



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE QUÍMICA**

**“IMPLEMENTACION DE LA GESTION  
DE LA CALIDAD Y DISTINTIVO H”  
EN LA COCINA DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS”**

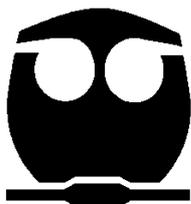
**TRABAJO ESCRITO VÍA CURSOS DE EDUCACIÓN CONTINUA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**“QUIMICA FARMACEUTICA BIOLOGA”**

**P R E S E N T A**

**MIRAM SOCORRO PEIMBERT ORTIZ**



**MÉXICO D. F**

**2008.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la vida por permitirme la oportunidad de conocer la enorme capacidad que poseo como ser humano para sentir, soñar y la alegría por vivir. Aprendí que el tiempo no existe, solo es un momento de decisión para iniciar y concluir un sueño.

Aprendí que el éxito no es casualidad, se debe hacer todo para que las cosas pasen, al final el esfuerzo siempre se vera remunerado. El momento es el ahora y si no ¿cuando?

Agradezco a mis padres, los dos brillan con luz propia, pero en especial a mi madre por que es un ejemplo a seguir hoy y siempre.

Agradezco a mi abuelo Eduardo donde quiera que se encuentre sigue mis pasos y me sigue cuidando.

Agradezco a mis hijos Lulú y Mauricio por ser pacientes, por compartir las experiencias en esta aventura, por su amor y han hecho la gran diferencia en mi vida.

Agradezco a mis maestros por su tiempo, dedicación y aprendizaje.

Agradezco a mis amigos y amigas por haber creído en mí, por su apoyo incondicional, su cariño y sus oraciones en este tiempo....

**SIMPLEMENTE GRACIAS A LA VIDA.**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULOS</b>	<b>Páginas</b>
1.- INTRODUCCIÓN	4
2.- ANTECEDENTES	7
3.- PROPUESTAS	39
4.- DISCUSIÓN	40
5.- CONCLUSIONES	42
6.- BIBLIOGRAFÍA	44

# IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DISTINTIVO “H” EN LA COCINA DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS

## 1.-INTRODUCCIÓN

### **Higiene, Confianza y Seguridad en el Manejo de los Alimentos**

Actualmente el turismo de nuestro país tiene un papel de suma importancia en la captación de divisas, se considera un factor de impulso y desarrollo como fuente generadora de empleos, y por consiguiente en la última década se ha convertido en una actividad relevante de nuestro país.

Al paso de los años se ha observado que gran número de turistas visitan nuestro país, pero en su estancia adquieren enfermedades gastrointestinales, por tal motivo nos han ubicado como un destino turístico inseguro por el consumo de alimentos. El turista llega a nuestro país motivado por el sin número de atractivos naturales, históricos, culturales y nuestra amplia gastronomía, pero si durante su visita llega a enfermarse, probablemente no regresa y lo peor es que comparte dicha experiencia con familiares y amigos lo que da una mala imagen en el extranjero, desanimándolos a visitarnos.

Por tal motivo la Secretaria de Turismo hace el esfuerzo para activar el turismo ofreciendo servicios turísticos que cumplan con las Buenas Practicas de Higiene y Sanidad, desarrollando así el programa H basado en la Norma Oficial Mexicana NOM-093-SSA1-1994 practicas de Higiene y sanidad en la preparación de alimentos que ofrecen los establecimientos fijos.

¿Qué es el Programa "H"?

El **Distintivo "H"** es un reconocimiento que otorgan las Secretarías de Turismo y de Salud, a aquéllos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.

El programa "H" es 100% PREVENTIVO, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; este programa contempla un programa de capacitación al 80% del personal operativo y al 100% del personal de mandos medios y superiores, esta capacitación es orientada por un instructor registrado (con perfil en el área químico–médico-biológica), y los conocimientos que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia. (9)

La asesoría del instructor consiste en ofrecer al personal que labora en los establecimientos fijos de alimentos y bebidas que así lo soliciten, una serie de recomendaciones y técnicas para el lavado, desinfección, limpieza, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación e higiene personal; cuando el establecimiento se sujeta a estos estándares y los cumple, la Secretaría de Turismo entrega el reconocimiento **Distintivo "H"**, mismo que tiene vigencia de un año.

Todo esto es con la finalidad de fomentar el turismo de nuestro país ofreciendo alimentos y bebidas higiénicamente preparados protegiendo así el bienestar social, y generar la cultura elevando la calidad de servicios que ofrece la industria de los alimentos se han realizado reuniones entre representantes de la Secretaria de Salud, Turismo, Agricultura, la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, instituciones educativas, empresarios, restauranteros, especialistas en nutrición ,consultores ,con la finalidad de elevar el programa H a la Norma Mexicana de carácter voluntario, teniendo como campo de aplicación todos aquellos establecimientos que se dedican a la elaboración, venta y consumo final de los alimentos, y bebidas en nuestro país. El 22 de marzo del 2001 se publico en el Diario Oficial de la Federación ya como norma Mexicana. (7).

## **OBJETIVO GENERAL.**

El objetivo de implementar el Distintivo H fundamentalmente es disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (**ETAs**), en turistas nacionales y extranjeros, mejorando la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria. El propósito de este manual es aportar información y orientación con un lenguaje sencillo para que el personal involucrado lo entienda y lo implemente.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Describir el procedimiento a seguir para la obtención del Distintivo H, en un establecimiento de alimentos.
- Mostrar los requisitos que debe cubrir un establecimiento para que se le pueda otorgar la categoría de 5 Estrellas y el Distintivo H
- Demostrar la importancia que tiene el obtener el Distintivo H en el sector Hotelero así como en cualquier empresa de alimentos.

## 2.- ANTECEDENTES

El hombre primitivo solía alimentarse de productos de origen animal crudos y frescos. Conforme se desarrolló su propia cultura se dieron las manifestaciones en su alimentación y comenzó a ingerir alimentos elaborados, asados a fuego, hervidos etc. Actualmente uno de los problemas que confronta el ser humano es el consumo de alimentos contaminados, el cual se origina desde su obtención, almacenamiento, elaboración, transporte y servicio, afectando con esto la salud de los consumidores, provocando las enfermedades transmitidas por alimento **ETA** las que van desde leves hasta graves provocando la muerte.

Es muy importante que el preparador de alimentos conozca el concepto salud y comprenda que no solo es un estado físico, mental, social sino que es un equilibrio entre el ser humano y medio ambiente que lo rodea, donde la higiene y la sanidad de los servicios juegan un papel trascendente en el desempeño de las actividades diarias. (9)

El propósito fundamental es disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos, en México desde 1990, se implementó un programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, denominado **Distintivo "H"**, para todos los establecimientos fijos de alimentos y bebida

El Distintivo H tiene sus antecedentes en los últimos años de la década de los 80 en México, cuando en 1988, surge el Programa H, derivado de un programa que se llamó Turismo y Salud, mismo que contemplaba cumplir con la normatividad establecida por la Secretaría de Salud, tomando muy en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), todo esto con el fin de procurar una mejor higiene en los alimentos y que los establecimientos se sometieran en forma voluntaria a una verificación de sus operaciones, desde la recepción, almacenamiento, descongelación, refrigeración, preparación y servicio, y si se cumplía con estos requisitos, reciben el Distintivo H.

Desde el 23 de mayo de 2001, el Distintivo H es una Norma Mexicana, bajo la denominación NMX-F-605-NORMEX-2000, "Alimentos – Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H", con la característica de que debe ser voluntario con un marco jurídico y criterios uniformes para su obtención. Tres años después, el 13 de Octubre del 2004, se publicó en el Diario Oficial la declaratoria de vigencia de la Norma actual, cancelando la del año 2000, entrando en vigor el 12 de Diciembre de 2004.

Con la finalidad de que este procedimiento sea transparente y confiable, la verificación de estas actividades debe realizarse por organismos de verificación aprobados por la Secretaría de Turismo para realizar la verificación de la norma NMX-F-605-NORMEX, aprobada por la propia Secretaría de Turismo. (11)

**El Distintivo H tiene dos objetivos fundamentales: (3)**

1. Disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos, (ETA's), en turistas nacionales y extranjeros.
2. Mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a sus alimentos en materia de prevención y control de las ETA's.

El distintivo H lo pueden obtener todos los establecimientos interesados en la calidad y, mejora continua de las buenas prácticas de higiene y sanidad en el procesamiento, venta y consumo de alimentos y bebidas

El Programa H es un elemento estratégico de la Secretaría de Turismo que incide directamente en la promoción turística de México ante el mundo.

