



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE QUÍMICA

**DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE INOCUIDAD ALIMENTARIA
PARA PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NO
ALCOHÓLICAS**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

QUÍMICA DE ALIMENTOS

PRESENTA

KATIA GALLARDO RAMÍREZ



MÉXICO, D.F.

2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

JURADO ASIGNADO:

PRESIDENTE: Profesor: Gómez Ríos María de Lourdes

VOCAL: Profesor: Hidalgo Torres Miguel Ángel

SECRETARIO: Profesor: Díaz Real Adriana Patricia

1er. SUPLENTE: Profesor: Marfil Rivera Rafael Carlos

2° SUPLENTE: Profesor: Díaz Gutiérrez Karla Mercedes

**SITIO DONDE SE DESARROLLÓ EL TEMA: HOTEL CLASE GRAN TURISMO CD.
DE MEXICO**

ASESOR DEL TEMA: Q.A ADRIANA PATRICIA DÍAZ REAL

SUSTENTANTE: KATIA GALLARDO RAMÍREZ

INDICE

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

1. Introducción	1
2. Planteamiento del problema	2
3. Justificación	3
4. Objetivo General	4
5. Objetivos Particulares	4

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

1. Inocuidad Alimentaria	5
2. El Departamento de compras	6
2.1 El proceso de abastecimiento con un enfoque tradicional	7
2.2 Malas prácticas de compra	9
2.3 Visión actual del Departamento de Compras	11
3. Proveedores	13
4. Desarrollo de proveedores	15
4.1 Resistencia al cambio	17
5. Gestión de compras	18
5.1 El modelo de Kraljic	19
5.2 Estrategias de compra	20

CAPITULO III. DESARROLLO

1. Contexto de la investigación	23
2. Metodología	24
2.1 Diagrama de flujo del PDP	24
3. Implementación del PDP	27
Política sanitaria de recepción de fruta y verdura.....	29
Política sanitaria de recepción de carne fresca.....	33
Política sanitaria de recepción de huevo.....	38
Política sanitaria de recepción de aves frescas.....	43
Política sanitaria de recepción de pescado fresco.....	48
Política sanitaria de recepción de moluscos.....	53
Política sanitaria de recepción de alimentos enlatados.....	58
Política sanitaria de recepción de alimentos secos.....	63

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1. Resultados de las auditorias	72
Plan de acciones correctivas.....	82
2. Conclusiones	91
3. Recomendaciones	93

Apéndice 1. Lista de verificación sanitaria para establecimientos de servicio de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios94

Apéndice 2. Ejemplos de bitácoras para registro de limpieza y temperatura de equipos108

Apéndice 3. Glosario de términos111

Bibliografía116

CAPITULO I.
INTRODUCCION, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA,
JUSTIFICACION Y OBJETIVOS

1. INTRODUCCIÓN

La evolución del concepto de calidad en la industria y en los servicios nos muestra que pasamos de una etapa donde la calidad solamente se refería al control final; para separar los productos malos de los productos buenos, a una etapa de Control de Calidad en el proceso, con el lema:

“La calidad no se controla, se fabrica”

Finalmente llegamos a una Calidad de Diseño que significa no solo corregir o reducir defectos sino prevenir que estos sucedan, como se postula en el enfoque de la Calidad Total.

El camino hacia la Calidad Total requiere el establecimiento de una filosofía de calidad, crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y trabajar en equipo; desarrollar a los proveedores y tener un enfoque al cliente y planificar la calidad.

La calidad de los productos de una organización depende en gran parte de los materiales, productos y servicios que se adquieren del exterior, es decir, de sus proveedores.

Los procesos se inician con la demanda de productos o servicios por parte de los clientes y culminan con la satisfacción de los mismos, cualquier proceso inicia con los requerimientos de insumos básicos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inocuidad de los alimentos constituye una práctica en continuo mejoramiento para el sector gastronómico, ya que engloba acciones para garantizar la máxima seguridad posible de ellos, desde su producción y transporte, hasta el almacenamiento, la preparación y la cocción, entre otros aspectos necesarios para asegurar que la inocuidad de los alimentos está siendo gestionada de forma eficaz.

Sin embargo, aun cuando el sector gastronómico es un área que se encuentra en constante crecimiento está poco profesionalizada desde el punto de vista de gestión y calidad, ya que la rotación de personal es elevada, es por esto que no existe hasta el momento una estructura ni un programa escrito de selección y desarrollo de proveedores que pueda dar soporte y ayudar a definir las especificaciones de calidad e inocuidad requeridas.

El propósito del desarrollo de proveedores es mejorar la capacidad tecnológica y productiva de las pequeñas y medianas industrias. Sin embargo, producir y ofrecer productos de calidad requiere también el cumplimiento de los estándares de inocuidad.

Cada empresa determina sus propios estándares y parámetros de calidad de acuerdo a sus necesidades, sus políticas y target, sin embargo hay normas mínimas que se deben cumplir. Las Leyes Mexicanas indican que todos los proveedores deben cumplir con las

normas NOM (Normas Oficiales Mexicanas) obligatoriamente y con las NMX (Normas Mexicanas) opcionalmente.

El Desarrollo de Proveedores es una parte muy importante a llevarse a cabo en conjunto con el Departamento de Compras, el Departamento de Control de Calidad e incluso los Departamentos Legal y Mercadotecnia.

3. JUSTIFICACIÓN

Al iniciar la cadena de producción en área de recepción se debe contar con un sistema que nos permita elevar la seguridad alimentaria de los productos que se reciben, así como contar con las condiciones necesarias para garantizar la calidad e inocuidad de las materias primas que a partir de aquí serán transportadas a las áreas de preparación y posteriormente a los centros de consumo. Aun cuando muchas de estas acciones se llevan a cabo en el día a día, el sistema como tal no existe por escrito, de ahí la importancia de contar con un programa que reúna todo lo necesario para garantizar la inocuidad alimentaria desde la primera etapa, es decir, la recepción de alimentos.

El diseño de un Programa de Desarrollo de Proveedores, es un requisito indispensable para el fortalecimiento de una empresa, buscando con este crecer conjuntamente cliente-proveedor aprovechando el conocimiento y las experiencias mutuas para lograr los objetivos individuales y de conjunto, los cuales permitan participar en la cadena productiva Proveedor-cliente-consumidor.

4. OBJETIVO GENERAL

Proponer una metodología de un Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) que permita establecer y definir las necesidades o requerimientos específicos del cliente, establecer claramente las especificaciones de los materiales o materias primas y proporcionárselas a los proveedores en el contrato comercial.

Con el Programa de Desarrollo de Proveedores se podrán emprender un conjunto acciones de mejora continua, para lo cual es necesario el establecimiento y definición de objetivos específicos, y con esto tener parámetros de medición de los procesos operativos obteniendo así resultados que proporcionen grados de confiabilidad.

5. OBJETIVOS PARTICULARES

Los objetivos particulares del Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) son los siguientes:

- I. Cumplimiento de estándares y especificaciones de calidad requeridos.
- II. Después de la implementación del PDP se espera lograr una mayor integración cliente-proveedor, para facilitar el intercambio de información y trabajo en equipo.
- III. Proporcionar un sistema para el mejoramiento continuo y la optimización de procesos que redunde en ventajas competitivas y permita proveer bienes y servicios al menor costo total.
- IV. Contar con un registro de proveedores desarrollados acorde al enfoque de calidad integral.

CAPITULO II.

MARCO TEORICO

1. INOCUIDAD ALIMENTARIA

Hasta ahora, la inocuidad de los alimentos se había centrado tradicionalmente en el retiro del mercado de los productos alimenticios con algún problema de contaminación. Por lo general, la orientación de muchos sistemas de inocuidad de los alimentos ha tendido a ser reactiva y dependiente de criterios de aplicación a situaciones específicas, en lugar de basarse en criterios preventivos e integrales con enfoque en la reducción de riesgos.

La FAO define el enfoque basado en que todos los que intervienen en la producción, elaboración, comercialización y consumo de alimentos, comparten la responsabilidad del suministro de alimentos inocuos, sanos y nutritivos; agricultores, pescadores, operadores de mataderos, elaboradores de alimentos, transportistas, distribuidores al por mayor y al por menor y consumidores, así como los gobiernos, que tienen la obligación de proteger la salud pública.

En situaciones de emergencia, las condiciones difíciles se pueden tornar aún peor en el caso de brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs). El suministro de alimentos se realiza a menudo bajo condiciones precarias y la gente disponible para organizar y ejecutar las operaciones de preparación de alimentos no tiene la experiencia necesaria para manejar la inocuidad alimentaria de manera eficaz.

La disponibilidad de alimentos sanos y seguros es el resultado de un enfoque integrado en que todos los participantes de la cadena comparten responsabilidades específicas por lo que la interacción entre el estado, la industria y los consumidores es fundamental para lograr este objetivo. En la actualidad las limitaciones existentes de los sistemas de control inciden en que no se pueda aplicar el enfoque ideal de cadena alimentaria.

Las empresas mexicanas, a fin de garantizar el abastecimiento de productos inocuos han desarrollado estándares de inocuidad de manera sectorial o de forma independiente, por ejemplo, poder auditar a sus proveedores. Hoy en día, la normatividad mexicana ha evolucionado en el sentido de alinear sus requerimientos a los estándares internacionales, para apoyar a que los sectores productivos, industrial y de servicios relacionados con el tema de inocuidad participen exitosamente en la competencia internacional por el mercado de productos inocuos.

2. EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Cualquier organización, independientemente del tipo de industria, siempre necesitará comprar artículos y servicios; por lo tanto, el control sobre estas actividades es de gran importancia si se quiere obtener ganancias y entregas oportunas.

En la mayoría de las empresas el Departamento de Compras desarrolla muy pocas funciones estratégicas, tales como la participación en el diseño y desarrollo de productos, el control de calidad e inocuidad alimentaria por mencionar algunos rubros.

La función de Compras dentro de la mayoría de las empresas ha sido básicamente reactiva, es decir, reaccionan cuando surge un problema. Por ejemplo, si hay una falla en calidad se reprende al proveedor. Esto debe cambiar a favor de una cultura proactiva que busque anticiparse a los problemas relacionados con las adquisiciones de la empresa. De esta manera se puede involucrar no solo al departamento, sino también al proveedor que puede proponer soluciones para posibles problemas que puedan llegar a surgir. Hoy, la palabra clave es sociedad esto es, trabajar juntos para beneficio de ambas partes.

El desarrollo de proveedores se ha convertido en la herramienta que permite a la Gerencia de Compras manejar su función disminuyendo el riesgo de ruptura de inventarios sin excesos en los mismos, convirtiéndose en una parte fundamental del manejo estratégico de suministros.

2.1 EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO CON UN ENFOQUE TRADICIONAL

El proceso de abasto es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación. Partiendo de esta definición, se puede ver que el proceso de abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, ya que se encarga de todo lo que requiere la empresa para su operación, así como facilitar los medios necesarios para conseguirlo.

La mayoría de las compañías asignan el proceso de abasto a un departamento, cuya tarea principal es conseguir los bienes solicitados al menor precio, dejando, tanto al departamento como a los proveedores con poca o nula relación con otros aspectos de la empresa.

El proceso de abastecimiento, en la mayoría de las empresas ha evolucionado muy poco; sigue siendo un conjunto de actividades aisladas, llevadas a cabo por un Departamento de Compras con poca relación con las demás áreas de la empresa, cuya medida de desempeño es el precio del producto adquirido. A menor precio de adquisición, mejor es el desempeño del departamento y en donde se ve a los proveedores como enemigos.

