



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 22000 PARA GARANTIZAR INOCUIDAD ALIMENTARIA EN EL RESTAURANTE EL RINCONCITO AREQUIPEÑO – LOS OLIVOS”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Yesenia Elizabeth Arroyo Del Rio

Asesor:

Mg. Jony Jimmy Germani García

Lima - Perú

2017

## DEDICATORIA

Dedico principalmente a Dios, por darme fortaleza y sabiduría para permitirme llegar hasta este momento importante de mi formación académica, por su inmenso amor y por haber iluminado mi camino durante todo este tiempo.

A mis padres Luis y María, por su amor, cariño, comprensión y apoyo incondicional durante mi etapa académica. Gracias por creer en mí e impulsarme a ser un mejor ser humano y una mejor profesional. Gracias a ellos veo alcanzadas mis metas.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener a mi familia, los cuales me apoyan en cada decisión y proyecto de vida. Por educarme con valores y enseñarme a ser perseverante, por su amor infinito y por ayudarme a alcanzar mi propósito.

A mis profesores, quienes me han acompañado en estos cinco años de carrera universitaria y me han brindado sus conocimientos, motivándome a ser una excelente profesional. Gracias por su exigencia en la realización de los trabajos encomendados, ya que ello me ayudó a ser más competitiva y a dar lo mejor de mí.

A mis profesores del Diplomado de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, Kelina y Luiggi, quienes son especialistas en el tema y me brindaron su tiempo, conocimientos y apoyo incondicional.

A mis amigas Sandra, Leslie y María Fernanda, quienes me han acompañado desde mis inicios en la universidad, siendo un gran equipo de trabajo y culminando ciclos satisfactoriamente.

Al restaurante El Rinconcito Arequipeño, a su gerente y colaboradores. Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar mi trabajo de investigación sin restricción alguna y por el tiempo brindado.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	12
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	12
1.4. Hipótesis .....	12
1.4.1. <i>Hipótesis general</i> .....	13
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	13
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
2.1. Tipo de investigación.....	14
2.2. Población y muestra .....	14
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	14
2.3.1. <i>Encuesta</i> .....	14
2.3.2. <i>Ficha de Evaluación Técnica</i> .....	15
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
3.1. Variable independiente: Sistema de Gestión ISO 22000 .....	16
3.2. Variable dependiente: Inocuidad Alimentaria.....	24
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>26</b>
4.1 Discusión.....	26
4.2 Conclusiones.....	28
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>31</b>
Anexo N° 1: Operacionalización de variables .....	31
Anexo N° 2: Organigrama .....	34
Anexo N° 3: Mapa de procesos .....	35
Anexo N° 4: La carta.....	36
Anexo N° 5: Análisis FODA.....	38
Anexo N° 6: Visita al restaurante El Rinconcito Arequipeño .....	39

<b>Anexo N° 7: Libro de reclamaciones .....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo N° 8: Herramienta de recolección de datos.....</b>	<b>49</b>
<b>Anexo N° 9: Visitas al restaurante.....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo N° 10: Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo N° 11: Day Dots para la rotulación de productos. ....</b>	<b>125</b>
<b>Anexo N° 12: Correcto rotulado de materia prima y alimentos procesados.....</b>	<b>126</b>
<b>Anexo N° 13: Cronograma de implementación de propuesta.....</b>	<b>127</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico N° 1:</b> Resultado de conocimiento de un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.....	16
<b>Gráfico N° 2:</b> Resultado de políticas el restaurante respecto a inocuidad.....	17
<b>Gráfico N° 3:</b> Resultado de incorporación de manuales.....	17
<b>Gráfico N° 4:</b> Resultado de implementación de objetivos.....	18
<b>Gráfico N° 5:</b> Resultado de trabajo con manuales u otros para sus procedimientos.....	19
<b>Gráfico N° 6:</b> Resultado de manejo de programas pre requisitos.....	19
<b>Gráfico N° 7:</b> Resultado de conocimiento acerca de HACCP.....	20
<b>Gráfico N° 8:</b> Resultado de implementación del HACCP.....	21
<b>Gráfico N° 9:</b> Resultado de implementación de medidas de control en la Cadena Alimentaria.....	21
<b>Gráfico N° 10:</b> Resultado de existencia de monitoreo en procesos.....	22
<b>Gráfico N° 11:</b> Resultado de acciones definidas para brindar un alimento inocuo.....	23
<b>Gráfico N° 12:</b> Resultado de realización de mejoras continuamente.....	23
<b>Gráfico N° 13:</b> Resultado de cumplimiento de la Norma 363:2005/MINSA.....	24

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el restaurante El Rinconcito Arequipeño ubicado en el distrito de Los Olivos. Este establecimiento ofrece diferentes platos criollos, donde sobresale la culinaria de la Ciudad Blanca, Arequipa. En la actualidad es un restaurante bastante conocido en la zona, ya que ofrecen platos diversos con un buen sabor, además el lugar es bastante acogedor para poder compartir con los amigos o la familia.

Al acceder a las diferentes áreas donde se elaboran dichos platos, se pudo ver otra realidad totalmente diferente. Respecto a inocuidad alimentaria tienen muchos procedimientos por mejorar y tienen que ser solucionados de manera inmediata, ya que puede afectar la salud pública e incluso en una inspección municipal podría ser clausurado, viéndose alterada la marca y teniendo una pérdida económica considerable.

Lo que se plantea para generar una mejora continua en el restaurante es gestionar la implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 22000 para garantizar inocuidad en sus alimentos. Mediante una estructura basada en esta Norma, se llevará un mejor control de cada uno de sus procesos a lo largo de la cadena alimentaria, partiendo desde una política de inocuidad y complementándolo con los diferentes requisitos que componen la Norma.

La norma ISO 22000 es un sistema que establece los requerimientos que debe cumplir un sistema de gestión de Inocuidad alimentaria (SGIA) en la cadena de suministros de una organización o empresa y tiene como objetivo asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza, evitando que pueda afectarse por una enfermedad transmitida por alimentos, el cual es un tema de importancia a nivel mundial.

**Palabras clave:** Norma ISO 22000, Inocuidad Alimentaria, Enfermedades Transmitidas por Alimentos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La industria alimentaria experimenta cambios notables con el paso de los años y ello se ha visto reflejado en las crecientes exigencias de los consumidores en cuanto a la calidad en los productos ofertados.

La necesidad por ser cada vez más competitivos en un mercado globalizado ha traído como consecuencia la implementación de Sistemas de Gestión que garanticen la inocuidad y calidad de los productos mediante certificaciones internacionales. Cabe resaltar que la garantía de estas certificaciones, aseguran al comensal que el alimento que está consumiendo no está contaminado por algún tipo de microorganismo patógeno que pueda causarle una enfermedad. Villacis (2015) afirma que un restaurante con un Sistema de Gestión implementado, trae consigo diferenciación frente a la competencia, teniendo como ventaja la confianza y satisfacción de los clientes.

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), es un tema de importancia a nivel mundial. Un aumento acelerado de la población requiere un mejor control en la manipulación de alimentos y fortalecer la vigilancia de las enfermedades transmitidas por estos. Ya han sido descritos alrededor de 250 agentes etiológicos causales de ETA, entre las diferentes causas biológicas, químicas y físicas que en presencia de temperaturas, pH y oxígeno adecuadas generarán el crecimiento bacteriano y/o producción de toxinas en los alimentos, provocando de esta manera las intoxicaciones e infecciones (disentéricas y acuosas) alimentarias, dando como consecuencia el síndrome de la ETA. Solano (2008), en un estudio exhaustivo sobre las posibles enfermedades de transmisión por alimentos, analiza los riesgos al no cumplir con las buenas prácticas de manipulación, llegando a la conclusión



que si se minimizan los peligros y se controlan mediante medidas correctivas, se cuida la salud pública y aumenta la confiabilidad del consumidor.

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2017), las enfermedades transmitidas por alimentos hacían que 77 millones de personas en las Américas se enfermen. Más de 9000 morían cada año, incluyendo más de 2000 niños menores de 5 años y las enfermedades diarreicas eran responsables del 95% de las ETA. Por ello, en el año 2000, Los Estados Miembros seriamente preocupados adoptaron una resolución en la cual se reconoce el papel fundamental de la inocuidad alimentaria para la salud pública.

En Perú, las enfermedades transmitidas por alimentos afectan a las zonas más vulnerables y afecta en un gran porcentaje a niños, madres embarazadas, adultos mayores y a los inmunodeprimidos, siendo este grupo una población de riesgo.

Mediante un estudio realizado por el Ministerio de Salud [MINSA] (2017), se ha comprobado que más del 90% de las ETA se originan por el consumo de comidas en restaurantes, colegios, venta callejera e incluso en el propio hogar. La causa más frecuente de los brotes de tales enfermedades es la deficiente manipulación de los alimentos debido a que no se aplican adecuadamente los procedimientos higiénicos al momento de elaborarlos.

Por la existencia de constantes brotes de enfermedades que se transmiten por alimentos en Perú, se vio la necesidad de exigir el cumplimiento de normas durante los procesos de producción que aseguren que los alimentos no representan un riesgo para la salud humana, adoptando sistemas de producción más eficientes y con estrictos controles de calidad. Marcelo (2014) en un estudio realizado en Ecuador, afirma que todo restaurante debería tener una guía donde se encuentren procedimientos establecidos y estandarizados para un mejor control, partiendo desde la parte gerencial y la comunicación de los trabajadores de todas las áreas, empezando por la concientización de lo importante que es que ellos formen

parte del cambio al implementar un sistema de inocuidad. Una vez que el sistema de gestión sea parte del establecimiento, es necesario la verificación, validación y actualización de este, puesto que constantemente se presentan cambios y deberán ser evaluados periódicamente para corroborar su validez.

En Lima, existen restaurantes que cuentan con un Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y con procesos estandarizados para un control y seguimiento más acertado. Sin embargo, en muchos casos no se cumplen con los procesos ya establecidos de manera continua y rigurosa y ello se ve reflejado en la clausura de muchos de estos establecimientos.

La Municipalidad Metropolitana de Lima ha multado y clausurado restaurantes que no han cumplido con las condiciones básicas de salubridad en los diferentes distritos de Lima, encontrando en ellos, insectos, huellas de roedores, suciedad y utensilios desgastados. Incluso restaurantes categorizados en cinco tenedores, se han visto perjudicados por estos temas.

En un contexto local, la Municipalidad Distrital de Los Olivos, con el propósito de prevenir enfermedades de transmisión alimentaria y ordenar el distrito, la Gerencia de Fiscalización y Control Urbano junto a la Subgerencia de Promoción y Prevención de la Salud, realizó un operativo en la Urbanización Sol de Oro donde inspeccionó seis locales de comida y clausuró cuatro restaurantes. Los locales presentaron áreas de trabajo insalubres donde se observó la presencia de insectos, utensilios oxidados y grasosos, alimentos cocidos, crudos y otros vencidos que estaban guardados en el frigorífico, lo que representa el origen de la contaminación cruzada y un peligro para el público en general.

El Rinconcito Arequipeño, ubicado en el distrito antes mencionado, es un restaurante que expende comida tradicional peruana, de la cual sobresale la culinaria de la Ciudad Blanca. Este establecimiento cuenta con una gran cantidad de comensales, los cuales lo eligen porque los platos que ofrecen a su público, tienen buen sabor y además son típicos de nuestro país.

Sin embargo, en términos de inocuidad alimentaria, el restaurante presenta deficiencias notorias ya que tanto la gerencia como los trabajadores de las áreas involucradas en la manipulación de alimentos ya sea de manera directa o indirecta, no tienen conocimiento acerca de lo que es un sistema de gestión de inocuidad alimentaria y los puntos claves que lo componen. (**Anexo 6 y 7**). Es indispensable que, para que un restaurante implemente un SGIA y realice una mejora continua a través de diferentes programas pre requisitos y de higiene y saneamiento, debe existir un compromiso por parte de las personas involucradas para que sus procesos operacionales sean los óptimos y así evitar pérdidas de insumos, de dinero y sobre todo garantizar un buen producto final.

## **1.2. Formulación del problema**

Por lo expuesto anteriormente, es de gran importancia investigar el siguiente cuestionamiento fundamental:

¿Cómo garantizar inocuidad alimentaria basada en un Sistema de Gestión ISO 22000 en el restaurante el Rinconcito Arequipeño?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Gestionar la implementación de un Sistema de Gestión ISO 22000 para el restaurante El Rinconcito Arequipeño que le permita garantizar inocuidad en sus alimentos.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

**1.3.2.1.** Realizar un diagnóstico de la situación actual de El Rinconcito Arequipeño en relación a los requisitos de la norma ISO 22000.

**1.3.2.2.** Establecer con la gerencia la planeación estratégica para la implementación del Sistema de Gestión de Inocuidad en la cadena alimentaria y la puesta en marcha.

**1.3.2.3.** Elaborar una estructura documental.

## **1.4. Hipótesis**

A través de la implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 22000, el restaurante el Rinconcito Arequipeño ubicado en el distrito de Los Olivos, garantiza inocuidad alimentaria a sus comensales.

#### **1.4.1. Hipótesis general**

Un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, basado en la Norma ISO 22000 beneficia al restaurante El Rinconcito Arequipeño ya que incrementa la satisfacción del cliente mediante un eficaz control de los riesgos para la seguridad alimentaria con un enfoque integral en la cadena alimentaria.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

**1.4.2.1.** Mediante un diagnóstico situacional previo, se identifican las fortalezas y debilidades que presenta el Restaurante a lo largo de su cadena alimentaria relacionado a los requisitos de la Norma ISO 22000.

**1.4.2.2.** A través de una planeación estratégica con la Gerencia y partes involucradas, mejoran los procesos productivos del restaurante considerablemente.

**1.4.2.3.** Mediante una estructura documental se tiene un control y registro de los procesos y una mejora continua de estos.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo es descriptivo, no experimental.

### 2.2. Población y muestra

**2.2.1. Población:** La población estuvo conformada por dieciocho trabajadores, entre el Gerente General y los manipuladores directos e indirectos de alimentos del restaurante El Rinconcito Arequipeño ubicado en el distrito de Los Olivos.

**2.2.2. Muestra:** La muestra es no probabilística y por conveniencia. Los individuos han sido escogidos por juicio propio ya que mediante ellos se obtendrán los resultados que queremos adquirir.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Con la finalidad de realizar un análisis previo para identificar los problemas que se presentan en el restaurante respecto al cumplimiento de estándares para brindar un alimento inocuo, se utilizaron dos instrumentos para recolectar información, los cuales son encuestas y una ficha de evaluación técnica. (**Anexo 8**)

**2.3.1. Encuesta:** Utilizada para identificar si los trabajadores tienen conocimiento acerca de los pilares fundamentales para brindar inocuidad alimentaria a sus comensales y a la vez comprobar si trabajaban bajo procedimientos estandarizados previamente documentados.

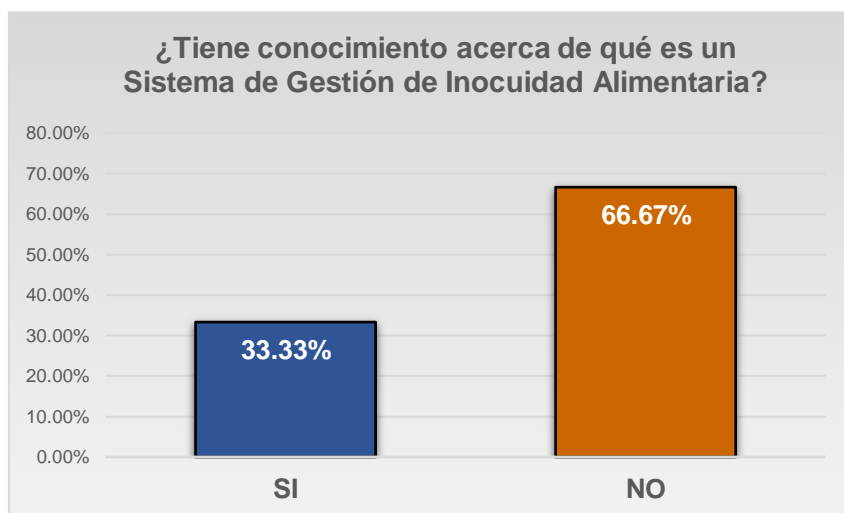
**2.3.2. Ficha de Evaluación Técnica:** Empleada para identificar si el restaurante y sus manipuladores de alimentos cumplían con los requisitos mínimos que solicita la Municipalidad Metropolitana de Lima al momento de realizar su inspección según la Norma 363:2005 establecida por el Ministerio de Salud, siendo esta nuestra norma de referencia para la elaboración de nuestra ficha, realizando ciertas modificaciones para adaptarla según lo que queríamos hallar.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Variable independiente: Sistema de Gestión ISO 22000

Para esta variable se utilizó como herramienta de recolección de datos una encuesta, la cual se realizó a dieciocho trabajadores. A continuación se presentan los cuadros estadísticos, gráficos e interpretación de cada resultado según las respuestas de los encuestados.

**Gráfico N° 1:** *Resultado de conocimiento de un SGIA*

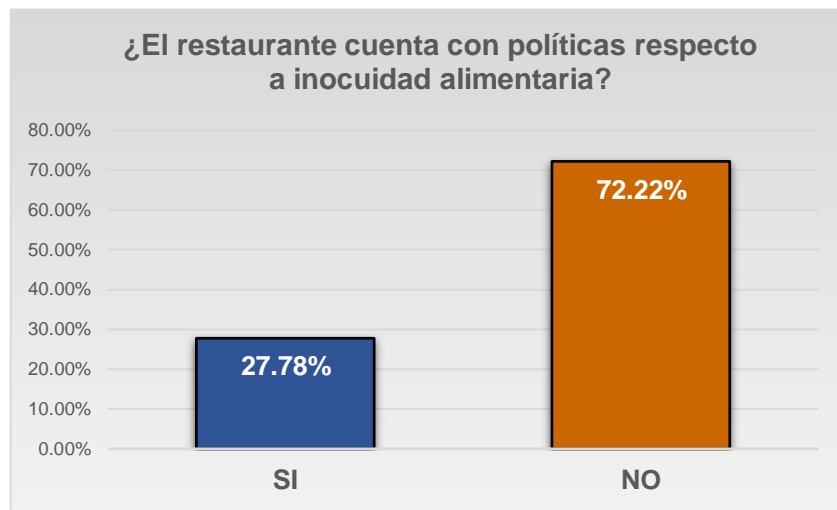


**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 1 nos muestra que el 33.33% de los encuestados sí tiene conocimiento sobre un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, afirmando conocer los requisitos que lo componen. Mientras que, el 66.67% de ellos no tienen conocimiento alguno al respecto.



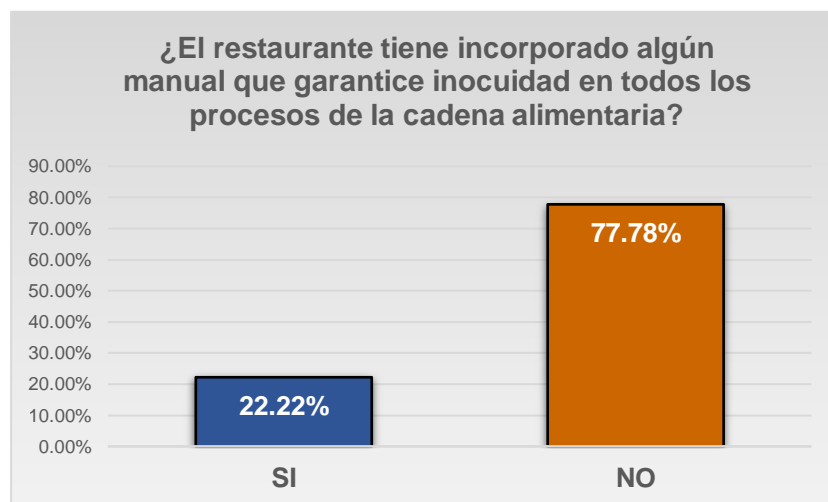
**Gráfico N° 2:** Resultado de políticas respecto a inocuidad



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** El gráfico N° 2 nos muestra que el 27,78% de los encuestados indica que el restaurante sí cuenta con políticas respecto a inocuidad alimentaria, afirmándonos que buscan darle seguridad al cliente. Sin embargo, un 72,22% mencionan que no cuentan con dichas políticas, dando a notar que no hay un compromiso gerencial.

