las características intrínsecas de la instalación mediante la elaboración de procedimientos generales, específicos, registros y anexos que garanticen su preparación e implementación de forma exitosa. Para ello se necesita la aplicación de un diagnóstico que ponga de manifiesto las dificultades que tiene el hotel, concernientes al manejo de los alimentos para que puedan ser corregidas mediante la aplicación de diferentes programas que garanticen la inocuidad alimentaria.

“El diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Es un medio de análisis que permite el cambio de una empresa de un

estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección”.
(Valdés, R. 1998. citado por Orama, A. 2007)

“Es el proceso mediante el cual se llega a descubrir las causas de los problemas que tiene o presenta aquello que se diagnostica, al que en general se denomina sujeto de diagnóstico”. (Malebranch, D. s/f)

En el diagnóstico se deben cumplir una serie de estrategias para llegar a resolver los problemas. Para ello deben tenerse en cuenta ciertas condiciones y solventarlas satisfactoriamente. La principal es que el responsable de la instalación asuma consecuentemente el compromiso que conlleva este estudio, asumiendo que depende de él y de las informaciones que pueda aportar, la solución de las dificultades y la obtención de prácticas favorables.

En términos generales, para hacer un diagnóstico se realizan las siguientes acciones:

1. Recolección de información o datos del sujeto de diagnóstico y la realidad circundante.
2. Análisis de la información recolectada para descubrir los problemas.
3. Descubrimiento de las causas de los problemas.

En el hotel Islazul Santa Clara Libre se contactó con la Especialista de Calidad y otros responsables de la elaboración de alimentos y se debatió profundamente sobre la carencia de cumplimiento de normas, reglamentaciones y procedimientos que contribuyen a la inocuidad alimentaria en el centro.

En reunión con el equipo creado para el SGIA se favoreció el pensamiento creativo de todos sus miembros, con vistas a elaborar las estrategias de trabajo necesarias, delimitar las funciones de cada cual y organizar el trabajo en equipo.

Para la realización del diagnóstico se trabajó en dos partes, comenzando por comprobar el cumplimiento de las normas obligatorias, lo que permitió sentar la línea base del estado del hotel y además, como patrón de comparación entre la situación actual del mismo y el plan para obtener los criterios de mejora. En la segunda parte, mediante el análisis de los croquis de las instalaciones donde se comprueba la infraestructura de los locales y el flujo de los diferentes procesos.

Primera parte: Comprobar el cumplimiento de las normas obligatorias (NC 143:2007. Código de Prácticas-Principios Generales de Higiene de los Alimentos) que responden al Programa Pre-Requisitos, los cuales apoyan y garantizan el éxito del SGIA. Mediante la aplicación de un amplio cuestionario que recoge los requisitos de la manipulación, personal, almacenamiento, etc. se comprueba en la práctica si lo normalizado es cumplido. Se aplicó un modelo que se describe a continuación:

Modelo para la ejecución y evaluación del diagnóstico del hotel, según el cumplimiento de las normas obligatorias

Conteste marcando con una cruz los aspectos que se cumplen en los requisitos que representa cada pregunta. Toda cruz es una respuesta positiva; si no se cumple, dejar el cuadro en blanco.

1. **Control de las materias primas**, producciones primarias y productos destinados para el consumo. (Total: 6 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 0,5 puntos.

- a) Los productos de origen animal son seguros por estar exentos de tratamientos con medicamentos previos a su obtención.
- b) Los productos de origen vegetal son seguros por estar exentos de plaguicidas, pesticidas y otras sustancias químicas.
- c) Fueron obtenidos de zonas seguras.
- d) Están amparados por las autoridades legales correspondientes.
- e) Los métodos de recolección u obtención de las materias primas son lo suficientemente higiénicos.
- f) Los productos con problemas aparentes son separados y dispuestos adecuadamente.
- g) Los métodos de manipulación de las materias primas evitan su contaminación.
- h) Son transportados adecuadamente, alejados de posibles contaminaciones cruzadas con otros productos, sustancias químicas, etc. y a temperaturas adecuadas.

- i) Son almacenados de forma tal que se les confiera protección contra daños, deterioro o contaminación.
 - j) El tiempo de almacenamiento que sufren antes de su obtención es el mínimo requerido.
 - k) El personal vinculado a la obtención de materias primas y producciones primarias conserva la higiene adecuada.
 - l) Las materias primas son procedentes de proveedores que ya han sido calificados como seguros.
2. **Instalaciones** destinadas a actividades relacionadas con los alimentos. (Total: 7 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1 punto.

- a) Están alejadas de posibles focos de vectores, plagas y otros peligros que puedan contaminar los alimentos.
 - b) Pueden retirarse los desechos, tanto sólidos como líquidos, de forma eficaz y sin que conduzcan a contaminaciones.
 - c) Cumplen las instalaciones con las normas para proyectos e instalaciones con el fin de elaboración de alimentos.
 - d) Están separadas las instalaciones adecuadamente o sus áreas de manera tal que reduzcan al mínimo las contaminaciones cruzadas.
 - e) Los equipos utilizados en las elaboraciones de alimentos pueden ser fácilmente desmontables y lavables.
 - f) Funcionan estos equipos a conformidad.
 - g) Facilitan estos equipos las buenas prácticas de elaboración e higiene.
3. **Estructuras internas y el mobiliario** de las instalaciones destinadas a las actividades relacionadas con alimentos. (Total: 6 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 0,5 puntos.

- a) Son las superficies, paredes, tabiques y suelos impermeables.
- b) Los zócalos poseen la altura apropiada para las operaciones que en ellas se realizan.

- c) Existen en los suelos sistemas para drenaje y desagüe.
- d) Las ventanas y puertas son fáciles de limpiar.
- e) Las superficies de trabajo son lisas, inoxidables, fáciles de limpiar y atóxicas, de forma que no contaminen los alimentos.
- f) Las áreas circundantes no ofrecen peligros a los alimentos.
- g) Las edificaciones permiten la “marcha hacia adelante”.
- h) El diseño de las instalaciones permite una limpieza y desinfección fácil y eficaz.
- i) Están protegidos contra la entrada de vectores.
- j) No existen riesgos de contaminación por goteo, filtraciones, condensación u otros.
- k) Existen locales para operaciones sucias.
- l) El área de fregado está debidamente separado y delimitado.

4. **Equipos y recipientes** utilizados en las actividades relacionadas con los alimentos. (Total: 6 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1,5 puntos.

- a) Son los equipos y recipientes que están en contacto con los alimentos, fáciles de limpiar, desinfectar y mantener de manera adecuada.
- b) Los materiales son inoxidables y atóxicos.
- c) Son duraderos, móviles y desmontables.
- d) Permite la inspección para presencia de plagas.

5. **Equipos utilizados para la vigilancia** y elaboración de los alimentos. (Total: 6 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1,5 puntos.

- a) Se encuentran asegurados metrológicamente de forma tal que se asegure su funcionamiento.

- b) Están proyectados de modo tal que alcancen las temperaturas que se requieren para proteger la inocuidad y aptitud de los alimentos y materias primas.
- c) Existen equipos para el control de humedad y temperatura del medio ambiente de las áreas de trabajo.
- d) Permiten vigilar adecuadamente los límites críticos.

6. **Recipientes de desechos.** (Total: 6 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 2 puntos

- a) Los recipientes son lavables y desinfectables de manera adecuada.
- b) Son lavados y desinfectados con regularidad.
- c) Están ubicados en lugares visibles y aislados de posibles contaminaciones cruzadas con alimentos.

7. **Servicios** con que cuenta el hotel. (Total: 8 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1 punto.

- a) Poseen suficiente agua potable.
- b) Está analizada el agua y apta para el consumo en todos los depósitos destinados a su almacenamiento.
- c) Las aguas destinadas a la producción de vapor son sanas.
- d) Los demás sistemas de agua destinados a otros usos no tienen reflujos hacia agua potables destinadas para alimentos.
- e) Los servicios de desagüe están proyectados y construidos de manera que no ofrecen peligros a la inocuidad de los alimentos.
- f) Existen dispositivos para retención de grasas y sólidos.
- g) Existen instalaciones específicamente diseñadas para la limpieza de útiles, equipos y recipientes.
- h) El servicio de electricidad es estable y poseen grupos electrógenos.

8. **Higiene del personal.** (Total: 8 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1 punto.