Algunos empresarios no consideran el proceso de abasto como estratégico, solo buscan que su empresa obtenga un margen aceptable de utilidad. Este es un enfoque tradicional del proceso de abasto, orientado solo en reducir el costo de los insumos. Sin embargo, del 50% al 60% de los gastos típicos de las empresas, corresponden a la adquisición de materiales y servicios. Un enfoque estratégico del proceso de abastecimiento puede llevar a la empresa a alcanzar no solo reducciones de costo en los insumos, sino además, obtener reducciones en costos totales.

La característica principal del enfoque tradicional es la postura táctica y aislada que tiene el proceso de abastecimiento; táctico porque en la mayoría de las empresas la principal medida de desempeño en este departamento sigue siendo el precio, y aislado porque en estas organizaciones el proceso de abasto es una función independiente de las actividades estratégicas.

Para el departamento de compras tradicional lo más importante es el precio de los insumos adquiridos; de esta manera prefiere comprar grandes volúmenes de producto a un solo proveedor ocasionando altos niveles de inventario. El ahorro en la compra eleva los costos de inventario y el volumen elevado de producto limita la flexibilidad del departamento de producción ante cambios en la demanda.

Bajo este enfoque tradicional, las empresas encuentran mucho más eficiente y económico, asignar las actividades del proceso de compra a empleados que sean buenos negociadores, en lugar de contratar a personas preparadas profesionalmente. Si la función es meramente táctica, contar con un profesionalista cuya principal actividad será lidiar con los proveedores para conseguir la mejor calidad al menor precio, es un desperdicio. Un buen negociador es ideal para esta tarea, aun cuando no cuente con una preparación adecuada. Es muy difícil contar con las dos cosas, por lo que lo ideal sería contratar alguien que tenga las habilidades de negociador y capacitarlo en las demás áreas.

Esto generalmente ocasiona un círculo vicioso en donde las empresas no consideran al proceso de abasto como actividad clave de la empresa, puesto que sus integrantes no tienen la capacidad para enfrentar un cambio, pero de igual forma no se puede presentar un cambio con gente que no está capacitada para el mismo.

2.2 MALAS PRÁCTICAS DE COMPRA

En muchas empresas las malas prácticas de compra son generadas por políticas inadecuadas del comprador, tales como, formas y plazos de pago que afectan el flujo de efectivo de los proveedores, especificaciones inadecuadas o mal comunicadas que generan productos de diferente calidad a la que se espera, pobre o nula comunicación entre

el cliente y el proveedor y muchas otras malas prácticas que afectan la proveeduría, ocasionando significativas pérdidas económicas a las empresas y a sus proveedores.

La función de compra tiene que romper sus barreras tradicionales, particularmente tiene que asegurar su participación en las primeras etapas del desarrollo de productos y en el abastecimiento de productos y servicios no relacionados directamente con el proceso de manufactura.

En casi todos los productos por lo menos el 80% del costo se determina en la fase inicial del diseño donde se plantean las especificaciones. Históricamente, el proceso de compras no se ha involucrado en esta parte del proceso sino hasta que los requerimientos y especificaciones han sido establecidos y se requiere un costeo del producto, así como precios de las partes.

Los sistemas de abasto tradicionales dejan completamente fuera a los proveedores, usándolos como una simple fuente de abasto y hacen a un lado la principal ventaja de estos: su experiencia y conocimientos en los productos que manejan. Cuando un producto no se adecua a los estándares de calidad requeridos por la empresa, un proveedor puede proponer alguna solución, ya sea mediante alguna modificación al diseño del producto o sugiriendo un producto de mejor calidad y desempeño.

Aunque la mayoría de los departamentos de compra han hecho un buen trabajo cumpliendo con sus responsabilidades tradicionales, este enfoque táctico y aislado ha ocasionado que su función no haya sido capaz de evolucionar de acuerdo a las estrategias de la empresa y los retos competitivos actuales.

2.3 VISIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Se pueden mencionar tres puntos que están convirtiendo en obsoletas las prácticas tradicionales de abastecimiento:

1. Menores ciclos de vida de los productos.

El ritmo del cambio tecnológico actual y los gustos de los consumidores, cada vez más sofisticados, han hecho de la flexibilidad y la agilidad herramientas indispensables para todas las empresas que busquen sobrevivir un mercado como el actual. La postura de comprar grandes cantidades de artículos estándar, a precios fijos, sobre un calendario fijo y con los mismos proveedores, ya no es adecuada. En el ambiente de negocios actual, los modelos de productos cambian cada tres o seis meses, continuamente se añaden nuevas características y constantemente surgen nuevos proveedores que ofrecen técnicas innovadoras o nuevos materiales a mejores precios.

2. Globalización

El nacimiento de una economía global ha obligado a las empresas a aumentar sus horizontes de expansión, así como a localizar proveedores potenciales, fuera de las fronteras de su país, que puedan abastecer a la compañía con el precio y la calidad necesarios. El proceso de globalización está basado en la búsqueda y uso de capacidades más competitivas para generar productos y servicios de mejor calidad y precios a nivel mundial.

3. Avances tecnológicos

La revolución en programas computacionales y telecomunicaciones han ofrecido a las empresas, alternativas de alta velocidad y bajo costo para las operaciones tradicionales que caracterizaban el proceso común de compras: procesamiento de órdenes, facturación, elaboración de cheques y pólizas, etc. Los sistemas de cómputo actuales permiten que las empresas puedan manejar sus procesos electrónicamente, manejando transferencias de fondos, pedidos y facturación. En algunos casos esto va más allá en donde el cliente tiene acceso a los sistemas para verificar inventarios, estatus de sus pedidos, etc. Por ejemplo **SAP**, que es un software que proporciona herramientas integrales para la gestión empresarial. Sus siglas significan Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos.

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) tienen un gran impacto en el desarrollo de nuestro país. Su contribución a la economía nacional en valor económico y social, las coloca como un pilar fundamental.

No obstante, la problemática a la que se enfrentan en el día con día amenaza su sobrevivencia, ya que no tienen la capacidad financiera como para moverse en mercados que exigen el uso intensivo de la tecnología o las telecomunicaciones; por supuesto, no realizan Investigación y Desarrollo y, por lo tanto, son incapaces de generar una ventaja competitiva basada en la innovación. La gran mayoría no cuenta con conocimientos de gestión, así que tampoco pueden competir con formas organizacionales o de comercialización novedosas.

Es asombroso encontrar en la actualidad empresas que aún cuentan con un procesamiento de órdenes completamente manual. Hoy en día se ha convertido tanto en posible como costeables la eliminación de órdenes, facturas y cheques de papel así como los costos relacionados tanto en tiempo como en dinero.

Hacer el cambio de la postura tradicional a una nueva visión del proceso de abastecimiento, requiere la incorporación de nuevas estructuras para administrar a los proveedores externos, así como para interactuar con otras funciones internas de la compañía. Cambios en liderazgo, estructura de la organización, de los empleados y la cultura organizacional pueden ser factores importantes del éxito.

3. PROVEEDORES

Partiendo del hecho de que el proveedor es el encargado de abastecer a la industria, en cuanto a bienes, materiales y servicios, además debe:

- Ofrecer los precios más bajos posibles, compatibles con la calidad y el servicio solicitado por el comprador.
- Mantener continuidad de abastecimiento.
- Evitar duplicación y/o desperdicio de los materiales.
- Anticipar variación en las tendencias, ya sea en precios o en otros aspectos que puedan afectar los intereses de la empresa que compra y los propios.
- Fijar normas con otros proveedores, a fin de promover la competencia leal.
- Producir más utilidades.

La participación de los proveedores es crítica en cuanto a tiempo y dinero, tanto en el proceso de producción como en los proyectos.

A las empresas les interesa contar con proveedores confiables, que puedan proporcionarles suministros en el momento que los necesitan, con la calidad que esperan, a un precio competitivo, con el servicio que demandan y la asistencia técnica adecuada.

Si una empresa cuenta con proveedores confiables, mejora su productividad y se convierte en más rentable y exitosa, ya que disminuye fallas y atrasos y aumenta su rendimiento.

Los proveedores representan una buena parte de los costos de operación, son un componente importante de las inversiones de capital e influyen en la calidad del producto final.

Los puntos esenciales en un proveedor son, en orden de importancia:

1. Consistencia en calidad
2. Entregas consistentes
3. Bajos costos
4. Entrega rápida

El punto más importante reside en dejar de ver al proveedor como un enemigo y cambiar esta concepción por la de un aliado que puede contribuir al aumento en la percepción de valor que los consumidores finales tienen de los productos de la empresa. Si se logra tener una buena alianza con los proveedores, muchas veces ellos mismos pueden sugerir mejoras a las partes o materias primas que suministran, así como aportar ideas que ayuden a disminuciones de costo y mejoras de calidad.

Algunas empresas han llegado incluso a incluir a sus proveedores en el diseño de sus productos, en donde estos tienen la capacidad de sugerir

nuevos materiales y cambios en el diseño para que se adecuen mejor a las necesidades de la misma.

Por el hecho de construir relaciones de largo plazo con los proveedores e involucrarlos activamente en las decisiones operativas, muchas compañías han logrado ganancias reales en costos, calidad y servicio.

Para alcanzar ahorros duraderos junto con mejoras en calidad y servicio, las organizaciones necesitan enfocarse en las relaciones con los proveedores externos en vez de simplemente pelear por mejores precios. A menudo esto requiere una reducción dramática en el número de proveedores.

Para contar con proveedores confiables no basta sólo con evaluarlos o auditarlos, sino que es necesario desarrollarlos no solamente en los aspectos de la proveeduría, sino de manera integral en todas sus áreas funcionales, apoyándolos a mejorar su competitividad y de esa manera lograr que todas las empresas que forman el encadenamiento productivo sean más eficientes.

4. DESARROLLO DE PROVEEDORES

El desarrollo de proveedores ha sido definido como un proceso para llevar a cabo objetivos y metas comunes entre las organizaciones compradoras y vendedoras al compartir o crear mejores prácticas comerciales y técnicas que resultan en mejores productos y servicios.

Cuando se realiza de manera adecuada puede ser extremadamente benéfica para ambas partes. Sin embargo, es un proceso de dos sentidos con riesgos potenciales para las dos partes. Requiere la colaboración y el compromiso visible de la alta Dirección de ambas organizaciones.

El resultado final de un Programa de Desarrollo de Proveedores bien realizado deberá siempre ser cuantificable en los negocios.

Un Programa de Desarrollo de Proveedores podría también involucrar desarrollar el negocio del proveedor como por ejemplo ayudarlo a evaluar y rediseñar su estrategia corporativa. El propósito de esto sería alinear al proveedor de una manera muy cercana y en base al largo plazo con la organización que le compra en una alianza estratégica. Igualmente puede haber circunstancias en donde sea más apropiado que la organización que le compra alinee su estrategia corporativa a la del proveedor. Cualquiera que sea la forma de alineación ambas organizaciones deberán compartir un entendimiento mutuo, apreciación y deseo de llevar a cabo el Programa de Desarrollo de Proveedores.

En el campo del Desarrollo de Proveedores se generan continuamente enormes áreas de oportunidad por los innumerables problemas que se manifiestan en la proveeduría. Y se podrían formular las siguientes preguntas:

¿Cree que un proveedor obligado le ayuda a desarrollar un mejor negocio?

¿Está seguro de obtener el mejor precio, si sus plazos de pagos son largos?

¿La comunicación con su proveedor le permite transmitir las especificaciones del producto que espera?

Antes de seleccionar proveedores para el desarrollo se debe tener muy claro el porqué de éste. Una forma razonable sería identificar aquellos productos, bienes y servicios considerados críticos o estratégicos y decidir cómo podrían ser mejorados, algunos de estos podrían ser simplemente objeto de un cambio de fuente de suministro o de una nueva licitación.