***REQUISITOS PARA OBTENER EL DISTINTIVO H.***

- Personal capacitado por un **instructor registrado** ante la **SECTUR**.
- El 80% del personal debe estar capacitado en manejo higiénico de alimentos.
- El 100% del personal deberá tener una inducción al manejo higiénico de alimentos.
- Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la NMX-F-605-NORMEX-2004, y detallados en la **lista de verificación** de la propia norma.
- Obtener una calificación aprobatoria por parte del organismo verificador
  1. 100% de puntos críticos
  2. 90% de puntos no críticos
  3. La lista de verificación contempla los siguientes puntos.
    - 14 áreas
    - 151 incisos
    - 26 puntos críticos que deben cumplirse al 100%
    - 125 puntos a cumplir con el 90%

### Áreas (que contempla la verificación)

- Recepción de alimentos
- Almacenamiento
- Manejo de productos químicos
- Refrigeración
- Congelación
- Área de cocina
- Preparación de alimentos
- Área de servicio
- Agua y Hielo
- Servicios sanitarios para empleados
- Manejo de Basura
- Control de plagas
- Personal y bar.

### VENTAJAS QUE SE OBTIENEN AL ADQUIRIR EL DISTINTIVO H (2-7)

Mayor competitividad nacional, mayor retorno de nuestros turistas nacionales y extranjeros, el reto de mantener estándares de calidad en los procesos así mismo las empresas contarán con procedimientos que minimicen las mermas y los consumos no empleados. El tiempo para obtenerlo dependerá de la disponibilidad del establecimiento para llevar a cabo las adecuaciones que la norma indica el tiempo aproximado es de 3 a 6 meses. Su vigencia es de un año a partir de la fecha que se otorga.



**Al País:**

- Desarrollo de confianza en los turistas
- Aumento de las divisas por turismo.
- Reducción de las enfermedades transmitidas por alimentos.
- Mejor imagen en el exterior y una mayor competitividad internacional.

**Para el Empresario:**

- Mejor control de los alimentos
- Reduce Mermas
- Desarrolla disciplina en el personal
- Asegura el cumplimiento de las normas
- Mejor control de proveedores y una mayor competitividad nacional.

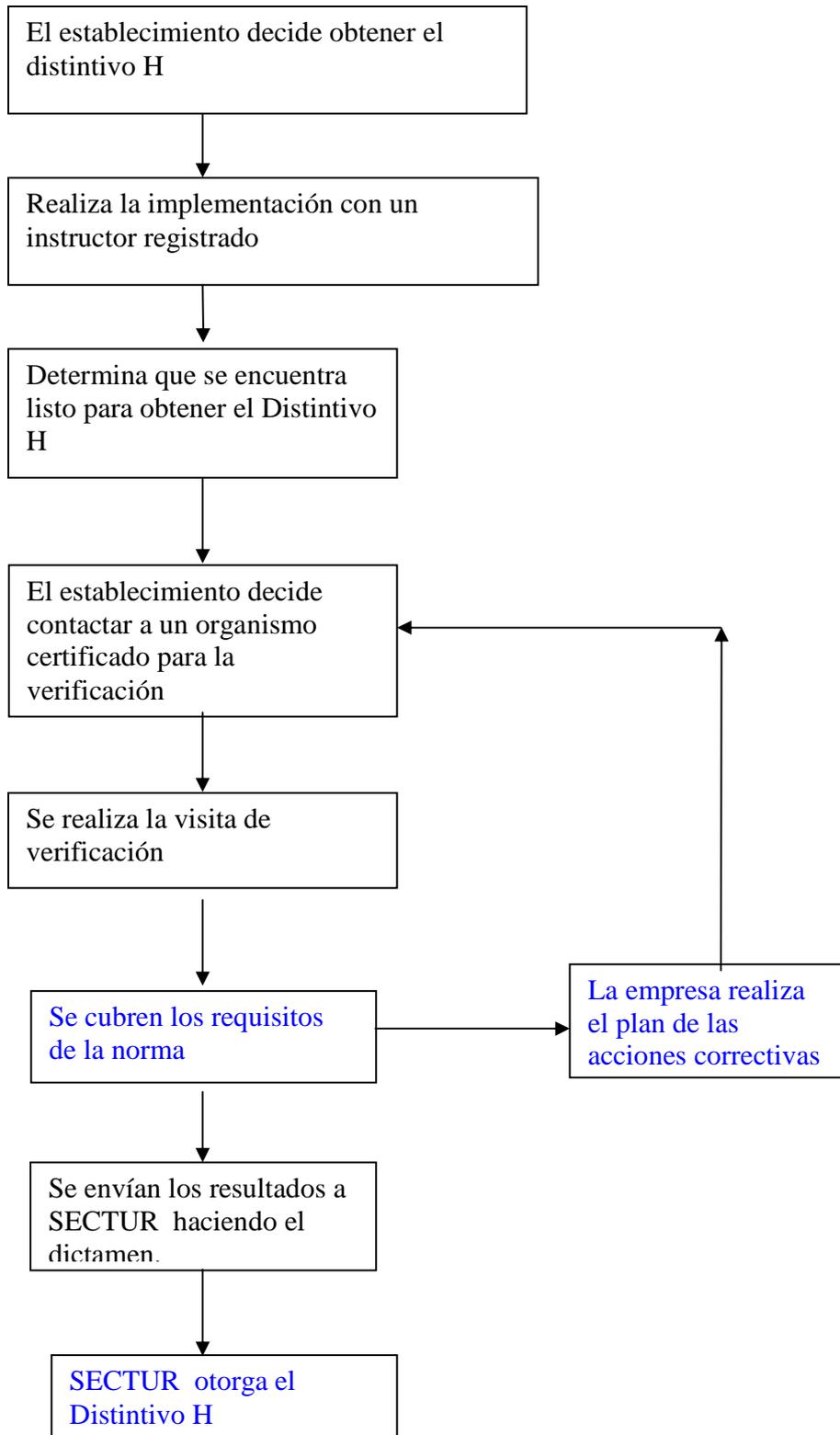
**Para el Cliente:**

- Aumenta la confianza
- Lealtad al establecimiento
- Evaluación favorable por parte del cliente y aumenta la probabilidad de que desee regresar.

**Para el Personal:**

- Significa un reto que pueden lograr
- Incrementar su autoestima
- Desarrollar el orgullo por el trabajo bien hecho
- Comprende por que lo hace y se compromete
- Desarrolla valores individuales
- Unifica valores organizacionales

### Procedimiento para la obtención del Distintivo "H" (3)



La vigencia del Distintivo “H” es de un año, de no ser renovado, el establecimiento que lo ostente deberá retirarlo de la vista del cliente.

La verificación del Distintivo H la debe efectuarlo personal altamente capacitado con licenciatura en el área de alimentos, además de contar con experiencia y capacitación, que garantizan el trabajo desarrollado en su establecimiento.

### **Confidencialidad**

Personal comprometido con su trabajo se apega de manera estricta a los lineamientos establecidos por la norma F 605 NORMEX 2004, respecto a la confidencialidad de los resultados obtenidos durante la evaluación.

### **Uso de la lista de verificación (11)**

Durante la visita de verificación a su establecimiento utiliza como herramienta básica de éste proceso de evaluación, la norma NMX-F-605-NORMEX-2004

Alimentos- “Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H y la lista que en ella se publica.

### **Comunicación durante todo el proceso de evaluación**

Durante la evaluación el propietario del establecimiento o cliente conocerá y podrá preguntar si así lo desea, los detalles referentes a la verificación, finalizando con una reunión de cierre de verificación en la que se le indica en forma resumida las desviaciones encontradas.

### **Tiempo de Respuesta Mínimo: (3)**

Una vez que la visita de verificación se ha realizado si el establecimiento no presenta puntos críticos y obtiene como mínimo del 90%, se entrega al cliente el dictamen correspondiente en un

plazo máximo de tres días. De forma paralela se notifica a SECTUR de su aprobación, para que ellos elaboren y le informen la fecha en que le entregarán el Distintivo H.

Si el establecimiento tuviera puntos críticos o no alcanzara el 90% mínimo, el establecimiento elabora un plan de acciones correctivas y necesarias y se decide si se realiza una visita de acciones o no.

Este programa no es exclusivo de grandes empresas, como cadenas hoteleras, restauranteras, todos los establecimientos fijos de alimentos y bebidas pueden cumplir con el Programa H.

Para obtener el Distintivo H se requiere implantar un programa de capacitación en el MANEJO HIGIÉNICO de los alimentos y cumplir con los requisitos de higiene de que están referidos y detallados en la lista de verificación del Programa H.