- a) Existen medios adecuados para el lavado de las manos y aseo del personal dentro de las áreas vinculadas con los alimentos.
- b) Existe abasto de agua caliente y/o fría para su aseo personal.
- c) Los servicios sanitarios poseen un diseño apropiado.
- d) Existen taquillas personales colocadas fuera del área de manipulación de alimentos.
- e) Posee vestuarios adecuados el personal que manipula los alimentos.
- f) Las instalaciones para aseo e higiene del personal están debidamente señaladas.
- g) Poseen estas instalaciones el número de duchas, inodoros y lavamanos suficientes.
- h) Poseen espejos.

9. **Calidad del aire** (Total: 6 puntos)

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1 punto.

- a) Se disponen de medios adecuados para la ventilación natural o mecánica en las áreas destinadas a operaciones con alimentos.
- b) Existen posibilidades de contaminación de los alimentos por goteo o condensación.
- c) Existen formas de controlar los olores.
- d) El aire fluye de zonas limpias a contaminadas.
- e) Los sistemas de ventilación pueden limpiarse adecuadamente.
- f) No existe posibilidad de que el aire traiga consigo contaminación de zonas infectadas.

10. **Iluminación**. (Total: 5 puntos)

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 1 punto.

- a) Se dispone de medios naturales o artificiales para que exista una buena iluminación.
- b) La intensidad de la luz es suficiente.

- c) Están protegidas las luminarias para que, en caso de roturas, no representen peligros para los alimentos.
- d) El color de la luz permite definir bien los colores de los alimentos.
- e) En las cámaras de frío y almacenes existe buena iluminación.

11. Almacenamiento. (Total: 6 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 0,5 puntos.

- a) Dispone el hotel de instalaciones adecuadas para almacenar:
 - 1) Ingredientes.
 - 2) Alimentos.
 - 3) Productos químicos no alimentarios.
 - 4) Productos de limpieza.
 - 5) Lubricantes y combustibles.
 - 6) Otros.
- b) Las instalaciones están construidas de forma tal que:
 - 1) Permitan su limpieza y mantenimiento.
 - 2) Existen programas de limpieza y desinfección para ellas.
 - 3) Permiten proteger con eficacia los alimentos de la contaminación.
 - 4) Reduzcan al mínimo el deterioro de los alimentos.
 - 5) Están diseñadas de acuerdo al tipo de alimentos que almacenarán.
 - 6) Están separadas y son seguras para aislarlos de otros tipos de sustancias.

12. Control de las operaciones. (Total: 15 puntos)

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 0,5 puntos.

- a) Se posee implementado el sistema de HACCP:
 - 1) Parcialmente.
 - 2) Totalmente.
 - 3) En una instalación.
 - 4) En varias instalaciones.

- b) De no poseer el HACCP implementado parcial o totalmente, se tiene control de las diferentes operaciones efectuadas durante la:
 - 1) Recepción de materias primas, productos primarios y otros productos alimentarios.
 - 2) Elaboración y manipulación.
 - 3) Despacho.
 - 4) Transportación.
 - 5) Almacenamiento.
- c) Se efectúan los controles en base a:
 - 1) Rotación de las existencias en los almacenes.
 - 2) Mediante la revisión de los certificados de conformidad de los productos recibidos.
 - 3) Evaluación de los proveedores.
 - 4) Inspección de la calidad de la materia prima recibida.
 - 5) Calibración de los equipos de medición de tiempo y temperatura.
 - 6) Temperatura y tiempo de cocción de los alimentos.
 - 7) Temperatura y condiciones de almacenamiento de los alimentos en reserva.
 - 8) Tiempo de demora de los procesos de elaboración.
 - 9) Controles sanitarios de las aguas potables.
 - 10) Tiempo de exposición de los productos una vez elaborados.
 - 11) Análisis sensorial de los productos terminados.
 - 12) Análisis visual del comportamiento de las Buenas Prácticas de Elaboración.
 - 13) Control de los residuos y desechos sólidos y líquidos para evitar contaminaciones.
 - 14) Conservación de la marcha hacia adelante en todos los procesos relacionados con los alimentos.
 - 15) Conservación de la separación prudente de los alimentos crudos de los semielaborados y elaborados, tanto en el flujo como en la reserva.

- 16) Control del acceso de personal ajeno a las áreas de elaboración de alimentos.
- 17) Cumplimiento de programas de limpieza y desinfección en las diferentes áreas.
- 18) Cumplimiento de Buenas Prácticas en la transportación de los productos y materias primas para la elaboración de alimentos dentro y fuera del hotel.
- 19) Separación adecuada de los productos deteriorados, no conformes y no inocuos.
- 20) Control de las aguas utilizadas para generar vapores aprovechados en la cocina.
- 21) Cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias en el fregado de vajillas, recipientes y otros utensilios de la cocina y locales de expendio.

13. Limpieza, mantenimiento y saneamiento. (Total: 8 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas por lo que cada inciso será calificado con 0,5 puntos.

- a) Existen programas de mantenimiento de equipos.
- b) Existen programas de limpieza para los locales donde se realizan operaciones con alimentos:
 - 1) Cocina.
 - 2) Almacenes.
 - 3) Restaurantes y/o cafeterías.
 - 4) Local para buffets.
- c) Son estos programas sistemáticos, cumpliéndose la limpieza y desinfección, se realice:
 - 1) Antes del comienzo.
 - 2) Durante los procesos.
 - 3) Terminados los procesos.
- d) Existen programas de control de plagas.
- e) Existen programas para manejo y recogida de desechos.

- f) Son desmontados, limpiados y desinfectados los equipos para la elaboración de alimentos, una vez terminados los procesos de elaboración y expendio.
- g) Existen las medidas de vigilancia para comprobar el cumplimiento de los programas diseñados.
- h) Están previstas las medidas para evitar y/o eliminar los vectores y plagas en los locales destinados a operaciones con alimentos.
- i) Existen contratos con autoridades legales para eliminación de plagas y vectores.
- j) Se cumplen dichos contratos regularmente.
- k) Se examinan periódicamente las instalaciones y áreas circundantes para comprobar posibles infestaciones.

14. **Higiene personal** de las personas que tienen contacto directo con los alimentos. (Total: 7 puntos).

Se espera que todas las respuestas sean positivas, por lo que cada inciso será calificado con 0,5 puntos.

- a) Las personas que se sospeche padezcan de alguna enfermedad o mal, se les restringe el acceso a las áreas.
- b) Son retiradas del área de trabajo y enviadas al médico.
- c) Se someten a exámenes médicos periódicos los manipuladores de alimentos.
- d) Es esmerado el aseo del personal que en este hotel labora.
- e) Llevan ropa protectora.
- f) Llevan gorro.
- g) Se lavan siempre las manos ante un cambio de actividad, siendo controlado esto por parte del Chef.
- h) Están alertadas las personas que manipulan alimentos acerca de que no deben escupir, estornudar, masticar, comer, fumar o toser.
- i) Antes de comenzar sus labores siempre se lavan y desinfectan las manos adecuadamente.

- j) Conocen que deben estar exentos de joyas, relojes, broches, uñas postizas u otros objetos.
- k) En las áreas de trabajo no se depositan ropas u objetos personales.
- l) Los manipuladores de alimentos sólo podrán efectuar limpieza una vez terminada la jornada.
- m) Se vigila que los visitantes e inspectores no contribuyan a peligros alimentarios, utilizando ropa adecuada y practicando conductas apropiadas.
- n) Se vigila que el personal no esté cruzando de áreas sucias a limpias y viceversa.

Para conocer el cumplimiento de los programas prerrequisitos con que cuenta el hotel, se analizó la evaluación de la forma siguiente:

Puntuación	Calificación	Plan de acción
90 a 100	Excelente	No se precisa el plan de acción exhaustivo, sólo se debe trabajar en los requisitos importantes que existan con problemas, elaborando un plan de medidas y se procede a la vigilancia de su cumplimiento.
80 a 89	Bueno	Se confecciona un plan de acción, priorizando aquellas tareas que cubren los requisitos que invalidan la inocuidad alimentaria y chequeando por etapas su cumplimiento.
70 a 79	Regular	Se confecciona un plan de acción y se elaboran además, programas para el monitoreo del cumplimiento de las medidas propuestas, trabajando en aquellos requisitos que invalidan la inocuidad alimentaria.
60 a 69	Malo	Se debe trazar de inmediato un plan de acción inmediato, apoyado por la máxima dirección, que priorice aquellas tareas que comprometen el éxito de la inocuidad alimentaria.