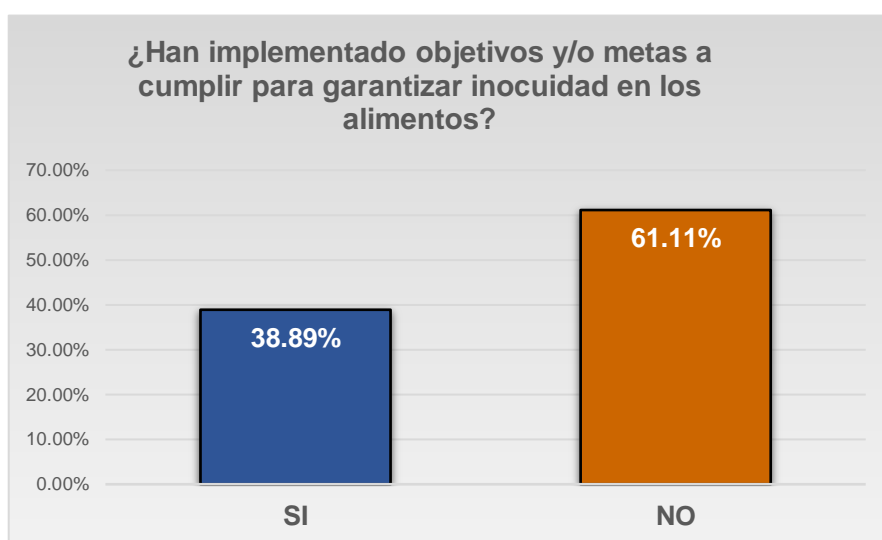
**Gráfico N° 3:** Resultado de incorporación de manuales



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** El gráfico N° 3 nos muestra que el 22,22% de los encuestados afirma que el restaurante cuenta con manuales que garanticen inocuidad alimentaria a lo largo de su cadena de suministro, sin embargo un porcentaje bastante alto del 77,78% nos indica que no cuentan con dichos manuales.

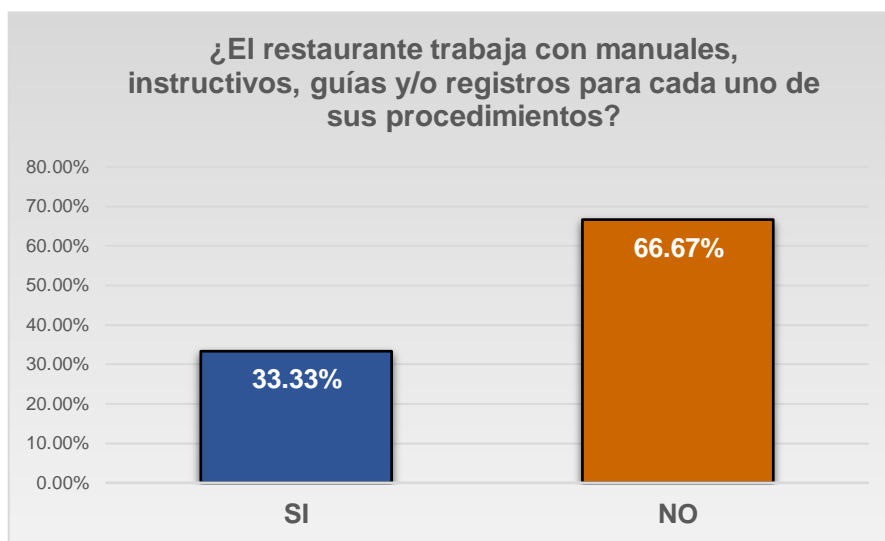
**Gráfico N° 4:** *Resultado de implementación de objetivos*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 4 nos muestra que el 38,89% de los encuestados afirma la implementación de objetivos y/o metas para garantizar inocuidad en los alimentos, sin embargo un porcentaje considerable del 61,11% contradice la existencia de estos.

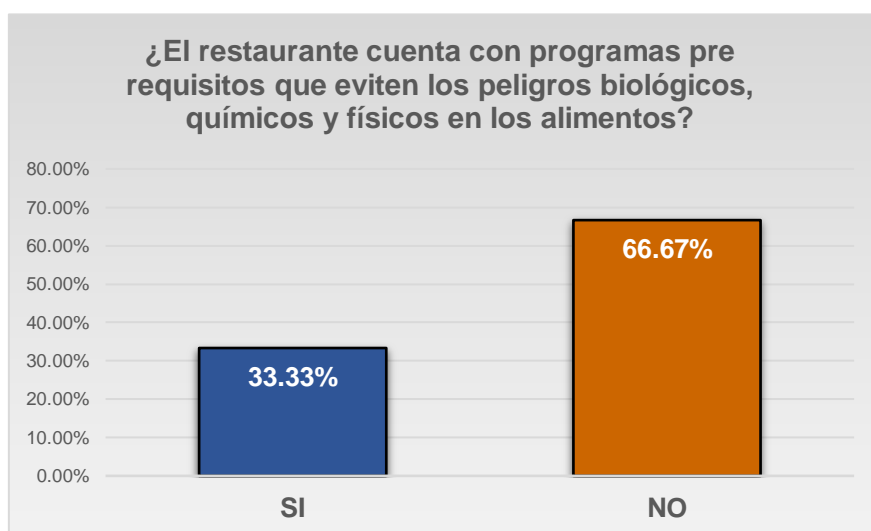
**Gráfico N° 5:** *Resultado de trabajo con manuales y otros para sus procedimientos*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 5 nos muestra el resultado de que el 33,33 % de los encuestados nos afirma que trabajan con manuales y/u otros elementos para sus procedimientos, sin embargo un gran porcentaje del 66,67% contradice el hecho de trabajar con alguno.

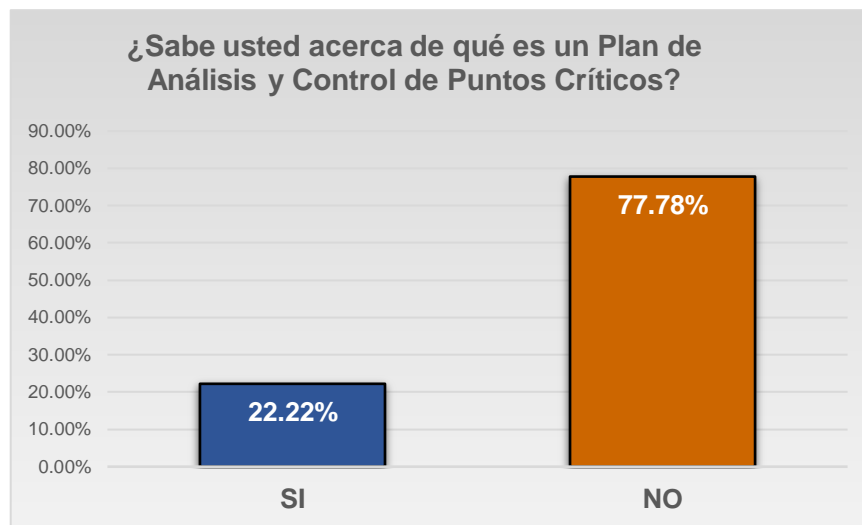
**Gráfico N° 6:** *Resultado del manejo de programa pre requisitos*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 6 nos muestra el resultado de que el 33,33 % de los encuestados nos afirma que cuentan con programas pre requisitos que evitan los peligros en los alimentos, por otro lado, un 66,67% de ellos nos indica que no cuentan con estos.

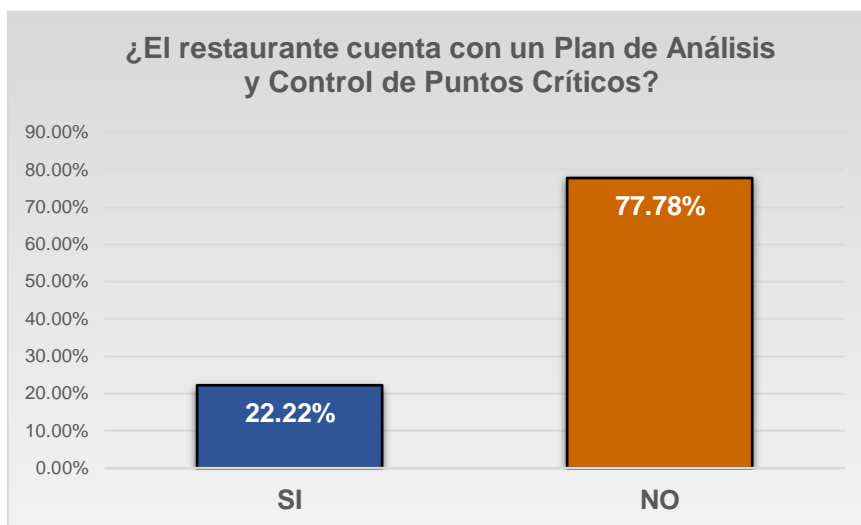
**Gráfico N° 7:** *Resultado de conocimiento acerca de HACCP*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 7 nos muestra el resultado de que el 22,22% de los encuestados tiene conocimiento acerca de qué es un plan HACCP, sin embargo un porcentaje alto del 77,78% nos indica que no tienen conocimiento al respecto.

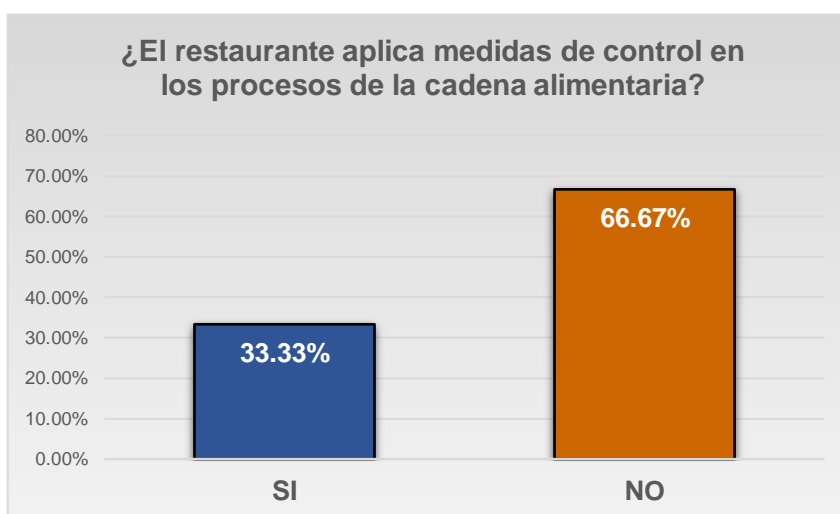
**Gráfico N° 8:** *Resultado de aplicación de HACCP*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 8 nos muestra que el 22,22% de los encuestados afirma que el restaurante cuenta con un Plan HACCP para el respectivo control de peligros que se pueden presentar en los alimentos, sin embargo un 77,78% indica que no cuentan con dicho plan.

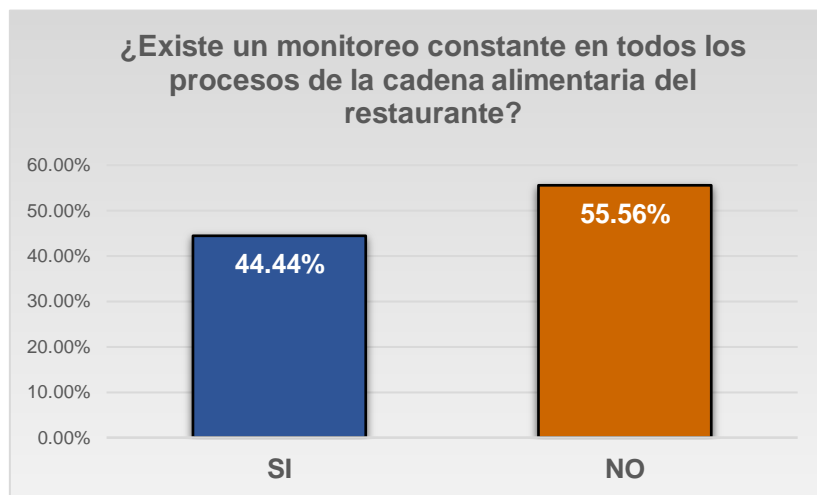
**Gráfico N° 9:** *Resultado de aplicación de medidas de control en la cadena alimentaria*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 9 nos muestra que el 33,33% de los encuestados afirma que el restaurante aplica medidas de control en los procesos realizados en la cadena alimentaria, por otro lado, un 66,67% indica que no aplican ni una medida de control.

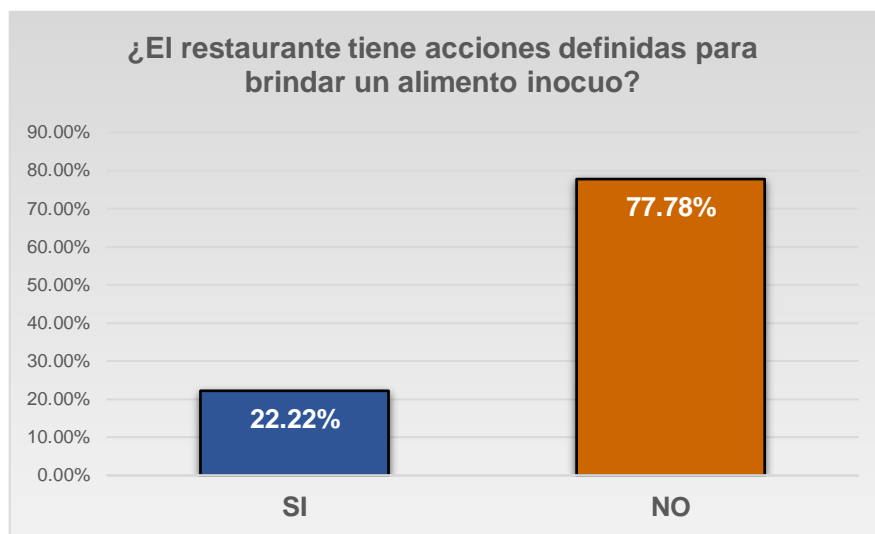
**Gráfico N° 10:** *Resultado de existencia de monitoreo en procesos*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 10 nos muestra que el 44,44% de los encuestados afirma la existencia de un monitoreo constante en cada uno de los procesos de la cadena alimentaria o de suministro, confirmando que existe un control. Sin embargo, un 55,56% indica que no existe dicho monitoreo.

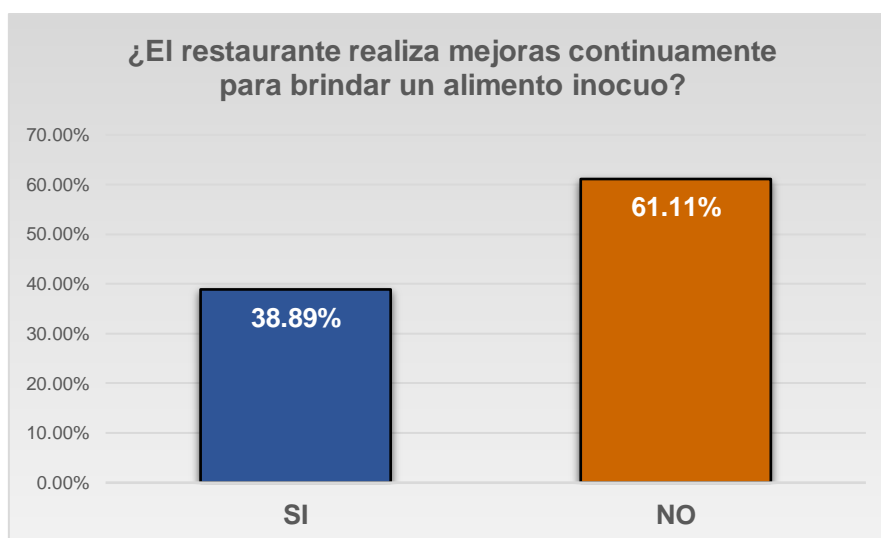
**Gráfico N° 11:** *Resultado de acciones definidas para brindar un alimento inocuo*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 11 nos muestra que el 22,22% de los encuestados afirma que el restaurante cuenta con acciones definidas para brindar un alimento que no causará daño al consumidor. Sin embargo, un 77,78% indica que el establecimiento no cuenta estas acciones.

**Gráfico N° 12:** *Resultado de realización de mejoras continuamente*



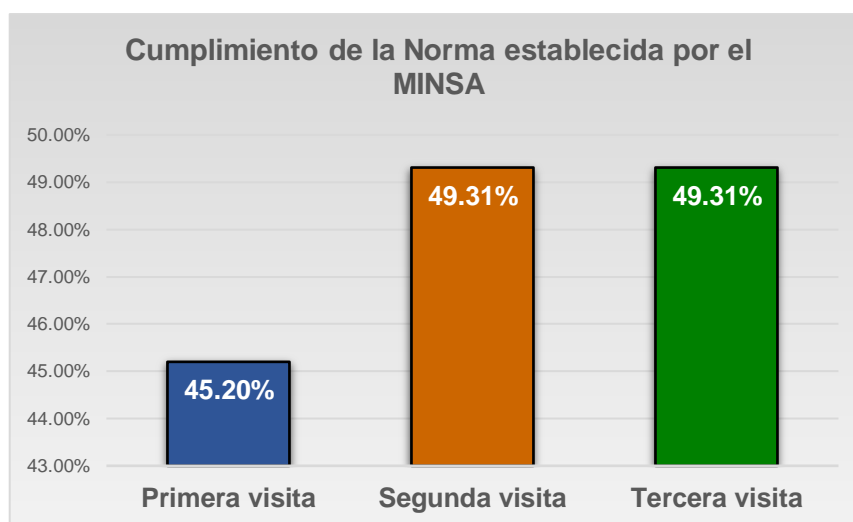
**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Interpretación:** El gráfico N° 12 nos muestra que el 38,89% de los encuestados afirma que el restaurante realiza una mejora continua en sus procesos para brindar a sus comensales un alimento que les asegurará que no les causará daño. Sin embargo, un 61,11 % indica que no realizan dichas mejoras en sus procedimientos a lo largo de la cadena de suministro.

### 3.2. Variable dependiente: Inocuidad Alimentaria

Para esta variable se utilizó como herramienta de recolección de datos una ficha técnica de evaluación, la cual se elaboró teniendo como referencia la Norma 363:2005 establecida por el Ministerio de Salud. Para realizar esta inspección se realizó tres visitas en diferentes días al restaurante. A continuación se presentan los gráficos y la interpretación de los resultados obtenidos:

**Gráfico N° 13:** Resultado de cumplimiento de la Norma 363:2005



**Fuente:** *Elaboración propia.*



**Interpretación:** El gráfico N° 13 nos muestra el porcentaje de cumplimiento de la Norma establecida por el MINSA. Las visitas realizadas al establecimiento se dieron en diferentes fechas para comprobar que cumplan con lo requerido, teniendo la Ficha Técnica de Evaluación al alcance para poder evaluar.

El Ministerio de Salud, establece si el restaurante es aceptable, está en proceso o no es aceptable para brindar sus servicios según los requerimientos establecidos en la Norma. Los rangos de porcentajes para identificar en qué posición se encuentran, son los siguientes:

75% al 100%	<b>ACEPTABLE</b>
51% al 74%	<b>EN PROCESO</b>
MENOR al 50%	<b>NO ACEPTABLE</b>

**Fuente:** Norma Sanitaria 363:2005/MINSA

En la primera visita se obtuvo como resultado un 45,20 % de cumplimiento, en la segunda y tercera visita el 49,31% mejorando con el cumplimiento de algunos requerimientos. Los porcentajes obtenidos no son aceptables según nos indica la Norma Sanitaria.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el restaurante “El Rinconcito Arequipeño” sede Los Olivos. El establecimiento dedicado a ofrecer platos típicos de la llamada “Ciudad Blanca”, se encontraba atravesando por problemas considerables respecto a inocuidad a lo largo de su cadena alimentaria, motivo suficiente para proponer una solución a este problema latente, así mismo demostrar la influencia que tiene la implementación de la Norma ISO 22000 sobre la garantía de ofrecer un alimento inocuo.

Se obtuvieron resultados que indican la influencia de la variable independiente sobre la dependiente, además se compararon con estudios anteriormente realizados. Como es el caso de Miño (2015), quién afirma que es necesario tener conocimiento de lo que significa “Inocuidad” dentro de la organización, puesto que si se carece de ella trae consigo reclamos, quejas y malestar por parte del cliente. En el caso del estudio del restaurante “El Rinconcito Arequipeño”, se realizó una encuesta para saber si las personas que intervienen en la preparación de los alimentos tienen conocimiento del término, sin embargo arrojó que solo el 33.3% saben lo que significa, resultado que se puede apreciar en el **gráfico N° 1** (Resultado de conocimiento de un SGIA).