Para que un establecimiento obtenga el distintivo H debe contar con un mínimo del 80% del personal operativo y el 100% del personal mandos medios capacitados en el curso de Manejo Higiénico de Alimentos impartido por instructores registrados por SECTUR.

Contar con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la lista de verificación del Programa H y que abarcan: la recepción de alimentos, almacenamiento, manejo de sustancias químicas, refrigeración, congelación, área de cocina, preparación de alimentos, área de servicio, agua y hielo, servicios sanitarios para empleados, manejo de la basura, control de plagas, personal y bar.

Al ser una Norma Mexicana implica que no es un proceso obligatorio, sino que es un programa voluntario con estándares de calidad altamente competitivos.

(11- 7)

## ETAPAS DE LA CERTIFICACION

No.	ETAPA	SOLICITUD	DIAS PROMEDIO	RESULTADOS
I	Solicitud	Recepción de formato, integración de expediente de trabajo, preparación de auditoria y notificación a la empresa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apertura de expediente</li> <li>▪ Preparación</li> <li>▪ Notificación por escrito al cliente</li> <li>▪ De la fecha de ejecución de la verificación.</li> </ul>
II	Verificación	Ejecución de verificación de los Requisitos del programa H <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación</li> <li>▪ Traslado</li> <li>▪ Ejecución</li> <li>▪ Informe</li> </ul>	3	<p>Determinar la conformidad ó no de los requisitos del programa H</p> <p>La recomendación para verificación de no conformidades ( en caso de aplicar)</p> <p>Preparación de informe de verificación para proceso de certificación</p>
III	Evaluación de las No Conformidades	Ejecución de verificación respecto a las No Conformidades detectadas en la etapa de verificación.	4	<p>Determinar si las No Conformidades detectadas fueron debidamente corregidas y atendidas, concluyendo en:</p> <p>La Certificación del Programa H</p> <p>La Recomendación de Verificación de No conformidades al detectarse estas en la verificación del programa.</p>
IV	Emisión de Certificado, evaluación Subcomité de turismo, Comité de Certificación de Productos y Servicios Consejo Directivo de Certificación	Evaluación por parte de los comités y consejo, donde reanaliza el informe de verificación y se emite Certificado de cumplimiento en relación al Programa H.	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emisión del certificado</li> <li>▪ Programa de Verificación de mantenimiento</li> </ul>

(4)

## CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS HOTELEROS EN MEXICO

La categoría de un hotel es determinada por la calidad y cantidad de instalaciones y servicios que dispone para el alojamiento. La clasificación en categoría lo determina la existencia de diferentes grupos socio-económicos, pero los criterios específicos para hacer dicha clasificación por categorías varían de un país a otro mundialmente se toman en cuenta:

La estructura y los servicios físicos, esto se refiere a la ubicación, magnitud y calidad del terreno, las instalaciones, tipo de habitaciones, áreas de esparcimiento, (vestíbulos, jardines y albercas) tipo de decoración, así como los servicios de baño (agua fría, caliente y purificada) aire acondicionado, teléfono, radio, televisión entre otros.

Los servicios personales específicos como son la recepción, información, camaristas, valet, agentes de seguridad, personal uniformado, restaurante, bar y centro nocturno.

Los servicios concesionarios como son agencias de viajes, arrendadora de autos, comercios de artesanías, florerías, peluquerías, farmacias, gimnasio, sala de masajes, sauna o vapor, casa de cambio entre otros.

En nuestro país hay 6 grados de hospedaje:

Gran Turismo, Cinco estrellas, cuatro estrellas, tres estrellas, dos estrellas y una estrella empleando este sistema se les informan a los turistas que tipo de instalaciones y servicios ofrece el hotel.

### **HOTEL DE CINCO ESTRELLAS.**

Este hotel tiene un equipo selecto, que provee alimentos en uno o varios restaurantes o cafeterías, cuenta con uno o más bares, música y entretenimiento, servicio a las habitaciones, el personal directivo es bilingüe o políglota (español, inglés y francés etc.), el personal de servicio completo con horario de 24 hrs. Perfectamente uniformado, en sus instalaciones cuenta con salón para eventos, bar, Discoteca, alberca etc.

El hecho que un hotel posea la categoría de 5 estrellas no asegura que los alimentos preparados en sus instalaciones cumplan con las normas de higiene y sean seguros o inocuos, por consiguiente o más importante es que cumpla con lo establecido por el Distintivo H, que en la actualidad es una norma voluntaria. Es un hecho que las enfermedades transmitidas se les por los alimentos (ETA) pueden afectar a toda la población, por lo tanto los responsables del área de comedor restaurante y preparación de bebidas tiene la obligación de realizar su trabajo de manera higiénica evitando así una posible enfermedad en sus clientes, por consiguiente se requiere la

aplicación de practicas adecuadas de higiene y sanidad llevando así a un mejoramiento continuo en la calidad de productos y servicios que ofrecen.

Para que un Restaurante de un Hotel 5 Estrellas obtenga el distintivo H debe cumplir con los siguientes pasos:

Debe existir una estrategia para obtener el Distintivo H, al ser un hotel 5 estrellas su infraestructura e instalaciones deben ser adecuadas para proporcionar un servicio de excelente calidad esto es siguiendo los requisitos que marca la norma Oficial Mexicana NOM-093-SSA1\_1994 Practicas de Higiene y Sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos, así como la NMX-F-605-NORMEX-2000 manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos preparados para la obtención del Distintivo H. El plan de acción a seguir principalmente se basa en 4 medidas de control: (11)

- Concientizacion del personal
- Verificación
- Programas de Higiene sanidad y mantenimiento
- Capacitación

Medidas de control

#### **CONCIENTIZACION DEL PERSONAL:**

La seguridad en la preparación de alimentos va desde la recepción de la materia prima hasta el servicio al cliente. Por consiguiente todo el personal debe comprometerse e involucrarse a preparar comida sana, segura y para esto se requiere de implementar un curso de concietización para la elaboración de Alimentos Seguros: “Seguridad Sanitaria” en el cual se abordan temas como:

- Control de plagas.
- Enfermedades transmitidas por alimentos ( ETAS)”
- Ejemplos de contaminación física, química y biológica.
- Fuentes de contaminación: personas, basura, agua, aire, pisos etc.
- Costos de una practica deficiente: quejas de clientes, pérdida de reputación del lugar, cierre del negocio y pérdida de empleo.
- Beneficios de una buena practica higiénica: satisfacción del cliente, reputación de la empresa.

- Terminología de higiene alimentaria: higiene, sanitización, bacterias, detergente, contaminación, contaminación cruzada.

Este curso es básico para empezar a trabajar en el servicio de preparación y venta de alimentos, es hacer conciencia en los empleados que tienen la salud de los clientes en sus manos. Puedes contar con las mejores instalaciones, con un personal altamente capacitado (chef internacionales) pero si no tiene esta conciencia de nada servirá lo anterior.

Se debe contar con el apoyo de letreros alusivos a cada zona donde se procesan los alimentos, describiendo la técnica adecuada para hacerlo (lavado de manos), involucrando al personal de nuevo ingreso.

### **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.**

Esto es fundamental para la obtención del Distintivo H es un requisito de la norma NOM-F-605-NORMEX-2000 que en el apartado 5.3.1 hace mención que todo el personal involucrado en la preparación de alimentos debe recibir inducción en el manejo higiénico de estos y por lo menos el 80% debe recibir el curso de buenas practicas de higiene y sanidad en la manipulación de alimentos.

Un curso de Higiene Personal nos proporcionara las principales reglas de higiene que debe seguir una persona que esta en contacto con los alimentos. Las áreas de higiene personal en las que se ha de ser especialmente cuidadoso son:

- El cuidado de la salud general y el registro de enfermedades.
- Uniforme
- No llevar joyas, perfume o loción de afeitar.
- No fumar
- No tener heridas, abscesos, granos, rasguños etc.
- Oídos, nariz y boca
- Pelo corto
- Manos y piel.

Este es el tercer curso obligatorio “Buenas Prácticas de Higiene y Sanidad en la elaboración y servicio de alimentos” cuyo objetivo es impartirle al participante las reglas de Higiene y Sanidad incluyendo todos los servicios que brinde el restaurante incluyendo servicio de cafetería, bar, barra de ensaladas y aderezos, alimentos fríos y calientes, bufete, servicio al aire libre.