Por debajo de 59	Pésimo	Es obvio que existen serios problemas que invalidan la inocuidad alimentaria, al existir actividades que deben ser suspendidas o modificadas, por lo que deben analizarse prudentemente los cambios de métodos de trabajo, la remodelación de las instalaciones, la capacitación del personal que labora con alimentos, etc. y debe trazarse un plan de acción con tareas de cumplimiento mediano e inmediato, apoyadas por la máxima dirección del hotel
------------------	--------	---

Luego de la realización del diagnóstico se elabora el plan de acción, teniendo en cuenta que los planes se estructuran, principalmente, mediante proyectos de inversión, aunque un plan debe contener también el desarrollo de las tareas específicas. La formulación de un plan de acción que priorice las iniciativas más relevantes para cumplir con los objetivos y metas de gestión requiere estructurar adecuadamente su financiamiento y enlazarlo con el presupuesto institucional.

Durón, (2004) plantea que:

“El plan compromete el trabajo de una gran parte del personal de la institución, estableciéndose plazos y responsables, además de un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas. Son documentos debidamente estructurados que forman parte del planeamiento estratégico de la empresa, ya que, por medio de ellos, se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. Todos presentan su estructura de modo “personalizado” para cada proyecto, es decir, dependiente de los objetivos y los recursos, cada administrador presenta su plan de acción adecuado a sus necesidades y metas”. (p 4)

El plan de acción podrá ser elaborado de la forma siguiente:

Ejemplo:

En higiene del personal:

Las instalaciones para aseo e higiene no poseen las taquillas personales, los baños no tienen un diseño apropiado y no existen instalaciones para el aseo del personal.

El plan de acción será conformado para hacer cumplir este requisito de la forma siguiente:

Requisito que se incumple	Acciones	Tareas a cumplimentar	Requisitos necesarios	Responsable	Fecha de cumplimiento
Higiene del Personal	Garantizar la higiene personal de los trabajadores.	Crear un área de taquillas para el uso personal. Crear áreas de aseo y servicio sanitarios con diseño apropiado.	Financieros y humanos	Resp de mantenimiento e infraestructura.	Según Plan de Acción.

Segunda Parte: Elaboración y análisis de los croquis de las instalaciones vinculadas con los alimentos para obtener información de las características de los locales, número de equipos de frío y calor, avituallamiento, etc. que permitan afianzar los programas de limpieza y desinfección y sentar las pautas para la elaboración de los procedimientos generales y específicos; además de comprobar el cumplimiento del flujo en marcha hacia adelante, que permita trazar estrategias para subsanar los problemas existentes y garantizar la inocuidad alimentaria.

Análisis del croquis de las instalaciones destinadas a operaciones con alimentos

Los croquis destinados a demostrar el estado de las instalaciones y su orientación, son esbozos realizados a mano alzada por los investigadores, que permiten posteriormente ser comprobados “in situ”. Se deben realizar sobre las instalaciones donde se manipulan alimentos y permiten verificar el diagrama del

flujo de elaboración, teniendo en cuenta todos los detalles, por triviales que parezcan, como por ejemplo: las entradas de agua y la salida de los desechos, etc. Su utilidad es básica, pues permiten adecuar el SGIA a las características del hotel donde va a ser implementado. Las instalaciones deben cumplir con toda una serie de requisitos en cuanto a limpieza, funcionalidad, etc. que son importantes en la base de la aplicación del Sistema HACCP.

El análisis del croquis realizado a las instalaciones tiene como objetivos comprobar si:

- El flujo está en un solo sentido o progresión racional en el curso de las operaciones sucesivas de elaboración.
- Si existe una separación de los alimentos preparados de las materias primas y los residuos.
- Si permite una separación estricta de la zona de alto riesgo de las otras zonas de producción en las áreas.
- El número total de accesorios e implementos que poseen.
- Cuántos equipos de frío o calor permanecen en cada instalación.
- La ubicación de los equipos y accesorios dentro de cada instalación.
- Movimiento del personal.

Con el análisis de los croquis se pueden elaborar entonces los procedimientos generales y específicos que orientarán en el manual cómo ha de efectuarse el trabajo para poder cumplir los requisitos de la norma.

2.1.3 Tercera etapa

En la tercera etapa se fueron cubriendo los requisitos que rige la norma, conformando el manual por capítulos:

Capítulo 1: Objetivo y alcance. (Requisito 1 de la norma). Se fueron redactando de una forma personalizada, con lenguaje claro, preciso y sin ambigüedades. Están en conformidad con la política para la seguridad de los alimentos.

Capítulo 2: Referencias normativas. (Requisito de 2 de la norma). Se fueron plasmando todas las NC obligatorias y de producto, así como los códigos y

familias de las ISO que tienen su fin en la inocuidad de los alimentos y que deben ser de conocimiento de todo aquel personal que labore con alimentos.

Capítulo 3: Términos y definiciones. (Requisito 3 de la norma). Se incluye una serie de términos que permiten comprender e implementar la norma del SGIA.

Capítulo 4: El Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos. (Requisito 4 de la norma). Para poder implementar el SGIA, el hotel aplica la metodología recomendada por Díaz (2009), que hace menos engorrosa a la rama hotelera la aplicación del Requisito 7 de la norma que es HACCP, reflejado en el manual en los anexos del 16 al 18.

De esta forma, en este capítulo del manual se exponen los requisitos que debe tener la documentación, partiendo de ser aprobados antes de su emisión, que los mismos sean legibles e identificables, que permitan mantener la vigencia, la operatividad y la disposición del SGIA. Se analizan los documentos que debe incluir el sistema tales como: la política, objetivos, procedimientos, registros y otros documentos que necesita la organización.

Capítulo 5: Responsabilidad y compromiso de la dirección. (Requisito 5 de la norma). A través de intenciones globales y orientaciones de la organización relativas a la inocuidad alimentaria, se expresa formalmente por la alta dirección la política y objetivos para el SGIA, plasmándose en el Anexo 11.

Se crea el equipo de seguridad de los alimentos, designando por la alta dirección al líder por su experiencia y conocimiento de la actividad.

La confección de un plan ante emergencias y/o acciones se refleja en el manual a través de los procedimientos generales (PG-SGIA-5.7), donde el personal a cargo y la dirección toman medidas y revisan diariamente, llevándose registros de incidencias y medidas correctivas por parte del jefe del equipo. De esta forma, también se revisa periódicamente por parte de la dirección todos los elementos de entrada y salida del SGIA que serán documentados y archivados.

Capítulo 6: Gestión y disposición de los recursos. (Requisito 6 de la norma). De esta manera, en el manual se refleja, a través de los anexos 13 y 23, el Plan de Capacitación que debe tener la organización, según las necesidades del personal

que labora con alimentos. Esta documentación se registra en una carpeta denominada “Capacitación del SGIA”, que permanecerá en Recursos Humanos.

Capítulo 7: Planificación y realización de productos seguros. (Requisito 7 de la norma). En el manual se refleja a través del Anexo 20 toda la información referente al análisis de peligros alimentarios de una forma actualizada, y en el Anexo 9 se reflejan los conocimientos generales sobre peligros alimentarios.

En el Anexo 0 se plasma el equipo de seguridad de los alimentos con un personal de experiencia y conocimientos multidisciplinarios que apoyan la labor en equipo y el trabajo con la inocuidad.

Las características de los alimentos se reflejan en el Anexo 21, donde se describe, siguiendo la metodología de Díaz (2009) para la rama hotelera, los alimentos a elaborar, según grupos genéricos divididos por categoría de productos, lo que permite informar acerca de la posibilidad de introducir un peligro para la seguridad de los alimentos.

Las medidas de control que influyen en la seguridad de los alimentos pertenecientes a los PPR operativos se reflejaron en el Anexo 17.

La conservación de determinadas temperaturas y conductas que garanticen el control de los peligros en dichos PPR operativos se reflejan en Procedimientos Generales (PG-SGIA 7.6 3.2) y se llevan a registros.

Todas las descripciones de los productos se llevaron al Anexo 21, para identificar los posibles peligros asociados a los alimentos.

Para el establecimiento del Sistema HACCP, aplicando la metodología seleccionada, se reflejaron en diferentes anexos las informaciones sobre peligros para cada fase del proceso de elaboración de alimentos por grupos genéricos. (Anexo 15).

Peligros de las fases del proceso de elaboración que constituyen PCC por grupos genéricos. (Anexo 16).

Los límites críticos para cada PCC con las acciones que se desprenderán si se exceden aparecen en el Anexo 17. Registro de todos los resultados del monitoreo R-SGIA-7.6

El Sistema de Trazabilidad se refleja en Anexo 19, para identificar lotes de productos y su relación con materias primas, el procesamiento y los registros de distribución.