Para lograr un crecimiento hay que “introducirse” en la empresa del proveedor, conocer sus debilidades, potenciar sus cualidades, exponer las necesidades y el modo de desarrollar un mejor producto/servicio, trabajar los costos, explorar las necesidades de reinversión, planificar el crecimiento y la calificación de los recursos humanos.

El desarrollo de proveedores normalmente se emprende con proveedores existentes, que pueden y deseen ser desarrollados. El desempeño del proveedor debe medirse contra criterios acordados para identificar el alcance del desarrollo y, una vez que se arranque el proceso, monitorear y manejar las mejoras. Ya que éste puede ser un proceso que demande muchos recursos, debe ser emprendido solo con proveedores selectos con los que se puedan derivar beneficios reales de negocios.

Los objetivos pueden ser relativamente menores, tales como mejoras básicas en la atención al cliente o muy sustanciales tales como el redesarrollo de una línea completa de productos críticos.

En muchos casos el desarrollo del proveedor será del beneficio para otros clientes del proveedor, algunos de los cuales podrían ser competidores del comprador, situación que por sí misma es un incentivo para la participación.

4.1 RESISTENCIA AL CAMBIO

Podría surgir la siguiente pregunta ¿Si el desarrollo de proveedores es una herramienta tan valiosa, por qué no la aplica todo el mundo? Parece que los beneficios que se obtienen son suficientes para convencer a cualquier persona de la necesidad de emprender estas acciones, pero la

inercia y la tradición son fuerzas potentes. Las razones mencionadas más comúnmente son:

- No tenemos el tiempo suficiente.
- No somos expertos, ellos pueden hacerlo.
- La mentalidad ganador-perdedor.
- La ausencia de voluntad para compartir los beneficios.
- Restricciones en el presupuesto.
- Requerimientos de tiempo para implementar el programa.
- Resistencia al cambio, tanto en las áreas funcionales administrativas y operativas.
- Falta de un Líder para efectuar el cambio.
- Ya conozco a mis proveedores y los evaluó.

Cada una de estas excusas indica la resistencia al cambio. El desarrollo de proveedores procede de prácticas previas y exige la voluntad de enfrentar problemas que el proveedor no solucionó y aprender de los proveedores.

5. GESTIÓN DE COMPRAS

A pesar de la importancia de la gestión de compras, las empresas no dan la atención que merece. Existe la impresión que Producción y Ventas son el eje de la empresa y que Compras es nada más un proceso de apoyo para Producción. Además el énfasis de la gestión de compras está en ordenar y en recibir el producto, sin estar consciente que estos dos elementos son solo una pequeña parte ésta.

El primer paso para mejorar la Gestión de Compras es clasificar el portafolio de compras mediante el siguiente Modelo de Kraljic.

5.1 EL MODELO DE KRALJIC

El modelo de Kraljic se basa en dos dimensiones para clasificar los materiales comprados o los componentes de una empresa.

- Impacto en el resultado: se refiere a la importancia estratégica de comprar en términos de línea de valor añadido del subproducto, porcentaje de materias primas en costos totales y su impacto en rentabilidad.
- Riesgo de suministro: se refiere a las barreras de la entrada, costos o complejidad de la logística.

Los productos o materiales suministrados por los proveedores se clasifican en cuatro grupos principalmente. El objetivo de esta clasificación es establecer los criterios de evaluación de acuerdo al tipo de producto y su impacto en los resultados y costos de la empresa.

El criterio principal para seleccionar un producto está dado en función del riesgo del suministro y del impacto en las utilidades del mismo producto.

La herramienta fundamental para la selección, es la matriz de Kraljic que clasifica las diferentes relaciones de los productos en función de estos parámetros; riesgo de suministro y del impacto en las utilidades.

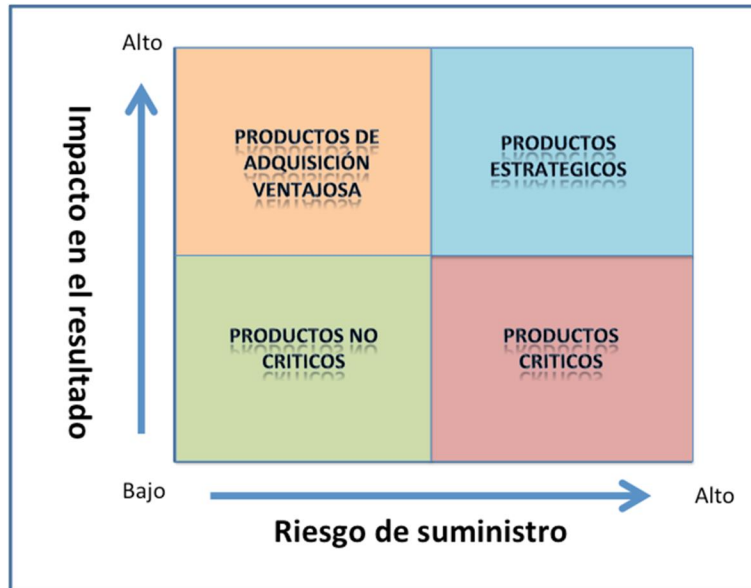


Figura 1. Modelo de Kraljic

Estas cuatro estrategias tratan con un tipo específico de producto. Las clasificaciones resultantes son: producto no crítico, producto de adquisición ventajosa, producto crítico o cuello de botella y producto estratégico. Las cuatro estrategias representan cuatro propuestas de adquisición. Para cada propuesta hay una serie de tareas y objetivos que varían dependiendo de la estrategia de suministro.

5.2 ESTRATEGIAS DE COMPRA

El modelo entonces distingue entre las 4 siguientes categorías de producto:

I. Productos de adquisición ventajosa.

Los artículos de adquisición ventajosa son los productos que representan un alto porcentaje de beneficio al comprador y que tienen muchos proveedores disponibles. Estos artículos tienen un

impacto considerable en las utilidades de la compañía ya que son comprados en altos volúmenes mientras que el riesgo de suministro no es tan grande.

La estrategia de compra recomendada es que el comprador puede beneficiarse al dejar a los proveedores competir con la cotización más baja, es decir, el mejoramiento de éste grupo está en encontrar proveedores con los mejores precios.

II. **Productos estratégicos.**

Los artículos estratégicos son los productos que son cruciales para el proceso o el producto del comprador, tienen un alto impacto en el resultado mientras que hay pocos proveedores y por lo tanto el riesgo de suministro también es alto y puede ser causado por escasez o una complicada logística de abastecimiento.

La estrategia de compra recomendada es desarrollar una relación de asociación con los proveedores. El mejoramiento de éste grupo está en la relación con el proveedor, elaborar un tipo de alianza y obtener asociaciones cercanas y de largo plazo con los proveedores para asegurar la calidad del producto y la confiabilidad de la entrega.

III. **Productos no críticos.**

Los artículos no críticos son los productos que son fáciles de comprar y que además tienen bajo impacto relativo en los resultados financieros. Son aquellos en los que el suministro es abundante, la calidad está estandarizada y los productos son intercambiables de un proveedor a otro, no afectan la utilidad tanto, debido a que el total gastado en esta categoría es limitado. A menudo estos productos son

baratos pero el costo de manejarlos es considerable. Basado en la teoría de Pareto 80/20 estos artículos requieren el 80% de los recursos del departamento de compras. Sin embargo su importe es solo equivalente al 20% de lo gastado por el departamento.

La estrategia de compra recomendada es reducir el tiempo y el dinero dedicado a estos productos, es decir, el mejoramiento de este grupo está en la agilización del proceso.

IV. **Productos críticos o cuello de botella.**

Estos artículos tienen un alto riesgo de suministro y un bajo impacto en las utilidades. Normalmente existe un número limitado de proveedores lo que pone al comprador en una situación problemática. El proveedor tiene la ventaja sobre el comprador.

La estrategia de compra recomendada es buscar un contrato de volumen asegurado o fuentes alternas, hacer un inventario administrado por el vendedor, mantener un stock adicional, manejar el costo y contar con fuentes confiables de corto plazo.

CAPITULO III.

DESARROLLO

1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se desarrolló en un Hotel Clase Gran Turismo, toda la información proporcionada por los proveedores antes, durante y después del proceso es de carácter confidencial.

Este programa está dirigido a los Proveedores que por su volumen y tipo de insumo o servicio tienen un impacto directo en las operaciones y por consiguiente en los resultados de la empresa.

Actualmente las instalaciones del Hotel Clase Gran Turismo encargadas de manipular alimentos cuentan con Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que incluyen el área de recepción y almacenamiento, preparación, envasado, transporte y distribución de alimentos para consumo humano. El cumplimiento de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos - Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H y de la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

2. METODOLOGÍA

2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PDP

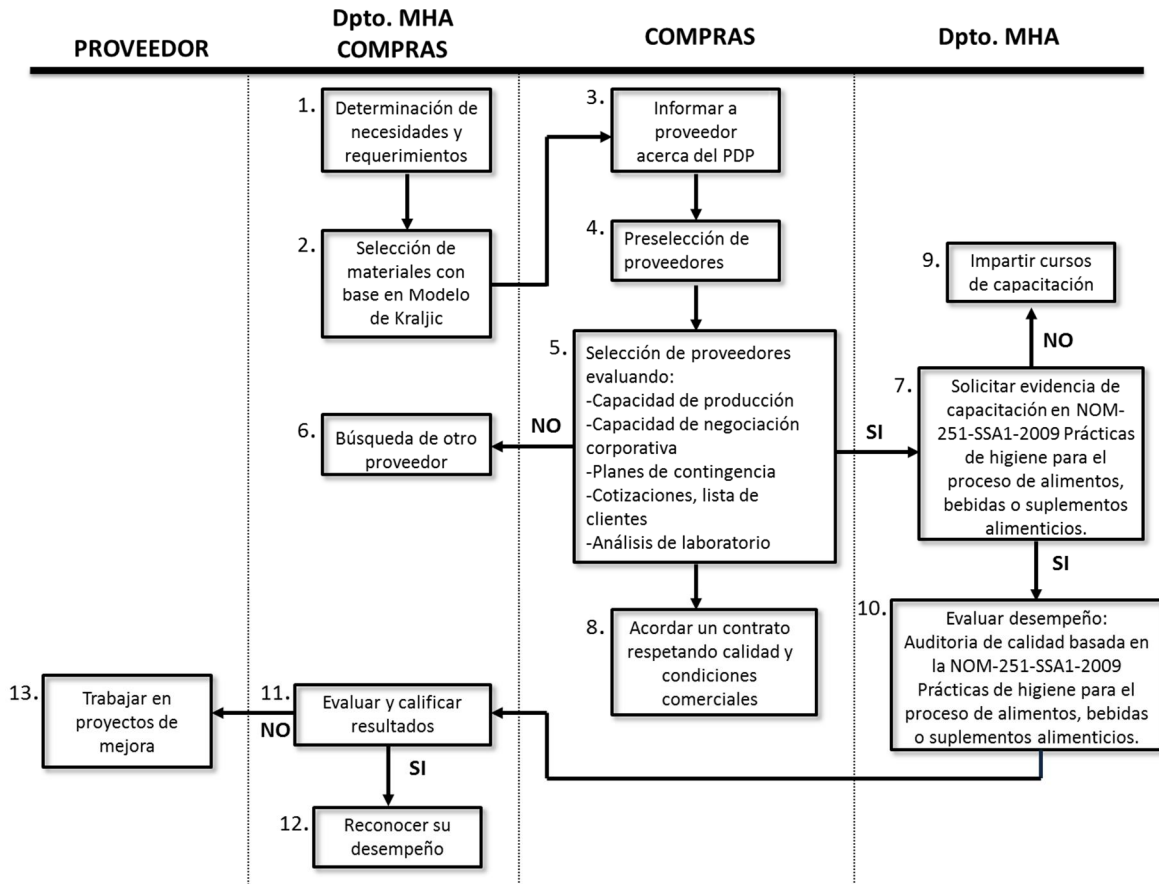


Figura 2. Diagrama de flujo del PDP

1. Determinación de necesidades y requerimientos

Las especificaciones y necesidades que se requieren se definen de manera clara y concisa involucrando a todos los departamentos relacionados, con el fin de satisfacer las necesidades de la empresa y cumplir con los estándares de calidad e inocuidad.