Incluye temas como:

- Medidas higiénicas durante el proceso y elaboración de alimentos.
- Compra y recepción de materias primas
- Almacenamiento adecuado para las materias primas sistema de primeras entradas y primeras salidas (PEPS), rotando así adecuadamente el producto.
- Seguridad durante la preparación y el servicio de alimentos. Tiempo-temperatura.
- Acondicionamiento de materia prima
- Métodos de descongelación y enfriamiento de alimentos.
- Instalaciones y equipo higiénicos.
- Medidas higiénicas durante el servicio de alimentos.

“**Limpieza y desinfección**” es el cuarto curso, como parte fundamental de las buenas practicas de Higiene y resaltando aquí la importancia en el lavado desinfección que debe ser impartido a todo el personal con la finalidad de continuar con las buenas practicas de Higiene y Sanidad desde la recepción de materias primas hasta el servicio al cliente.

Temas:

- Almacenamiento de agentes limpiadores y desinfectantes
- Limpieza de equipo, área de preparación de alimentos y área de servicio.
- Métodos de desinfección.
- Limpieza y desinfección con máquinas.
- Limpieza y desinfección manuales.
- Principales agentes limpiadores.
- Factores que influyen para la limpieza
- Terminología.

## **VERIFICACIÓN**

Es una medida de control que nos señala el avance y la efectividad de la capacitación, de igual manera nos damos cuenta si hay cumplimiento en los programas de higiene, sanidad y mantenimiento, es de dos tipos.

1.- **Verificación operativa:** se realiza desde la recepción de materia prima, teniendo registros de temperatura de los diferentes refrigeradores además de las temperaturas e alimentos en la barra de ensaladas y bufete.

2.- **Verificación General:** se realiza con un supervisor responsable del área llevando a cabo registros y controles e todos los pasos de la operación verificando que se cumplan las Buenas Practicas de Higiene y Sanidad por parte del personal administrativo y operativo, con frecuencia se deben realizar auditorias supervisando el mantenimiento del restaurante.

#### **PROGRAMAS DE HIGIENE, SANIDAD Y MANTENIMIENTO.**

Este programa abarca todas las áreas el restaurante. Es muy importante programar una limpieza profunda en las áreas de preparación de alimentos, y comedor, aquí se debe tomar en cuenta el programa de control de plagas, la limpieza la puede hacer personal ajeno al restaurante. Además se debe contar con un programa de mantenimiento preventivo para todo el equipo que se emplea, se sugiere llevar un programa de control para no entorpecer las actividades del restaurante. (8)

A. DE LA CEDULA DE AUTOVERIFICACION

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM\_093-SSA1-1994 BIENES Y SERVICIOS, PRACTICAS DE HIGIENE Y SANIDAD EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS QUE SE OFRECEN EN ESTABLECIMIENTOS FIJOS.

GUIA DE EVALUACION SANITARIA

AREA	CC	CP	NC	NA
<b>RECEPCION</b>				
Área limpia				
Mesas limpias				
Bascula limpia y en buen estado				
Recepción de alimentos				
Alimentos congelados a -18°C o menos				
Alimentos potencialmente peligrosos a 4°C o menos.				
<b>ALMACENAMIENTO</b>				
Verificación de empaque				
Empaque integro				
Empaque limpio				
Ausencia de insectos y roedores				
Verificación de la calidad sensorial				
<b>PRODUCTOS FRESCOS DE ORIGEN ANIMAL</b>				
Sin coloración verdusca, amoratada o café oscuro				
Textura firme y no viscosa				
Sin mal olor				
Ausencia de hongos				
Sin ojos sumidos ( pescado)				
Cascaron completo sin manchas de excremento ( huevo)				
<b>PRODUCTOS FRESCOS DE ORIGEN VEGETAL</b>				
Ausencia de hongos				
Coloración normal del producto				
Sin golpes ni magulladuras				
Sin mal olor				

<b>CAMARA DE REFRIGERACION</b>				
Pisos, paredes y techo en buen estado.				
Tarimas y anaqueles a 15 cms. Sobre el nivel del piso				
Tarimas y anaqueles limpios y en buen estado.				
Temperatura a 4 °C ò menos.				
Termómetro visible y funcionando				
Cuenta con iluminación				
Uso de recipientes y cajas de madera o de cartón				
Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados.				
Colocación de los alimentos lejos del piso				
Alimentos crudos colocados en la parte inferior				
Sistemas establecidos de PEPS				
<b>REFRIGERADOR</b>				
Limpio y en buen estado				
Temperatura a 4°C ò menos.				
Termómetro visible y funcionando				
Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados.				
Alimentos crudos colocados en la parte inferior				
Sistemas establecidos de PEPS				
<b>CAMARA DE CONGELACION</b>				
Pisos, techos y paredes limpios y en buen estado.				
Tarimas y anaqueles a 15 cm. Sobre el nivel del piso.				
Tarimas y anaqueles limpios y en buen estado.				
Temperatura a 18°C o menos.				
Termómetro visible y funcionando				
Iluminación adecuada				
Recipientes y cajas de madera o cartón				
Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados.				
Colocar los alimentos lejos del piso				
Los alimentos crudos en la parte inferior				
Establecer el sistema PEPS				
<b>CONGELADORES O NEVERAS</b>				

<b>Termómetro funcionando y visible</b>				
<b>Temperatura a 18°C o menos.</b>				
<b>Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados.</b>				
<b>Sistemas establecidos PEPS</b>				
<b>ALMACEN DE SECOS</b>				
<b>Área seca y ventilada</b>				
<b>Anaqueles y tarimas limpias y en buen estado.</b>				
<b>Anaqueles y tarimas as 15 cms sobre el nivel el piso</b>				
<b>Colocación de alimentos lejos del piso</b>				
<b>Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados.</b>				
<b>Sistema establecido PEPS</b>				
<b>ABARROTOS</b>				
<b>Latas sin abotamiento abolladuras o corrosión</b>				
<b>Granos y productos secos sin presencia de hongos y restos de plagas o insectos.</b>				
<b>Galletas, panes y tortillas sin hongos.</b>				
<b>ALAMACENAMIENTO DE DETERGENTES E INSECTICIDAS</b>				
<b>Recipientes para sustancias químicas o detergentes etiquetados cerrados</b>				
<b>Detergentes y productos químicos almacenados en lugar independiente</b>				
<b>Control estricto de insecticidas</b>				
<b>PRODUCCIÓN AREA DE COCINA</b>				
<b>Pisos limpios y secos de loseta antiderrapante sin roturas o grietas.</b>				
<b>Existencia de coladeras en declive, limpias y cubiertas con rejillas sin basura ni estancamientos</b>				
<b>Paredes lisas, integra y de fácil lavado.</b>				
<b>Existencia de botes de basura con bolsa de plástico y tapa.</b>				
<b>Mesas de trabajo, entrepaños, gavetas y repisas con superficies limpias.</b>				
<b>Estaciones de manos equipadas</b>				
<b>VENTILACION</b>				

<b>Cocina libre de vapores y humos</b>				
<b>Campana o extractores limpios y funcionando</b>				
<b>Equipo y utensilios</b>				
<b>Equipo para cocción</b>				
<b>Estufas limpias en todas sus partes</b>				
<b>Horno limpio y en buen estado</b>				
<b>Salamandra limpia y en buen estado</b>				
<b>Freidora limpia y en buen estado</b>				
<b>Marmitas limpias y en buen estado</b>				
<b>Vaporearas limpias en todas sus partes</b>				
<b>Mesas térmicas de trabajo y barras de servicio limpias y desinfectadas.</b>				
<b>EQUIPO ELECTRICO</b>				
<b>Licuadoras, rebanadoras mezcladoras y molinos lavados desinfectados después de cada uso</b>				
<b>Lavado y desincrustacion de maquina pela papas después de utilizarse</b>				
<b>Las superficies que están en contacto con los alimentos del equipo para cocción y eléctrico se lavan y desinfectan al final de cada jornada.</b>				
<b>UTENSILIOS</b>				
<b>Lavado y desinfección de cuchillos, palas pinzas y coladores.</b>				
<b>Lavado y desinfección de tablas y cuchillos para diferentes alimentos crudos o antes de usarlos en alimentos cocidos.</b>				
<b>Uso y desinfección de trapos y jergas exclusivos para mesas y superficies de trabajo.</b>				
<b>Carros de servicios limpios</b>				
<b>Almacenamiento de utensilios en un área específica y limpia.</b>				
<b>LAVADO DE LOZA</b>				
<b>Área y equipo de lavado limpio y funcionando.</b>				
<b>La escamocha se elimina previamente al lavado de loza</b>				
<b>Uso de detergentes y desinfectantes</b>				
<b>Lavado y enjuagado pieza por pieza</b>				
<b>Temperatura de desinfección de 75 a 82 °C</b>				
<b>Secado de loza a temperatura ambiente</b>				
<b>Almacenamiento de loza y cubiertos en un área</b>				