Las acciones correctivas serán plasmadas en modelos de registro R-SGIA 7.10.2. El monitoreo y medición aparecen en M-SGIA 8.2 y los procesos necesarios para garantizarlos se describen en PG SGIA 7.6.1c y 7.6.1e.

Capítulo 8: Validación, verificación y mejora del SGIA. (Requisito 8 de la norma).

En el Anexo 22 se refleja el programa de auditorías, definiéndose criterios, alcance, frecuencia y metodología de las auditorías. Con ellas se busca la comprobación del cumplimiento de los requisitos de la norma.

Para la aplicación de la Norma ISO 22000:2005 a través del manual descrito anteriormente, se escogieron las áreas de elaboración y servicios gastronómicos del hotel.

2.2 Instalaciones gastronómicas del hotel ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE

El hotel Islazul Santa Clara Libre se destaca por su variada oferta gastronómica, la cual cuenta con las siguientes instalaciones.

Grupo Restaurantes Especializados:

- **Restaurante “La Cima”:** Comida Internacional
- **Restaurante italiano “Topper”:** Comida italiana.

Grupo Cafeterías o Snacks:

- **Snack Bar “La Terraza”:** Salón cafetería que posee además, servicio de pequeño buffet consistente en cárnicos y frutas, ensaladas, vegetales y pastelería.
- **Bar cafetería “Park View”:** Servicios de coctelería, bebidas de todo tipo y comida ligera.

Grupo Mesa Buffet:

- **Salón “El Sótano”:** Comidas de todo tipo, criolla e internacional: panadería y pastelería, cereales y mermeladas, frutas, jugos y helados, lácteos, quesos y embutidos, pastas, granos, vegetales, cárnicos de todo tipo y bebidas.

2.3 Conclusiones parciales

1. Se ha ajustado una metodología para la confección del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos aplicable al hotel Islazul Santa Clara Libre según la Norma ISO 22 000: 2005, que facilita su desenvolvimiento en el ámbito gastronómico.
2. El diagnóstico realizado en base a modelos de evaluación y análisis de croquis de instalaciones permitió comprobar el cumplimiento de los requisitos planteados en las normas obligatorias, para incluir en el Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos los procedimientos que asegurarán su cumplimiento.
3. Con la confección del manual se ajustó el cumplimiento de cada uno de los requisitos que plantea la Norma ISO 22000: 2005, para que sean cumplidos de forma homogénea por todo el personal comprometido con el SGIA en el hotel.

Capítula 3

CAPITULO III. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS DEL HOTEL ISLAZUL SANTA CLARA LIBRE

Acciones preliminares

La estrategia de la autora para la elaboración e implementación del **Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre** comenzó por una reunión con la alta dirección de la instalación, para explicar los objetivos del trabajo, detallarles el contenido de la metodología escogida, (haciendo énfasis en las ventajas que representa para el mismo) y mostrarles las características que plantea dicho manual. A modo de generalización, se explicó cómo se llevaría a cabo la aplicación de la Norma ISO 22 000: 2005. La idea fue acogida favorablemente por las autoridades, que precisamente se encuentran enfrascadas en la certificación de la Norma ISO 9001:2008, cuyo propósito es obtener la condición de Hotel Saludable y en esto, la implementación de un manual que aborda la seguridad alimentaria jugaría un efectivo papel, según se desprende de la experiencia previa corroborada sobre el uso de manuales en las empresas. Posteriormente la propuesta fue discutida en el Consejo de Dirección del centro y aprobada por unanimidad, quedando responsabilizado por la alta dirección el director general del hotel.

Como paso siguiente fue presentado el equipo para el SGIA, seleccionado en otra reunión (Ver Anexo 00) y conformado por personas con responsabilidades específicas dentro del centro. Posteriormente se han realizado varias reuniones para dar seguimiento a lo pactado, han tenido lugar espacios de coordinación para poder distribuir el personal, de forma tal que todos recibieran la capacitación sin afectar a los clientes, teniendo en cuenta que el hotel en ese momento se encontraba en temporada alta, por lo que se adoptó un modo de trabajo escalonado según los grupos constituidos al efecto.

El contenido de la capacitación se basó en diferentes temas relativos al SGIA e incluyó los siguientes aspectos:

- Programa Pre-Requisitos para implementación del SGIA, que incluye:
 1. Condiciones de las instalaciones.
 2. Higiene del personal.
 3. Manipulación de alimentos.
 4. Transportación de alimentos.
 5. Almacenamiento de alimentos.
- Generalidades sobre el HACCP.
- Generalidades sobre el SGIA.

3.2 Resultados del diagnóstico

3.2.1 Análisis sobre el cumplimiento de las normas obligatorias (por instalación)

Tabla 1. Análisis sobre el cumplimiento de las normas obligatorias.

Instalación	Incumplimientos de los requisitos	Puntuación obtenida	Evaluación
Cocina Piso 10	1.b, 1.h, 2.c, 2.d, 3.g, 3.h, 3.i, 3.k, 5.c, 6.b, 7.b, 8b, 8.c, 8.d, 8.f, 8.g, 11.a.3, 11.b.1, 11b.3, 11.b.6, 12.b.4, 12.c.3, 12.c.8, 12.c.14, 12.c.16, 12.c.17, 12.c.18, 13c1, 13f, 14.m, 14.n.	78	Regular
“Topper”	1b , 1h , 2b , 2c , 2d ,3c ,3g , 3h , 3i , 3k , 5c , 6b , 7b, 7f , 7g , 8 b , 8c, 8d , 8f , 8g , 9c , 9f , 11a 3 , 11b1 , 11b3 12b4 12c3 , 12c8 , 12c11 , 12c14 , 12c16 12c17 , 12c18 , 13c1 , 13 f , 14m , 14n.	73	Regular
Snack Bar “La Terraza”	1b, 1h, 2c, 2d, 3g, 3i, 3k, 3l, 5c, 6b, 7b, 7f, 7g, 8b, 8c, 8d, 8f, 8g, 11a3, 11b3, 12b4, 12c3, 12c8, 12c11, 12c14, 12c16, 12c18, 14m, 14n.	77	Regular

“Park View”	1b, 1h, 2 b, 2 c, 2d, 3c, 3g, 3k, 3l , 5c, 6b, 7b , 7f, 7g, 8b, 8c, 8d, 8f, 8g, 9a, 9c, 9d, 9f, 11a3, 11b1, 11b3, 11b6, 12b4, 12c14, 12c16, 12c18, 13 f, 13 g, 14g, 14m, 14n.	72	Regular
Buffet	1b, 2b, 2c, 2d, 3g, 3 h, 3i, 3k, 3 l, 5c, 6b, 7b, 7g, 8b, 8c, 8d, 8f, 8g, 9a, 11a3, 11b3, 12b4, 12c8, 12c14, 12 c15, 12c16 12c18, 14m, 14n.	77.5	Regular

De los resultados mostrados en la Tabla1 se derivaron las siguientes acciones, que se muestran en la Tabla 2.

3.2.2 Plan de acción del hotel Islazul Santa Clara Libre para el cumplimiento de los requisitos obligatorios que se incumplen según el diagnóstico

Tabla 2. Plan de Acción del Hotel Islazul Santa Clara Libre.

Requisito que se incumple	Acciones	Tareas a cumplimentar	Requisitos necesarios	Responsable	Fecha de cumplimiento
Control de las materias primas	La transportación de las materias primas se hará en carros destinados sólo a este fin, alejada de otros productos que puedan contaminarlas. Aquellas que requieran refrigeración se transportarán en carros refrigerados.	Obtener los medios de transportes apropiados. Realizar coordinaciones necesarias para organizar los procesos de transportación	Financieros y Humanos.	Responsable de evaluación y mantenimiento de materias primas.	Octubre 2010.