2. Selección de materiales con base en el Modelo de Kraljic

Este modelo clasifica por importancia relativa los diversos materiales de una empresa cuando hay mucha variedad de productos y no puede destinar el mismo tiempo ni los mismos recursos a cada uno de ellos.

3. Informar a proveedor acerca del PDP

Se les comunica a los proveedores de alimentos que se comenzará a implementar un Programa de Desarrollo de Proveedores, mostrándoles los objetivos y beneficios esperados para ambas partes.

4. Preselección de proveedores

Se realiza una preselección para una primera etapa con los principales proveedores en los que se comenzará a implementar el PDP.

5. Selección de proveedores y evaluación

Se llega a una selección final y a la par se evalúan distintos rubros como: capacidad de producción, capacidad de negociación corporativa planes de contingencia, lista de clientes, cotizaciones o cualquier otra evidencia que resulte necesaria para corroborar la calidad, disponibilidad y servicio del proveedor.

6. Búsqueda de otro proveedor

En caso de que lo mencionado en el punto 5 de la metodología no cumpla con las expectativas de la empresa y la información proporcionada por los proveedores no es lo suficientemente convincente, la decisión que se toma es buscar otro posible proveedor.

7. Solicitar evidencia de capacitación en NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

Se contacta a los proveedores con el fin de contar con una evidencia de capacitación en la norma, siendo éste un punto importante para su posterior evaluación mediante una auditoría.

8. Acordar un contrato

Esta etapa es de vital importancia ya que en el contrato es donde se especifican de manera clara y concisa los acuerdos a los que se llegan, respetando siempre la calidad y condiciones comerciales pactadas.

9. Impartir cursos de capacitación

Se sugiere que si el proveedor no cuenta con la capacitación necesaria y suficiente en la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, se impartan cursos de capacitación, esto va de mano con los proyectos de mejora que se puedan desarrollar con los proveedores y que resulta en beneficio para ambas partes.

10. Evaluar desempeño mediante auditorias

Se realizan visitas a los proveedores seleccionados auditándolos con base en la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, con el fin de evaluar el desempeño de cada uno.

11. Evaluar y calificar resultados

Como producto de la auditoría se determina el nivel de desempeño de cada proveedor, con los resultados de la misma se analizan las áreas por mejorar y con esto tomar las decisiones pertinentes.

12. Reconocer su desempeño

Siempre habrá áreas de oportunidad en la cuales se pueda mejorar, pero es muy importante que si el proveedor está haciendo bien su trabajo y lo refleja, reconocer su desempeño ya que esto motiva a que la relación comercial sea buena y se lleven a cabo futuras negociaciones. El seguimiento que se realice es de suma importancia para que no haya retrocesos en el proceso.

13. Trabajar en proyectos de mejora

Se espera que el proveedor presente un plan de acción orientado a mejorar o resolver lo señalado en la auditoría como área de oportunidad el cual será revisado por los departamentos correspondientes, para poder efectuar un seguimiento y comenzar con las acciones correctivas, todo esto como ciclo de mejora continua.

3. IMPLEMENTACIÓN DEL PDP

De acuerdo con el planteamiento del problema en el Capítulo I, y el contexto de la investigación (Capítulo III) se puso en marcha la metodología propuesta con los principales proveedores de alimentos perecederos que abastecen al Hotel Gran Turismo de la Cd. de México donde se realizó la investigación.

Punto 1 de la metodología

Las especificaciones y políticas sanitarias de recepción de materias primas por cada grupo de alimento se definieron por el Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos y la Gerencia de Compras, tomando en cuenta los siguientes aspectos: caducidad, características sensoriales, temperatura de recepción, empaque, etiquetado y condiciones del transporte. Así como también las medidas mínimas necesarias que los proveedores deben cumplir para ingresar al área de recepción de materias primas con el propósito de asegurar el manejo, traslado, almacenamiento y conservación de los productos perecederos.

Las políticas sanitarias fueron elaboradas con base en las normas NOM-251-SSA1-2009 y NMX-F-605-NORMEX-2004 y se muestran a continuación:

Política sanitaria de recepción de fruta y verdura.

México, D.F., a ___ de Febrero del 2012

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.),
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

No aplica, el chef seleccionara en base a la madurez que él solicitó y necesita.

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exime cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~%~~Manténgase en refrigeración+
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importo el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Frutas y Verduras	
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO
Características sensoriales	Frescas, con colores firmes y brillantes. Sin golpes, o picaduras. Sin maduración excesiva o signos de descomposición. Sin amontonamientos.	Alimento con textura débil. Alimento decolorado o manchas de colores. Producto con gran cantidad de tierra, estiércol. Alimento con golpeaduras, manchas o madurez no uniforme. Heces fecales o materia extraña directo al producto o en el empaque.
Temperatura	Recibir a una temperatura ambiente.	Con signos de refrigeración y/o congelación.
Transporte	En cajas de plástico. Camión o camioneta cubierta ya sea metálica o de lona. El producto no debe venir expuesto a los rayos del sol. El interior de la unidad deberá estar limpió, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.	En cajas de cartón. En cajas de plástico muy sucias. Producto expuesto al sol. Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.
Especificaciones Microbiológicas.	En base al tipo de fruta y/o verdura	
Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación		

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- a. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- b. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos o plataformas.
- c. La báscula no sea pisada,
- d. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- a. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- b. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora.

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán ser trasladados a la brevedad posible al área de conservación (cámaras) almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Dpto. Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de carne fresca.

México, D.F., a ___ de Febrero del 2012

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.)
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les informamos las caducidades permisibles por tipo de producto, solicitándoles su observación, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

PRODUCTO	CADUCIDAD MINIMA DE	
Productos congelados	Carne roja	6 meses

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exige cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~%~~ Manténgase en refrigeración+
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importo el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Carne Fresca (Res, cordero, cerdo)		
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO	
Características sensoriales	<p>En cajas de plástico.</p> <p>Res: Color rojo cerezo brillante, grasa blanca, sin exceso de sangre</p> <p>Cordero: Color rosado y grasa blanca.</p> <p>Cerdo: Color rosa pálido y grasa blanca.</p> <p>Textura ligeramente húmeda, firme y elástica la cual se retracta al tacto.</p> <p>Olor característico suave.</p> <p>Empaque en buen estado, limpio e íntegro.</p>	<p>Si presenta color café o verdoso, esta descolorido o se tienen manchas de colores con diferentes tonalidades (morado, café oscuro).</p> <p>Si presenta exceso de sangre o grasa amarilla.</p> <p>Textura viscosa, babosa, pegajosa o seca.</p> <p>Mal olor.</p> <p>Carne sucia.</p> <p>Empaque roto o rasgado.</p> <p>Con heces fecales o materia extraña directo al producto o en el empaque.</p>	
Temperatura	Recibir a una temperatura interna menor de 4°C.	Si el producto tiene una temperatura interna mayor de 4°C.	
Transporte	<p>Camión con refrigeración incluida el cual se encuentre a una temperatura de 2 °C. Antes de apagar el motor.</p> <p>O el producto debe de venir en camas de hielo protegido por algún tipo de empaque, como puede ser una bolsa de plástico.</p> <p>El producto debe venir con un empaque secundario.</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpió, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>Con el termoking sin funcionar y la caja a una temperatura promedio mayor a 8°C.</p> <p>El producto no venga en cama de hielo o el hielo en contacto directo con el alimento.</p> <p>El producto venga directo al piso del vehículo, o sin empaque secundario.</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>	
Especificaciones Microbiológicas	Producto	E. coli* UFC/g Límite máximo	Salmonella en 25 g
	Congelado	No aplica	Ausente
	Refrigerado	1000	Ausente
	Carne molida refrigerada	5000	Ausente
<p>Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaria de Salud. NOM-194-SSA1-2004</p>			

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- a. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- b. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos ó plataformas.
- c. La báscula no sea pisada,
- d. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- a. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- b. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán ser trasladados a la brevedad posible al área de conservación (cámaras) almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Dpto. Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de huevo.

México, D.F., a ___ de Febrero del 2012.

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.)
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les solicitamos que el producto venga con fecha de caducidad, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exige cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como %Manténgase en refrigeración+
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importó el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Huevo																		
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO																	
Características sensoriales	<p>Cascarones limpios y sin roturas.</p> <p>Al colocarlo en el agua no debe flotar.</p> <p>La yema se observa centrada, no se rompe con facilidad y la clara está bien adherida a la yema.</p> <p>Clara consistente.</p> <p>El huevo se debe almacenar con el polo mayor hacia arriba.</p> <p>Aquel huevo que lleve un procedimiento de lavado una vez seco debe ser recubierto con aceite vegetal o mineral (parafina) grado alimentario.</p> <p>Cámara de aire menor de 9 mm.</p>	<p>Cascaron quebrado o manchado con excremento o sangre.</p> <p>Huevos que floten al colocarlos en agua.</p> <p>Yema aplastada o que se rompe con facilidad.</p> <p>Clara sin consistencia y poco adherida a la yema.</p> <p>Exceso de sangre en el empaque.</p> <p>Producto lavado y sin recubrimiento con aceite vegetal grado alimentario</p> <p>Cámara mayor a 9 mm.</p> <p>Heces fecales o materia extraña directo al producto o en el empaque.</p>																	
Temperatura	<p>Ambiente</p> <p>Al huevo clasificado y definido como "fresco no le aplica el punto 10.6.4.4 de la NOM-120-SSA1-1994. Los alimentos potencialmente peligrosos se deben mantener a temperaturas iguales o inferiores a los 7°C hasta su utilización.</p>																		
Transporte	<p>En cajas de plástico y/o hueveras de plástico</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpio, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>En hueveras de cartón</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>																	
Especificaciones Microbiológicas.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO</th> </tr> <tr> <th>Productos y derivados</th> <th>Mesófilicos aerobios UFC/g</th> <th><i>Salmonella</i> en 25 g</th> <th>Coliformes totales UFC/g</th> <th><i>Staphylococcus aureus</i> UFC/g</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huevo fresco, huevo refrigerado</td> <td>100,000</td> <td>Ausencia</td> <td>50</td> <td>< 100</td> </tr> </tbody> </table>				ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO					Productos y derivados	Mesófilicos aerobios UFC/g	<i>Salmonella</i> en 25 g	Coliformes totales UFC/g	<i>Staphylococcus aureus</i> UFC/g	Huevo fresco, huevo refrigerado	100,000	Ausencia	50	< 100
ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO																			
Productos y derivados	Mesófilicos aerobios UFC/g	<i>Salmonella</i> en 25 g	Coliformes totales UFC/g	<i>Staphylococcus aureus</i> UFC/g															
Huevo fresco, huevo refrigerado	100,000	Ausencia	50	< 100															
<p>Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaría de Salud. NOM-159-SSA1-1996</p>																			

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- a. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- b. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos ó plataformas.
- c. La báscula no sea pisada,
- d. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- c. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- d. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán trasladados a la brevedad posible al área de conservación (cámaras) almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Departamento Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de aves frescas.

México, D.F., a __ de Febrero del 2012.