específica y limpia				
<b>MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS</b>				
Descongelación en refrigeración como parte del proceso de cocción al chorro de agua fría.				
Lavado de alimentos de origen vegetal con agua, jabón y estropajo posteriormente con un agente adecuado ( cloro, yodo o plata coloidal)				
Uso de utensilios que minimicen el contacto directo de las manos con el alimento.				
Los alimentos preparados están cubiertos				
Temperatura interna de la carne de cerdo cocinada a 66 como mínimo.				
Temperatura interna de carnes y aves rellenas cocinadas a 74°C				
platos recalentados a 74°C como mínimo de temperatura interna.				
Los alimentos fríos se mantienen a menos 4 °C de temperatura interna				
Los alimentos calientes se mantienen a menos 60°C de temperatura interna				
Se sirven platos a base de pescado, mariscos o carnes crudas.				
Los utensilios y recipientes empleados para servir salsas y similares se lavan después de cada servicio				
El personal evita comer, beber escupir, toser, o estornudar en el área.				
Personal sin infecciones respiratorias, gastrointestinales, o cutáneas.				
<b>SERVICIO- AREA DE SALON COMEDOR.</b>				
instalaciones				
Mesas y sillas en buen estado				
Estaciones de servicio				
Equipo y utensilios limpios, ordenados, y protegidos.				
Los alimentos preparados listos para servir se mantienen cubiertos a las temperaturas específicas de la norma				
Área de desperdicio separada.				

<b>MANEJO DE ALIMENTOS</b>				
Area de servicio limpia y en buen estado.				
Mesas de servicio con superficies limpias				
Uso de utensilios para el servicio de alimentos calientes conservados a mas de 60°C				
Alimentos fríos conservados a 4°C o menos.				
<b>HIELO</b>				
Hielo para consumo humano preparado con agua potable				
Se almacena en recipientes limpios				
Colocación de alimentos o botellas dentro del recipiente o maquina para hielo.				
<b>INSTALACIONES SANITARIAS</b>				
Agua potable				
Filtrada o purificada por ozono, luz ultravioleta, plata coloidal o clarada.				
plomería				
Tarjas y llaves en funcionamiento y en buen estado, con agua caliente y fría. desagües con buen funcionamiento y libres de basura				
desagües con buen funcionamiento y libres de basura				
Tuberías sin fugas				
Se reparan oportunamente las tuberías				
Instalaciones sin reflujos				
<b>SERVICIO SANITARIO CLIENTES-</b>				
Instalaciones de baños en número adecuado al local.				
Sanitarios limpios y en buen estado				
WC. funcionando				
Basureros con tapa y bolsa de plástico				
Existencia de jabón, papel sanitario y toallas desechables o secador de paro automático para las manos				
Puerta sin picaporte y cierre automático.				
<b>EMPLEADOS</b>				
Instalación de baños en número adecuado al local.				
Sanitarios limpios y en buen estado				

<b>WC funcionando</b>				
<b>Basureros con tapa y bolsa de plástico</b>				
<b>Existencia de jabón, papel sanitario y toallas desechables o secador de pelo automático para las manos</b>				
<b>Puerta sin picaporte y cierre automático.</b>				
<b>MANEJO DE BASURA</b>				
<b>Área general de basura limpia y lejos de la zona de alimentos.</b>				
<b>Botes en buen estado, limpios y de tamaño suficiente, con bolsas de plástico y con tapas.</b>				
<b>Áreas cercanas a los botes, limpias, exenta de malos olores y libres de fauna nociva</b>				
<b>CONTROL DE PLAGAS</b>				
<b>Ausencia de plagas</b>				
<b>Puertas y ventanas en todas las áreas con protecciones o dispositivos para insectos y roedores.</b>				
<b>Comprobación documental del control de plagas expedida por alguna empresa de fumigación reconocida.</b>				
<b>PERSONAL</b>				
<b>Apariencia pulcra</b>				
<b>Sin joyería ni ornamentos</b>				
<b>Cabello cubierto completamente</b>				
<b>Manos limpias</b>				
<b>Uñas cortas sin esmalte</b>				
<b>Lavado de manos</b>				
<b>Contar con agua jabón y cepillo</b>				
<b>Lavarse las manos antes de iniciar las labores</b>				
<b>Después de manipular alimentos crudos</b>				
<b>Después de cualquier interrupción de labores</b>				
<b>TRANSPORTE</b>				
<b>Los alimentos preparados se distribuyen en recipientes o envases cerrados.</b>				
<b>vehículo exclusivo para el transporte de alimentos</b>				
<b>Vehículo limpio, libre de fauna nociva</b>				

- **CC CUMPLE COMPLETO**
- **CP CUMPLE PARCIAL**
- **NC NO CUMPLE**
- **NA NO APLICA**

Con la aplicación de esta auto verificación el empresario se da cuenta fácilmente en que área debe tener mas cuidado o bien implementar medidas correctivas, se realiza periódicamente para su mejor funcionamiento. Tiene como propósito que todos los alimentos que se preparen y se ofrezcan en los establecimientos fijos lleguen al consumidor de manera inocua. (10)

### **ISO 14 001 (1-6)**

La **Organización Internacional de Normalización, ISO**, creada en 1946, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Con base en Ginebra, Suiza, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales que representan a más de 100 países, subdivididas en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental.

En octubre de 1996, el lanzamiento del primer componente de la serie de estándares ISO 14000 salió a la luz, a revolucionar los campos empresariales, legales y técnicos. Estos estándares, llamados ISO 14000, van a revolucionar la forma en que ambos, gobiernos e industria, van a enfocar y tratar asuntos ambientales. A su vez, estos estándares proveerán un lenguaje común para la gestión ambiental al establecer un marco para la certificación de sistemas de gestión ambiental por terceros y al ayudar a la industria a satisfacer la demanda de los consumidores y agencias gubernamentales de una mayor responsabilidad ambiental.

Cabe resaltar dos vertientes de la ISO 14000.

1. La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el cual las empresas recibirán el certificado, y
2. El Sello Ambiental, mediante el cual serán certificados los productos ("sello verde").

La ISO 14000 se basa en la norma Inglesa BS7750, que fue publicada oficialmente por la British Standard Institución (BSI) previa a la Reunión Mundial de la ONU sobre el Medio Ambiente (ECO 92).

Todas las normas de la familia ISO 14000 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios:

Deben generar resultados de una mejor gestión ambiental.

Deben ser aplicables a todas las naciones;

Deben promover un amplio interés en el público y en los usuarios de los estándares

Deben ser de costo efectivo, y flexible, para poder cubrir diferentes necesidades de organizaciones de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo; como parte de su flexibilidad, deben servir a los fines de la verificación tanto interna como externa;

Deben estar basadas en conocimiento científico;

Y por sobre todo, deben ser prácticas, útiles y utilizables.

### **¿Cómo implementarla? (13)**

Los requisitos del sistema de gestión se encuentran en la norma ISO 14001, que es aplicable a todo tipo y tamaño de organizaciones.

Los pasos principales para lograr la certificación de un Sistema de Gestión Ambiental son:

- Establecer una política, fijar objetivos y metas, desarrollar programas ambientales.
- Detectar los aspectos ambientales e identificar los impactos significativos.
- Documentar los procesos y definir los registros necesarios.
- Evaluar el sistema a través de auditorías internas.
- Implementar acciones correctivas y preventivas – ciclo de mejoras.
- Auditoría de certificación a través de un organismo acreditado
- **OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO ISO 14001.**
- Auditorías de mantenimiento, asegurando la continuidad del correcto funcionamiento del sistema de gestión ambiental a través de auditorías internas y externas.

## **Relación con las normas ISO 9.000 (1-12)**

La serie ISO 14.000 comparte principios comunes de un sistema de gestión con la serie ISO 9.000 de normas de sistemas de calidad. Sin embargo, debe entenderse que la aplicación de varios elementos del sistema de gestión puede diferir debido a los distintos objetivos y diferentes partes interesadas. Mientras que los SGC tratan las necesidades de los clientes, los SGA están dirigidos hacia las necesidades de un amplio espectro de partes interesadas y las necesidades que se desarrollan en la sociedad por la protección ambiental.

Mientras que para las normas de la serie ISO 9000, el cliente es quien compra el producto, para las ISO 14000 son las "partes interesadas", donde éstas incluyen desde las autoridades públicas, los seguros, socios, accionistas, bancos, y asociaciones de vecinos o de protección del ambiente.