Instalaciones	<p>Garantizar la funcionabilidad de las áreas de tratamiento de los desechos tanto sólidos como líquidos de forma eficaz.</p> <p>Garantizar el funcionamiento de todos los equipos.</p>	<p>Habilitar pilleras de salida destinadas al retiro de desechos. Coordinar con los Jefes de Partida y Chef los horarios de salidas de desechos de forma tal que no interfieran en la contaminación de los alimentos.</p> <p>Reparar los equipos con dificultades. Programar mantenimiento preventivo para evitar roturas.</p>	<p>Materiales, Financieros y Humanos</p> <p>Tecnológicos Financieros y Humanos</p>	Responsable de mantenimiento e Infraestructura.	Septiembre 2010
Estructura interna y mobiliario.	<p>Establecer una adecuada protección contra la entrada de vectores. Garantizar el cumplimiento del principio de <i>Marcha hacia Adelante</i>.</p> <p>Asegurar en todas las áreas los sistemas de drenaje y desagüe para los suelos.</p>	<p>Crear trampas para evitar la entrada de vectores.</p> <p>Reordenar el flujo de los procesos dentro del área de elaboración.</p> <p>Valorar su construcción.</p>	Financieros Humanos.	Resp. Control y Chequeo de PPR y Monitoreo de Conductas.	Junio 2010

Equipos utilizados para la vigilancia	Mantener el control de la humedad y la temperatura del ambiente de las áreas de trabajo.	Realizar coordinaciones para la compra de equipos de control de humedad y temperatura. (Termo higrómetros).	Financieros.	Resp. Control y Chequeo de PPR y Monitoreo de Conductas.	Noviembre 2010
Recipientes de desechos	Conservar la higiene de los recipientes.	Coordinar con el Chef el control del cumplimiento del programa de limpieza y desinfección	Humanos	Resp. Control y Chequeo de PPR y Monitoreo de Conductas.	Junio 2010
Servicios	Garantizar la retención de las grasas y sólidos residuales. Garantizar la calidad de los aguas.	Reparar las trampas de grasa y en los casos que no existan, crearlas. Coordinar acciones con la Dirección de Acueducto y Alcantarillados.	Materiales, Financieros y. Humanos	Responsable de Mantenimiento e Infraestructura	Septiembre 2010
Higiene del personal	Garantizar la higiene personal de los trabajadores.	Crear y/o habilitar un área de taquillas para el uso personal. Crear y/o habilitar áreas de aseo y servicio sanitarios con diseño apropiado.	Financieros, Humanos. Humanos.	Responsable de Mantenimiento e Infraestructura.	Agosto 2010.

Calidad del aire.	Favorecer la ventilación natural y el control de los olores.	Instalar extractores que puedan cumplir las dos funciones.	Financieros.	Responsable de mantenimiento del SGIA.	Agosto 2010
Operaciones de almacenamiento.	Garantizar el almacenamiento adecuado de los productos químicos no alimentarios.	Crear un espacio para almacenar los productos químicos alejados de los alimentos.	Financieros y humanos.	Resp de evaluación y mantenimiento de materias primas	Junio 2010
	Facilitar la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.	Remodelar la estructura del almacén de forma tal que permita el drenaje del agua de limpieza.	Financieros y humanos.		
Control de las operaciones	Implementar el Sistema HACCP totalmente en todas las instalaciones, garantizando la adecuada transportación de materia prima y la evaluación de los proveedores, la agilidad en los procesos de elaboración de los alimentos, el cumplimiento de la <i>marcha hacia adelante</i> en todos los procesos relacionados con los alimentos.	Habilitar carros destinados solamente a la transportación de la materia prima, según sus especificidades.	Humanos y Financieros.	Resp. Control y Chequeo de PPR y Monitoreo de Conductas.	Octubre 2010
		Garantizar el dominio de las fichas técnicas de elaboración. Organizar y controlar los flujos de los alimentos.	Humanos.		
		Habilitar una trayectoria de flujo de la materia prima por las áreas de no acceso del cliente, haciendo uso	Humanos.		

	El control del acceso de personal ajeno a las áreas de elaboración de alimentos.	de un solo elevador para ello. Tomar medidas que eviten la entrada de personas ajenas a las áreas de elaboración.	Humanos.		
Limpieza, mantenimiento y saneamiento	Mantener limpios y desinfectados los equipos para la elaboración de alimentos.	Chequear y hacer cumplir el programa de limpieza y desinfección.	Humanos.	Resp. Control y Chequeo de PPR y Monitoreo de Conductas.	Junio 2010
Higiene personal	Evitar que los visitantes e inspectores ocasionen peligros alimentarios, por la práctica de conductas inapropiadas y no utilización de ropa adecuada. Evitar el paso del personal entre las áreas sucias y limpias	Comprar uniformes para visitantes autorizados e inspectores. Coordinar con el Chef y los Jefes de Partida el control del personal.	Financieros y humanos Humanos	Resp. Control y Chequeo de PPR y Monitoreo de Conductas.	Junio 2010

3.2.3 Diagnóstico de las instalaciones destinadas a operaciones con alimentos en base al análisis de los croquis

Al realizar los croquis (Ver Anexo 24) de todas las instalaciones y áreas destinadas a operaciones con alimentos, para analizar el cumplimiento de la marcha hacia adelante, los posibles flujos cruzados en las operaciones y las posibles contaminaciones por desperfectos en el diseño de las instalaciones y en el acopio y recogida de desechos, se arribó a las conclusiones siguientes:

Grupo Restaurantes Especializados:

Restaurante genérico “La Cima”:

Salón de gran dimensión. Está proyectado para que el flujo sea en marcha hacia adelante, por lo que no deben ocurrir flujos cruzados ni contaminaciones de cumplir con lo que está establecido y operar según el diagrama dispuesto.

Restaurante italiano “Topper”:

Está proyectado para la entrega del servicio y no se elaboran alimentos en el mismo. El salón está dispuesto de forma tal que no permite el cumplimiento del principio de marcha hacia adelante, pues tiene una sola puerta de entrada y salida del personal, de los clientes, así como de los alimentos que provienen de la cocina, distante unos 8 metros del salón. En su recorrido, los alimentos pasan por el área de los servicios sanitarios que utilizan tanto los clientes como el personal que labora en el restaurante. El salón es reducido y sus equipos están dispuestos de forma tal que provoca el flujo cruzado de las operaciones. En estos momentos poseen problemas con la permanencia de desechos sólidos que provocan fetidez, por encontrarse el área de fregado dentro del mismo. El salón tiene en su interior un refrigerador, un exhibidor de bebidas, una mesa de acero inoxidable, dos fregaderos con sus conexiones para agua fría y caliente y un depósito de desechos. Se dispone el cierre de esta instalación, en tanto se subsanen los problemas existentes.

Cocina centralizada. Piso 10.

Está dividida por partidas, las que reúnen condiciones básicas para evitar contaminaciones cruzadas, a pesar de su reducido espacio. Las cámaras frías que poseen dentro de los locales están debidamente dispuestas, pero algunas presentan dificultad en las juntas de las puertas, lo cual afecta el mantenimiento de la temperatura adecuada en su interior. Dispone de una mesa caliente y otra fría, un horno, una plancha, fogones de gas con horno y mesas de acero inoxidable. Los fregaderos tienen bien señalizadas las entradas de agua fría y caliente, y los destinados a lozas y calderos, están separados de forma tal que las operaciones se realizan sin dificultad. En el área de fregado se encuentra una atarjea.

El lunch está diseñado para evitar la contaminación cruzada. En estos momentos posee problemas con la salida de desechos sólidos que se realiza por la puerta de entrada de las materias primas y del personal, coincidiendo muchas veces con operaciones con alimentos, provocando que los olores fétidos y posibles contaminaciones por entradas de vectores sucedan a menudo.

Grupo Cafeterías o Snacks:

Snack bar “La Terraza”:

El salón y la terraza están dispuestos de forma tal que el servicio fluya hacia adelante, por lo que no deben existir flujos cruzados. La entrada y salida del personal, entrada de materias primas y salida de desechos se ejecutan todos por un mismo portón. Se dispone de una hielera, un *freezer* y un exhibidor de bebidas. Hay dos mesas de acero y dos fregaderos, cuyas tomas de agua fría y caliente se encuentran bien señalizadas. Cuenta además con un lavamanos y un cuarto de limpieza.

Bar cafetería “Park View”:

Las instalaciones están debidamente diseñadas para el cumplimiento del flujo hacia adelante. La entrada del personal, materias primas y la salida de desechos se ejecutan por una misma puerta que está dispuesta a su vez, en las áreas internas del bar cafetería. Existe una sola pilla para la salida de los pedidos y la entrada de los desechos sólidos. El resto de los equipos están distribuidos de

forma tal que evita la contaminación cruzada. Las tomas de agua fría y caliente están bien señalizadas al igual que el depósito de residuos sólidos. En el área del salón se encuentran cuatro cámaras frías, un exhibidor de bebidas y dos exhibidores de alimentos, una caja de hielo y una cafetera. En el área de elaboración hay dos cámaras frías, una plancha, una freidora, un fogón y un fregadero con su depósito de desechos sólidos.

Mesa Buffet

Salón “El Sótano”:

Para su análisis lo dividimos en:

Salón:

Cuenta con varias mesas bien distribuidas en el espacio, por lo que no permiten flujos cruzados causantes de contaminaciones en los alimentos. Las áreas para salida y entrada del personal de servicio están bien delimitadas, evitando flujos cruzados. Los muebles de exhibición están ubicados de forma tal que ofrece un flujo adecuado de las áreas limpias a las sucias. Existen tres mesas frías, una nevera para helados, dos mesas calientes y un exhibidor de bebidas.