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de %Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.)
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les informamos las caducidades permisibles por tipo de producto, solicitándoles su observación, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

PRODUCTO	CADUCIDAD MINIMA DE	
Productos congelados	Pollo	4 meses

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exige cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~M~~Manténgase en refrigeración+
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importo el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Aves Frescas		
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO	
Características sensoriales	<p>Grasa color crema.</p> <p>(Puede variar por la alimentación del animal.</p> <p>Sin decoloraciones.</p> <p>Piel húmeda y firme que se retracta al tacto.</p> <p>Olor fresco característico.</p>	<p>Grasa amarilla.</p> <p>Si presenta manchas oscuras que representan golpes moretones, coloraciones verdes alrededor del cuello.</p> <p>Exceso de sangre en el empaque.</p> <p>Textura babosa o pegajosa sobre todo bajo las alas, carne suave o bofa. Mal olor. Carne súa. Carne súa.</p> <p>Empaque roto o rasgado.</p> <p>Heces fecales o materia extraña directo al producto o en el empaque.</p>	
Temperatura	<p>Recibirse a una temperatura interna menor o igual a 4°C. En camas de hielo y a -18°C o menos en el caso de productos congelados.</p>	<p>Si el producto tiene una temperatura interna mayor de 4°C.</p> <p>O arriba de -18°C en el caso de congelados y sin signos de descongelamiento.</p>	
Transporte	<p>Preferentemente en cajas de plástico.</p> <p>Camión con refrigeración incluida el cual se encuentre a una temperatura de 2 °C. Antes de apagar el motor.</p> <p>O el producto debe de venir en camas de hielo protegido por algún tipo de empaque, como puede ser una bolsa de plástico. A efecto de no perder la cadena de frío.</p> <p>El producto debe venir con un empaque secundario.</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpio, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>Con el termoking sin funcionar y la caja a una temperatura promedio mayor a 8°C.</p> <p>El producto no venga en cama de hielo o el hielo en contacto directo con el alimento.</p> <p>El producto venga directo al piso del vehículo, o sin empaque secundario.</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>	
Especificaciones Microbiológicas.	Producto	E. coli* UFC/g Límite máximo	Salmonella en 25 g
	Congelado	No aplica	Ausente
	Refrigerado	1000	Ausente
	Carne molida refrigerada	5000	Ausente
<p>Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaria de Salud. NOM-194-SSA1-2004</p>			

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- a. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- b. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos o plataformas.
- c. La báscula no sea pisada,
- d. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- a. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- b. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora.

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán ser trasladados a la brevedad posible al área de conservación (cámaras) almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Dpto. Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de pescado fresco.

México, D.F., a ___ de Febrero del 2012.

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-093-SSA1-1994 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.)
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les informamos las caducidades permisibles por tipo de producto, solicitándoles su observación, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

PRODUCTO	CADUCIDAD MINIMA DE
Pescado congelado	3 meses

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exige cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~Manténgase en refrigeración+~~
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importo el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Pescados frescos				
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO			
Características sensoriales	<p>Ojos brillantes y saltones.</p> <p>Branquias color rojo brillante y húmedas.</p> <p>Piel firme y elástica que se retracta al tacto. Sin consistencia pegajosa.</p> <p>Escamas firmes y brillantes. Olor característico fresco y suave.</p> <p>Empaque en buen estado, limpio e íntegro.</p>	<p>Ojos nublados, hundidos o con sangre alrededor.</p> <p>Branquias grisáceas o verdes.</p> <p>Carne flácida y blanda que se hunde al tacto.</p> <p>Escamas fáciles de desprender. Olor fuerte o a amoníaco.</p> <p>Heces fecales o materia extraña directo al producto o en el empaque.</p>			
Temperatura	Recibir a una temperatura interna menor o igual a 4°C.	Si el producto tiene una temperatura interna mayor de 4°C			
Transporte	<p>En cajas de plástico o unicef.</p> <p>Camión con refrigeración incluida el cual se encuentre a una temperatura de 2 °C. Antes de apagar el motor.</p> <p>O el producto debe de venir en camas de hielo protegido por algún tipo de empaque, como puede ser una bolsa de plástico.</p> <p>El producto debe venir con un empaque secundario.</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpió, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>Con el termoking sin funcionar y la caja a una temperatura promedio mayor a 8°C.</p> <p>El producto no venga en cama de hielo o el hielo en contacto directo con el alimento.</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>			
Especificaciones microbiológicas					
ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO					
Productos y derivados	Parásitos por Kg	Nitrógeno amoniacal en 100 g	Coliformes fecales y/o E. coli	<i>Staphylococcus aureus</i> UFC/g	<i>Vibrio cholerae</i> O:1 y no O:1 en 50 g*
Pescados crudos	2	35 mg	400 NMP/g	1 000 UFC/g	Ausente
Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaría de Salud. NOM-242-SSA1-2009.					

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- a. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- b. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos ó plataformas.
- c. La báscula no sea pisada,
- d. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- a. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- b. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora.

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán ser trasladados a la brevedad posible al área de conservación (cámaras) almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Dpto. Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de moluscos.

México, D.F., a ___ de Febrero del 2012

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- j) Portar ropa o uniforme limpio
- k) Bata limpia y abotonada.
- l) Rasurados (hombres).
- m) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- n) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- o) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- p) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- q) Agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.), con el propósito de evitar contaminación cruzada.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les informamos las caducidades permisibles por tipo de producto, solicitándoles su observación, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

PRODUCTO	CADUCIDAD MINIMA DE
Moluscos bivalvos frescos-refrigerados.	No aplica, moluscos vivos

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exime cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~M~~ Manténgase en refrigeración+
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importó el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Moluscos bivalvos frescos-refrigerados. Moluscos bivalvos congelados																
	De preferencia de cultivo																
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO															
Características sensoriales	<p>Conchas cerradas sin roturas, que al tocarlas deben cerrar.</p> <p>Moluscos vivos.</p> <p>Si se encuentran en líquido como el caso de los ostiones este debe ser claro y no deben flotar.</p> <p>Olor característico fresco y no muy intenso.</p> <p>Las conchas siempre colocadas de forma cóncava, para que no se mueran.</p>	<p>Conchas abiertas o rotas.</p> <p>Moluscos muertos.</p> <p>Líquido turbio o viscoso y con mariscos flotando.</p> <p>Olor fuerte y molesto.</p> <p>Heces fecales o materia extraña directo al producto o en el empaque.</p>															
Temperatura	Recibir a una temperatura menor de 4°C. aprox .	Recibirlos calientes															
Transporte	<p>Camión con refrigeración incluida el cual se encuentre a una temperatura de 2 °C. Antes de apagar el motor.</p> <p>O él producto debe de venir con bolsas refrigerantes.</p> <p>El producto debe venir con un empaque secundario. En hieleras de unicel o equivalente.</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpió, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>Con el termoking sin funcionar y la caja a una temperatura promedio mayor a 8°C</p> <p>El producto no venga en cama de hielo ó el hielo en contacto directo con el alimento.</p> <p>En cajas de cartón</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>															
Especificaciones Microbiológicas.																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO</th> </tr> <tr> <th>Productos y derivados</th> <th>Vibrio parahaemolyticus</th> <th>Coliformes fecales y/o E. coli</th> <th><i>Salmonella</i> ssp en 25 g UFC/g</th> <th>Vibrio cholerae O:1 y no O:1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Moluscos</td> <td>10 4 NMP/g</td> <td>230 NMP/100g</td> <td>Ausente</td> <td>Ausente</td> </tr> </tbody> </table>			ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO					Productos y derivados	Vibrio parahaemolyticus	Coliformes fecales y/o E. coli	<i>Salmonella</i> ssp en 25 g UFC/g	Vibrio cholerae O:1 y no O:1	Moluscos	10 4 NMP/g	230 NMP/100g	Ausente	Ausente
ESPECIFICACION / LIMITE MAXIMO																	
Productos y derivados	Vibrio parahaemolyticus	Coliformes fecales y/o E. coli	<i>Salmonella</i> ssp en 25 g UFC/g	Vibrio cholerae O:1 y no O:1													
Moluscos	10 4 NMP/g	230 NMP/100g	Ausente	Ausente													
<p>Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaría de Salud. NOM-242-SSA1-2009</p>																	

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- e. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- f. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos ó plataformas.
- g. La báscula no sea pisada,
- h. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- e. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- f. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Bitácora

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán trasladados a la brevedad posible al área de conservación (cámaras) almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Dpto. Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de alimentos enlatados.

México, D.F., a __ de Febrero del 2012.

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.).
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación.

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les informamos las caducidades permisibles por tipo de producto, solicitándoles su observación, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

PRODUCTO	CADUCIDAD MINIMA DE
Productos enlatados	6 meses

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exige cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~Manténgase en refrigeración+~~
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importo el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Alimentos Enlatados	
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO
Características sensoriales	<p>Latas sin oxido, sin abolladuras y sin abombar.</p> <p>Latas bien selladas y sin fugas o goteos.</p> <p>Bien etiquetadas y de un fabricante confiable.</p> <p>Fecha de caducidad vigente.</p>	<p>Rechazar todas las latas que tengan los lados o extremos inflados.</p> <p>Latas mal selladas, con fuga o goteo.</p> <p>Latas oxidadas o abolladas.</p> <p>Latas sin etiqueta o de fabricante no confiable.</p> <p>Conservas caseras.</p> <p>Productos caducados o a punto de caducar.</p>
Temperatura	Recibir a una temperatura ambiente.	
Transporte	<p>Preferentemente en cajas de plástico.</p> <p>Cualquier tipo de transporte en donde el producto no esté en un ambiente húmedo.</p> <p>Ambiente fresco y seco, libre de plagas.</p> <p>El producto no debe venir expuesto a los rayos del sol.</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpió, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>Sucio, con presencia de plagas o cualquier tipo de animales.</p> <p>Producto expuesto al sol.</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>
Especificaciones Microbiológicas.	En base al tipo de alimento.	
<p>Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaria de Salud. NOM-130-SSA1-1995</p>		

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- a. Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- b. Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos ó plataformas.
- c. La báscula no sea pisada,
- d. El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- a. El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- b. Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora.

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán ser trasladados a la brevedad posible al área de almacenes secos almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Dpto. Manejo Higiénico de Alimentos

Director de Compras Corporativas

Política sanitaria de recepción de alimentos secos.

México, D.F., a ___ de Febrero del 2012.

Para: Nombre _____

Empresa _____

De: Área Comercial y Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos.

Asunto: Política Sanitaria de Recepción de Materias Primas de Alimentos Perecederos.

Objetivos:

- Continuar ofreciéndole a nuestros Huéspedes y Comensales, los platillos con los más altos estándares de calidad gastronómica e inocuidad alimentaria.
- Apego a la norma NOM-251-SSA1-2009 en el manejo, traslado y conservación de productos.
- Disminuir factores de riesgo de contaminación y/o descomposición.

Alcance: Hoteles y restaurantes de Clase Gran Turismo+

Fecha de Implementación. 1º de Febrero del 2012.

1. Aspectos de imagen y conducta personal.

- a) Portar ropa y/o uniforme limpio
- b) Bata limpia y abotonada.
- c) Rasurados (hombres).
- d) Utilizar red o cofia cubriendo todo el cabello, es importante señalar que la gorra no sustituye el uso de la red o cofia, si el proveedor decide utilizar gorra debajo de esta deberá portar invariablemente la red.
- e) No deberá portar; reloj, anillos, cadenas, pulseras de metal, tela o plástico, escapularios, pearsings, o cualquier tipo de joyería.
- f) Maquillaje deberá ser discreto (mujeres)
- g) Los empaques y rejillas de traslado de productos deberán estar en condiciones higiénicas.
- h) Con el propósito de evitar contaminación cruzada, agradeceremos no saludar de mano a los operarios (chef, cocineros, practicantes, etc.).
- i) Debe excluirse de cualquier operación en la que puede contaminar el producto a cualquier persona que presente signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia, o lesiones en áreas corporales que entren en contacto directo con alimentos. Se sugiere que el personal que haya sido afectado bajo estos signos se reincorpore a sus actividades hasta que se encuentre sana o estos signos hayan desaparecido.