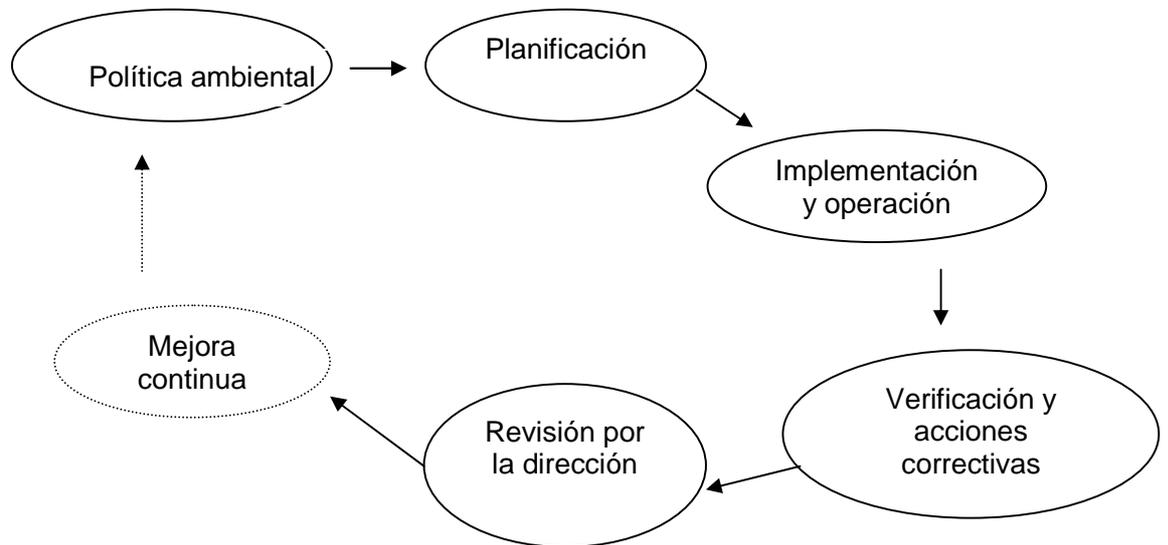
En cuanto al producto, para las serie 9000 el producto es la calidad, o sea producto intencional resultado de procesos o actividades, mientras que en las de gestión ambiental, es un producto no intencional: residuos y contaminantes.

Una de las mayores diferencias es en el hecho de que los requerimientos de desempeño de la serie ISO 9 000 se relacionan a asegurar que el cliente especifica el nivel de calidad. En el caso de un SGA, no hay un cliente directo, por lo que los modelos para estos sistemas introducen por sí mismos los requerimientos fundamentales de desempeño, cumplimiento de todos los requerimientos legislativos y regulatorios es un compromiso a la mejora continua de acuerdo con la política de la empresa basada en una evaluación de sus efectos ambientales.

Aún no es posible saber con exactitud el costo de este tipo de certificación, pero comparándola con la certificación ISO 9000 se puede concluir que la ISO 14000 debería ser más costosa, primero por razones de amplitud de la norma, ya que el área de investigación para determinar posibles impactos ambientales sobrepasa los límites físicos de la empresa (El medio ambiente en este contexto se extiende desde dentro de la organización hasta el sistema global)

## Modelo gestión. (12)

El modelo sobre el cual se basa la norma es el siguiente:



## SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

### 1. Alcance

La norma internacional especifica los requisitos para sistemas de administración ambiental para permitir a una organización el formular su política y objetivos tomando en cuenta los requerimientos legislativos y la información acerca de los impactos ambientales significativos. Aplica a aquellos aspectos ambientales en los cuales la organización pueda controlar y sobre los cuales se pueda esperar que tenga una influencia. No establece por si misma los criterios específicos de desempeño ambientales. Es aplicable a cualquier organización que desee.

- A) Implementar, mantener, y mejorar un sistema de administración ambiental.
- B) Asegurar por si misma su conformidad con su política ambiental establecida;
- C) Demostrar tal conformidad a otros:
- D) Buscar la certificación/registro de su sistema de administración ambiental por una organización externa;

E) realizar una auto-determinación y auto declaración de conformidad con la norma internacional. La extensión de su aplicación depende de factores como la política ambiental de la organización, la naturaleza de sus actividades y las condiciones en las cuales opera. Su alcance debe estar claramente identificado.

## **2. Referencias Normativas.**

No hay referencias normativas al presente.

## **3. DEFINICIONES.- Este punto tiene como finalidad familiarizarnos con la terminología empleada en esta norma ISO 14 001:1996.**

**3.2 Medio Ambiente:** El entorno del sitio en que opera una organización, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y su interrelación.

**3.3 Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

**3.4 Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.

**3.5 Sistema de gestión ambiental:** Aquella parte del sistema de gestión global que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental

**3.6 Auditoría al sistema de administración ambiental:** Un proceso de verificación documentado y sistemático para obtener y evaluar objetivamente la evidencia, para determinar si el sistema de administración ambiental de una organización esta conforme a los criterios de la auditoría al sistema de administración ambiental establecidos por la organización y comunicar los resultados de este proceso a la Gerencia.

**3.7 Objetivo ambiental:** Meta ambiental global, cuantificada cuando sea factible, surgida de la política ambiental, que una organización se propone lograr

**3.8 Desempeño ambiental:** Resultados medibles del sistema de administración relacionados a un control de la organización de sus aspectos ambientales, basados en su política, objetivos y metas ambientales.

**3.9 Política ambiental:** Establecido por la organización de sus intenciones y principios en relación a su desempeño ambiental global, el cual provee un marco para la acción y el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales.

**3.10 Meta ambiental:** Requisito de desempeño detallado, cuantificado cuando sea factible, aplicable a la organización o a partes de ella, que surge de los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para lograr aquellos objetivos.

**3.11 Partes Interesadas:** Individuos o grupos preocupados con o afectados por el desempeño ambiental de una organización.

**3.12 Organización:** Compañía, corporación, empresa, firma, autoridad o institución ó partes ó combinaciones de ellos, ya sea incorporados ó no, públicas ó privadas que tienen su propia función y administración.

**3.13 Prevención de la contaminación.** La utilización de procesos, prácticas materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, que pueden incluir reciclaje, tratamiento, cambios de proceso, mecanismos de control, uso eficiente de los recursos y sustitución de materiales.

**Nota.-** Los beneficios potenciales de la contaminación incluyen a la reducción de impactos ambientales adversos, mejora en la eficiencia y reducción de costos.

**Desempeño ambiental:** Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de una organización sobre sus aspectos ambientales, basado en su política, objetivos y metas ambientales.

**Certificación:** Proceso mediante el cual una entidad debidamente acreditada confirma la capacidad de una empresa o producto para cumplir con las exigencias de una norma.

**ISO:** Organización Internacional de normalización.  
(Internacional Organización for Standardización)

## **4.0 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

### **4.1 Requisitos generales**

La organización debe establecer y mantener un sistema de gestión ambiental cuyos requisitos se describen en la cláusula 4 completa que se expone a continuación.

### **4.2 Política ambiental**

La alta gerencia debe definir la política ambiental de la organización y asegurar que ella: es apropiada a la naturaleza, escala e impactos ambientales de sus actividades, productos o servicios; incluye el compromiso del mejoramiento continuo y prevención de la contaminación, incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación ambiental pertinente y con otros requisitos suscritos por la organización; proporciona el marco de trabajo para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales; sea documentada, implementada, mantenida y comunicada a todos los empleados y público en general.

### **4.3 Planificación**

#### **4.3.1 Aspectos ambientales**

La organización debe establecer y mantener uno o varios procedimientos para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios que puede controlar y sobre los cuales puede esperarse que tenga influencia, con el objeto de determinar aquellos que tienen o puedan tener impactos significativos, la información debe mantenerse actualizada.

#### **4.3.2 Requisitos legales y otros**

La organización debe establecer y mantener un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y a otros requisitos suscritos por la organización, que se apliquen a los aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios.

### **4.3.3 Objetivos y metas.**

Al establecer y examinar sus objetivos, la organización debe considerar los requisitos legales y otros requisitos, sus aspectos ambientales significativos, sus alternativas tecnológicas y sus requerimientos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas.

Los objetivos y metas deben ser consistentes con la política ambiental, incluyéndose el compromiso para prevenir la contaminación.

### **4.3.4 Programa(s) de gestión ambiental**

La organización debe establecer y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos y metas.

Si un proyecto tiene relación con nuevos desarrollos y con actividades, productos o servicios nuevos o modificados, el(los) programa(s) debe(n) enmendarse, cuando sea pertinente, para asegurar que la gestión ambiental se aplique a tales proyectos.