Cocina:

A pesar que sólo existe una puerta de entrada del personal y materias primas, así como de salida de los desechos sólidos, el resto del área está subdividida por partidas, las cuales reúnen condiciones para evitar contaminaciones cruzadas. Las cámaras frías que hay en los locales están debidamente dispuestas. El área de fregado tiene la dificultad de los fregaderos, que no son los adecuados para la vajilla, ni para *cacerolie*. Las tomas de agua en los fregaderos están bien señalizadas para el uso de agua fría y caliente. El resto del área caliente tiene bien distribuido sus equipos y con fácil acceso al lunch. En su interior hay un *freezer*, un horno, mesas de acero inoxidable, dos fogones con horno, una freidora, lavamanos y dos estantes de útiles y recipientes. El lunch está diseñado para que se cumpla el principio de marcha hacia adelante. Cuenta además con una mesa fría, un *freezer*, dos mesas de acero inoxidable, un fregadero y el depósito de desechos sólidos, una tostadora de pan y un lavamanos. El área cuenta con una atarjea.

En estos momentos poseen problemas con la salida de desechos sólidos que se realiza por la puerta de entrada del personal y de las materias primas, coincidiendo muchas veces con los horarios en que se efectúan operaciones con alimentos, o del personal, provocando que los olores fétidos y posibles contaminaciones por entradas de vectores sucedan a menudo.

3.2.4 Conductas a seguir para solucionar los problemas detectados

Restaurante genérico “La Cima”:

La salida de desechos sólidos debe realizarse fuera del horario de entrada de materias primas o de personal, pues sólo hay una puerta de entrada y salida del área de elaboración al salón.

Restaurante italiano “Topper”:

Reordenar la infraestructura de la instalación.

Cocina centralizada. Piso 10:

Se sugiere el cambio de horario de salida de los desechos para cuando concluya el horario de elaboración de alimentos.

Snack bar “La Terraza”:

Debe tenerse especial cuidado en los horarios establecidos para cada una de las operaciones, de forma tal que no coincidan para evitar contaminaciones alimentarias.

Bar cafetería “Park View”:

Debe organizarse al máximo el cruce de empleados y la entrada de alimentos para evitar contaminaciones alimentarias.

Se debe valorar la colocación de otra pillera para la salida de los desperdicios.

Mesa buffet “El Sótano”:

Cocina:

En el área de fregado deben delimitarse las copas y vasos del resto de los utensilios.

Se debe habilitar una entrada de agua con una manguera para hacer uso de ella en la zona de cocción.

Se sugiere se cambie el horario de salida de los desechos para cuando concluya el horario de elaboración de alimentos.

Evitar al máximo el cruce entre alimentos elaborados y desechos sólidos a través de la puerta que comunica la cocina con el salón.

3.3 Manual

Para garantizar el cumplimiento satisfactorio de cada uno de los requisitos que impone la Norma ISO 22 000:2005 a través de la metodología escogida, se presentan como Anexos el **Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre** (códigos M-SGIA 00 y M-SGIA 01) como complemento de las etapas previstas en la misma para su elaboración. Se adjuntan además los registros (código R-SGIA), así como los procedimientos generales y específicos (código PG-SGIA), para su uso oportuno.

3.4 Conclusiones parciales

El Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre fue confeccionado según la metodología descrita en el Capítulo II del presente trabajo, y tiene un total de 8 capítulos referentes a los requisitos de la norma, 26 procedimientos generales que disponen la forma en que debe llevarse a cabo el trabajo para el éxito de la inocuidad, 35 registros que permiten el monitoreo y verificación del cumplimiento de las tareas y 25 anexos que agilizan la ejecución de las tareas, la evaluación del trabajo, la orientación del análisis de peligros, la determinación de los puntos críticos de control, entre otros.

Conclusiones

CONCLUSIONES

1. La confección de un manual para la implementación de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, basado en una metodología según la Norma ISO 22000: 2005 para la rama hotelera, constituye una novedad en el campo del turismo, al estar confeccionado a partir de un diagnóstico en un hotel que no permite la aplicación plena de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.
2. El Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre tiene un total de 8 capítulos referentes a los requisitos de la norma, 26 procedimientos generales que disponen la forma en que debe llevarse a cabo el trabajo para el éxito de la inocuidad, 35 registros que permiten el monitoreo y verificación del cumplimiento de las tareas y 25 anexos que agilizan la ejecución de las labores del sistema.
3. El manual constituye una referencia para otras instalaciones hoteleras de similares características en aras del mejoramiento de su servicio gastronómico.
4. La metodología de Díaz (2009), que establece las pautas para la elaboración del manual, tiene las aptitudes necesarias para servir de base en la elaboración de estudios de casos e impartición de contenidos en la enseñanza postgraduada y, además, convertirse en un valioso material para la asesoría en el tema de la inocuidad alimentaria y los sistemas de gestión en el sector turístico del territorio.

Recomendaciones

RECOMENDACIONES

1. Implementar el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en el hotel Santa Clara Libre por el manual diseñado.
2. Generalizar el presente manual a otros hoteles con características similares y teniendo en cuenta la metodología descrita en el Capítulo II.
3. Promover el empleo de la metodología de implementación del SGIA en los estudios de casos y experiencias similares en la enseñanza postgraduada, así como en los trabajos de asesoría que desarrolla la EHT en el sector turístico del territorio.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2005). Aplicación de los conceptos del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en la mejora de proceso. Tesis en opción al título de Ingeniero Industrial. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
- Ander, I (2009). Hoteles saludables. Aspectos sanitarios de la dirección hotelera. ESDEN. Escuela Superior de Negocios y Tecnología. Disponible en: <http://www.esden.es/datos/articulos/archivo33.pdf> . Consultado en 12-12-09
- Astiasarán I. y Martínez J. (2000). "Alimentos: Composición y propiedades". Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Anteproyecto Decreto Ley sobre Seguridad e Inocuidad Alimentaria. (2008).
- Boletín IRAM. (2006).
- Bryan, F.L. (2005) Evaluaciones por análisis de peligros en puntos críticos de control. Ginebra: OMS (pp. 2—8).
- Bryan, FL. (2003). Hazard Analysis of Food Service Operation. Food Technol; 35 (pp. 78-84).
- Budapest, Hungría, (2004). Conferencia paneuropea sobre calidad e inocuidad de los alimentos. Documentos de la conferencia. Información estadística sobre enfermedades transmitidas por los alimentos en Europa. Peligros microbiológicos y químicos.
- C/Garbí. Pineda de Mar Barcelona. (08397). La implantación de las más altas certificaciones en sistemas de gestión de la calidad. (pp. 88-90).
- Callejo, R; Prieto, M; Martínez, C. 2008. Manual de Procedimientos. Aislamiento, Identificación y caracterización de *Listeria monocytogenes*. Disponible en: <http://www.panalimentos.org/.../Manual%20de%20Listeria%20monocytogenes%202008.pdf>

Castro, A. (2004). Análisis de los Brotes de Enfermedades Transmitidas por Alimentos 2003 Unidad Nacional de Salu Ambiental. MINSAP. Disponible en: http://www.panalimentos.org/panalimentos/files/ANALISISCUBA_ETA03.doc

Chavarrias, M.(2007). Inocuidad alimentaria bajo control. Consuma con seguridad.

Clavijo, A. (2001). “Análisis de Riesgo y Puntos Críticos de Control: Un enfoque mas para garantizar la seguridad alimentaría” p 9-14.

Codex Alimentarius. (2007); 1(supl.1):103-11. Directrices para la aplicación del sistema de análisis de riesgos y de los puntos críticos de control

Codex Alimentarius. Volumen 2. Residuos de plaguicidas en los alimentos. 4ta. ed. Roma FAO/OMS 2004.

Codex Alimentarius. Volumen 2B. Residuos de plaguicidas en los alimentos. Límites máximos de residuos 3ra. ed. Roma FAO/OMS 2006

Codex Alimentarius. Volumen 3. Residuos de medicamentos veterinarios en los alimentos. 3ra. ed. Roma FAO/OMS. 2006

Codex Alimentarius. Volumen 1A. Requisitos generales. Sección 6, Contaminantes de los alimentos. 4ta. ed. Roma FAO/OMS 2005

Conferencias editadas por el ININ, acerca del SGIA. Año 2007.