Por otro lado, Reaño (2013), concluyó que contar con programas pre requisitos evitan los peligros físicos, químicos y biológicos en los alimentos, sin embargo se puede apreciar en el **gráfico N° 6** (Resultado del manejo de programas pre requisitos) que el 66% de respuestas de los empleados del restaurante estudiado reconocen que no se cuenta con un programa que eviten los peligros antes mencionados, trayendo como consecuencia sus malos procedimientos a lo largo de su cadena alimentaria.

De la misma manera, Solano (2008) hace referencia que cumplir con programas prerequisites garantiza la inocuidad en sus platos y evita poner en riesgo la salud del comensal. Previo a ello, el autor realizó un diagnóstico situacional por medio de la Ficha de Verificación de la Norma Oficial Mexicana: NOM-093-SSA1-1994, emitida por la Secretaría de Salud. En el caso de El Rinconcito Arequipeño, se utilizó como herramienta de recolección de datos la Ficha Técnica de Verificación emitida por el Ministerio de Salud: Norma 363:2005, siendo esta una herramienta fundamental para conocer la realidad del problema.

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas realizadas a los dieciocho colaboradores que intervienen en la producción de manera directa o indirecta, se puede ver a partir del Gráfico N° 1 hasta el Gráfico N° 12 que es un porcentaje mayor, aquellos que desconocen en su totalidad a lo que refiere un Sistema de Gestión de Inocuidad y sus prerequisites para la implementación de este, puesto que el establecimiento no cuenta con ningún procedimiento estandarizado.

Avedaño, Paniagua y Rivera (2013) afirman que, si se cuenta con un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, con procedimientos estandarizados en toda la cadena de suministros bajo documentos que avalen el cumplimiento de cada prerequisite, influenciará en brindar un alimento inocuo, esto quiere decir apto para el consumo de la persona, sin que provoque alguna enfermedad. Coincidiendo con la hipótesis planteada en esta investigación, la cual manifiesta que si se implementa la Norma Internacional ISO 22000 garantizará la inocuidad en el establecimiento, satisfaciendo las necesidades de los clientes, cumpliendo con las expectativas y creando confianza.

Por último de acuerdo a los resultados obtenidos, el “Alfa de Cronbach” nos afirma que nuestra variable 1 influye en nuestra variable 2, y es viable.

## 4.2 Conclusiones

En síntesis, mediante visitas frecuentes al restaurante El Rinconcito Arequipeño, ubicado en el distrito de Los Olivos, se logró realizar el presente trabajo de investigación.

El establecimiento antes mencionado, es un restaurante que se dedica a deleitar los paladares de los peruanos con comida de la Ciudad Blanca, Arequipa. Es un lugar bastante visitado por las personas aledañas a la zona ya que el sabor de sus platos es agradable además de variado. Por lo mismo, un restaurante que cuenta con gran afluencia de comensales, debería tener un sistema de gestión de inocuidad y sus procedimientos implementados, cumpliéndolos rigurosamente con el fin de garantizar un producto de calidad para las personas que lo consumen.

Al realizar las visitas al lugar e ingresar al área de producción a inspeccionar como eran sus procedimientos de trabajo diariamente, se pudo ver una realidad problemática bastante crítica, el cual fue motivo suficiente para identificar y proponer la implementación de procedimientos y registros para que se tenga un control adecuado de dichos procesos y se realice un eficiente manejo de los recursos, con el fin de brindar un producto inocuo, es decir, garantizarle al cliente que lo que está consumiendo está libre de una carga microbiana y no le causará una enfermedad de transmisión por alimentos.

Dado que la investigación apuesta a una Norma Internacional, se realizó un Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, siendo esta la base fundamental para comenzar a implementar el sistema de gestión basado en la ISO 22000. **(Anexo 10)**

## REFERENCIAS

- Avedaño, D.; Paniagua, J. y Rivera, H. (2013). Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador. El Salvador.
- Bentacourt, M. (2015). “Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la cocina del casino de tripulación de la Armada Filial Quito. Ecuador.
- Codex Alimentarius. (2001). Texto básico sobre Higiene de los Alimentos. Roma.
- Fernandez, M. (2014). Modelo metodológico para la implementación de un Sistema de Calidad en restaurantes bajo la Norma ISO 22000. Ecuador.
- Herrera, D. (2015). Mejora de procesos mediante el levantamiento de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Diseño de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control para una empresa de alimentos tradicionales. Ecuador.
- M. Gómez. (2006). Introducción a la metodología de investigación científica. Argentina: Brujas.
- Ministerio de Salud. (13 de mayo de 2005). Norma Sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines.
- Organización Internacional de Normalización. (2005). Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos - Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.
- Organización Internacional de Normalización. (2005). Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2017). La importancia de la Inocuidad Alimentaria.

- Reaño, A. (2013). Elaboración del Plan HACCP para el proceso de miel de abeja envasada en la empresa Tovya EIRL. Perú.
- Sampieri. (2000). Metodología de la Investigación. Lima: McGraw-Hill Interamericana.
- Solano, M. (2008) Implementación de un Sistema HACCP – ISO 22000, caso práctico en el restaurante Vatel. México D.F.
- Telles, J. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión de Inocuidad en una empresa de alimentos en polvo.
- Villacis, J. (2015). Diseño y propuesta de un Sistema de Inocuidad Alimentaria basado en las Buenas Prácticas de Manufactura para Destiny Hotel de la Ciudad de Baños. Ecuador.

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Operacionalización de variables

#### 1.1.Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>Sistema de Gestión ISO 22000</b>	Según García (2005), afirma que la ISO 22000 constituye la norma de referencia a nivel internacional para que las organizaciones establezcan una herramienta de gestión efectiva que les permita mitigar los riesgos de seguridad alimentaria. Esto les permitirá reducir costes gracias a la aplicación de un sistema de gestión más eficiente y actuaciones de mejora continua en las actividades de la organización.	<b>Documentación</b>	Manuales, políticas, objetivos y metas.	Elaboración, implementación y cumplimiento de manuales, políticas, objetivos y metas.
			Manuales, instructivos, guías y registros de procedimientos.	Elaboración, implementación y cumplimiento de manuales, instructivos, guías y registros de procedimientos.
		<b>Plan HACCP</b>	Programas pre requisitos.	Evaluación de los pre requisitos y su cumplimiento.
			Establecimiento del plan HACCP	Elaboración del plan HACCP y cumplimiento de los requisitos.
		<b>Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de inocuidad</b>	Validación de las medidas de control.	Aplicación y cumplimiento de las medidas de control.
			Control de monitoreo y medición.	Medición y monitoreo de los procedimientos y procesos.
			Mejora continua	Aplicación de acciones de mejora y su cumplimiento.

## 1.2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>Inocuidad Alimentaria</b>	Según la Organización Mundial de la Salud (s.f), la inocuidad de los alimentos es el conjunto de acciones encaminadas a garantizar que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman. Las políticas y actividades que persiguen este proceso, deberán abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo.	<b>Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	Personal	Higiene personal
				Facilidades para el lavado de manos
				Uniforme completo y limpio
				Capacitación en higiene de alimentos
				Aplica las BPM
			Compra y recepción	Inspección de compra
				Empaques de los productos intactos
				Uso del termómetro para el control de la temperatura
				Ficha técnica de los productos
				Control y registro
			Almacenamiento	Ordenamiento y limpieza
				Ambiente adecuado (seco y ventilado)
				Alimentos refrigerados (0°C a 5°C)
				Alimentos congelados (-18°C a -21°C)
				Enlatados sin óxido, pérdida de contenido, abolladuras, fecha y registro sanitario vigentes.
				Ausencia de sustancias químicas o extrañas.
				Rotación de stock y uso de parihuelas o anaqueles.
				El diseño permite realizar las operaciones con higiene.
			Cocina	Pisos, paredes y techos limpios, lavables y en buen estado de conservación.
				Paredes lisas y recubiertas con pintura de características sanitarias.



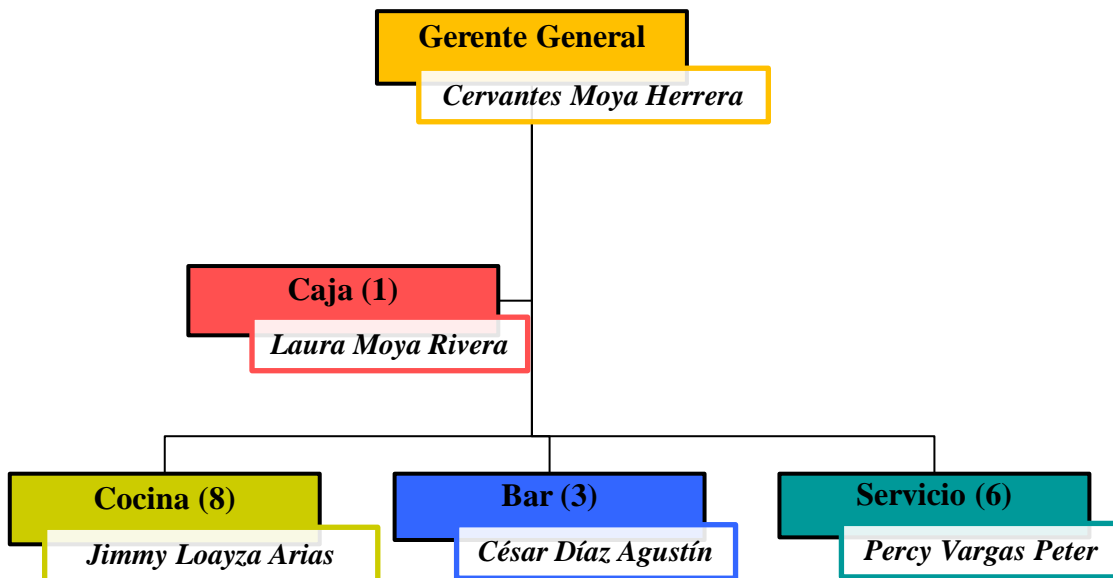
		Campana extractora en buen estado.
		Iluminación adecuada.
		Ventilación adecuada.
		Facilidad de lavado de manos.
	Preparación y servido	Flujo de preparación adecuado.
		Lavado y desinfección de insumos.
		Aceite limpio.
		Cocción completa de carnes.
		No existe presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores.
		Los alimentos crudos están separados de los cocidos.
		Procedimiento de descongelación adecuado.
	El plato en el que se sirve está limpio y desinfectado.	
	Higiene y control de plagas	Agua
Suministro suficiente para el servicio.		
Desagüe		Operativo.
		Protegido (sumidero y trampa de grasa)
Residuos		Basureros con tapa oscilante bolsas plásticas en cantidad suficiente y buena ubicación.
		Contenedor principal ubicado adecuadamente.
		La basura es eliminada con la frecuencia necesaria.
Plagas		Ausencia de plagas (moscas, cucarachas, hormigas)
	Ausencia de indicio de roedores.	
Equipos y utensilios	Lavado y desinfección	Desinfección con un producto aprobado por el MINSA.
		Enjuague con agua a la temperatura adecuada.

				Lavado y desinfección una vez al día o cuando el caso lo requiera.
				Conservación y funcionamiento de equipos.
			Almacenamiento	Utensilios guardados en un lugar cerrado, protegido de polvo e insectos.
				Están alejados de drenajes o aguas residuales.
			Mantelería	Conservado en perfecto estado de mantenimiento y limpios.

**Fuente:** Elaboración propia

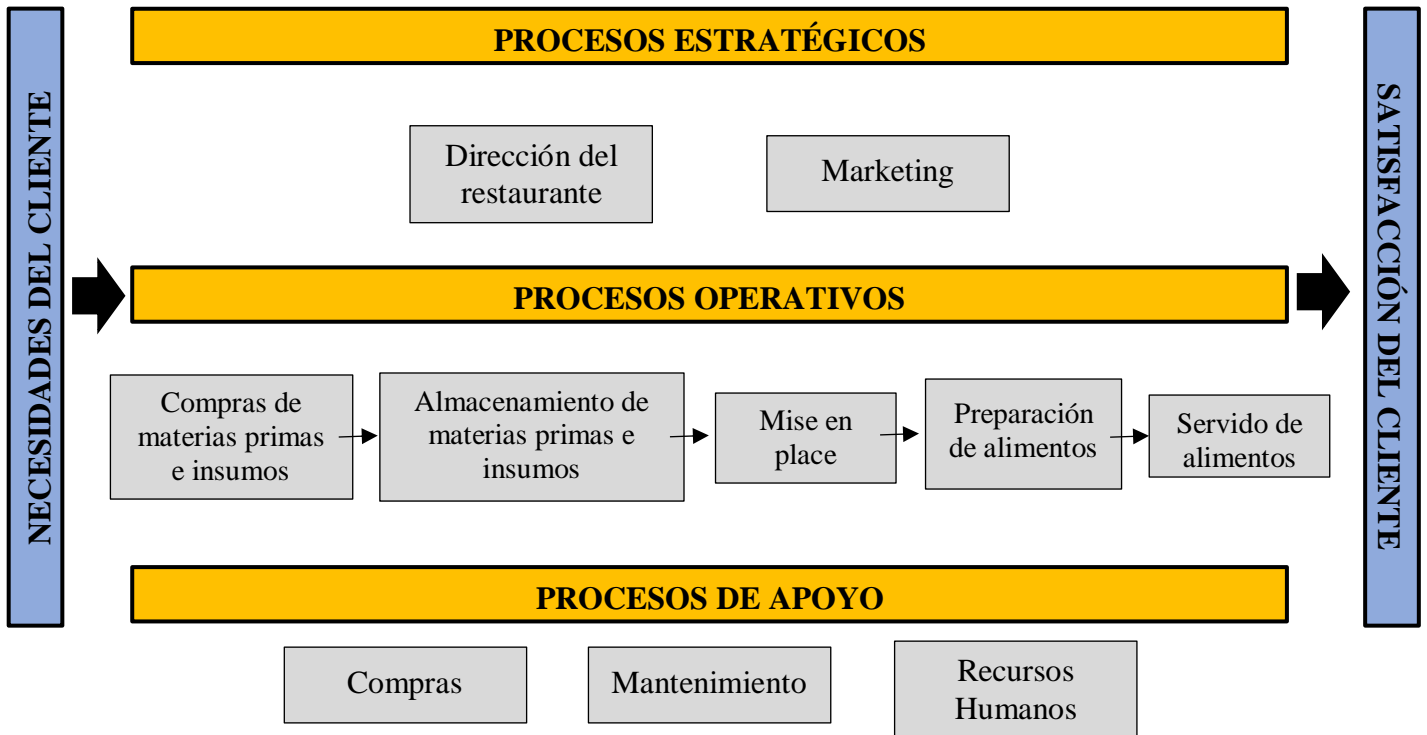
### Anexo N° 2: Organigrama

La organización que tiene el restaurante está compuesta por cinco áreas, las cuales son las siguientes:



**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo N° 3: Mapa de procesos**



**Fuente:** Elaboración propia.

#### Anexo N° 4: La carta

Dentro de los platos que ofrece el Rinconcito Arequipeño, encontramos los siguientes:

ENTRADAS	CALDOS Y SOPAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocopa arequipeña</li> <li>- Rocoto relleno</li> <li>- Rocoto relleno con pastel de papa</li> <li>- Sarsa de patita</li> <li>- Sarsa de criadilla</li> <li>- Soltero de queso</li> <li>- Choclo con queso</li> <li>- Pastel de papa</li> <li>- Tamalito verde</li> <li>- Causa rellena de pollo</li> <li>- Ensalada mixta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caldo chaque</li> <li>- Caldo chairo</li> <li>- Caldo blanco</li> <li>- Caldo de gallina</li> <li>- Chupe de camarones</li> <li>- Sancochado de res</li> <li>- Chupe de langostinos</li> </ul>
ESPECIALIDAD DE LA CASA	PESCADOS Y MARISCOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malaya dorada</li> <li>- Costillar dorado</li> <li>- Chuleta dorada de chancho</li> <li>- Chicharrón de chancho</li> <li>- Tacu tacu con chuleta dorada</li> <li>- Adobo de chancho</li> <li>- Cuy picante</li> <li>- Cuy chactado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceviche de pescado</li> <li>- Ceviche mixto</li> <li>- Ceviche de langostinos</li> <li>- Ceviche de camarón</li> <li>- Jalea</li> <li>- Chicharrón mixto</li> <li>- Chicharrón de pescado</li> <li>- Chicharrón de calamar</li> <li>- Filete de pescado frito</li> <li>- Sudado de pescado</li> <li>- Arroz con mariscos</li> <li>- Picante de camarones</li> <li>- Picante de mariscos</li> <li>- Causa rellena de camarones</li> <li>- Causa rellena de langostinos</li> <li>- Tiradito de pescado</li> <li>- Ceviche de conchas negras</li> <li>- Chaufa de mariscos</li> <li>- Tortilla de camarones</li> <li>- Tacu tacu de mariscos</li> </ul>

PLATOS CRIOLLOS	PLATOS FRÍOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seco de cordero con frijoles</li> <li>- Lomo saltado</li> <li>- Pollo saltado</li> <li>- Bistec con papas fritas</li> <li>- Bistec encebollado</li> <li>- Bistec apanado</li> <li>- Bistec a lo pobre</li> <li>- Chicharrón de pollo</li> <li>- Tallarín saltado de pollo</li> <li>- Tallarín saltado de carne</li> <li>- Chaufa de carne o pollo</li> <li>- Seco de pato</li> <li>- Arroz con pato</li> <li>- Churrasco con papas fritas</li> <li>- Plato a la chiclayana</li> <li>- Cabrito a la norteña</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensalada de mariscos</li> <li>- Pulpo al olivo</li> <li>- Coctel de camarones</li> <li>- Coctel de langostinos</li> <li>- Leche de tigre</li> <li>- Leche de pantera</li> </ul>
PLATOS ESPECIALES	PLATOS CALIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fettuccini de camarones</li> <li>- Fettuccini de langostinos</li> <li>- Timbal con camarones</li> <li>- Timbal con langostinos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filete de pescado relleno con langostinos</li> <li>- Trucha a la plancha</li> <li>- Trucha al ajillo</li> <li>- Trucha frita</li> <li>- Chita a lo macho</li> <li>- Chita frita</li> <li>- Chita a la chorrillana</li> <li>- Chita al ajillo</li> <li>- Chita al vapor</li> <li>- Sudado</li> <li>- Parihuela</li> <li>- Arroz a la chiclayana</li> </ul>

**Fuente:** Carta del restaurante El Rinconcito Arequipeño.

### Anexo N° 5: Análisis FODA

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación estratégica.</li> <li>- Platos con buen sabor.</li> <li>- Ambiente agradable.</li> <li>- Amplia variedad de precios.</li> <li>- Variedad de productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La competencia.</li> <li>- Falta de seguridad por la zona.</li> <li>- Carencia de área para parqueo.</li> <li>- Falta de capacitación.</li> <li>- Productos que pueden dañarse por las malas prácticas de manipulación.</li> <li>- Mano de obra especializada escasa para el procesamiento y almacenamiento.</li> <li>- Carencia de promoción y pagina web limitada.</li> <li>- Mala distribución de los espacios en la cocina.</li> <li>- Tiempo de atención a los clientes.</li> <li>- Incapacidad de ver errores.</li> <li>- Quejas y reclamaciones.</li> <li>- Falta de Inocuidad en los alimentos.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de nuevas sucursales.</li> <li>- Aceptación de la comida Arequipeña. por parte del público objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de costo de insumo para la elaboración de los platos.</li> <li>- Competencias con precios bajos.</li> <li>- Fenómenos naturales que provocan el alza de precios en los insumos.</li> <li>- Falta BPM en los proveedores.</li> <li>- Cambios en el gusto del consumidor.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

## Anexo N° 6: Visita al restaurante El Rinconcito Arequipeño

Para poder saber en qué situación se encuentra el restaurante respecto al cumplimiento de ciertos parámetros para garantizar inocuidad alimentaria, se realizaron visitas en diferentes días. Se tuvo una entrevista con el gerente general, el Sr. Cervantes Moya Herrera, para que nos diera ciertos alcances acerca de su compromiso en brindar alimentos inocuos a sus clientes, si es que tenía conocimiento de qué procedimiento seguir para tal finalidad y si contaba con un equipo de apoyo sobre el tema.