## **4.4 Implementación y operación**

### **4.4.1 Estructura y responsabilidad**

Se deben definir, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades y la gerencia debe proporcionar los recursos esenciales para la implementación y el control del sistema de gestión ambiental. Estos incluyen recursos humanos y habilidades especializadas, tecnología y recursos financieros.

La alta gerencia de la organización debe nombrar a uno o varios representantes específicos de la gerencia quienes, aparte de sus demás responsabilidades, deben tener funciones, responsabilidades y autoridad definidas para:

Asegurar que los requisitos del sistema de gestión ambiental sean establecidos, implementados y mantenidos de acuerdo con la norma internacional. Informar sobre el comportamiento del sistema

de gestión ambiental a la alta gerencia para su revisión y como base para el mejoramiento del sistema de gestión ambiental.

#### **4.4.2 Capacitación y entrenamiento, conocimiento y competencia**

La organización debe identificar las necesidades de capacitación y entrenamiento. Debe requerir que todo el personal cuyo trabajo pueda crear un impacto significativo en el ambiente, haya recibido la capacitación y entrenamiento apropiados.

La organización debe establecer y mantener procedimientos para que sus empleados o miembros en cada función y nivel pertinente conozcan y tomen conciencia de la importancia la conformidad con la política y los procedimientos ambientales. ; Con los impactos ambientales significativos, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo y los beneficios ambientales derivados de un mejor comportamiento personal; sus funciones y responsabilidades para lograr conformidad con la política y los procedimientos ambientales, con los requisitos del sistema de gestión ambiental, la preparación y respuesta en caso de emergencia.

El personal que ejecuta actividades que pueden causar impactos ambientales significativos debe ser competente en base a una educación, capacitación y/o experiencia apropiadas.

#### **4.4.3 Comunicación**

Con respecto a sus aspectos ambientales y al sistema de gestión ambiental, la organización debe establecer y mantener procedimientos para:

La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización, la recepción y documentación, con las partes interesadas externas.

La organización debe considerar procesos para la comunicación externa de sus aspectos ambientales significativos y registrar sus decisiones.

#### **4.4.4 Documentación del sistema de gestión ambiental**

La organización debe establecer y mantener información, en papel o en medios electrónicos, para describir los elementos centrales del sistema de gestión e indicar la ubicación de la documentación relacionada.

#### **4.4.5 Control de documentos**

La organización debe establecer y mantener procedimientos de control de todos los documentos requeridos por esta norma para asegurar que puedan ser ubicados y ser examinados periódicamente, o ser revisados cuando sea necesario y aprobados para constatar si son adecuados, que las versiones actuales de los documentos pertinentes se encuentren disponibles en todos los puntos donde se ejecuten operaciones esenciales para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión ambiental; y se retiren sin demora los documentos obsoletos de todos los puntos de uso; cualquier documento obsoleto retenido con propósitos legales y/o de preservación del conocimiento esté identificado en forma adecuada.

La documentación debe ser legible, fechada (con las fechas de revisión) y fácilmente identificable, conservada en forma ordenada y retenida durante un período específico. Se deben establecer y mantener procedimientos y responsabilidades para crear y modificar los diversos tipos de documentos.

#### **4.4.6 Control de operaciones**

La organización debe identificar aquellas operaciones y actividades asociadas con los aspectos ambientales significativos de acuerdo con su política, objetivos y metas. La organización debe planificar estas actividades, incluyendo la manutención, procedimientos documentados para abarcar situaciones en las cuales la ausencia de ellos pudiera llevar a desviaciones de la política y de los objetivos y metas ambientales; el establecimiento y manutención de procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos identificables de bienes y servicios usados por la organización y la comunicación de los procedimientos y requisitos pertinentes a los proveedores y contratistas.

#### **4.4.7 Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia**

La organización debe establecer y mantener procedimientos que permitan identificar la eventualidad y la respuesta ante accidentes y situaciones de emergencia y para prevenir y mitigar los impactos ambientales.

La organización debe examinar y revisar, cuando sea necesario, sus procedimientos de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia, en particular, después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

La organización debe además probar periódicamente tales procedimientos cuando sea posible.

#### **4.5 Verificación y acción correctiva**

##### **4.5.1 Monitoreo y medición.**

La organización debe establecer y mantener procedimientos documentados para el monitoreo y la medición regular, de las características clave de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el ambiente. Esto debe incluir el registro de la información para investigar el desempeño los controles operacionales pertinentes y la conformidad.

**NOTA** - En el sentido más amplio, el término monitoreo designa las mediciones repetidas destinadas a seguir la evolución de un parámetro durante un intervalo de tiempo. En el sentido más restrictivo, este término se aplica a la medición regular de los niveles de contaminantes con respecto a una norma o para evaluar la eficacia de un sistema de regulación y control.

El equipo de monitoreo se debe calibrar y mantener, conservando los registros de este proceso de acuerdo con los procedimientos de la organización.

La organización debe establecer y mantener un procedimiento documentado para evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación y reglamentos ambientales pertinentes.

##### **4.5.2 No conformidad y acciones correctivas y preventivas**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para definir la responsabilidad y la autoridad para manejar e investigar no conformidades, tomando las medidas para mitigar cualquier, acción correctiva o preventiva que se tome para eliminar las causas de no conformidades, reales o

potenciales, debe ser apropiada a la magnitud de los problemas y en proporción al impacto ambiental detectado.

La organización debe implementar y registrar cualquier cambio en los procedimientos documentados que resulte de las acciones correctivas y preventivas.

#### **4.5.3 Registros**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales que deben ser legibles, identificables y permitir la trazabilidad de la actividad, producto o servicio involucrado. Los registros ambientales se deben almacenar y mantener de manera tal que se puedan recuperar con facilidad y estén protegidos de daños, deterioro o pérdidas. Se debe establecer y registrar su tiempo de retención.

Los registros se deben mantener, según sea apropiado al sistema y a la organización, para demostrar la conformidad con los requisitos de esta norma.

#### **4.5.4 Auditoría del sistema de gestión ambiental**

Se debe establecer y mantener uno o varios programas y procedimientos para las auditorías periódicas, implementado y mantenido correctamente; informando a la gerencia. El programa de auditoría de la organización, incluyendo cualquier cronograma, debe basarse en la importancia ambiental de la actividad en cuestión y en los resultados de auditorías previas. Para considerarse completos, los procedimientos de auditoría deben abarcar el alcance, la frecuencia y las metodologías de las auditorías, así como también las responsabilidades y requisitos para conducir las auditorías e informar los resultados.

#### **4.6 Revisión de la gerencia**

La revisión de la gerencia debe considerar la posible necesidad de cambios a la política, objetivos y otros elementos del sistema de gestión ambiental, a la luz de los resultados de la auditoría del sistema de gestión ambiental, de los cambios de circunstancias y del compromiso por un mejoramiento continuo. ( 12)

### 3. PROPUESTAS

Desde hace algunos años existe una creciente preocupación en torno al medio ambiente, esto se refleja en los gobiernos de manera en que cada vez existe mayor número de normas de carácter ambiental cuyo contenido protege a algunas de las áreas del medio ambiente. De igual manera el ciudadano también reclama mayor respeto por el medio ambiente y a tal preocupación se suman empresarios y administrativos, asegurando una correcta gestión ambiental, es aquí donde el Sistema de Gestión Ambiental da la pauta a seguir garantizando al ciudadano, que la actividad que realiza cumple las directrices ambientales existentes llevándonos a una conservación y protección del entorno teniendo una mayor calidad de vida.

Al hacer la implementación de este sistema se da un compromiso con la dirección de la organización asegurando un control en sus parámetros de contaminación propios de su actividad, así como los requisitos legales que le son de aplicación consiguiendo una mejora continua. (6)

En el caso específico de la implementación del **SGA Y DISTINTIVO H EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS** la basura tiene un papel muy importante, por el impacto en el medio ambiente ya que de no ser manejada adecuadamente causa un grave problema, por ser los desperdicios y sobrantes de la actividad de esta organización. Se clasifica en sólidos, líquidos por su origen, en orgánicos e inorgánicos. El volumen de producción de basura es inversamente proporcional al nivel de desarrollo del país que se trate. Diariamente consumimos y tiramos a la basura gran cantidad de productos de corta duración, los envases de los productos representan el 40% de la basura doméstica, siendo nocivos para el medio ambiente.

Países en desarrollo como el nuestro se ven forzados a adaptarse a ciertas normas de calidad para poder competir fuera de las fronteras, en los productos y servicios que ofrecen para ser más competitivos y por consiguiente obteniendo mayor cantidad de clientes.