2. Certificación

Todos los proveedores que cuenten con algún tipo de certificación Ejemplo; Certificado de productos Orgánicos, Certificado de Cultivo de Ostiones, Productos tipo TIF (Tipo Inspección Federal), ISO 9000, etc. les solicitamos entregar una copia al Área de Compras, en un lapso no mayor a 30 días a partir de la entrega de esta notificación.

3. Calidad

Cada proveedor es responsable de la calidad higiénica de sus productos.

4. Caducidades

A continuación les informamos las caducidades permisibles por tipo de producto, solicitándoles su observación, mismas que estaremos verificando en el área de recibo.

PRODUCTO	CADUCIDAD MINIMA DE
Productos secos	12 meses

5. Etiquetado

Todo producto deberá venir debidamente etiquetado (excepto productos a granel), la cual debe contener la información siguiente:

- Nombre o denominación del alimento o bebida
- Lista de ingredientes / se exige cuando se trate de productos de un solo ingrediente.
- Nombre de la compañía y domicilio fiscal
- Contenido neto y/o masa drenada
- Lote y Fecha de caducidad o consumo preferente.
- Indicaciones especiales como ~~%~~ Manténgase en refrigeración+
- País de origen / En caso de Importación deberá de traer la etiqueta en Español con los datos y la compañía que importo el producto.
- Deberá estar escrito la leyenda que fueron elaborados con leche pasteurizada.

6. Características generales por grupo de alimentos

PRODUCTO	Alimentos Secos	
	CONDICIONES DE ACEPTACION	CAUSAS DE RECHAZO
Características sensoriales	<p>Producto seco y sin humedad.</p> <p>Empaque en buen estado, limpio e íntegro.</p> <p>Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña.</p>	<p>Empaques abiertos, perforados o rasgados.</p> <p>Empaques o productos con presencia de humedad o moho.</p> <p>Empaques con restos de insectos, huevecillos, heces fecales o semillas perforadas.</p> <p>Empaques con el contenido incompleto.</p>
Temperatura	Recibir a una temperatura ambiente.	
Transporte	<p>En cajas de plástico.</p> <p>Cualquier tipo de transporte en donde el producto no esté en un ambiente húmedo.</p> <p>Ambiente fresco y seco, libre de plagas.</p> <p>El producto no debe venir expuesto a los rayos del sol</p> <p>El interior de la unidad deberá estar limpió, sin olores diferentes al tipo de producto que transporta, así como ausencia de plagas o materia extraña.</p>	<p>Producto expuesto al sol.</p> <p>Unidades sucias con olores desagradables o con presencia de plagas o o cualquier tipo de animal así como con materia extraña.</p>
Especificaciones Microbiológicas.	En base al tipo de alimento	
Nota: Realizaremos en forma aleatoria análisis microbiológicos a las materias primas, las cuales deberán cumplir con los límites establecidos por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación		

7. Proceso de Recepción, verificación y Almacenaje.

Recepción

A) Manejo

Para un manejo higiénico de alimentos les solicitamos que:

- Los productos sean colocados en un área limpia y seca, por ningún motivo colocarlos en el piso.
- Las cajas, taras y productos no sean arrastrados, les solicitamos contar con diablitos ó plataformas.
- La báscula no sea pisada,
- El proveedor desinfecte la báscula (asperjar desinfectante) antes de colocar su producto.

B) Verificación

- El Chef revisara que los productos cumplan con las características sensoriales (olor, color, textura).
- Agradeceremos respetar los horarios de recepción de mercancía a efecto de asegurar la verificación por parte de Chef.

C) Pesaje.

El responsable de Recibo pesara, medirá y/o contará la mercancía.

D) Registro de ingreso, Bitácora.

El personal de Prevención y Control Riesgos registrara en la bitácora los conceptos siguientes:

- Nombre del proveedor
- Producto / Tipo de mercancía
- Fecha y Hora de entrega
- Temperatura
- Producto aceptado
- En caso de rechazo indicara la causa.
- Nombre de la persona que realiza la recepción
- Observaciones que se consideren pertinentes

Almacenamiento

F) Etiquetar

Con el propósito de contar con una adecuada rotación de los productos el responsable del almacén colocara una etiqueta con la fecha de entrada cuidando no colocarla encima de la fecha de caducidad.

G) Resguardo

Todos los productos deberán ser trasladados a la brevedad posible al área de almacenes secos almacenándolos en base sistema (PEPS).

H) Cartón corrugado

Con el propósito de evitar la proliferación de plagas en las áreas conservación, almacenaje y producción, les agradeceremos no introducir cajas de cartón corrugado.

Convencidos que seguiremos contando con su apoyo, quedo a sus órdenes.

Atentamente

Punto 2 de la metodología

Este análisis se realizó bajo las condiciones económicas y ambientales que imperaban en el país en ese momento. Cabe mencionar que factores como sequía, heladas, huracanes, influenza aviar, temporada de veda y otros factores que en determinado momento podrían causar escases, ocasionan que esta clasificación pueda verse modificada, pero finalmente el modelo de Kraljic nos ofrece una estrategia para cualquier tipo de circunstancia o riesgo de suministro que eventualmente pueda presentarse con cada material.

A continuación se muestra la clasificación realizada:

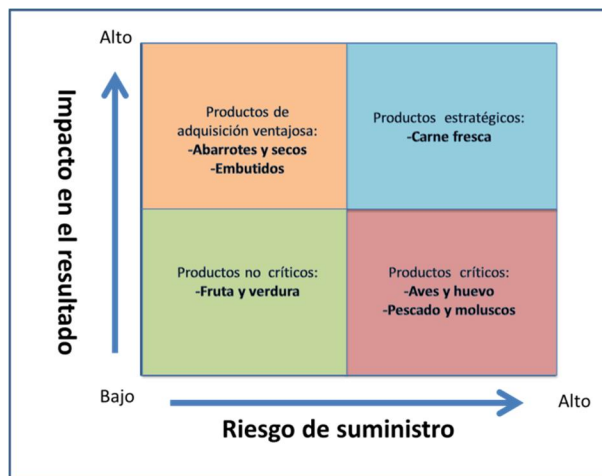


Figura 2. Clasificación de materiales con base en el Modelo de Kraljic

Punto 3 de la metodología

La Gerencia de Compras les comunica a los proveedores de alimentos perecederos que se comenzará a implementar un Programa de Desarrollo de Proveedores, mostrándoles los objetivos y beneficios mutuos que se pretenden alcanzar con la aplicación del PDP.

Punto 4 de la metodología

Para una primera etapa se preseleccionaron a los principales proveedores de alimentos perecederos que abastecen al Hotel y que sus instalaciones se encuentran en el Distrito Federal o Área Metropolitana, ya que además de representar el 75% de lo que se compra diariamente, es más fácil y accesible poder hacer visitas y darle el seguimiento correspondiente.

Punto 5 de la metodología

Finalmente se llega a una selección de proveedores y la Gerencia de Compras evalúa distintos rubros como: capacidad de producción, solicita cotizaciones, lista de clientes, historial de ventas, historial de inventarios, planes de contingencia, políticas de crédito y tiempos de entrega. Para de esta forma tener una visión más amplia en cuanto a capacidad de respuesta. Otro punto muy importante además, es la capacidad de negociación corporativa ya que es deseable que los proveedores sobre todo de alimentos procesados puedan abastecer a todos los hoteles de la cadena que se encuentran en el interior de la República logrando así estandarizar la calidad y los productos que se ofrecen en cada una de las sedes.

Para evaluar la calidad y servicio de los bienes que proporciona cada proveedor de igual forma se les solicita de 3 a 5 muestras de sus productos incluyendo análisis de laboratorio principalmente microbiológicos con el fin de empatar esa información con las especificaciones microbiológicas reportadas en las normas correspondientes (NOM) ya que esta información también forma parte de las políticas que se definieron en el punto 1 de la metodología.

A continuación se muestra la selección final de 6 proveedores que por razones de confidencialidad se denominaron de la siguiente forma:

Tabla 1. Denominación de proveedores según el grupo de alimento.

PROVEEDORES
1. FRUTA Y VERDURA
2. ABARROTOS Y SECOS
3. EMBUTIDOS
4. CARNE FRESCA
5. AVES Y HUEVO
6. PESCADO FRESCO Y MOLUSCOS

Punto 6 de la metodología

Este punto aplica principalmente cuando se están buscando nuevas fuentes de abastecimiento y se pretende iniciar una relación comercial, en nuestro caso la evaluación se realizó con proveedores existentes y solo se les solicitó toda la información correspondiente actualizada.

Punto 7 de la metodología

El Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos solicita evidencia de capacitación en la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, este punto es importante ya se evalúa en la auditoría de calidad que se realizará posteriormente.

Punto 8 de la metodología

En el contrato comercial establecido de deberán manifestarse de manera clara todas las especificaciones que se requieren, respetar calidad y precios que previamente se pactaron con la Gerencia de Compras y de igual forma plasmar que se llevaran a cabo auditorías de calidad en forma aleatoria sin previo aviso, con el fin de establecer una relación que permita la mejora continua.

Punto 9 de la metodología

En caso de que el proveedor no cuente con la capacitación en la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, el Hotel proporcionará dicha capacitación mediante un instructor certificado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social en Manejo Higiénico de Alimentos. Es muy importante que el personal del proveedor esté capacitado, principalmente los repartidores ya que son los que entran en contacto directo con el producto.

Punto 10 de la metodología

Para la evaluación del desempeño de cada proveedor se programaron visitas sin previo aviso y se realizó una auditoria de calidad basada en la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. Los resultados se exponen en el Capítulo IV Discusión y Conclusiones.

Punto 11 de la metodología

Una vez que se obtuvieron los resultados de las auditorías realizadas a cada proveedor, se detectan las áreas de oportunidad y los puntos críticos que representen un riesgo potencial y en los que se deberá trabajar comenzando un plan de acciones con cada proveedor.

CAPITULO IV.

DISCUSION Y CONCLUSIONES

1. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Los resultados de las auditorías realizadas a los proveedores son los siguientes:

Tabla 2. Calificación de la auditoria a proveedores.

PROVEEDOR	CALIFICACION %
Embutidos	94
Abarrotes y secos	91
Carne fresca	82
Pescado y moluscos	75
Aves y huevo	70
Fruta y verdura	68

A continuación se muestran los gráficos en donde se observa la calificación desglosada de la auditoría realizada a cada proveedor:

Gráfico 1. Calificación desglosada de auditoría a proveedor de Fruta y verdura.