Asimismo, se tuvo una entrevista con el jefe de cocina, para que nos de la facilidad de información acerca del procedimiento que realizan a lo largo de la cadena de suministro. Posteriormente se visitó las áreas del restaurante para realizar un análisis.

Los detalles de lo observado se presentan en los siguientes cuadros:

IMAGEN N° 1	DESCRIPCIÓN
	<p>Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. Para su almacenamiento y protección, una vez limpios y desinfectados deben guardarse en un lugar protegido de polvo e insectos a no menos de 0.20 cm del piso. <b>(Norma 363:2005/MINSA)</b></p> <p>El almacenamiento de utensilios del restaurante está ordenado y a una altura según lo estipula la norma (no menos de 0.20 cm). Sin embargo, éstos se encuentran expuestos al polvo e insectos y su proceso de lavado y desinfección no es el adecuado.</p>


**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA

Elaboración propia.

IMAGEN N° 2	DESCRIPCIÓN
	<p>En el área de cocina se encuentran toallas de uso personal tendidas cerca al almacenamiento de menaje. Este hecho es un mal hábito por parte de los trabajadores, ya que no es el lugar adecuado para poner a ventilar toallas.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA


Elaboración propia.

IMAGEN N° 3	DESCRIPCIÓN
	<p>Dentro de la cocina, hay un área donde también se almacenan los platos. Aunque están ordenados, se encuentran mandiles de los trabajadores (muchas veces sucios, después de una jornada de trabajo) en esta zona.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA


Elaboración propia.



IMAGEN N° 4	DESCRIPCIÓN
	<p>En esta área de la cocina es donde se lavan los platos, vasos, cucharas, jarras, etc. después que son usados por el comensal. Se pueden identificar cinco problemas en esta sección. En primer lugar; el rectángulo de madera, el cual es una fuente de crecimiento de microorganismos, por ende, contamina los platos que se encuentran en secado. En segundo lugar; hallamos una bolsa de plástico en el caño, siendo esta una fuente de sustancias químicas. En tercer lugar; la tina de plástico azul en el lavadero, es un recipiente para colocar los platos cuando se les coloca detergente para luego proceder a lavarlos. Se puede observar en la imagen que la tina está llena de sarro, compuesto de calcio que se forma en las superficies cuando en contacto frecuente con el agua. Este recipiente no se lava, ni se desinfecta para su uso, por lo que es una fuente de crecimiento de microorganismos. En cuarto lugar; el paño amarillo que utilizan para limpiar el espacio del lavadero, no se lava ni se desinfecta apropiadamente. Por último; el tacho sin tapa. Los residuos generados en la actividad de una cocina, tanto doméstica como profesional, son una gran fuente de contaminación. La acumulación de restos de alimentos puede llegar a constituir un problema sanitario, ya que es en el cubo de la basura donde muchos microorganismos encuentran el lugar idóneo para crecer y proliferar. Si se llegan a generar plagas, sus individuos contribuyen también al esparcimiento de los gérmenes por otras zonas, hasta el punto de que se pueden contaminar superficies, utensilios y alimentos.</p>


**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA

Elaboración propia.

IMAGEN N°5	DESCRIPCIÓN
	<p>En esta zona de la cocina se halló un insecticida llamado “Plop”, el cual se utiliza para evitar la presencia de cucarachas. Esta sustancia se debe almacenar en un lugar fuera del alcance de los alimentos, ya que puede ocasionar una contaminación química, siendo altamente peligroso para los comensales.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA

Elaboración propia.

IMAGEN N°6	DESCRIPCIÓN
	<p>Ollas y cucharones desordenados y en el piso, cuando según la norma, los utensilios deben almacenarse a una altura mínima de 0.20 cm.</p> <p>Las cebollas peladas, no deberían colocarse en esa área porque está expuesta a contaminantes.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA


Elaboración propia.

IMAGEN N°7	DESCRIPCIÓN
	<p>Área de trabajo ordenada.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA  
Elaboración propia.

IMAGEN N°8	DESCRIPCIÓN
	<p>Utensilios ordenados.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA  
Elaboración propia.

IMAGEN N°9	DESCRIPCIÓN
	<p>En el almacén donde guardan sus productos secos, se encontró presencia de detergente y toallas. En adición, los insumos están en recipientes sin rotular, es decir, colocar la fecha de compra, de almacenaje y el tiempo de vida.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA

Elaboración propia.

IMAGEN N°10	DESCRIPCIÓN
	<p>El almacén de carnes en completo desorden y a la temperatura no adecuada para conservarla.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA


Elaboración propia.



IMAGEN N°11	DESCRIPCIÓN
	<p>Proceso de descongelación de carnes inadecuado.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA

Elaboración propia.

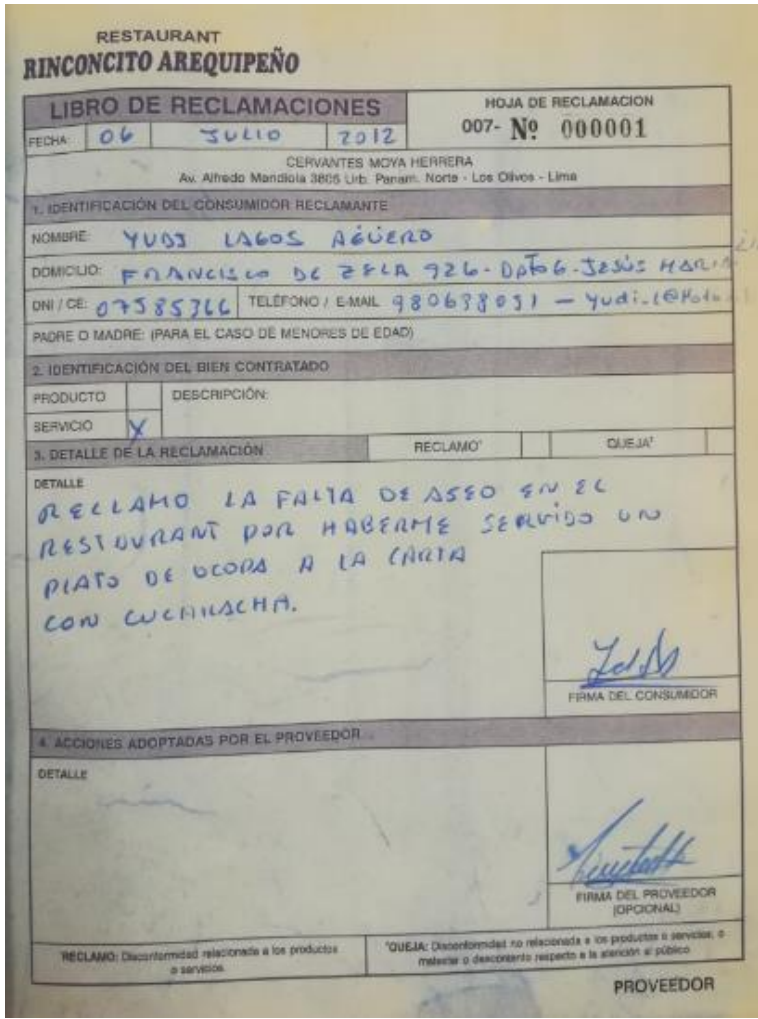
IMAGEN N°12	DESCRIPCIÓN
	<p>Proceso de descongelación de mariscos inadecuado.</p>

**Fuente:** Norma 363:2005/MINSA

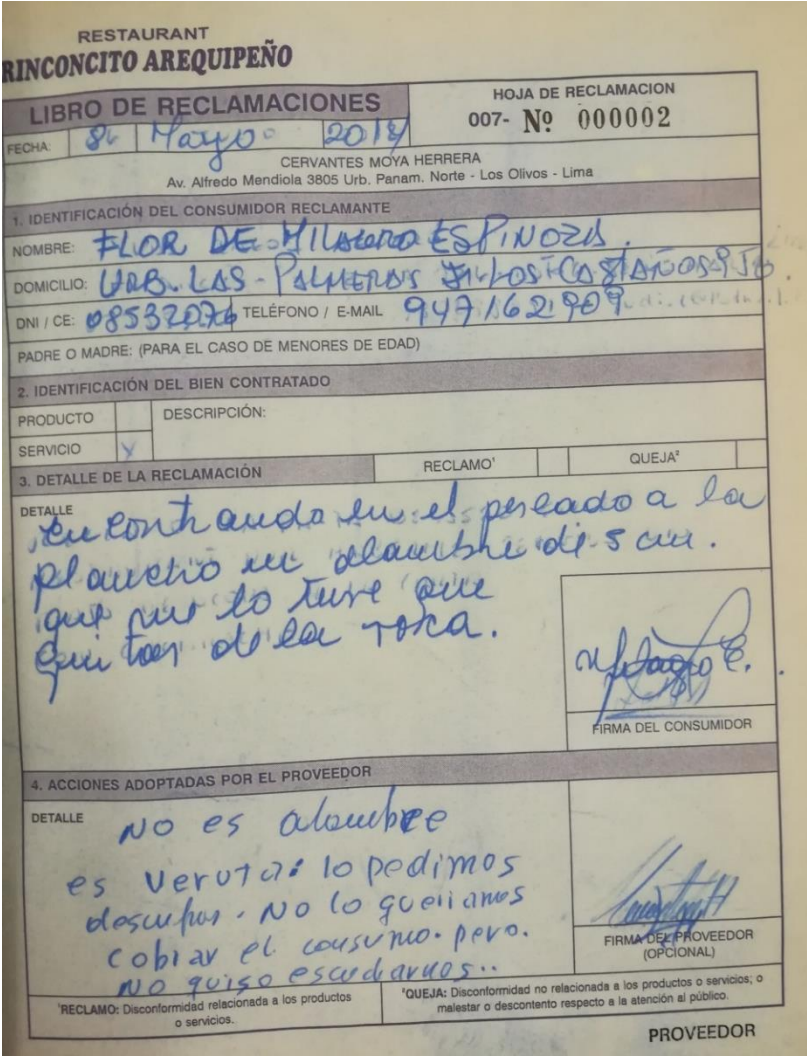
Elaboración propia.

## Anexo N° 7: Libro de reclamaciones

Analizamos el libro de reclamaciones para identificar si había quejas sobre los diferentes platos que ofrece el restaurante a sus clientes, de los cuales hallamos los siguientes:

IMAGEN N°13	DESCRIPCIÓN								
 <p>RESTAURANT <b>RINCONCITO AREQUIPEÑO</b></p> <p><b>LIBRO DE RECLAMACIONES</b>      HOJA DE RECLAMACION 007- N° 000001</p> <p>FECHA: 06 JULIO 2012</p> <p>CERVANTES MOYA HERRERA Av. Alfredo Mandiola 3805 Urb. Panam. Norte - Los Olivos - Lima</p> <p>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</p> <p>NOMBRE: YUDI LAGOS AGÜERO</p> <p>DOMICILIO: FRANCISCO DE ZELA 926 - DPTO 6 - JESÚS MARÍA</p> <p>DNI / CE: 07585366      TELÉFONO / E-MAIL: 980638031 - yudi.lagos</p> <p>PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)</p> <p>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</p> <p>PRODUCTO:      DESCRIPCIÓN:</p> <p>SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RECLAMO*</th> <th>QUEJA*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"> <p>DETALLE</p> <p>RECLAMO LA FALTA DE ASEO EN EL RESTAURANTE POR HABERME SERVIDO UN PLATO DE UCUDA A LA CARTA CON CUCARACHA.</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>FIRMA DEL CONSUMIDOR</p> <p><i>[Signature]</i></p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)</p> <p><i>[Signature]</i></p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.</p> <p>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o relación o desacuerdo respecto a la atención al público.</p> <p>PROVEEDOR</p>	RECLAMO*	QUEJA*	<p>DETALLE</p> <p>RECLAMO LA FALTA DE ASEO EN EL RESTAURANTE POR HABERME SERVIDO UN PLATO DE UCUDA A LA CARTA CON CUCARACHA.</p>		<p>FIRMA DEL CONSUMIDOR</p> <p><i>[Signature]</i></p>		DETALLE	<p>FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>Se detalla en el reclamo la falta de higiene por parte del restaurante ya que en la Ocopa que solicitó, encontró una cucaracha.</p>
RECLAMO*	QUEJA*								
<p>DETALLE</p> <p>RECLAMO LA FALTA DE ASEO EN EL RESTAURANTE POR HABERME SERVIDO UN PLATO DE UCUDA A LA CARTA CON CUCARACHA.</p>									
<p>FIRMA DEL CONSUMIDOR</p> <p><i>[Signature]</i></p>									
DETALLE									
<p>FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)</p> <p><i>[Signature]</i></p>									

**Fuente:** Libro de reclamaciones del restaurante El Rinconcito Arequipeño.

IMAGEN N°14	DESCRIPCIÓN
 <p>RESTAURANT <b>RINCONCITO AREQUIPEÑO</b></p> <p><b>LIBRO DE RECLAMACIONES</b> HOJA DE RECLAMACION 007- N° 000002</p> <p>FECHA: 20 Mayo 2018 CERVANTES MOYA HERRERA Av. Alfredo Mendiola 3805 Urb. Panam. Norte - Los Olivos - Lima</p> <p>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE NOMBRE: FLOR DE MILAGROS ESPINOZA DOMICILIO: URB. LAS PALMERAS JIRLOS CASTAÑOS 910 DNI / CE: 08532076 TELÉFONO / E-MAIL: 947162909 PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)</p> <p>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO PRODUCTO: DESCRIPCIÓN: SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN RECLAMO* QUEJA*</p> <p>DETALLE Se contraindo en el pescado a la plancha un alambre de 5 cm. que me lo tuve que quitar de la boca.</p> <p>FIRMA DEL CONSUMIDOR</p> <p>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</p> <p>DETALLE no es alambre es veruta lo pedimos después. No lo queríamos cobrar el consumo. pero. no quiso escudarnos..</p> <p>FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)</p> <p>*RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. *QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.</p> <p>PROVEEDOR</p>	<p>Se detalla en el reclamo que el comensal tuvo que sacarse un alambre de 5 cm de la boca al momento de ingerir el pescado.</p>

**Fuente:** Libro de reclamaciones del restaurante El Rinconcito Arequipeño.

IMAGEN N°15	DESCRIPCIÓN
	<p>Se detalla en el reclamo que el cliente encontró una cucaracha en su plato y cuando le reclamó a la mesera, ésta se fue sin darle explicación alguna, dejando al cliente totalmente insatisfecho.</p>

**Fuente:** Libro de reclamaciones del restaurante El Rinconcito Arequipeño.



## Anexo N° 8: Herramienta de recolección de datos

### 8.1. Ficha técnica de evaluación (Norma de referencia: 363:2005/MINSA)

#### LISTA DE COTEJO DE EVALUACIÓN DEL RESTAURANTE EL RINCONCITO AREQUIPEÑO – LOS OLIVOS

Referencia: Norma Sanitaria 363:2005/MINSA.

Variable: Inocuidad Alimentaria.

N° de herramienta: 2

(Para la calificación se asigna el puntaje 2 o 4 si cumple el requisito y se asigna con 0 si no cumple. No hay puntajes intermedios)

N°	RUBROS	C	VISITAS		
			1	2	3
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN</b>					
<b>1</b>	<b>Personal</b>				
1.1	Higiene personal	SI=4	4	4	4
1.2	Facilidad para el lavado de manos	SI=4	0	0	0
1.3	Uniforme completo y limpio	SI=2	0	0	0
1.4	Capacitación e higiene de alimentos	SI=2	0	0	0
1.5	Aplica las BPM	SI=4	0	0	0
<b>2</b>	<b>Compra y Recepción</b>				
2.1	Empaques de los productos intactos	SI=2	0	0	0
2.2	Uso de termómetro para el control de la temperatura	SI=4	0	0	0
2.3	Inspección de compra	SI=2	2	2	2
2.4	Ficha técnica de los productos	SI=2	0	0	0
2.5	Control y registro	SI=4	0	0	0
<b>3</b>	<b>Almacenamiento</b>				
3.1	Ordenamiento y limpieza	SI=2	0	2	2
3.2	Ambiente adecuado (seco y ventilado)	SI=2	0	0	0
3.3	Alimentos refrigerados (0°C a 5°C)	SI=4	0	0	0
3.4	Alimentos congelados (-18°C a -18°C)	SI=4	0	0	0
3.5	Enlatados sin óxido, pérdida de contenido, abolladuras, fecha y registro sanitario vigentes.	SI=4	4	4	4
3.6	Ausencia de sustancias químicas	SI=4	0	0	0
3.7	Rotación de stock	SI=2	2	2	2
3.8	Uso de panhuelas y anaqueles	SI=2	2	2	2
<b>4</b>	<b>Cocina</b>				
4.1	El diseño permite realizar las operaciones con higiene	SI=4	4	4	4
4.2	Pisos, paredes y techos limpios, lavables y en buen estado de conservación	SI=2	2	2	2
4.3	Paredes lisas y recubiertas con pintura de características sanitarias	SI=2	2	2	2
4.4	Campana extractora en buen estado	SI=2	2	2	2

4.5	Iluminación adecuada	SI=2	2	2	2
4.6	Ventilación adecuada	SI=2	0	0	0
4.7	Facilidad de lavado de manos	SI=4	0	0	0
<b>5</b>	<b>Preparación y Servicio</b>				
5.1	Flujo de preparación adecuado	SI=4	0	0	0
5.2	Lavado y desinfección de insumos	SI=4	0	0	0
5.3	Aspecto limpio del aceite utilizado	SI=2	2	2	2
5.4	Cocción completa de carnes	SI=4	0	0	0
5.5	No existe presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores de alimentos	SI=4	4	4	4
5.6	Los alimentos crudos están separados de los cocidos	SI=4	4	4	4
5.7	Procedimientos de descongelación adecuado	SI=4	0	0	0
5.8	El plato en el que se sirve está limpio	SI=2	2	2	2
<b>HIGIENE Y CONTROL DE PLAGAS</b>					
<b>6</b>	<b>Agua</b>				
6.1	Agua potable	SI=4	4	4	4
6.2	Suministro suficiente para el servicio	SI=4	4	4	4
<b>7</b>	<b>Desagüe</b>				
7.1	Operativo	SI=2	2	2	2
7.2	Protegido (sumidero y rejillas)	SI=2	2	2	2
<b>8</b>	<b>Residuos</b>				
8.1	Basureros con tapa oscilante y bolsas plásticas en cantidad suficiente y ubicación	SI=2	0	2	2
8.2	Contenedor principal ubicado adecuadamente	SI=2	0	2	2
8.3	La basura es eliminada con la frecuencia necesaria	SI=2	0	0	0
<b>9</b>	<b>Plagas</b>				
9.1	Ausencia de insectos (moscas, cucarachas, hormigas)	SI=4	4	4	4
9.2	Ausencia de indicios de roedores	SI=4	4	4	4
<b>EQUIPOS Y UTENSILIOS</b>					
<b>10</b>	<b>Lavado y desinfección</b>				
10.1	Desinfección con un producto aprobado por el MINSA	SI=2	2	2	2
10.2	Enjuague con agua a la temperatura adecuada	SI=2	0	0	0
10.3	Lavado y desinfección una vez al día	SI=4	0	0	0
10.4	Conservación y funcionamiento	SI=2	2	2	2
<b>11</b>	<b>Almacenamiento</b>				
11.1	Utensilios guardados en un lugar cerrado, protegido de polvo e insectos	SI=4	0	0	0
11.2	Están alejados de drenajes o aguas residuales	SI=4	4	4	4
<b>12</b>	<b>Mantelería</b>				
12.1	Conservado en perfecto estado de mantenimiento y limpios	SI=2	0	0	0

## 8.2. Encuesta

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE EL RINCONCITO AREQUIPEÑO – LOS OLIVOS

Variable: Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria

Nº de herramienta: 1

Áreas involucradas: Gerencia – Cocina – Bar – Servicio

Indicaciones:

- Marque con una X en los casilleros según sea su respuesta.
- No colocar nombre, la encuesta es anónima.
- **La sinceridad de sus respuestas nos ayudará a establecer mejoras.**

Área al que pertenece:

- Administración
- Cocina
- Bar
- Servicio


Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Tiene conocimiento acerca de qué es un sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria?		X
2	¿El restaurante cuenta con políticas respecto a inocuidad alimentaria?		X
3	¿El restaurante tiene incorporado algún manual que garantice la inocuidad en todos los procesos de la cadena alimentaria?		X
4	¿Han implementado objetivos y/o metas a cumplir para brindar inocuidad en los alimentos?		X
5	¿El restaurante trabaja con manuales, instructivos, guías y/o registros para cada uno de sus procedimientos?		X
6	¿El restaurante cuenta con programas pre requisitos que eviten los peligros físicos, químicos y biológicos en los alimentos?		X
7	¿Sabe usted acerca de qué es un Plan de Análisis y Control de Puntos Críticos?		X
8	¿El restaurante cuenta con un Plan de Análisis y Control de Puntos Críticos?		X
9	¿El restaurante aplica medidas de control en todos los procesos de la cadena alimentaria?		X
10	¿Existe un monitoreo constante en todos los procesos de la cadena alimentaria del restaurante?	X	
11	¿El restaurante tiene definido acciones para poder brindar un alimento inocuo?		X
12	¿El restaurante realiza mejoras continuas para brindar un alimento inocuo?		X



**Anexo N° 9: Visitas al restaurante**



## Anexo N° 10: Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos


	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 1 - 53
---	--	--

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS DEL RESTAURANTE EL RINCONCITO AREQUIPEÑO – LOS OLIVOS

**Compra – Recepción- Almacén – Preparación - Servido**




*“La salud de las personas, nuestro compromiso”*

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 2 - 71</p>
---	--	---

<b>Personas responsables del cumplimiento de las BPM</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Área</b>
Percy Vargas Peter	Responsable de compras
Jimmy Loayza Arias	Responsable de recepción
Jimmy Loayza Arias	Responsable de almacén
Percy Vargas Peter/Jimmy Loayza Arias	Responsable de supervisión de preparación
Jimmy Loayza Arias	Responsable de supervisión de emplatado y entrega


---

V° B° Gerente General  
Cervantes Moya Herrera

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 3 - 71
---	--	--


## ÍNDICE

Política de inocuidad alimentaria.....	57
Introducción.....	58
Objetivo.....	58
Alcance.....	59
Responsabilidad.....	60
Normas de referencia.....	60
Definición de términos básicos.....	60
Procedimientos y registros.....	63
Cuadro de procedimientos y registros.....	64
PBPM-001: Selección y control de proveedores.....	65
PBPM-002: Recepción y control de materias primas y alimentos procesados.....	69
PBPM-003: Almacenamiento de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos.....	77
PBPM-004: Almacenamiento por refrigeración de materias primas y alimentos procesados perecibles.....	81
PBPM-005: Almacenamiento de productos congelados.....	84
PBPM-006: Procedimiento de desinfección de frutas y hortalizas.....	87
PBPM-007: Procedimiento de cocción de alimentos.....	90
PBPM-008: Control de mantenimiento y calibración de las escalas de medición.....	92
PBPM-009: Procedimiento de control de cloro.....	94
PBPM-010: Capacitación del personal.....	96
PBPM-011: Procedimiento para la manipulación higiénica de los alimentos.....	98
PBPM-012: Programa de mantenimiento preventivo de maquinarias y equipos.....	100
PBPM-013: Procedimiento para la gestión de incidentes relacionados a la inocuidad de los alimentos y trazabilidad.....	102
PBPM-014: Procedimiento para la gestión de residuos.....	105
Registros.....	108
RBPM-001: Informe de evaluación de proveedores.....	109
RBPM-002: Lista de proveedores aceptados.....	110
RBPM-003: Control de la recepción de materia prima.....	111
RBPM-004: Análisis sensorial del pescado fresco (recepción).....	112
RBPM-005: Control de la recepción de productos procesados/insumos.....	113
RBPM-006: Control diario de la temperatura del almacén de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos.....	114
RBPM-007: Control diario de la temperatura de refrigeración.....	115
RBPM-008: Control diario de la temperatura de congelación.....	116
RBPM-009: Control diario de desinfección de frutas y hortalizas.....	117

	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 4 - 71</p>
---	---	---

RBPM-010: Control diario de cocción de alimentos.....	119
RBPM-011: Calibración de los equipos e instrumentos.....	120
RBPM-012: Control del procedimiento de cloro.....	121
RBPM-013: Control de capacitación del personal.....	122
RBPM-015: Control del mantenimiento preventivo de maquinarias y equipos.....	123
RBPM-017: Control del procedimiento para la gestión de incidentes.....	124



	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 5 - 71
---	--	--

## POLITICA DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

*El restaurante El Rinconcito Arequipeño, acuerda desarrollar sus operaciones productivas de alimentos y bebidas, basados en una cultura de Inocuidad aplicada a lo largo de todos los procesos, controlando los peligros mediante la aplicación del sistema de Buenas Prácticas de Manipulación BPM.*


*Nuestra política se encuentra establecida para alcanzar una alta competitividad de nuestras operaciones, la máxima calidad de nuestros productos y la satisfacción plena de nuestros clientes.*

*Nuestras actividades operacionales y productivas, las desarrollamos haciendo uso de equipos e instrumentos en buen estado y bajo una infraestructura que nos permite operar de acuerdo a los requisitos legales que involucran nuestros procesos.*

*Capacitamos permanentemente a nuestro recurso humano con el objetivo de obtener colaboradores motivados y comprometidos con los objetivos de nuestra política.*

*Revisamos y difundimos constantemente nuestra política de inocuidad para su continua adecuación.*

***Líder Equipo de Inocuidad BPM***

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 6 – 71
---	--	--

## **I. Introducción**


Cada vez los consumidores inclinan su preferencia hacia un producto que le ofrezca diferentes atributos respecto a calidad, siendo una característica esencial e implícita la inocuidad alimentaria, es decir un alimento libre de alguna carga microbiana que pueda causar algún tipo de enfermedad.

La inocuidad, requisito básico de la calidad, implica la ausencia de contaminantes, adulterantes, toxinas y cualquier otra sustancia que pueda hacer nocivo el alimento para la salud de las personas. Para proteger la salud de los consumidores son esenciales las buenas prácticas de manipulación de alimentos, es decir una serie de procedimientos mínimos exigidos en cuanto a higiene y otros procedimientos que deben tener los alimentos. Ello involucra a todas las personas que intervienen en el proceso de elaboración de los alimentos.

Con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos preparados en el restaurante El Rinconcito Arequipeño, se elabora el presente Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM), el cual contiene reglas que deben ser cumplidas por el establecimiento y por todos sus trabajadores, en especial aquellos que intervienen directamente en el proceso culinario.

## **II. Objetivo**


Asegurar que todos los productos elaborados en el restaurante El Rinconcito Arequipeño, sean seguros para el consumo humano evitando las enfermedades transmitidas por alimentos y que hayan sido procesados bajo estrictas condiciones sanitarias tal como se contempla en el presente documento.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 7 – 71
---	--	--

### III. Alcance

El presente programa comprende:

- **Infraestructura:** que corresponde al área de preparación de alimentos (cocina), área de consumo de alimentos (comedor), área de servido de comidas (mostrador), área de almacenamiento de alimentos (despensas, almacenes de alimentos), vestuarios, servicios higiénicos, área de almacenamiento de desechos y área de almacenamiento de productos de limpieza y desinfección.
- **Equipos:** cocina, campana extractora, purificador de agua, equipos de refrigeración y congelación, balanza, mesas, sillas, anaqueles de almacenamiento.
- **Utensilios:** comprende todos los instrumentos que están en contacto con los alimentos.
- **Personal:** todas las personas que estén involucradas en la recepción, almacenamiento, preparación, servido de alimentos y áreas relacionadas con su higiene.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 8 – 71
---	--	--

#### IV. Responsabilidad

La persona responsable de la planeación, control y verificación del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos es el administrador del restaurante y el comité de inocuidad.


Las personas responsables de la ejecución de las actividades mencionadas en los procedimientos descritos en el presente Manual son el personal de limpieza y el personal de producción.

#### V. Normas de referencia


- Norma Internacional ISO 22000.
- Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA.

#### VI. Definición de términos básicos


- **Alimentos perecederos:** alimentos cuya naturaleza los hace más sensibles al ataque de microorganismos y otros agentes de descomposición.
- **Alimentos potencialmente peligrosos:** alimentos capaces de producir un rápido desarrollo de microorganismos que pueden causar enfermedades.
- **Apilar:** forma de almacenamiento que consiste en colocar ordenadamente los sacos, bolsas, cajas, entre otros materiales de embalaje que contiene a los alimentos, en rumas o pilas hasta alcanzar cierto nivel de altura.
- **Buenas prácticas de manipulación:** conjunto de prácticas adecuadas aplicadas durante el proceso para garantizar la inocuidad del alimento.

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 9 – 71</p>
---	--	---

- **Calidad sanitaria:** conjunto de propiedades y características de un producto que cumple con las especificaciones que establecen las normas sanitarias, y que, por lo tanto, no provoca daños a la salud.
- **Calidad:** conjunto de propiedades y características de un producto, que satisfacen las necesidades específicas de los consumidores.
- **Contaminación alimentaria:** es la presencia de todo aquel elemento no propio del alimento y que puede ser detectable o no, al tiempo que puede causar enfermedades a las personas.
- **Contaminación cruzada:** proceso por el cual los microorganismos son trasladados mediante personas, equipos y materiales, de una zona sucia a una limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.
- **Descomposición de alimentos:** alteración de las propiedades fisicoquímicas, microbiológicas y sensoriales de los alimentos frescos que los hacen inaptos para su consumo.
- **Desinfección:** es la reducción, mediante agentes químicos (desinfectantes) o métodos físicos adecuados, del número de microorganismos en el edificio, instalaciones, maquinarias, utensilios y en el propio alimento hasta llegar a un nivel que no dé lugar a la contaminación del alimento que se elabora.

	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 10 – 71</p>
---	---	--

- **ETA:** enfermedades transmitidas por los alimentos o aguas contaminadas, productos adulterados que afectan la salud de los consumidores.
- **Hoja de compra:** hoja de pedido de los requerimientos de materia prima necesarios para la elaboración de comidas según la programación mensual establecida.
- **Limpieza:** eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.
- **Manipulador de alimentos:** toda persona que manipule directamente los alimentos, equipos, utensilios o superficies que entren en contacto con los mismos.
- **Microorganismos patógenos:** microorganismos capaces de producir enfermedades.
- **PEPS:** “primero que entra, primero que sale”, sistema de rotación de alimentos para asegurar el uso de los alimentos según su orden de llegada.
- **Planilla de recepción:** documento donde se registra la fecha y la hora de entrega del producto, el nombre del producto, el proveedor, la temperatura del producto, fecha de vencimiento y responsable de recepción y control.
- **Procedimiento:** documento escrito que describe la manera específica de realizar una actividad o proceso.
- **Rancidez:** alteración del sabor y olor de los alimentos, especialmente grasas y aceites, cuando han sido expuestos a condiciones que aceleran su descomposición: luz, oxígeno, etc.
- **Registro Sanitario:** identificación de los productos alimenticios industrializados cuyo control es ejercido por la autoridad de salud: DIGESA.


	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 11 – 71
---	--	---

- **Rotación de productos:** forma de utilización de los productos almacenados en función a su orden de llegada, empleando primero los más antiguos y luego los que fueron adquiridos más recientemente.
- **Sistema de control de stock:** sistema de inventario de productos alimenticios aplicado en los almacenes para llevar el control de la cantidad de los mismos.
- **Zona de peligro de temperatura:** intervalo de temperaturas comprendidas entre los 4°C y 60°C, en donde se favorece el crecimiento más rápido de los microorganismos.

## VII. Procedimientos y registros

En el presente manual se ha definido un conjunto de procedimientos de manipulación de alimentos asociados a las etapas de procesamiento, conservación, manipulación y servido de alimentos, los mismos que se presentan en la **Lista de Procedimientos y Registros**.


Los procedimientos establecidos para cada una de estas etapas generan, de ser necesario, un conjunto de formatos que una vez llenados constituirán los registros del presente manual y la evidencia de su funcionamiento. Dichos registros se muestran en orden correlativo según el procedimiento al que correspondan.

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 12 – 71</p>
---	--	--

**Cuadro de procedimientos y registros**

PROCEDIMIENTOS		REGISTROS	
<b>PBPM-001</b>	Selección y control de proveedores.	<b>RBPM-001</b>	Informe de Evaluación de Proveedores.
		<b>RBPM-002</b>	Lista de proveedores aceptados.
<b>PBPM-002</b>	Recepción y control de materias primas y alimentos procesados.	<b>RBPM-003</b>	Control de la recepción de materias primas y alimentos procesados.
		<b>RBPM-004</b>	Análisis Sensorial de Pescado Fresco (Recepción).
		<b>RBPM-005</b>	Control de la Recepción de Insumos.
<b>PBPM-003</b>	Almacenamiento de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos.	<b>RBPM-006</b>	Control diario de la temperatura del almacén de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos.
<b>PBPM-004</b>	Almacenamiento por refrigeración de materias primas y alimentos procesados perecibles.	<b>RBPM-007</b>	Control diario de la temperatura de refrigeración.
<b>PBPM-005</b>	Almacenamiento por Productos Congelados.	<b>RBPM-008</b>	Control diario de la temperatura de la congeladora.
<b>PBPM-006</b>	Procedimiento de desinfección de frutas y hortalizas	<b>RBPM-009</b>	Control diario de desinfección de frutas y hortalizas.
<b>PBPM-007</b>	Procedimiento de cocción de alimentos	<b>RBPM-010</b>	Control diario de cocción de alimentos.
<b>PBPM-008</b>	Control de Mantenimiento y Calibración de las Escalas de Medición.	<b>RBPM-011</b>	Calibración de los Equipos e Instrumentos
<b>PBPM-009</b>	Procedimiento de control de Cloro.	<b>RBPM-012</b>	Control del procedimiento de cloro.
<b>PBPM-010</b>	Capacitación del Personal.	<b>RBPM-013</b>	Control de Capacitación del Personal.
<b>PBPM-011</b>	Procedimiento para la manipulación higiénica de alimentos.	<b>RBPM-014</b>	Control diario de la manipulación higiénica de alimentos.
<b>PBPM-012</b>	Programa de Mantenimiento Preventivo de Maquinarias y Equipos.	<b>RBPM-015</b>	Control del mantenimiento preventivo de Maquinarias y Equipos
<b>PBPM-013</b>	Procedimiento para la gestión de incidentes, trazabilidad.	<b>RBPM-016</b>	Control del procedimiento para la gestión de incidentes.
<b>PBPM-014</b>	Procedimiento para la gestión de los residuos.	<b>RBPM-017</b>	Control del procedimiento para la gestión de residuos.



	<p style="text-align: center;"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 13 – 71</p>
---	---	--

## **PBPM-001: SELECCIÓN Y CONTROL DE PROVEEDORES**

### **1. OBJETIVO**

Establecer un procedimiento para efectuar la selección y el control de proveedores de materia prima.

### **2. ALCANCE**

Aplicable a los proveedores de materia prima utilizada en la elaboración de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.

### **3. RESPONSABLES**

#### **3.1. Encargado de Compras:**

3.1.1. Evaluar y seleccionar a los proveedores, tanto para su mantenimiento como para su incorporación como proveedores aceptados.

3.1.2. Controlar a los proveedores.


#### **3.2. Encargado de aseguramiento de la calidad:**

3.2.1. Asesorar al Encargado de Compras en la evaluación y selección de proveedores.

3.2.2. Mantener actualizado y conservar los documentos relacionados con este procedimiento.

### **4. EJECUTORES**

El personal de cocina será el responsable de evaluar la calidad e inocuidad de la materia prima.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 14 – 71
---	--	---


## 5. FRECUENCIA

- Cuando se trate de seleccionar a un nuevo proveedor de materia prima, la evaluación se realizará mensualmente y/o en cada envío durante el periodo de un año.
- Con proveedores ya seleccionados la evaluación se realizará anualmente.

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1. Evaluación y Selección de proveedores

La adquisición de productos y la contratación de servicios se harán exclusivamente a proveedores que estén en proceso de evaluación o que, una vez evaluados, adquieran y mantengan la consideración de “proveedores aceptados”, se dispondrá de un Listado de Proveedores Aceptados (**RBPM-002: Lista de proveedores aceptados**).

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 15 – 71
---	--	---

En el proceso de evaluación se considerará lo siguiente:

En la evaluación de los proveedores se utilizará el modelo de Informe de Evaluación de Proveedores (**RBPM-001: Informe de Evaluación de Proveedores**), en el que se tomarán en consideración los siguientes aspectos:


- Cumplimiento de los requisitos especificados.
- Precio dentro del mercado.
- Cumplimiento de los plazos de entrega.

Para cada uno de los nuevos proveedores considerados se confeccionará el informe de evaluación de proveedores (**RBPM-001: Informe de Evaluación de Proveedores**), donde se emitirá un dictamen acerca de la aceptación.

Se dispondrá de un listado de los proveedores (**RBPM-002: Lista de proveedores aceptados**), que incluirá a los aceptables y a los que se encuentran en proceso de evaluación y, que podrá ser gestionado mediante una base de datos.

## **6.2. Control de los Proveedores Aceptados**

El control de los proveedores aceptados se realizará anualmente respetando los criterios considerados para su selección. Los resultados obtenidos se anotarán en el registro (**RBPM-001: Informe de Evaluación de Proveedores**).

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 16 – 71
---	--	---


### 6.3. Verificación

La Gerencia y/o el Encargado de Aseguramiento de Calidad podrán realizar una visita “inopinada” (en cualquier momento) a cualquier proveedor para verificar el cumplimiento del presente procedimiento. Para ello empleará el Registro (**RBPM – 003 Auditorías a los proveedores**).

## 7. REGISTROS

**RBPM-001: Informe de Evaluación de Proveedores.**

**RBPM-002: Lista de proveedores aceptados.**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 17 – 71
---	--	---

## **PBPM-002: RECEPCIÓN Y CONTROL DE MATERIAS PRIMAS Y ALIMENTOS PROCESADOS**

### **1. OBJETIVO**

Describir las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos especificados para la recepción y control de materias primas y alimentos procesados que servirán para la preparación y servido de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.

### **2. ALCANCE**

Se aplica a las materias primas en general, empleados en la preparación de comidas del restaurante.

### **3. RESPONSABLES**

La persona responsable de hacer cumplir este procedimiento será el Encargado de Aseguramiento de la Calidad.

### **4. EJECUTORES**


El personal de cocina será el responsable de la recepción y control de la materia prima que ingresan al restaurante.

### **5. FRECUENCIA**

El control en la recepción se realizará cuando lleguen las materias primas al restaurante.

### **6. MATERIALES**

- Hoja de pedido
- Balanza
- Termómetro de vástago de aguja (digital, tipo pinche)

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 18 – 71</p>
---	--	--

- Desinfección para el termómetro
- Lapicero
- Planilla de recepción
- Especificaciones de calidad de las materia primas y alimentos procesados que se van a adquirir (**Cuadro 1**)
- Especificaciones de temperatura de las materia primas y alimentos procesados que se van a adquirir (**Cuadro 2**)


## **7. DESCRIPCIÓN**

### **7.1. Compra de materias primas y alimentos procesados**


- 7.1.1. No se adquirirán materias primas y alimentos procesados de puestos de expendio que los coloquen en contacto directo con el suelo o los mantienen en condiciones insalubres.
- 7.1.2. Todos los productos industrializados que no cuenten con Registro Sanitario serán rechazados así como aquellos que presentan fecha vencida o próxima a expirar.
- 7.1.3. No se adquirirán alimentos envasados cuyo envase esté roto, oxidado o abombado.

### **7.2. Recepción y control de materias primas y alimentos procesados**

- 7.2.1. Realizar la recepción de la materia prima y alimentos procesados en las primeras horas de la mañana a fin de evitar el calor del mediodía que genera su pronta descomposición.

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 19 – 71</p>
---	--	--

- 7.2.2. Verificar las condiciones del vehículo: habilitación, puertas cerradas o caja cubierta, temperatura e higiene.
- 7.2.3. Comparar la mercadería enviada verificando el peso y la cantidad solicitada según la hoja de compra (hoja de pedido). Anotar este peso en el registro (RBPM-004: Control de la recepción de materias primas y alimentos procesados).
- 7.2.4. Realizar una inspección visual de la materia prima y otros alimentos procesados que se reciben verificando su olor, textura, sabor, color, apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque. Las características de calidad para la aceptación de la materia prima y alimentos procesados se muestran en el Cuadro 1: Especificaciones de calidad de las materias primas y alimentos procesados que se van a adquirir.
- 7.2.5. Desechar aquellas frutas, hortalizas y tubérculos que presenten daños por golpes; picaduras de insectos, aves, roedores; parásitos; hongos; cualquier sustancia extraña o indicios de fermentación o putrefacción.
- 7.2.6. Cuando se requiera, tomar la temperatura de la materia prima y alimentos procesados que se reciben, viendo que la misma sea la que se indica en las especificaciones establecidas en el Cuadro 4: Especificaciones de temperatura de las materias primas y alimentos procesados que se van a adquirir.