Conferencia Paneuropea sobre Calidad e Inocuidad de los alimentos. (2002). Documentos de la conferencia.

Corneli, A. (2006). Gerencia de Certificaciones Agroalimentarias Dirección de Certificación IRAM:

Departamento de salud de Cataluña. (2000). Normas para manipular correctamente los alimentos Disponible en:<http://www.gencat.net/salut/depsan/units/sanitat/html/es/Du1/doc4707.html>. Consultado el 27 de febrero 2010.

Diario de la seguridad alimentaria. (2003). Staphylococcus aureus, el patógeno de los manipuladores. Fundación Eroski. Disponible en: <http://www.consumaseguridad.com/>. Consultado el 2 de Febrero de 2010.

- DEHAZ. (2004). Análisis de riesgos en la inocuidad de alimentos. Dirección Ejecutiva de Higiene Alimentaria y Control de Zoonosis. Unidad de Evaluación de Riesgos Alimentarios y Rastreabilidad. Ministerio de Salud DIGESA.
- Díaz, B. (2009). Metodología para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria según las ISO 22 000 en la rama hotelera. Tesis de maestría. Facultad de Química Farmacia de la Universidad Central de Las Villas. Villa Clara. Cuba.
- Directrices para la inocuidad en Zonas Turísticas en América Latina y el Caribe. Disponible en:
www.panalimentos.org/cclac/files/Doc.%20Inocuidad%20en%20Turismo.doc
- Doyle MP. (2004). Cooking with Salmonella. JAMA; 272:895-7.
- Durón, G. (2004). Otros conceptos administración. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1planaccion.htm#mas.autor>
- Ezzeddine, B. (2007). FAO .Dirección de la División de Nutrición y Protección del Consumidor. Más medidas para mejorar la inocuidad de los alimentos. Documento 190707OMS p.1-3.
- FAO y OMS. (2005). El Codex Alimentarius. Roma. Italia. ISBN 92-5- 305332-1 Federation of Tours Operators. Código de Prácticas de higiene de los alimentos para instalaciones hoteleras. 2007.
- Food safety*, el plato fuerte inocuidad alimenticia reglamentación. (2009). Disponible en: <http://www.revistalabarra.com.co/larevista/edicion-27/limpieza-y-desinfeccion-9/food-safety-el-plato-fuerte.htm>
- Foro Mundial FAO/OMS de las Autoridades de Reglamentación sobre Inocuidad de los Alimentos Marrakech, Marruecos, 28-30 de enero de 2001.
- Fuentes, F., Campas, N., Meza, M. (2005). Calidad sanitaria de alimentos disponibles al público de ciudad obregón, sonora, México. Revista de Salud pública y nutrición. Vol.6 no 3. (Julio-sept 2005). Departamento de Biotecnología y Ciencias Alimentarias. Universidad autónoma de Nuevo León. México. Disponible en:

- http://www.respyn.uanl.mx/revista2001/info_autores.html. Consultado el 2 de Diciembre de 2008.
- García, O. (2006). Ponencia presentada en el congreso gallego de calidad.
- Grillo, I., Lengomín, E., Caballero, A. et al. (1996). Análisis de las enfermedades transmitidas por los alimentos en Cuba. Revista Cubana Alimento y Nutrición v 10 No 2 (1996). Instituto de Nutrición e Higiene de los Alimentos. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/ali/vol10_2_96/alisu296.htm. Consultado el 20 de Enero de 2010.
- Hamm, K. (2004). Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salidas de materiales importados. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/procedimientoadministrativo/procedimiento-administrativo.shtml> .
- <http://www.villaclara.cu/historia/sitios-historicos/santa-clara-libre>. Consultado el 7-11- 09.
- ININ. (2000). Adiestramiento "Documentación de los sistemas de gestión de la calidad"
- ISO 22000 To ensure integrity of food supply chain. ISO Management Systems. (2005). Disponible en: <http://www.betelgeux.es/noticias/0705Iso22000.htm>
- ISO/TR 10013:2001 Informe Técnico, "Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad".
- LATINSALUD. (2006). Enfermedades y alimentos. Disponible en: <http://www.latinsalud.com/>. Consultado el 5 de enero de 2010.
- Lupien, R. (2002). Sistemas de Calidad e Inocuidad de los alimentos. FAO. Roma. Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Malebranch, A. (s/ f). Curso de proyectos sociales. Segunda unidad: Gerencia del proceso de diagnóstico. Conceptualización del diagnóstico. Consultado el 5 de febrero de 2010 en: <http://www.amalebranch.8m.com/GSP261.htm>
- Manuales Concepto e Importancia. Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoElImportancia>. Consultado el 14-12-09

- Manual de capacitación sobre higiene de los alimentos y sobre el sistema de HACCP. (2002). Publicado por la FAO y el Ministerio de Sanidad y Consumo de España. Roma
- Manual de procedimientos. (2006).
Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
Consultado el 20-2- 10.
- Manning, CK. (2004) Food safety knowledge and attitudes of workers from institutional and temporary food service operations. J Am Diet Assoc. 895-7.
- Martínez, C. C. (2001). La Matriz DAFO. Una forma de aplicarla. Centro de Estudios de Dirección Empresarial. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Villa Clara.
- Ministerio de turismo. (s/f). Consultado el 7-11-09. Disponible en: http://www.cubagob.cu/des_eco/turismo.htm .
- Montes E., Lloret I. y López A. (2005). Diseño y gestión de cocinas. Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración. Ed.: Díaz de Santos.
- NC: ISO 22000: 2005. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos- Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. (Traducción certificada, IDT). Publicada por la ISO, (2005).
- NC: ISO 22004: 2005. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos - Directrices para la aplicación de la Norma ISO 22000: 2005.
- NC: ISO 9001: 2008. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- NC 136. (2007). Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) y directrices para su aplicación. 1ra Edición. Marzo 2002.
- NC 143: 2007 Higiene de los alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 471: 2006. Nutrición e higiene de los alimentos - Términos y definiciones
- NC 53-143:1985 Elaboración de proyectos de construcción - Protección solar de los locales de trabajo en edificios – Especificaciones de proyecto.
- NC 38-02-04: 1987 Sistema de Normas Sanitarias de Alimentos. Plaguicidas en Alimentos. Regulaciones Sanitarias.

- NC 38-00-05:1986 Sistema de Normas Sanitarias de Alimentos. Limpieza y desinfección .Procedimientos generales.
- NC 38-00-04:1985 Sistema de Normas Sanitarias de Alimentos. Proyecto y construcción de establecimientos de alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 108:2001 Norma general para el etiquetado de los alimentos preenvasados.
- NC 108:2008 Norma general para el etiquetado de los productos preenvasados.
- NC 277:2006. Aditivos alimentarios. Regulaciones sanitarias.
- NC 453:2006.Obligatoria. Alimentación colectiva. Requisitos sanitarios generales.
- NC 454:2006 Transportación de alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 455:2006 Manipulación de alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 456:2006 Equipos y utensilios en contacto con alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 492:2006.Obligatoria. Almacenamiento de alimentos—requisitos sanitarios generales
- NC/ISO 8995:2003. SNPHT Iluminación. Requisitos Sanitarios Generales.
- NC 126.2001 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan.
- OMS/ Universidad Autónoma de Yucatán. (2004).Curso internacional:
Epidemiología de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos. Nivel III.
(20-24 Septiembre 2004). Mérida. Yucatán. México.
- Orama, A. (2007). El sistema de calidad, diagnóstico y planificación. Consultado el 3-2-10. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales2/administración-estrategia-sistemadecalidad-diagnostico-y-planificacion.htm#mas-autor>.
- Otras referencias normativas:
- Frutas y Hortalizas:
- NC 477:2007
- NC 478:07
- NC 479:07

NC 513:07

Carnes y Productos cárnicos: NC 587:08

Leches y productos lácteos:

NC 448:06

NC TSS 457:07

Huevos y productos de huevo:

NC 38-04-01

NC 55-18

NC 74:08

Pescado y Productos pesqueros:

NC 80-11:83

NC 80-29:04

NC 80-35:85

NC 80-36:85

NC 80-39 :85

NC 46:86

NC 80-555:87

NC 80-63:87.

Aguas: NC 93-02:85

Norma general del Codex para el etiquetado de los alimentos preenvasados,
Norma Mundial (CODEX-STAN 2007)

Pérez, L., Fernández, L., Pérez, M (2009). Peligros en alimentos, sus consecuencias y prevención.