El sector hotelero se mueve hacia la garantía de calidad de sus servicios y la satisfacción del cliente.

El distintivo H ofrece esto a las empresas restauranteras por ser una certificación con reconocimiento mundial, es usado como un argumento comercial donde lo más importante es la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Al implementar un Sistema de Calidad podemos obtener como beneficios mejorar la información y comunicación interna en la organización, dando como resultado que los clientes consuman un producto elaborado con un procedimiento estándar (preparación de alimentos), verificando la constante mejora, hay un mejor control de la documentación, uniformidad en las operaciones, mayor productividad, reducción de costos y lo más importante la satisfacción del cliente.

### **3.- DISCUSIÓN.**

Con la realización este trabajo se establece, implementa, mantiene, y mejora el sistema de gestión ambiental, cumpliendo con las normas mexicanas NMX-14001-imnc 2004, al analizar los impactos ambientales y evaluar su impacto, se encuentra el consumo de agua, la generación de aguas residuales, el consumo de recursos no renovables (luz, gas) y la generación de residuos sólidos (basura).

Los impactos ambientales disminuyen por consecuencia con el cumplimiento de las metas, objetivos planteados y de la política establecida por la organización.

Las funciones, responsabilidades y autoridades están muy bien establecidas evitando así cualquier mal entendido entre los trabajadores de la organización, los documentos de seguimiento y medición, no conformidad, acciones correctivas se aplican para mantener la eficacia del sistema, en tanto las acciones de tipo preventivo, permiten la mejora continua y el crecimiento del SGA una vez ya implementado y en desarrollo.

En relación con el documento de control de registros es muy importante, ya que evita confusiones debido a la falta de identificación de registros correctamente una vez que se haya modificado por determinada causa, ya sea por la mejora o por cambios en el proceso.

En lo que se refiere a la auditoria interna es una herramienta que nos ayuda a determinar si el SGA es adecuado y eficaz. Por otro lado, las auditorias externas ya sean de segunda o tercera parte nos otorgan la certificación ISO 14 001.al cumplir con la legislación de nuestro país y con los requisitos de la norma.

La Dirección tiene como función, la obligación de revisar periódicamente el avance en la implementación del sistema, así como la ejecución de las acciones correctivas y preventivas, el cumplimiento legal y todo lo relacionado con la mejora continua del SGA.

Por otro lado la obtención del distintivo H es otorgado por la Secretaria de Turismo, basado en la norm NMXF-605-normex-2004.

Normex es un Organismo Nacional de Normalización, esta norma nos permite conocer de manera clara y sencilla el manejo higiénico de los alimentos, desde que es adquirida por el proveedor la materia prima, hasta que se obtiene la preparación para su consumo.

Es aplicable para todas aquellas organizaciones establecidas que manejen alimentos y se fijen como meta dar un servicio de calidad al cliente o consumidor, su obtención es voluntaria y su vigencia es de un año.

#### **4.-CONCLUSIONES**

Vivimos en una sociedad de consumo en la que los residuos que generamos se han convertido en un grave problema para el medio ambiente, debido a que estamos inmersos en la cultura de usar y tirar..

Con la implementación de este manual se pretende reducir los riesgos ambientales y laborales al interior de la organización, así como minimizar los impactos ambientales negativos. Cumplir con la legislación correspondiente, mejorando la imagen al exterior, al convertirse en una “organización verde”.

Proporcionando los elementos para el proceso de diferenciación frente a otros hoteles. Tener una estrategia educativa y de intervención innovadora que permita abordar uno de los principales problemas ambientales motrices: el consumo.

En un Hotel de 5 estrellas al obtener este reconocimiento del distintivo H da la certeza a sus clientes de que sus productos y servicios satisfacen los requerimientos de calidad esperados.

Ya que poseen un buen manejo de insumos con un alto nivel de higiene de manera voluntaria, lo solicitan y cumplen con los requisitos establecidos, deben tener una buena planeación de las actividades a realizar para obtener el objetivo final, se debe involucrar a todo el personal y hacerlo conciente de una higiénica manipulación de los alimentos, verificar el cumplimiento de los diferentes programas de higiene, sanidad y mantenimiento en cada paso del proceso y sobre todo la capacitación del personal. Al elevar el nivel de calidad sanitaria en la preparación de alimentos hay una disminución en buena medida de Enfermedades Transmitidas por estos. Distintivo H es un modelo a seguir para la certificación de calidad y es a lo que debe aspirar toda empresa hotelera competitiva que desee sobrevivir y permanecer en un exigente mercado nacional e internacional mejorando así la calidad y servicios al consumidor.

Con esta implementación hay resultados benéficos tangibles pero también existen dificultades que se tienen durante y después del proceso de certificación hay que superar los obstáculos.

La toma de decisiones debe ser acertada y basándose en los datos más que en deseos o esperanzas o intuiciones, con buena información se pueden hacer estudios y análisis a futuro (misión-visión) obteniendo de esta manera la mejora continua a corto plazo y permaneciendo dentro de la competencia. Para poder obtener la máxima satisfacción del cliente se debe mejorar con tecnología, de esta manera los beneficios son inmediatos mejorando así la organización en el funcionamiento total. Iso 14 001.

- Falta de compromiso de la alta dirección y la gerencia, transmitiendo incongruencia y dando como resultado un efecto negativo en cascada.
  - Se incrementan las cargas de trabajo durante la implementación.
  - Tener la falsa idea que siempre vamos a trabajar para el sistema a diferencia de que el sistema va a trabajar para uno
  - Intentar abandonar el proyecto debido a las urgencias diarias.
  - Sentir las manifestaciones de resistencia al cambio por los colaboradores.
  - Incertidumbre de la organización por el cambio de métodos procesos y estructuras.
  - Visualizar el proyecto como un gasto innecesario.
- Ya implementado el sistema se corre el riesgo de “relajar”.

Por consiguiente es recomendable tener como primer paso el compromiso absoluto de la Alta Dirección con la finalidad de mantener el sistema en optimas condiciones, debe existir un líder único responsable asegurando que se den las acciones necesarias obteniendo así un proyecto bien diseñado, planeado, evaluado, con recursos económicos y de todo tipo definidos, actividades establecidas, la gerencia debe comprometerse fuertemente con congruencia y comunicación, involucrar al personal en el sistema, dando así el lineamiento en la misión y visión de la organización.

Aquí el factor humano es de suma importancia, la toma de conciencia, la comunicación y la responsabilidad son indispensables desde mi punto vista para poder lograr las metas.

La certificación es voluntaria, pero existe un determinado criterio y marco jurídico que se debe cumplir para lograrla, es un procedimiento transparente y confiable, ya que la verificación de estas actividades se realizan por organismos de certificación aprobados por la Secretaria de Turismo.

Es aplicable para todo tipo de organización que quiera brindar a sus clientes calidad, servicio y buscando la mejora continua de las buenas practicas de higiene en la venta y consumo de bebidas y alimentos, haciendo la diferencia con su competencia.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- 1.-www. monografías.com/trabajos38/sistemas –integrados-gestión-iso 9000-iso 140001/ dic.2007)
- 2.-www.monografias.com/trabajos16/turismo-ambiente / dic- 2007)
- 3.- SECTUR <http://wwwMéxico-travel.com/> enero 2008
- 4.-<http://wwwcalmecac.com.mx/derecha.htm>/enero 2008.
- 5.-<http://www.ssa.gob.mx/cofepris/> diciembre 2007
- 6.-www.monografias.com/nc\_iso14001sistema de gestión ambiental especificación y directrices para uso of.nac de normalización (NC) Habana 1998.
- 7.-López V. Martínez C; 2000 Elevar el programa H a norma mexicana voluntaria; restaurantes 2000; año 10 no. 113 CANIRAC.
- 8.-Adrián Ávila Franco y Juana M Balboa Hernández  
Manejo Higiénico de alimentos. Para empresas comunitarias.SECTUR México 2005
- 9.-Manejo Higiénico de alimentos  
Manual Operativo SECTUR  
Programa H México 1988-1995.
- 10.-Norma Oficial Mexicana nom 093-SSA-1994  
Practicas de Higiene y Sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.
- 11.- Norma Mexicana MNX-F605-NORMEX-2000  
Alimentos. Maneo Higiénico en el Servicio de Alimentos preparados para la obtención del Distintivo H.
- 12.- Sistema de Administración Ambiental especificación con guía para uso iso 14001:1996
- 13.- Gestión Ambiental iso 14001  
Instrumento de Gestión Ambiental para el siglo XXI “aplicación práctica”  
Apuntes del Diplomado iso 14001 UNAM /enero 2007.