	<p style="text-align: center;"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 20 – 71</p>
---	---	--

Todos los alimentos perecederos deberán recibirse a una temperatura igual o menor a 4°C para así asegurar que éstos no ingresen a la llamada zona de peligro de la temperatura. Luego de cada toma de temperatura se desinfectará el termómetro.

7.2.7. Solamente se recibirán las materias primas y alimentos procesados que cumplan con las especificaciones que se establecieron para cada alimento o grupos de alimentos que se compran. Si existieran materias primas inadecuadas, éstas deberán devolverse tomando nota si la mercadería es rechazada y la razón del rechazo. Registrar estas observaciones en el registro RBPM-003: Control de la recepción de materias primas y en el registro RBPM-005: Control de la Recepción de Productos Procesados/Insumos.

7.2.8. Para la recepción de pescado fresco se controlará con el registro RBPM-004: Análisis Sensorial de Pescado Fresco (Recepción).


7.2.9. No dejar las materias primas ni los alimentos procesados a la intemperie una vez recibidos e inspeccionados.

7.2.10. No dejar sobre el suelo las materias primas y alimentos procesados que han sido aceptados, depositarlos en recipientes de conservación específicos para cada uno de ellos.

7.2.11. Etiquetar la materia prima y alimentos procesados que han sido aprobados y transferirlos al lugar de almacenamiento.

7.2.12. Guardar inmediatamente en los equipos de refrigeración o congelación las materias primas y alimentos procesados perecederos para evitar la exposición de los mismos a temperatura ambiente.



	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 21 – 71</p>
---	--	--

## 8. REGISTROS


**RBPM-003: Control de la recepción de materias primas.**

**RBPM-004: Análisis Sensorial de Pescado Fresco (Recepción).**


**RBPM-005: Control de la Recepción de Productos Procesados/Insumos.**

**Cuadro 1: Especificaciones de calidad de las materias primas y alimentos  
procesados que se van a adquirir**

ALIMENTO	CARACTERÍSTICAS ACEPTABLES	CARACTERÍSTICAS DE RECHAZO
<b>RES</b>	Superficie brillante y algo húmeda Color rojo subido Firme al tacto Olor característico	Superficie húmeda y pegajosa Color opaco oscuro verdoso Blando al tacto Olor ofensivo
<b>CERDO</b>	Superficie brillante y algo húmeda Color rosado subido Firme al tacto Olor característico	Masa muscular con gránulos blanquecinos Superficie húmeda y pegajosa Color opaco oscuro con visto verdoso Blando al tacto Olor ofensivo
<b>POLLO</b>	Superficie brillante Carne firme al tacto Piel bien adherida al músculo Carne rosada, húmeda Olor característico	Superficie pegajosa Carne blanda al tacto Piel que se desprende fácilmente Coloración roja oscura, verdosa o con coágulos de sangre Olor ofensivo
<b>PESCADO</b>	Ojos prominentes y brillantes Agallas rojas y húmedas Escamas firmemente adheridas Carne firme al tacto Olor característico (a algas marinas)	Ojos hundidos opacos Agallas pálidas, verdosas o grises Escamas que se desprenden fácilmente Carne blanda que se desprende del espinazo Olor desagradable


	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 22 – 71</p>
---	--	--

<p align="center"><b>MARISCOS</b></p>	<p><b>Moluscos (almejas, conchas de abanico):</b> las valvas deben estar cerradas y producir un sonido macizo cuando se golpea.  <b>Cefalópodos (pulpo, calamar, pota):</b> deben tener piel suave y húmeda, ojos brillantes, carne firme y elástica.  <b>Caracoles:</b> deben estar vivos, llenar completamente la envoltura y presentar movilidad a la excitación.  <b>Crustáceos (camarones, langostinos y cangrejos):</b> deben tener carne firme y elástica; el cangrejo debe presentar rigidez en las patas; el camarón debe ser de color verde azulado y su cola debe replegarse bajo el tórax.</p>	<p><b>Moluscos (almejas, conchas de abanico):</b> valvas abiertas, mal olor y contenido seco.  <b>Cefalópodos (pulpo, calamar, pota):</b> olor repulsivo, coloraciones oscuras (rojizas, pardas), ojos opacos y hundidos.  <b>Caracoles:</b> olor desagradable, ausencia de respuesta a cualquier tipo de acción.  <b>Crustáceos (camarones y cangrejos):</b> coloración oscura, falta de rigidez en las patas.</p>
<p align="center"><b>LECHE EVAPORADA</b></p>	<p>Envases íntegros y limpios  Color de la leche blanco cremoso  Consistencia ligeramente espesa  Olor y sabor característicos</p>	<p>Envases con abolladuras  Envases hinchados  Envases oxidados</p>
<p align="center"><b>QUESO FRESCO</b></p>	<p>Color blanco cremoso  Olor y sabor característicos</p>	<p>Manchas en la superficie (hongos)  Si tiene materias extrañas como pajas y tierras.</p>
<p align="center"><b>MANTEQUILLA</b></p>	<p>Sabor dulce, sin partículas extrañas.  Envoltura que especifique el uso de leche pasteurizada para su fabricación.</p>	<p>Sabor rancio, con partículas extrañas.  Envoltura no especifica el uso de leche pasteurizada para su fabricación.</p>
<p align="center"><b>GRANOS: Menestras, maní, cereales</b></p>	<p>Deben estar enteros y limpios</p>	<p>No deben estar hongueados.  No deben estar picados por insectos.  Con residuos de tierra, arena o piedritas.  Olores raros o manchas de aceite o kerosene.</p>
<p align="center"><b>ARROZ</b></p>	<p>Con superficie lustrosa</p>	<p>Con olor a humedad.  Cuerpos extraños (heces de roedores).</p>

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 23 – 71</p>
---	--	--

<b>HARINAS: Trigo, maíz, habas, chuño, etc.</b>	Olor característico al cereal sobre la base del cual se ha elaborado. Deben de encontrarse en polvo en su totalidad.	Con olor rancio o a humedad. Presencia de trozos solidificados o apelmazados y con evidencia de insectos (gorgojo, polilla).
<b>PAN</b>	Corteza de color caramelo claro Consistencia quebradiza Miga blanda, elástica de tipo esponjoso Olor característico	Con cuerpos extraños. Con hongos en la superficie. Cuando al partir el pan haya alguna sustancia líquida.
<b>FIDEOS</b>	Deben presentarse enteros, íntegros, secos, sin presencia de insectos. Las bolsas deben de estar intactas.	Con olor a humedad. Envases rotos. Con presencia de manchas, gorgojos o cuerpos extraños.
<b>HUEVOS</b>	Cáscara limpia en forma natural (sin lavar), sin rajaduras ni olores extraños. Clara firme, transparente, homogénea; y yema firme y entera, sin pigmentos extraños.	Cáscara rajada, rota o de aspecto anormal. Clara muy fluida, con pérdida de consistencia al ser extendida en un plato. Presencia de pigmentos de sangre.
<b>HORTALIZAS</b>	Adecuado estado de madurez Las verduras de hojas no deben haber florecido.	Atacadas por insectos o larvas. Cubiertas de barro u otras materias extrañas en la superficie.
<b>FRUTAS</b>	Color, olor y textura característicos del estado de madurez. Limpias y sin cuerpos extraños adheridos a la superficie.	Con picaduras de insectos, aves y roedores. Con parásitos, hongos, residuos de polvo y barro o cualquier sustancia extraña. Estar dañada por golpes. Indicios de fermentación.
<b>TUBÉRCULOS, RAÍCES Y BULBOS</b>	Con coloración homogénea.	Cubiertos de barro o tierra. Con presencia de golpes y manchas. No deben adquirirse picados.


FUENTE: PROMPYME (2005)

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 24 – 71</p>
---	--	--

**Cuadro 2: Especificaciones de temperatura de las materias primas y alimentos  
procesados que se van a adquirir**

ALIMENTO	T° de recepción (°C)
Pescado fresco	0°C a -1°C
Pescado congelado	-18°C o menos ideal -25°C o menos
Carne de res o cerdo	-1°C a 5°C ideal -1°C a 4°C
Carne de res o cerdo congelada	-18°C o menos
Carne envasada al vacío	3°C a -1°C o según indicación del envase
Hígado	Menos de 2°C
Pollo	2°C a -2°C
Lácteos (leches fluidas, en polvo, yogur, postres, dulce de leche, manteca, crema, ricota, quesos)	5°C a 0°C o según indicación del envase
Helados	-14°C o menos
Huevos frescos	15°C a 8°C
Verduras congeladas	-18°C o menos
Enlatados	Ambiente
Farináceos (cereales, arroz, fideos secos, pastas frescas, panes)	Según indicación del envase
Frutas, verduras, hortalizas frescas y legumbres	Según producto

**FUENTE:** Bravo (2002)

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 25 - 71
---	--	---

## **PBPM-003: ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS NO**

### **PERECIBLES Y ALIMENTOS PROCESADOS SECOS**

#### **1. OBJETIVO**

Describir las actividades para el almacenamiento de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos con el fin de evitar su daño o deterioro, así como conservar y proteger su calidad.

#### **2. ALCANCE**

Se aplica a las materias primas no perecibles y a los alimentos procesados secos en general (enlatados, cereales, harinas, azúcar, galletas, filtrantes, café, etc.) que son empleados en la preparación y servido de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.


#### **3. RESPONSABLES**

La persona responsable de hacer cumplir este procedimiento será el Encargado de Aseguramiento de la Calidad.

#### **4. EJECUTORES**

El personal de cocina será el responsable del almacenamiento de materias primas no perecibles y los alimentos procesados secos, de la verificación y registro diario de la temperatura de los almacenes.

El responsable del almacén se encargará del control diario de existencias así como también del control de temperatura.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 26 - 71
---	--	---

## 5. FRECUENCIA

5.1. El almacenamiento de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos que se utilizarán para la preparación y servido de comidas se realizará después de cada compra efectuada.

5.2. La verificación y registro de la temperatura del almacén de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos se realizará diariamente en los turnos que correspondan.

## 6. MATERIALES

6.3. Estantes o anaqueles de almacenamiento de acero inoxidable.


6.4. Contenedores de plástico con tapa.

## 7. DESCRIPCIÓN

7.1. Verificar que el área esté siempre ventilada para evitar el crecimiento de mohos y levaduras.

7.2. Manipular adecuadamente los envases y embalajes que contiene a las materias primas no perecibles y alimentos procesados secos a fin de evitar golpes que puedan ocasionar su ruptura y contaminación.

7.3. Colocar las materias primas no perecibles y alimentos procesados secos sobre los estantes o anaqueles de almacenamiento, los cuales deben mantenerse a una distancia no menor de 0.20 m. del piso y separados de las paredes con el fin de evitar la condensación de la humedad y permitir la adecuada limpieza.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 27 - 71
---	--	---


7.4. Apilar los alimentos contenidos en sacos, bolsas o cajas de manera entrecruzada y a no menos de 0.60 m. del techo. Los sacos apilados tendrán una distancia entre sí de 0.15 m. para la circulación del aire. Antes de abrir cualquiera de estos envases se verificará que estén externamente limpios.

7.5. Almacenar los alimentos secos en sus envases originales, los mismos que deben estar íntegros y cerrados.

7.6. Los productos enlatados antes de ser almacenados, deben ser sometidos a una inspección visual con respecto a la presencia de abolladuras, corrosión, fecha de caducidad y prestando especial atención a la presencia de latas hinchadas, corroídas y abolladas, que de encontrarlas serán rechazadas inmediatamente.

7.7. Los alimentos en polvo (como harinas) o granos (como el maíz) así como el azúcar, arroz, leche en polvo, etc. se almacenarán en recipientes que los protejan de la contaminación, o sea, en un contenedor de plástico con tapa. Si estos u otros productos permanecieran por un periodo mayor a un mes, conviene identificarlos colocando una etiqueta blanca donde se indica el nombre del producto, la fecha de recepción y fecha de caducidad.


7.8. Siempre que se introduzcan nuevos artículos, los antiguos han de colocarse en la parte anterior del estante para asegurar que se utilicen primero. Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se eche a perder antes de usarlo.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 28 - 71
---	--	---

## 8. REGISTROS

**RBPM-006: Control diario de la temperatura del almacén de materias primas no perecibles y alimentos procesados secos.**



	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 29 - 71
---	--	---

## **PBPM-004: ALMACENAMIENTO POR REFRIGERACIÓN DE MATERIAS**

### **PRIMAS Y ALIMENTOS PROCESADOS PERECIBLES**

#### **1. OBJETIVO**

Describir las actividades para el correcto almacenamiento por refrigeración de materias primas y alimentos procesados perecibles (frutas, hortalizas, carnes, productos lácteos, etc.) que se utilizarán para la preparación de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.

#### **2. ALCANCE**

Se aplica a las frutas, hortalizas, carnes, productos lácteos y demás alimentos que requieran de refrigeración para su conservación, los mismos que son empleados en la preparación de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.

#### **3. RESPONSABLES**

La persona responsable de hacer cumplir este procedimiento será el Encargado de Aseguramiento de la Calidad.


#### **4. EJECUTORES**

El personal de cocina será el responsable del almacenamiento y de la correcta rotación de los productos conservados por refrigeración. Asimismo, se encargará de la verificación y registro de la temperatura de la refrigeradora.

El Responsable de Cocina se encargará del control diario de existencias.

#### **5. FRECUENCIA**

5.1.El almacenamiento por refrigeración de materias primas y alimentos procesados perecibles se realizará inmediatamente después de adquirida la compra.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 30 - 71
---	--	---

5.2.La rotación de estos alimentos almacenados por refrigeración se realizará según los requerimientos que sean necesarios para cumplir con el programa de preparación de comidas del restaurante.

5.3.El registro de temperatura de la refrigeradora se realizará diariamente en los dos turnos.

## 6. MATERIALES

- Refrigeradora provista de termómetro digital.
- Recipientes de poca profundidad y con tapa.


## 7. DESCRIPCIÓN

7.1.Verificar que la temperatura de la refrigeradora se mantenga a 4°C o menos.

Anotar estas lecturas en el registro **RBPM-008: Control diario de la temperatura de refrigeración.**

7.2.Almacenar por separado los alimentos de origen animal y vegetal para evitar la contaminación cruzada y la transferencia de olores indeseables.

7.3.Colocar los alimentos crudos en la parte baja y los ya preparados, o que no necesiten cocción, en la parte superior para evitar que los crudos (por ejemplo el jugo de las carnes rojas crudas que posee una gran cantidad de microorganismos) se escurran y contaminen los alimentos cocidos o semielaborados (como una ensalada a la que sólo le falta el aderezo).

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 31 - 71
---	--	---

7.4. Prestar especial atención a la temperatura de los alimentos potencialmente peligrosos tales como: carne, pollo, pescado, huevo, leches y productos lácteos, vegetales.

7.5. No guardar alimentos calientes en la refrigeradora ni sobrecargar su capacidad.


No colocar grandes piezas de alimentos en su interior y acomodar los alimentos separados unos de otros sin pegarlos a las paredes de la refrigeradora para así garantizar una buena circulación del aire frío que permita alcanzar la temperatura de seguridad.

7.6. No dejar los alimentos en lata abiertas dentro de la refrigeradora, pues con la humedad se oxidan y contaminan la comida. Al abrir una lata, se debe vaciar su contenido en un recipiente limpio y con tapa.

7.7. Ordenar y de ser necesario, identificar los alimentos de acuerdo con la fecha de ingreso y fecha de caducidad a fin de comenzar utilizando aquellos que fueron adquiridos primero (rotación de productos). De esta manera se evita que los productos más antiguos se encuentren refundidos en la refrigeradora y se deterioren.

## 8. REGISTROS

**RBPM-007: Control diario de la temperatura de refrigeración.**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 32 - 71
---	--	---

## **PBPM-005: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS CONGELADOS**

### **1. OBJETIVO**

Describir las actividades para el correcto almacenamiento de productos congelados que se utilizarán para la preparación de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.

### **2. ALCANCE**

Se aplica a todas las materias y alimentos procesados perecibles requieran de congelación para su conservación, los mismos que son empleados en la preparación de comidas en el restaurante El Rinconcito Arequipeño.

### **3. RESPONSABLES**

La persona responsable de hacer cumplir este procedimiento será el Encargado de Aseguramiento de Calidad.


### **4. EJECUTORES**

El personal de cocina será el responsable del almacenamiento y de la correcta rotación de los productos conservados por congelación. Asimismo, se encargará de la verificación y registro de la temperatura de la congeladora.

El Encargado de Cocina se encargará del control diario de existencias.

### **5. FRECUENCIA**

5.1.El almacenamiento de alimentos por congelación se realizará inmediatamente después de adquirida la compra.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 33 - 71
---	--	---

5.2.La rotación de los alimentos por congelación se realizará según los requerimientos que sean necesarios para cumplir con el programa de preparación de comidas del restaurante.

## 6. MATERIALES

6.1.Congeladora.

6.2.Recipientes con tapa.

6.3.Bandejas.

6.4.Plástico transparente.


## 7. DESCRIPCIÓN

7.1.Verificar que la temperatura de la congeladora se mantenga a menos de 0°C (de preferencia temperaturas menores a -18°C). Anotar estas lecturas en el registro (**RBPM-009: Control Diario de la Temperatura de la Congeladora**).

7.2.Al recibir los alimentos congelados, se colocarán inmediatamente en el congelador para evitar que puedan entrar a la zona de peligro de la temperatura.

7.3.Dividir los alimentos en porciones para su congelación. De este modo se facilita su posterior descongelación.


7.4.Colocar los recipientes limpios de los alimentos antes de congelarlos y taparlos perfectamente.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 34 - 71
---	--	---

7.5. Las carnes y menudencias congeladas se dispondrán en bandejas o similares de material higienizable y resistente, colocadas en anaqueles o como bloques, siempre protegidas por un plástico transparente (no de color) de primer uso para evitar la contaminación y deshidratación.

## 8. REGISTROS

**RBPM-008: Control Diario de la temperatura de la congeladora.**

	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 35 - 71</p>
---	---	--

## **PBPM – 006: PROCEDIMIENTO DE DESINFECCIÓN DE FRUTAS Y HORTALIZAS**

### **1. OBJETIVO**

Garantizar la inocuidad de los vegetales crudos.

### **2. ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todas las frutas y hortalizas en estado crudo.

### **3. RESPONSABILIDADES**

3.1.El responsable de la recepción de almacén y el responsable de la Calidad son los responsables del cumplimiento del presente procedimiento.


### **4. PROCEDIMIENTO**

#### **4.1.Proceso de lavado:**

- 4.1.1 Los vegetales crudos: Frutas y Hortalizas deberán ser sometidos en primer lugar a un proceso de lavado.
- 4.1.2 El proceso de lavado, permitirá la remoción de partes dañadas, cuerpos extraños, separación de piezas no conformes, etc.
- 4.1.3 El Lavado se realizará con chorro de agua potable corriente.

#### **4.2.Desinfección de hortalizas crudas:**

- 4.2.1. Emplear un producto químico desinfectante para uso en alimentos a una concentración efectiva por un tiempo de contacto definido, que asegure la eliminación de microorganismos patógenos.

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 36 - 71</p>
---	--	--

4.2.2. La desinfección se realizara de conformidad con las siguientes especificaciones:

DESINFECTANTE	CONCENTRACION RECOMENDADA	TIEMPO DE CONTACTO
Hipoclorito (Na, Ca)	100 ppm de cloro libre	5 minutos

#### 4.3. Proceso de enjuague:

4.3.1 Las frutas y hortalizas crudas que fueron desinfectados deben ser enjuagadas para remover el sanitizante, con chorro de agua corriente.

#### 4.4. Proceso de escurrido y empaque:

4.4.1. El escurrido permite eliminar el agua de la superficie de los alimentos que facilitarían su deterioro durante el almacenamiento.


4.4.2. Los empaques de polietileno usados para frutas y hortalizas que serán almacenados, deberán presentar perforaciones que permitan la respiración de los vegetales. Una vez empacados serán puestos en cestas plásticas desinfectadas.