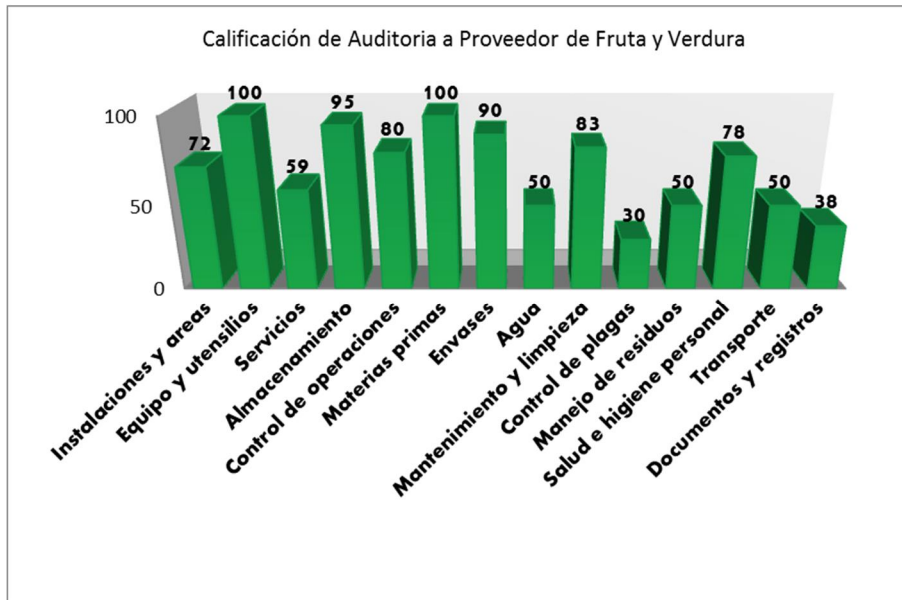


Gráfico 2. Calificación desglosada de auditoría a proveedor de Aves y huevo.



Gráfico 3. Calificación desglosada de auditoría a proveedor de Pescados y moluscos.

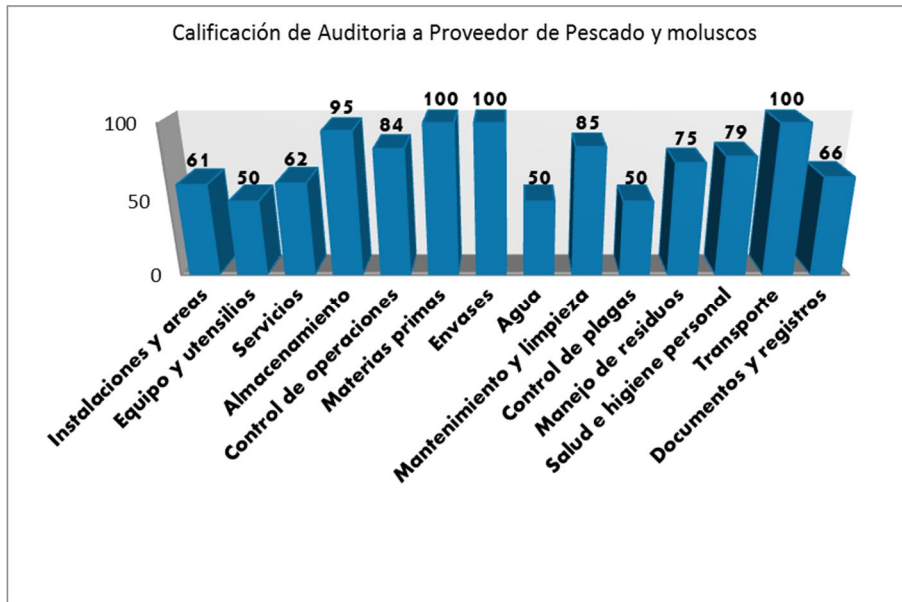


Gráfico 4. Calificación desglosada de auditoría a proveedor de Carne fresca.

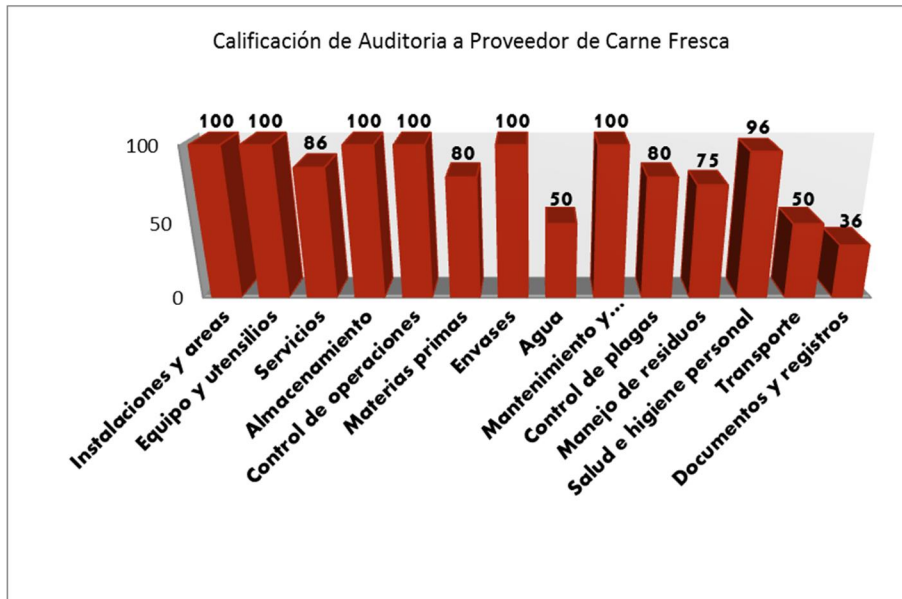
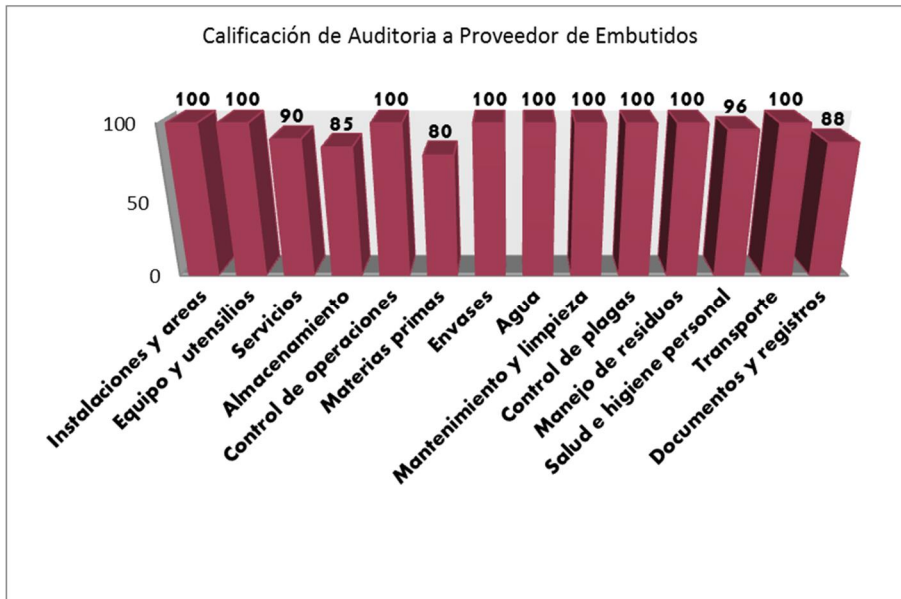


Gráfico 5. Calificación desglosada de auditoría a proveedor de Abarrotes y secos.



Gráfico 6. Calificación desglosada de auditoría a proveedor de Embutidos.



Como se observa en los gráficos, se evaluaron 14 aspectos de acuerdo a la lista de verificación (Apéndice 1) de la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios:

Instalaciones y áreas	Agua
Equipo y utensilios	Mantenimiento y limpieza
Servicios	Control de plagas
Almacenamiento	Manejo de residuos
Control de operaciones	Salud e Higiene del personal
Materias primas	Transporte
Envasado	Documentos y registros

Con dicha información se pudieron detectar las áreas de oportunidad de cada proveedor con base en las calificaciones que estuvieran por debajo del 80% de cumplimiento y se muestran a continuación en orden decreciente:

Tabla3. Áreas de oportunidad de proveedores.

Proveedor	Áreas de oportunidad
Fruta y verdura	8
Pescados y moluscos	8
Aves y Huevo	6
Carne	4
Abarrotes	2
Embutidos	0

Se realizó un análisis de la calificación desglosada de cada proveedor para conocer su nivel de desempeño y se tomó como parámetro de medición lo siguiente:

80-100% Bien

60-79% Regular

0-59% Mal

A continuación se observan unas figuras que evidencian el desempeño por área de cada proveedor y nos dan una visión más clara de lo que está fallando y se puede mejorar y también las áreas en las que el desempeño es bueno y no deben descuidarse.

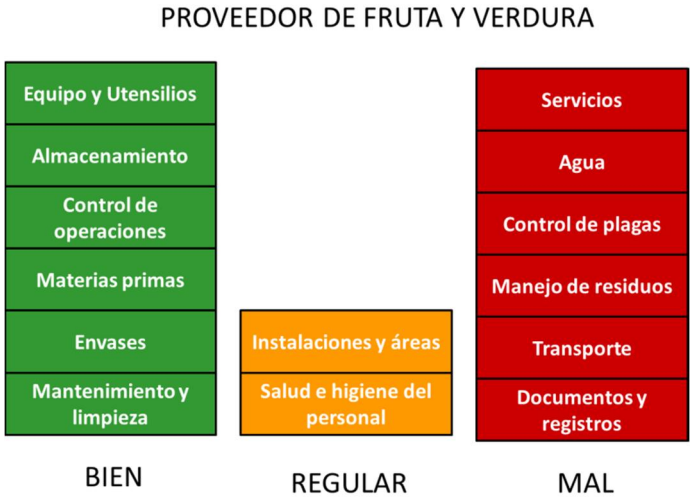


Figura 3. Desempeño por área de proveedor de Fruta y verdura.

PROVEEDOR DE PESCADO Y MOLUSCOS

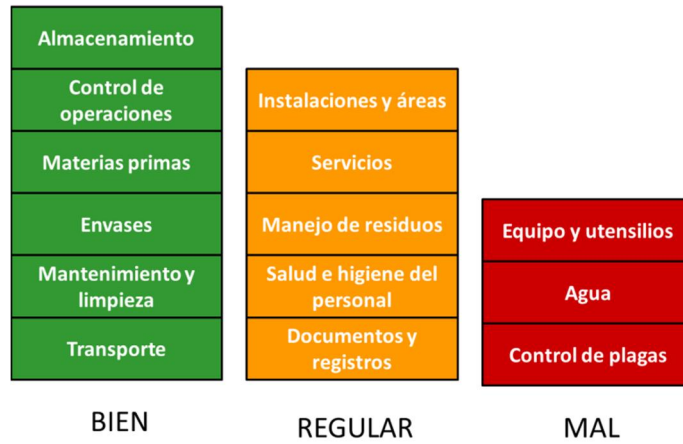


Figura 4. Desempeño por área de proveedor de Pescado fresco y moluscos.

PROVEEDOR DE AVES Y HUEVO

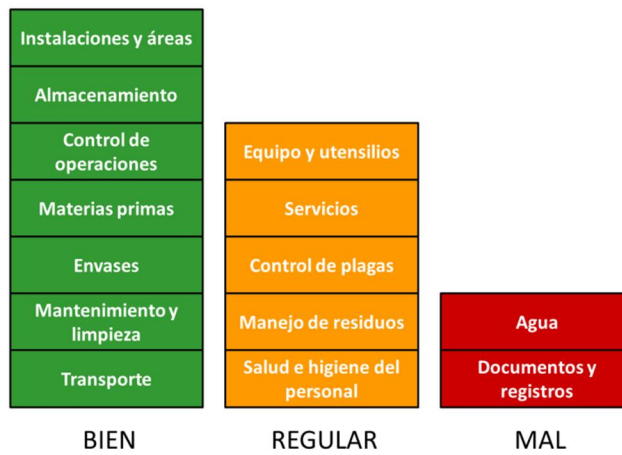


Figura 5. Desempeño por área de proveedor de Aves y huevo.