Pérez, S. (2006). (En línea) Seguridad alimentaria. Una responsabilidad compartida. Disponible en: info@consumaconsejidad.com.uy

Richards, S. et al. (2003). Investigation of a Staphylococcal food poisoning outbreak in a centralized school lunch program. Public Health Rep; 108:765-71.

Romero J. El dispositivo de control en puntos críticos. HAPCC hoy, Boletín divulgativo de la Sociedad Colombiana de Ciencia y Tecnología 2005; 8:2-3.

Sampieri, R. (2003). Metodología de la Investigación I. Editorial Félix Varela, La Habana.

Torres y Col. Revista Cubana Aliment. Nutr. (2006); 10(2) Instituto de Nutrición e Higiene de los Alimentos Análisis de riesgos y puntos críticos de control en cárnicos cocidos.

Anexas

	Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos	Código: M-SGIA 00
	PRESENTACIÓN	Página:
		Revisión: 00
	Ejemplar: _____	

PRESENTACIÓN DEL MANUAL

La implementación en la rama hotelera de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) permitirá demostrar la capacidad para controlar los peligros relacionados con la inocuidad alimentaria, asegurando que los alimentos que se oferten sean inocuos al consumo humano y hacerla aplicable a todas las áreas, comprendiendo que la entidad debe hacer gestiones para garantizar que sus proveedores, transportistas, almaceneros, elaboradores, dependientes etc. cumplan con las exigencias que para la inocuidad alimentaria tiene esta norma.

MISIÓN:

Contribuir a la seguridad alimentaria ofertando alimentos exquisitos, abundantes, pero también seguros, para aumentar la calidad de vida de las personas que ingieran nuestras ofertas gastronómicas, al brindar servicios con un alto nivel profesional que garanticen las crecientes necesidades y expectativas de nuestros clientes.

VISIÓN:

El “Santa Clara Libre”, perteneciente a la cadena hotelera Islazul es un hotel insignia en la región central que al no disponer de amplios avituallamientos ha desarrollado una amplia gama de comidas criollas e internacionales. Sus ofertas contribuyen significativamente al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios hoteleros del país, logrando impactos positivos en nuestra economía y su inserción en el mercado internacional. El resultado de su gestión contribuye a una continua elevación de la cultura y seguridad culinaria de los hoteles cubanos.

El presente Manual, basado en la norma NC ISO 22 000:2005 ha sido elaborado según la estructura de la mencionada norma, lo que facilita la aplicación y evaluación de los requisitos establecidos.

El Manual para este SGIA tiene como objetivos fundamentales:

1. Garantizar que los peligros para la seguridad de los alimentos (que se puede esperar razonablemente que ocurran) con respecto a productos incluidos en el alcance del sistema, sean identificados, evaluados y controlados para que no causen daño alguno directa o indirectamente al consumidor.
2. Comunicar la información apropiada a la evaluación de proveedores garantizando el control sobre los productos, su almacenamiento, elaboración y expendio, respecto a los aspectos de seguridad relacionados con ellos.
3. Comunicar la información relativa al desarrollo, la aplicación y la actualización del SGIA a toda la organización para garantizar la seguridad de los alimentos requerida por la Norma NC ISO 22 000: 2005.

	Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos	Código: M-SGIA 00
	PRESENTACIÓN	Página:
		Revisión: 00
		Ejemplar: _____

4. Evaluar periódicamente y cuando sea necesario, el SGIA para garantizar que el sistema refleje las actividades de la organización e incorpore la información más reciente sobre los peligros para la seguridad de todos los alimentos sometidos a control.

El control de la documentación emanada de este manual se realiza mediante el registro R-SGIA-4 y el procedimiento general PG-SGIA-4.2 "Requisitos de la documentación".

SUMARIO

Capitulo 0	Presentación.	M-SGIA-0
Capitulo 1	Objetivos y alcance del manual.	M-SGIA-1
Capitulo 2	Referencia Normativa.	M-SGIA-2
Capitulo 3	Términos y definiciones.	M-SGIA-3
Capitulo 4	Sistema de Gestión de Seguridad de los Alimentos.	M-SGIA-4
4.1	Requisitos Generales.	M-SGIA-4.1
4.2	Requisitos de la Documentación.	M-SGIA-4.2
Capitulo 5	Responsabilidad y Compromisos de la Dirección.	M-SGIA-5
5.2	Política para el SGIA.	M-SGIA-5.2
5.3	Planificación del SGIA.	M-SGIA-5.3
5.4	Responsabilidad y autoridad.	M-SGIA-5.4
5.5	Líder del equipo del SGIA.	M-SGIA-5.5
5.6	Comunicación.	M-SGIA-5.6
5.7	Estado de preparación y respuesta ante contingencias.	M-SGIA -5.7
5.8	Revisión por la Dirección.	M-SGIA-5.8
Capitulo 6	Gestión y Disposición de los recursos. Rec. Humanos.	M-SGIA-6
6.3	Infraestructura y Ambiente de trabajo.	M-SGIA-6.3
Capitulo 7	Planificación y realización de productos seguros.	M-SGIA-7
7.2	Programa(s) pre requisitos (s) PPR operativos.	M-SGIA-7.2
7.4	Análisis de peligros.	M-SGIA-7.4
7.5	Prerrequisitos Operativos.	M-SGIA-7.5
7.6	Plan HACCP.	M-SGIA-7.6
Capitulo 8	Verificación, validación y mejora del sistema de gestión de la seguridad de los alimentos.	M-SGIA-8
8.2	Monitoreo y medición.	M-SGIA-8.2
8.3	Verificación y validación del sistema de gestión de la seguridad de los alimentos	M-SGIA-8.3
8.5	Mejora	M-SGIA-8.5

	Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos	Código: M-SGIA-1
	ALCANCE	Página:
		Revisión: 00
		Ejemplar: _____

ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual está destinado para uso externo e interno de la organización, contiene la política y objetivos para la Inocuidad Alimentaria, además de describir el SGIA para el servicio de gastronomía del Hotel Santa Clara Libre.

El Manual del Hotel tiene como objetivos:

1. Planificar, diseñar, aplicar, operar, mantener y actualizar un Sistema de gestión de seguridad de los alimentos destinado a proveer ofertas alimentarias que garanticen que los alimentos, una vez ingeridos, sean seguros para el consumidor.
2. Demostrar la capacidad de la organización para controlar peligros para la seguridad de los alimentos con el fin de proveer de manera consistente ofertas alimentarias seguras que cumplan tanto los requisitos acordados con el cliente como los requisitos pertinentes regulatorios de seguridad de los alimentos descritos en la ISO 22 000:2005.
3. Buscar un aumento en la satisfacción del cliente mediante el control eficiente de los peligros para la seguridad de los alimentos, incluyendo los procesos para actualizar el sistema.

El sistema de gestión está basado en la **ISO 22 000: 2005. Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA). Requisitos para su implementación en cualquier organización.**

	Nombre y Apellidos	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	MSc Barbara Diaz Gómez Lic. Arelis Gattorno de León	Esp. OTN Prof. EHT Villa Clara		
Revisado	Ing. Laura Fleites Machado	Esp. Calidad		
Aprobado	Ing. Carlos Manuel Camilo Bolmey	Director		

CARTAS DE VALIDACIÓN

Santa Clara, 29 de abril de 2010.

"Año 52 de la Revolución".

Ministerio de Salud Pública.

Centro Provincial de Higiene, Epidemiología y Microbiología de Villa Clara

Departamento de Higiene de los Alimentos

A solicitud del Centro de Estudios Turísticos (CETUR) de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, se procede a la revisión de un trabajo de investigación, cuyo tema fundamental abarca procedimientos generales y específicos, registros y anexos, que sustentan la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre, por la Lic. Arelis Gattorno de León, profesora de la E.H.T. "Alberto Delgado" de Villa Clara.

Una vez revisados los documentos presentados, los considero apropiados, por reconocer en ellos gran utilidad para el mejoramiento de la gestión de la inocuidad alimentaria en el sector turístico en aras de garantizar la seguridad que, sobre todo, en este caso, necesita el país para continuar avanzando en el desarrollo del turismo. Es una herramienta elaborada con alto rigor científico y que contribuye, por primera vez, a implementar una norma internacional relacionada con la inocuidad de los alimentos.


Dr. Alberto Martínez Torres
J Dpto de Higiene de los Alimentos
CPHEM. Villa Clara





CARTA OFICIAL

03/05/2010

10:36:39

ASUNTO: HAGO CONSTAR

que el Hotel Islazul Santa Clara Libre se compromete a aplicar su Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos, tal como fue expuesto y acordado ante la alta dirección de la instalación.

g. Carlos Manuel Camilo Bolnney

Director HSCL