### 5. REGISTRO


Mantener registro diario del proceso de desinfección (**RBPM-009: Control diario de desinfección de frutas y hortalizas**) donde consigne la siguiente información:

- 5.1. Fecha en que los vegetales fueron desinfectados.
- 5.2. Tipo de desinfectante químico y concentración utilizado
- 5.3. El tiempo de contacto con la sustancia química durante la desinfección.
- 5.4. Acciones correctivas.



	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 37 - 71
---	--	---

**Acción correctiva:** Si la concentración del producto químico o el tiempo de contacto no llegaron a cumplir los criterios establecidos, se procederá a repetir la operación conforme a lo descrito en el presente manual.

	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 38 - 71</p>
---	---	--

## **PBPM – 007: PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN DE ALIMENTOS**

### **1. OBJETIVO**

Prevenir la supervivencia de microorganismos patógenos en estado vegetativo y parásitos.

### **2. ALCANCE**

El presente procedimiento consiste en alimentos de alto riesgo que se cocinarán en la cocina.

### **3. RESPONSABILIDADES**

3.1. Los responsables del cumplimiento del presente procedimiento son el Responsable de Supervisión de Preparación y el Responsable del Aseguramiento de la Calidad.

### **4. PROCEDIMIENTO**


4.1. Aves crudas deben ser cocinados a una temperatura de núcleo mínima de 74 °C (165 °F).

4.2. Aves, carnes, pescados y mariscos molidos o picados deben ser cocinados a una temperatura de núcleo mínima de 74 °C (165 °F).

4.3. Pollo, carne, pescado o mariscos rellenos o rellenos que contengan pollo, carne, pescado o mariscos crudos deben ser cocinados a una temperatura de núcleo de mínimo 74 °C (165 °F).

4.4. Huevo crudo y los productos que los contengan deben ser cocinados a una temperatura de núcleo mínima de 74 °C (165 °F), excepto huevos hervidos, y fritos.

4.5. Carnes de Bovinos, cerdo, cordero, deben ser cocinados a una temperatura de núcleo mínima de 70 °C.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 39 - 71
---	--	---

4.6. Carnes, pescados, mariscos que no hayan sido mencionados en los puntos anteriores deben ser cocinados a una temperatura de núcleo mínima de 65 °C (150 °F).

4.7. Salsas, sopas deben ser hervidas completamente.


4.8. Verificar la temperatura de núcleo de los alimentos cuando se haya completado la cocción a través del termómetro del equipo insertado en la muestra, o con un termómetro de pinche externo.

4.9. Verificar en forma visual el cambio de color.

## 5. REGISTRO

**RBPM-010: Control diario de cocción de alimentos.**

**Acción correctiva:** Re-cocinar los alimentos hasta la temperatura de núcleo especificada, o descartar el alimento.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 40 - 71
---	--	---

## **PBPM – 008: CONTROL DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN**

### **1. OBJETIVO**

Este procedimiento permite establecer el mantenimiento preventivo y calibración al que deben ser sometidos los equipos e instrumentos de trabajo del restaurante.

### **2. ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todos los equipos e instrumentos que de no ser mantenidos en condiciones óptimas pueden afectar el control del proceso productivo.


### **3. RESPONSABILIDADES**

3.1. El responsable de Aseguramiento de la Calidad es el responsable de vigilar que los equipos e instrumentos cumplan con el programa de mantenimiento y calibración, asimismo registra los formatos correspondientes.

### **4. PROCEDIMIENTO**

4.1. Se solicitará a una entidad particular como SGS del Perú, Cerper, SAT, Metroil, Indecopi, etc. realice la calibración de *un termómetro para ser usado como Patrón* con su respectivo certificado de calibración. Asimismo, se contará con *pesas patrón* para la calibración de las balanzas del restaurante. Dichas pesas patrón serán también calibradas en una entidad particular autorizada para ello o en todo caso se mandaran a calibrar las balanzas directamente y exigir el sello de dicha empresa.

4.2. La calibración de dichos equipos patrones se realizará anualmente en dichas entidades.


	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 41 - 71
---	--	---

4.3. Se realizarán pruebas de comparación del termómetro a utilizar con el termómetro patrón, así como las balanzas a utilizar. Dichas actividades serán realizadas cada semana, o cuando sea necesario.

4.4. La información de la calibración de los equipos e instrumentos será registrada en el **Registro RBPM – 10 Calibración de los Equipos e Instrumentos** en el cual se indicará la frecuencia del mantenimiento.

## 5. REGISTRO

**Registro RBPM – 011: Calibración de los Equipos e Instrumentos.**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 42 - 71
---	--	---

## **PBPM – 009: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CLORO**

### **1. OBJETIVO**

Verificar la presencia de cloro residual en la red de agua potable que abastecen a las cocinas.

### **2. ALCANCE**

Todos los puntos de agua (grifos) que se encuentren en las áreas de preparación de los alimentos.

### **3. RESPONSABILIDADES**


3.1. Los responsables son el responsable de Aseguramiento de la Calidad y el responsable de producción.

### **4. PROCEDIMIENTO**

4.1. El responsable del Aseguramiento de la Calidad, tendrá a su cargo la responsabilidad del monitoreo de cloro residual en la red de agua de todas las cocinas.

4.2. El control de cloro residual será realizado diariamente en puntos establecidos según formato de monitoreo establecido.

4.3. Los resultados del control de cloro en la red, serán registrados en el formato correspondiente.


	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 43 - 71
---	--	---

4.4. Si los resultados en una primera toma de muestra fueran negativos, se volverá a tomar la muestra luego de 10 minutos. Si esto persistiera, informar de inmediato al área de mantenimiento a fin de identificar el problema y tomar la acción correctiva necesaria.

4.5. Las acciones correctivas pueden permitir la cloración del agua de manera automática o manual.

## 5. REGISTRO

**Registro RBPM – 012: Control de procedimiento del Cloro.**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 44 - 71
---	--	---

## **PBPM-010: CAPACITACION DEL PERSONAL**

### **1. OBJETIVO**

Este procedimiento tiene como objetivo estipular las acciones a llevarse a cabo para lograr la adecuada capacitación del personal.

### **2. ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todo el personal que participe directa o indirectamente en el proceso productivo y en la manipulación de alimentos.

### **3. RESPONSABILIDADES**

3.1. Gerente del restaurante, responsable de proveer los medios necesarios para el cumplimiento de este procedimiento.

3.2. Encargado de Aseguramiento de la Calidad, responsable de supervisar y verificar el cumplimiento de este procedimiento.

### **4. PROCEDIMIENTO**


4.1. La Empresa capacitará trimestralmente y las veces que fuera necesario.

4.2. Los temas a tratar son: Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, Higiene del Personal, Comportamiento de los Manipuladores, ETAS, Puntos Críticos de Control, etc.

4.3. Los materiales a utilizar son: videos, separatas, diapositivas, etc.

4.4. Después de la charla se evaluará al personal.



	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 45 - 71</p>
---	--	--


4.5. Cada vez que un nuevo operario ingrese a la planta, será capacitado de inmediato por el Encargado de Aseguramiento de la Calidad y el Encargado de Alimentos y Bebidas.

## 5. REGISTRO

**Registro RBPM – 013: Control de Capacitación del Personal.**

### CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

TEMAS	FRECUENCIA (TRIMESTRAL)												OBSERVACIONES	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Programa de Higiene y Saneamiento			X											
Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos						X								
HACCP									X					
Otros temas												X		

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 46 - 71
---	--	---

## **PBPM-011: PROCEDIMIENTO PARA LA MANIPULACIÓN HIGIENICA DE LOS ALIMENTOS**

### **1. OBJETIVO**

Manipular alimentos de manera segura para:

- 1.1.Prevenir la contaminación física, química y biológica por el manipulador, los alimentos, los equipos, los utensilios y el ambiente de trabajo.
- 1.2.Prevenir el crecimiento de microorganismos.

### **2. ALCANCE**


Todas las actividades de manipulación de alimentos, desde la recepción hasta la entrega del alimento y bebida.

### **3. RESPONSABILIDADES**

Todos los manipuladores de alimentos. Responsable del área de producción y Responsable del aseguramiento de la calidad.

### **4. PROCEDIMIENTO**

- 4.1. Prevenir la contaminación cruzada biológica por alimentos crudos hacia los alimentos listos para el consumo.
  - 4.1.1.Las mesas de trabajo para la elaboración de alimentos crudos de origen animal no deben ser usadas para la preparación o manipulación de alimentos listos para consumo.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 47 - 71
---	--	---

4.1.2. Las mesas de trabajo, los lavadores, las estaciones de desinfección de vegetales, no deben ser usados para la preparación ni manipulación de alimentos listos para consumo con excepción si se tiene implementado un procedimiento de limpieza y desinfección de mesas de trabajo, lavaderos que luego serán usados en la preparación de alimentos crudos.

4.1.3. Las tablas de cortar para porcionar y manipular alimentos, deben de estar claramente identificados por color específico para cada grupo de alimentos.

4.1.4. Los cuchillos y otros utensilios deben ser lavados y desinfectados después de cada tarea.


4.1.5. La maquinaria como: Cortadoras, molidoras, máquinas de picar, etc., deben ser lavados y desinfectados después de cada uso.

4.2. Prevenir la contaminación biológica de los alimentos listos para consumo a través de los manipuladores.

4.3. Todos los manipuladores de alimentos serán entrenados en Higiene e Inocuidad Alimentaria.

## 5. REGISTRO

**Registro RBPM – 014: Control diario de la Manipulación Higiénica de Alimentos.**

	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 48 - 71</p>
---	---	--

## **PBPM-012: PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS**

### **1. OBJETIVO**

Establecer la metodología adecuada para el mantenimiento preventivo de Maquinaria y Equipos que intervienen en la preparación de los alimentos.

### **2. ALCANCE**

El presente procedimiento abarca a todos los Equipos y Maquinarias que intervienen en la preparación de los alimentos.


### **3. RESPONSABLES**

3.1. Gerente General: provee los recursos necesarios para el cumplimiento del procedimiento que se detallan en el cuadro 3.

3.2. Encargado de Aseguramiento de la Calidad: supervisa y verifica el cumplimiento del procedimiento que se detallan en el cuadro 3.

### **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO**

El mantenimiento de equipos y maquinarias se realizará de acuerdo al cronograma de mantenimiento y calibración de equipos de acuerdo al plan HACCP, o cuando sea necesario y se registra en el **Registro RBPM – 012**.


	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 49 - 71</p>
---	--	--

**Cuadro 3: Frecuencia de mantenimiento de equipos**

MAQUINARIA Y / O EQUIPO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO
Balanza	SEMESTRAL
Cocina Industrial	SEMESTRAL
Campana extractora	SEMESTRAL
Mesas de trabajo	SEMESTRAL
Tavola	SEMESTRAL
Refrigeradora	SEMESTRAL
Congeladora	SEMESTRAL
Licuadoras	SEMESTRAL

## 5. REGISTRO

**RBPM-015: Control del mantenimiento preventivo de Maquinarias y Equipos.**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 50 - 71
---	--	---

## **PBPM-013: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES**

### **RELACIONADOS CON LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS Y TRAZABILIDAD**

#### **1. OBJETIVO**

Facilitar un manejo confiable de los incidentes relativos a la Inocuidad Alimentaria.

#### **2. ALCANCE**

Rastreo y seguimiento de un determinado alimento o bebida según el principio de “un paso hacia atrás, un paso hacia adelante”, ya sea a través del uso de herramientas informáticas o por el chequeo manual de las especificaciones de Menús y Bebidas.

#### **3. RESPONSABILIDADES**


Serán responsables del cumplimiento del presente procedimiento: Responsable del Aseguramiento de la Calidad, Responsable del área de producción y área administrativa del restaurante.

#### **4. PROCEDIMIENTO**

##### **REPORTE:**

Incidentes relativos a la Inocuidad Alimentaria son:

- Intoxicaciones alimentarias supuesta o confirmadas.
- Recuperación de productos por parte de los proveedores.

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 51 - 71
---	--	---

#### **4.1. Procedimiento para el manejo de supuestas intoxicaciones alimentarias.**

El reclamo llega por lo general a través del cliente o autoridades sanitarias.

- 4.1.1. La persona o área que recibe el reclamo informa al responsable del restaurante.
- 4.1.2. Ambos garantizan que la información sea transmitida al área de administración.
- 4.1.3. El área de administración del restaurante decide si las autoridades locales deberán ser informadas.


#### **4.2. Procedimiento de investigación**

- 4.2.1. El Rinconcito Arequipeño asegura la investigación del reclamo por escrito, aplicando la rastreabilidad.
- 4.2.2. Asegura la toma de muestras y análisis en caso de ser necesario.
- 4.2.3. El responsable del Aseguramiento de la Calidad, asegura la formulación de los resultados de la investigación y las conclusiones en un reporte que será enviado a la administración.
- 4.2.4. Las comunicaciones relativas al incidente, se realizarán entre el jefe de SSOMAC y el área de administración del servicio; no se comunicará en forma directa con la persona afectada

#### **4.3. No conformidad de un producto de proveedor**

El proveedor informa a la administración que un determinado producto no está conforme a la especificación en términos de Inocuidad Alimentaria.

- 4.3.1. **Rastrear:** Identificación sistemática del proveedor del cual o través del cual se ha comprado un determinado producto o bebida.

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 52 - 71</p>
---	--	--

4.3.2. **Seguir:** Identificación sistemática de a quien se ha abastecido un determinado producto o bebida.

Si la no conformidad de un producto incluye un solo lote específico las acciones de recojo incluirán solo a los sub lotes del lote en cuestión.

Si la relación entre el lote especificado y los sub lotes asociados no pueden ser identificadas. Las acciones a tomar deberán incluir todos los lotes del producto en cuestión que se encuentra en todos los ambientes de nuestras instalaciones.

El responsable de El Rinconcito Arequipeño asegura la inmediata restricción en el uso del producto llamado no conforme.


- Todos los lotes aun no procesados.
- Todos los lotes del producto procesados y granel que se encuentren en instalaciones de nuestras cocinas.
- Todos los platos que contengan productos del lote llamado no conforme.

**4.4. Rastreo interno:** Identificación sistemática de menús adicionales (además de los menús principales en los cuales se ha usado el alimento en cuestión) en el cual el alimento en cuestión o derivados de él se han usado como componente o ingrediente.

## 5. REGISTRO

**Registro RBPM – 016: Control del procedimiento para la gestión de incidentes.**



	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 53 - 71
---	--	---

## **PBPM-014: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS**

### **1. OBJETIVO**

Garantizar la disposición conforme a ley de los residuos sólidos generados por los procesos de cocinas.

### **2. ALCANCE**

Eliminación, reciclaje y disposición final de todos los diferentes tipos de residuos sólidos, líquidos y oleosos generados en las cocinas.

### **3. RESPONSABILIDADES**

Todas las personas que por sus labores generan residuos en las instalaciones de las cocinas y comedores. Responsable del restaurante, Responsable del Aseguramiento de la Calidad, Responsable del área de producción.

### **4. PROCEDIMIENTO**


#### **4.1. Segregación en el origen.**

Los generadores de residuos clasificarán y dispondrán los residuos en 7 categorías: Residuos orgánicos, generales, papel y cartón, plásticos, metales, vidrios, y residuos peligrosos.

#### **4.2. Contenedores para residuos.**

Todos los tachos para residuos estarán diseñados por colores y colocados en zonas de manipulación donde se generan los residuos según su categoría, con el fin de evitar la contaminación, se deberá segregar en el origen. En todo momento deberán estar accesibles, limpios y bien mantenidos de acuerdo con los siguientes principios:

##### **4.2.2. Tachos color marrón residuos orgánicos.**


	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 54 - 71</p>
---	---	--

- 4.2.3. Tachos color negro residuos generales.
- 4.2.4. Tachos color azul residuos de papel y cartón.
- 4.2.5. Tachos de color blanco residuos plásticos.
- 4.2.6. Tachos de color amarillo residuos de metales.
- 4.2.7. Tachos de color rojo residuos peligrosos.
- 4.2.8. Tachos de color verde residuos de vidrios.
- 4.2.9. No se encontrarán obstruyendo las áreas de trabajo, superficies o equipos donde se pueda manipular alimentos.
- 4.2.10. En ningún momento se encontrarán sobrecargados de residuos; los contenedores de residuos pueden estar llenos hasta las 2/3 partes de su capacidad.
- 4.2.11. En todo momento se encontrarán disponibles en toda la instalación.
- 4.2.12. Cambio a cargo del personal de limpieza cuando sea necesario o estén llenos hasta las 2/3 partes de su capacidad, pero al menos una vez al día.
- 4.2.13. Personal de limpieza mantendrá los contenedores visiblemente limpios y sin malos olores.

### **4.3. Área de recolección de residuos transitorio.**

La zona de almacenamiento de residuos en tránsito, se encuentra físicamente separada de todas las áreas de manejo de Alimentos, Bebidas y equipos. Se encuentran en contenedores herméticamente cerrados a fin de protegerlos contra el accionar de Insectos, pájaros y roedores.

Personal de limpieza realizará las labores de lavado y desinfección asegurándose que el área quede visiblemente limpia desinfectada y sin malos olores.


	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 55 - 71
---	--	---

#### **4.4. Eliminación de desechos líquidos.**


- 4.4.1. Son considerados desechos líquidos las aguas residuales eliminadas a través del sistema de alcantarillado exclusivo para ese propósito.
- 4.4.2. La condensación que produce los siguientes equipos como: mesas frías, baño maría, máquinas de hielo, unidades de refrigeración y enfriamiento; deberán drenar adecuadamente dentro de un sumidero diseñado para ese propósito nunca al interior de baldes o al piso.
- 4.4.3. Los atascamientos que sufran los sistemas de desagüe, requieren inmediata corrección y limpieza.
- 4.4.4. Las trampas de grasa se mantendrán limpias de acuerdo a programa, y la grasa extraída será dispuesta como residuo peligroso.
- 4.4.5. Los residuos oleosos serán segregados a través de una EPSRS.

### **5. REGISTRO**

#### **Registro RBPM – 017: Control del procedimiento para la gestión de residuos.**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 56 - 71
---	--	---

# REGISTROS

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 57 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-001: INFORME DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**PROVEEDOR :** ..... **CÓDIGO:** .....

Fecha de apertura del informe: .....

---

**EVALUACIÓN**

Capacidad para cumplir los requisitos de los pedidos      Sí  No

.....

.....

Precio dentro del Mercado      Sí  No

.....

.....

Cumplimiento de los Plazos de Entrega      Sí  No

.....

.....

.....

---


**DICTAMEN**

¿Proveedor aceptable?      Sí  No

.....

.....

Aprobado: ..... Fecha: .....


	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 58 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-002: LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS**

N°	Código	Proveedor	RUC	Rubro	Producto(s)	Fecha de aprobación	Dirección	Registro Sanitario	Teléfono

---


**JEFE DE LOGÍSTICA**

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 59 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-003: CONTROL DE LA RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA**

Materia prima	Fecha de ingreso	Hora de ingreso	Proveedor	Cantidad (kg)	Temperatura (°C)	Observaciones	Acción correctiva	Responsable

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

	<b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b>	<b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 59 - 71
---	--	---

### RBPM-004: ANÁLISIS SENSORIAL DE PESCADO FRESCO (RECEPCIÓN)

<b>PROVEEDOR</b>		<b>ESPECIE</b>	
<b>FECHA DE RECEPCION</b>		<b>CANTIDAD</b>	
<b>HORA DE RECEPCION</b>		<b>TIEMPO DE TRANSPORTE</b>	


Aspectos de Calificación		Puntaje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Ojos</b>	Traslúcidos	<b>3</b>										
	Opacos	<b>1</b>										
	Rojos	<b>0</b>										
<b>Olor</b>	Fresco	<b>3</b>										
	Anormal	<b>1</b>										
	Fuerte	<b>0</b>										
<b>Agallas</b>	Rojas	<b>3</b>										
	Pardas	<b>1</b>										
	Marrones	<b>0</b>										
<b>Textura</b>	Firme	<b>3</b>										
	Regular	<b>2</b>										
	Blanda	<b>0</b>										
<b>Vísceras</b>	Diferenciada	<b>3</b>										
	Poca diferencia	<b>2</b>										
	No hay diferencia	<b>0</b>										
<b>Paredes ventrales</b>	Brillante	<b>3</b>										
	Opaco	<b>2</b>										
	Muy opaco	<b>0</b>										
<b>Músculo</b>	Intacto	<b>2</b>										
	Ligeramente Golpeado	<b>1</b>										
	Golpeado	<b>0</b>										
<b>PUNTAJE</b>	<b>TOTAL</b>											
<b>TEMPERATURA</b>	°C											

RANGOS	
Muy bueno	19-20 puntos
Bueno	17-18 puntos
Regular	14-16 puntos
Rechazado	< 14 puntos

LÍMITE CRÍTICO
1. La evaluación sensorial no debe ser menor a 14 puntos.
2. La temperatura interna del pescado no será mayor de 5 °C.

**RESPONSABLE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**



	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 60 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-005: CONTROL DE LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS  
PROCESADOS/INSUMOS**

Nº	Proveedor	Marca de producto	Fecha de recepción	Lote	Fecha de producción	Fecha de vencimiento	Cantidad	Observaciones Inspección visual

**OBSERVACIONES:**

---



---



---



---




---



---

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 61 - 71</p>
---	--	--


RBPM-006: CONTROL DIARIO DE LA TEMPERATURA DEL ALMACÉN DE MATERIAS PRIMAS NO PERECIBLES Y ALIMENTOS PROCESADOS SECOS								
Fecha: ..... al.....				Rangos de aceptación: 18°C a 25 °C				
Horario	Temperatura ( °C )						Observaciones	Medidas Correctivas
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado		
08:00 a.m.								
10:00 a.m.								
12:00 am								
14:00 p.m.								
16:00 p.m.								
18:00 p.m.								
Responsable								

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 62 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-007: CONTROL DIARIO DE LA TEMPERATURA DE REFRIGERACIÓN**

Fecha: .....al..... Rangos de aceptación: Carnes: Menor o igual a 4°C  
Frutas y Verduras\*: 7°C A 12°C


HORARIO	TEMPERATURAS (°C)												ACCIONES CORRECTIVAS	
	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado			
	E1	E2	E1	E2	E1	E2	E1	E2	E1	E2	E1	E2		
08:00 a.m.														
10:00 a.m.														
12:00 am														
14:00 p.m.														
16:00 p.m.														
18:00 p.m.														
<b>Responsable</b>														

E1: Equipo 1

E2: Equipo 2

*\*Las verduras de hoja deben guardarse en la parte media e inferior de la refrigeradora. Algunos alimentos como papa, yuca, camote, limones, plátano, manzana, piña y sandía no requieren ser conservados en frío.*

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 63 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-008: CONTROL DIARIO DE LA TEMPERATURA DE CONGELACIÓN**

Fecha: .....al..... Rangos de aceptación: Menor a 0°C (de preferencia a temperaturas menores a -18°C)


HORARIO	TEMPERATURAS (°C)												ACCIONES CORRECTIVAS
	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		
	E1	E2	E1	E2	E1	E2	E1	E2	E1	E2	E1	E2	
08:00 a.m.													
10:00 a.m.													
12:00 am													
14:00 p.m.													
16:00 p.m.													
18:00 p.m.													
<b>Responsable</b>													

E1: Equipo 1

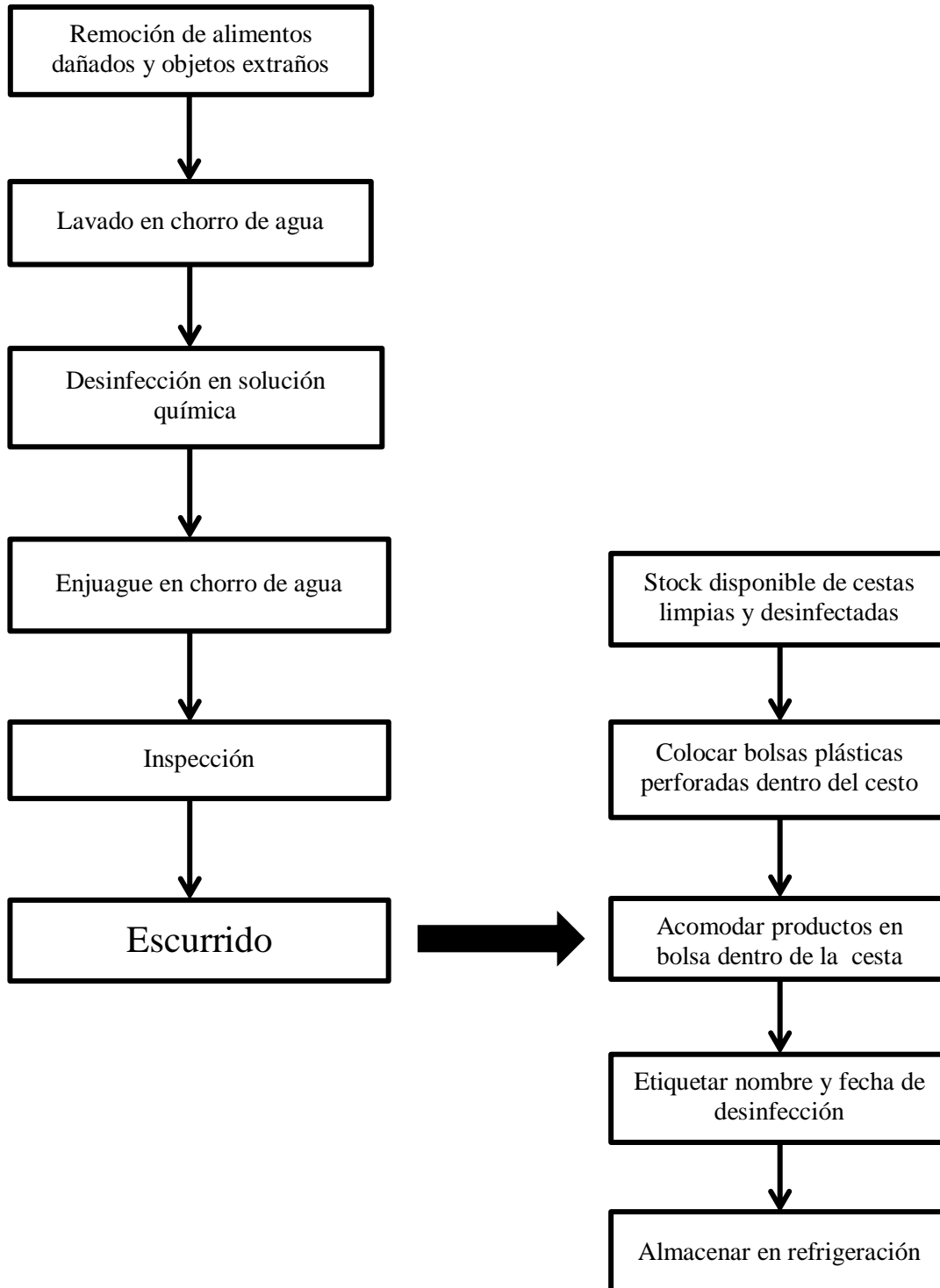
E2: Equipo 2


OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 64 - 71</p>
---	--	--


**RBPM-009: CONTROL DIARIO DE DESINFECCIÓN DE FRUTAS Y  
HORTALIZAS**



	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 65 - 71</p>
---	--	--

		<p align="center"><b>DESINFECCIÓN DE MATERIA PRIMA (Frutas y Hortalizas)</b></p>					<p>Código: RBPM-009</p>	
<p>Fecha:</p>							<p>Área:</p>	
<p>Fecha:</p>		<p>Área:</p>					<p>Aprobado: 17/04/17</p>	
<p>Fecha:</p>		<p>Área:</p>					<p>Página: 1 de 1</p>	
Nº	Materia a desinfectar	Tanda	PPM verificado	Hora de inicio	Hora final	Área/Preparación/Fin	Observaciones/Acción correctiva	Responsable
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								
08								
09								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

**VºBº Responsable del Aseguramiento de la Calidad**


	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01 <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017 <b>Página:</b> 66 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-010: CONTROL DIARIO DE COCCIÓN DE ALIMENTOS**

		<p><b>CONTROL DE TEMPERATURA DE COCCIÓN</b></p>											Código:	RBPM-010
													Revisión:	01
													Aprobado:	17/04/17
													Página:	1 de 1
Fecha:														
<b>Entrada:</b>														
		COCCIÓN			ENFRIAMIENTO					RECALENTAMIENTO			OBSERVACIONES	ACCIÓN CORRECTIVA
Nº Lote	Insumo	Hora final	Tº final	Responsable	H. Inicio	Tº inicio	H. Final	Tº final	Responsable	H. Inicio	Tº final	Responsable		
Fecha:														
<b>Fondo:</b>														
		COCCIÓN			ENFRIAMIENTO					RECALENTAMIENTO			OBSERVACIONES	ACCIÓN CORRECTIVA
Nº Lote	Insumo	Hora final	Tº final	Responsable	H. Inicio	Tº inicio	H. Final	Tº final	Responsable	H. Inicio	Tº final	Responsable		

\_\_\_\_\_  
Responsable del Área de Cocina

\_\_\_\_\_  
VºBº Responsable del Aseguramiento de la Calidad

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 67 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-011: CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS E INSTRUMENTOS**

FECHA	HORA	EQUIPO/ INSTRUMENTO	CODIGO DE EQUIPO/ INSTRUMENTO	CÓDIGO DEL PATRON UTILIZADO	DESVIACIÓN
10/08/11	9:00	Termómetro	T-1		

**OBSERVACIÓN:**

---




---



---

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**



	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 68 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-012: CONTROL DEL PROCEDIMIENTO DE CLORO**

DIAS / MES	1	2	pH	OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE DEL MONITOREO
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

**FRECUENCIA DE MONITOREO, UNA MUESTRA DIARIA** (alternando los dos puntos)


1 Área de desinfección de vegetales

2 Área de cocina.

Monitorear los 2 puntos en caso de no hallar resultados positivos a presencia de Cl-en la primera muestra.

MES: \_\_\_\_\_

**V° B° Responsable del Aseguramiento de la Calidad**


	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 69 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-013: CONTROL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

<b>CAPACITACIÓN:</b>			
<b>TEMA:</b>		<b>CAPACITADOR:</b>	
<b>FECHA:</b>		<b>TIEMPO:</b>	

NRO	NOMBRE DEL PERSONAL	FIRMA	EVAL.	OBS.
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				


\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

	<p align="center"><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 70 - 71</p>
---	--	--

**RBPM-015: CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS**

ITEM	EQUIPO	FECHA MANTENIMIENTO	FECHA DE PRÓXIMO MANTENIMIENTO	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES DEL EQUIPO	TECNICO ENCARGADO DEL MANTENIMIENTO
01	BALANZA	28/04/17				

\_\_\_\_\_  
V°B° RESPONSABLE DEL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

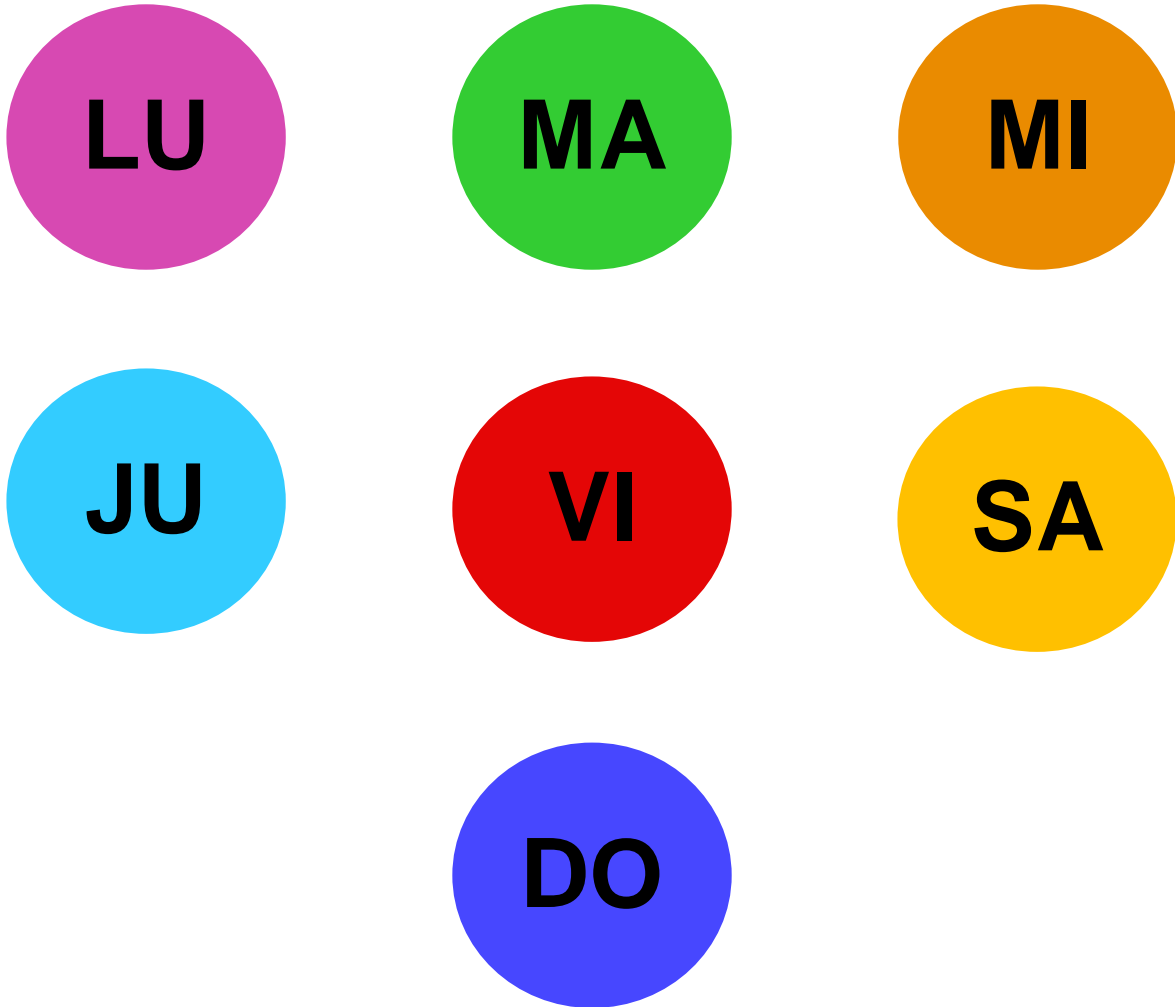
	<p><b>Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos</b></p>	<p><b>Código:</b> ERA-MBPM-01  <b>Aprobado por:</b> Cervantes Moya Herrera  <b>Elaborado por:</b> Yesenia Arroyo Del Rio  <b>Fecha:</b> 26 de noviembre del 2017  <b>Página:</b> 71 - 71</p>
---	---	--

**RBPM-017: CONTROL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES**

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS GENERADOS POR LOS PROCESOS INTERNOS.						
FECHA	TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD	RESPONSABLE DE TRANPORTE Y DISPOSICION FINAL	NOMBRE Y FIRMA CHOFER	PLACA VEHICULO	NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

\_\_\_\_\_  
VºBº Responsable del Aseguramiento de la Calidad

**Anexo N° 11: Day Dots para la rotulación de productos.**



La finalidad de estos stickers es para controlar una adecuada rotación de los productos, prevaleciendo el Sistema PEPS (primero que entra, primero que sale).

## Anexo N° 12: Correcto rotulado de materia prima y alimentos procesados



**Mal almacenamiento:**  
productos sin rotular y  
producto químico en el mismo  
lugar donde se almacenan los  
insumos.



**Correcto almacenamiento:**  
productos rotulados, almacén  
ordenado. Con los Day Dots  
prevalece el sistema PEPS.



**Mal almacenamiento:** Carne mal almacenada, se encuentran en bolsas y algunas al aire libre. No se encuentra rotulado.



**Correcto almacenamiento:**  
Productos rotulados y cubiertos.



### Anexo N° 13: Cronograma de implementación de propuesta.

SEMANA	FECHAS	TEMA - CONTENIDO	DÍAS
1° SEMANA	1	<p>Visita de reconocimiento y diagnóstico de la operación antes del inicio de actividades.</p> <p>Evaluación con los responsables en la manipulación de alimentos del diagnóstico realizado.</p> <p>Conformación del equipo de inocuidad alimentaria.</p>	03/06
	2	<p>Inducción al personal en la implementación de los sistemas y programas BPM - HACCP - PHS:</p> <p>Capacitación en Sistema HACCP</p> <p>Capacitación en BPM</p> <p>Capacitación en PHS</p> <p>Higiene Personal</p> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación escrita</b></p>	07/06
2° SEMANA	3	<p><b>Práctica</b> en Higiene personal durante el desarrollo de la producción de alimentos.</p> <p>Vestimenta del manipulador, Lavado y desinfección de manos.</p> <p>Manipulación higiénica de los alimentos.</p> <p><b><u>Monitoreo y registros</u></b></p> <p><i>Higiene personal, manipulación higiénica de los alimentos., lavado de manos</i></p> <p><i>Estado de salud de los manipuladores.</i></p>	10/06
	4	<p>Capacitación según programa anual elaborado de conformidad con requisitos de la Norma 363:2005/MINSA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas de manipulación de alimentos.</li> <li>• Prevención de Enfermedades transmitidas por alimentos, ETAs</li> <li>• Operaciones de limpieza y desinfección de frutas, verduras.</li> </ul> <p><i>Inicio llenado de Registros del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación escrita</b></p>	14/06
3° SEMANA		<p>Evaluación e inspección del proceso de implementación</p>	17/06
	5	<p>Preparación de soluciones desinfectantes con hipoclorito de sodio al 5%.</p> <p>Verificación de la concentración con cinta reactiva.</p> <p>Procesos de Desinfección y almacenamiento de Frutas y Hortalizas.</p> <p>Aplicación sistema PEPS</p> <p><b><u>Monitoreo</u></b></p>	19/06



		<i>Inicio llenado de registros de control de desinfección.</i>	
3° SEMANA	6	<p>Capacitación Criterios: Control de las temperaturas de los alimentos durante la recepción de materia prima.</p> <p>Criterios: Control temperaturas de Almacenamiento a temperaturas de refrigeración y congelación. Criterios: Descongelación de alimentos.</p> <p><b><u>Monitoreo</u></b> <i>Inicio y llenado de registros de control de temperaturas de recepción, refrigeración y congelación.</i></p> <p><b>Reunión con el equipo de inocuidad alimentaria.</b></p>	21/06
4° SEMANA	7	<p>Prácticas Control temperaturas de Almacenamiento a temperaturas de refrigeración y congelación. Criterios: Descongelación de alimentos.</p> <p><b><u>Monitoreo</u></b> <i>Inicio y llenado de registros de control de temperaturas de recepción, refrigeración y congelación.</i></p>	24/06
	8	<p>Prácticas Control de las temperaturas de cocción de los alimentos de alto riesgo. Criterio: Control de las temperaturas de los alimentos fríos y calientes en la línea de servicio.</p> <p><i>Entrega y estudio del manual BPM</i></p>	28/06
5° SEMANA	9	<p>Capacitación en el Programa de Limpieza y Desinfección de Equipos, utensilios y superficies. Desarrollo práctico de los procedimientos del Manual de Buenas prácticas de manipulación de alimentos.</p>	01/07
	10	<p>Criterio: Implementación de procedimiento para la aprobación de proveedores de materia prima. <b>Implementación formato de evaluación de proveedores.</b></p>	05/07
6° SEMANA	11	<p>Capacitación, implementación, control y monitoreo del cloro residual de agua de la red. <b>Implementación de formato de cloro residual.</b></p>	08/07
	12	<p>Práctica. Criterios: Implementación de Procedimiento Operativo Estándar (POE) para la validación de equipos de medición: Termómetros. <b>Implementación de formato de validación de equipos de medición.</b></p> <p><b>Reunión con el equipo de inocuidad alimentaria.</b></p>	12/07
7° SEMANA	13	<p>Criterios: Implementación de un procedimiento estandarizado para la gestión de incidentes con alimentos y bebidas – <b>Trazabilidad.</b> Capacitación al personal en todos los niveles de mando. <b>Implementación de formato de gestión de incidentes.</b></p>	15/07

	14	<p>Criterios: Implementación para la gestión de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos generados por las operaciones en la cocina.</p> <p>Capacitación al personal en “Gestión de Residuos”</p> <p><b>Creación e implementación de formato de Gestión de residuos.</b></p>	19/07
8° SEMANA	15	Monitoreo de los Procedimientos Operativos Estándares	22/07
	16	<p>Evaluación e inspección del proceso de implementación.</p> <p><b>Evaluación final.</b></p> <p><b>Reunión con el equipo de inocuidad alimentaria.</b></p>	26/07
	17	Monitoreo constante y trabajo en mejora continua de los procedimientos.	29/07 en adelante