PROVEEDOR DE CARNE FRESCA

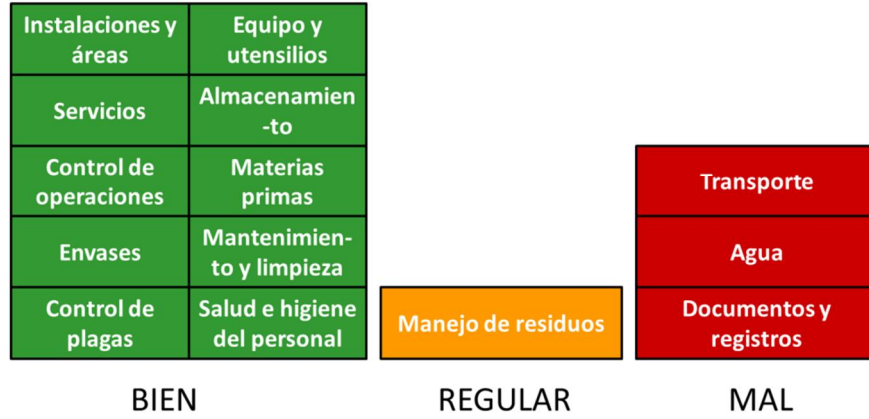


Figura 6. Desempeño por área de proveedor de Carne fresca.

PROVEEDOR DE ABARROTOS Y SECOS

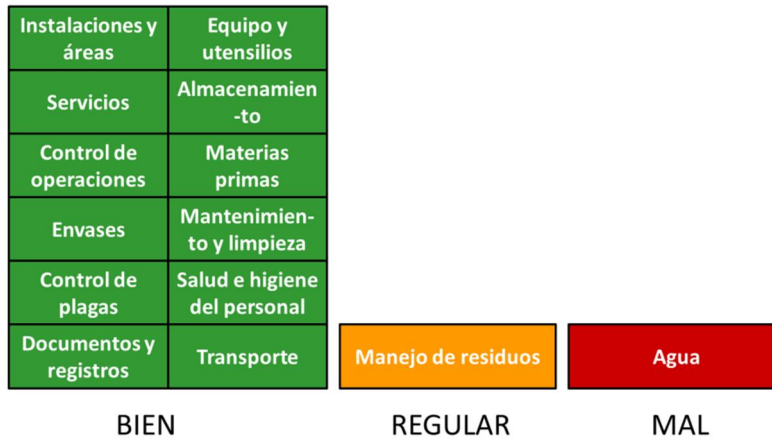


Figura 7. Desempeño por área de proveedor de Abarrotos y secos.

En el caso de proveedor de embutidos, ninguna calificación estuvo por debajo del 80% por lo que su desempeño es bueno en términos generales, cabe mencionar que se trata de una planta TIF y cuenta con altos estándares de calidad, e instalaciones apropiadas para el tipo de productos que comercializan. Aun cuando en la auditoría realizada no se detectaron áreas de oportunidad significativas, es importante el seguimiento a éste proveedor para mantener e incluso elevar la calificación que se obtuvo en esta ocasión.

De igual forma se puede observar que los proveedores con menor número de debilidades fueron los que comercializan productos procesados, es decir, embutidos y abarrotes y secos. Lo que nos indica que los proveedores que requieren de mayor atención son los de alimentos frescos además de que la manipulación de este grupo de alimentos es crucial en la cadena de abasto.

Una vez que se identificaron los puntos en los que los proveedores están fallando, se realizó un Plan de Acciones Correctivas que se basa en 6 preguntas fundamentales y son:

¿Qué está fallando? ¿Quién lo va a corregir? ¿Cómo lo soluciono?
¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Con que?

Los rubros en los que los proveedores en general están fallando son: Instalaciones y áreas, Equipo y utensilios, Servicios, Agua, Control de plagas, Manejo de residuos, Salud e Higiene del personal, Transporte y Documentos y registros. Tanto el proveedor como el Dpto. de Manejo Higiénico de Alimentos son los responsables de corregir estas debilidades, mediante un plan de acciones en el que se busca una mejora continua. A continuación se muestran las acciones correctivas

para cada rubro y el plazo que se sugiere o recomienda para implementar dichas acciones a partir de que se realizó la auditoria. Con el siguiente código de colores se identificará el estatus del proceso y nos ayudará para dar seguimiento a auditorias que se realicen en un futuro.

Tabla 4. Estatus del proceso de acciones correctivas

Código de color	Estatus
Rojo	Sin resolver
Amarillo	En proceso
Verde	OK

Observaciones (lista de verificación)	Acciones correctivas	Fecha de entrega o cumplimiento	Referencia normativa	Personas responsables
<p>1. AGUA</p> <p>- Se practica alguna medida y/o método que garantice la potabilidad del agua.</p>	<p>*Se sugiere aplicar un método de desinfección con cloro, compuestos de cloro, yodo, ozono, luz ultravioleta; plata iónica o coloidal; coagulación-sedimentación-filtración; filtración en múltiples etapas.</p>	<p>Tres meses</p>	<p>MODIFICACION a la NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.</p>	<p>Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos del Hotel y Jefe/Encargado del establecimiento.</p>
<p>2. DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> <p>- Cuenta con registros diarios del monitoreo de cloro residual libre en el agua que entra en contacto directo con materias primas, productos, superficies en contacto con los mismos y envases primarios.</p>	<p>*En caso de que no se cuente con la documentación que demuestre el cumplimiento de éste punto, se deberá utilizar una fuente alterna o tomar las medidas necesarias para hacerla potable antes de añadirla o entre en contacto directo con los alimentos.</p>	<p>Cuatro meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>- Cuenta con procedimientos específicos de limpieza para instalaciones, equipos y transporte.</p> <p>- Cuenta con registros o bitácoras de la limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos, utensilios y transportes.</p>	<p>*Se sugiere el uso de bitácoras en donde se observe la calendarización y frecuencia de las tareas a desempeñar por área o por equipo, persona responsable de llevarlo a cabo. Área o equipo, fecha, hora o turno, información que permita identificar a la</p>	<p>Dos meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>

	<p>persona que lo realizó. Así como un reporte de limpieza donde se evalúen dichas tareas. (Ejemplo en Apéndice 2).</p>			
<p>- Cuenta con registros de temperatura de los equipos de refrigeración y/o congelación durante el almacenamiento.</p> <p>- Cuenta con registros de temperatura y/o congelación del transporte del producto.</p>	<p>* Antes que nada se deberán adquirir termómetros para alimentos con el fin de monitorear y verificar que la temperatura a la que se almacenan y transportan las materias primas sea la correcta. Posteriormente se sugiere el uso de bitácoras donde se anote la temperatura a la que se encuentran los equipos de refrigeración y/o congelación, así como del transporte. (Ejemplo en Apéndice 2).</p>	<p>Cuatro meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>- El personal que opera en las áreas de producción o elaboración se capacita en buenas prácticas de higiene y manufactura por lo menos una vez al año.</p>	<p>* Todo el personal que opere en las áreas de producción o elaboración debe capacitarse en las buenas prácticas de higiene, por lo menos una vez al año. La capacitación debe incluir:</p> <p>a) Higiene personal, uso correcto de la indumentaria de trabajo y lavado de las manos.</p> <p>b) La naturaleza de los productos, en particular su capacidad para el desarrollo de los microorganismos patógenos o de descomposición.</p> <p>c) La forma en que se procesan los alimentos, bebidas o suplementos alimenticios considerando la probabilidad de contaminación.</p> <p>d) El grado y tipo de producción o de preparación posterior antes del consumo final.</p>	<p>Seis meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos y Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>

	<p>e) Las condiciones en las que se deban recibir y almacenar las materias primas, alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p> <p>f) El tiempo que se prevea que transcurrirá antes del consumo.</p> <p>g) Repercusión de un producto contaminado en la salud del consumidor.</p> <p>h) El conocimiento de la NOM- 251, según corresponda.</p> <p>Teniendo registro de la fecha, participantes, capacitador y constancia de capacitación de los participantes.</p>			
<p>- Cuenta con un sistema, programa o plan para el control y erradicación de plagas, el cual incluye los vehículos propios de acarreo y reparto.</p>	<p>* Se debe contar con un registro que indique área donde se aplicó, fecha y hora, información que permita identificar a la persona o empresa que lo realizó, número de licencia, productos utilizados y técnica de aplicación y de ser el caso croquis con la ubicación de estaciones de control y monitoreo.</p>	<p>Seis meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>3. CONTROL DE PLAGAS</p> <p>- Los drenajes cuentan con protección para evitar la entrada de plagas provenientes del alcantarillado o áreas externas.</p>	<p>* Para evitar plagas provenientes del drenaje, éste debe estar provisto de trampas contra olores, y coladeras o canaletas con rejillas, las cuales deben mantenerse libres de basura, sin estancamientos y en buen estado.</p>	<p>Cuatro meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>

	<p>* Deben adoptarse medidas de control para su eliminación por contratación de servicios de control de plagas o autoaplicación, en ambos casos se debe contar con licencia sanitaria.</p>			
<p>- Existen dispositivos en buenas condiciones y localizados adecuadamente para el control de insectos y roedores (cebos, trampas, etc.).</p>	<p>En caso de contratar los servicios de una empresa, se debe contar con certificado o constancia del servicio proporcionado por la misma. En el caso de autoaplicación, se debe llevar un registro. En ambos casos debe constar el número de licencia sanitaria expedida por la autoridad correspondiente.</p>	<p>Seis meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>4. TRANSPORTE</p> <p>- El material de construcción del transporte es resistente a la corrosión, liso, impermeable, no tóxico y de fácil limpieza.</p> <p>- Los vehículos se encuentran limpios y en buen estado de mantenimiento.</p>	<p>*Los vehículos deben estar limpios para evitar la contaminación de alimentos.</p> <p>*Los alimentos que requieren refrigeración o congelación deben transportarse de tal forma que se mantengan las temperaturas específicas o recomendadas por el fabricante o productor.</p>	<p>Un mes</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>5. SERVICIOS</p> <p>- Cuenta con estaciones de lavado o desinfección de manos accesibles al</p>	<p>* Las estaciones de lavado podrán ser de accionamiento manual y deben estar</p>	<p>Tres meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos,</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>

<p>área de producción</p> <p>- Existen rótulos o ilustraciones que promuevan la higiene personal y el lavado de manos después de utilizar los sanitarios.</p>	<p>equipadas con agua, jabón o detergente y desinfectante, toallas desechables o dispositivo de secado por aire caliente y/o depósito para toallas con tapa oscilante o con acción de pedal.</p> <p>Se sugiere contar con letreros en los sanitarios que fomenten el lavado de manos antes y después de realizar sus labores y de utilizar el sanitario.</p>		<p>bebidas o suplementos alimenticios.</p>	
<p>6. MANEJO DE RESIDUOS</p> <p>- Los residuos (basura, desechos o desperdicios) generados durante la producción o elaboración son retirados de las áreas cada vez que es necesario o por lo menos una vez al día.</p>	<p>* Se deben adoptar medidas para la remoción periódica y el almacenamiento de los residuos. No deberá permitirse la acumulación de residuos, salvo en la medida en que sea inevitable para el funcionamiento de las instalaciones.</p> <p>Los residuos generados durante la producción o elaboración deben retirarse de las áreas de operación cada vez que sea necesario o por lo menos una vez al día.</p>	<p>Un mes</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>7. EQUIPO Y UTENSILIOS</p> <p>- En los equipos de refrigeración y/o congelación se evita la acumulación de agua.</p>	<p>* Se sugiere revisar periódicamente que los equipos de refrigeración y/congelación funcionen correctamente y se les dé el mantenimiento correspondiente.</p>	<p>Dos meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>

<p>8. INSTALACIONES Y ÁREAS</p> <p>- Las puertas y ventanas de las áreas de producción o elaboración están provistas de protección para evitar la entrada de lluvia y fauna nociva.</p>	<p>* Las puertas y ventanas de las áreas de producción o elaboración deben estar provistas de protecciones para evitar la entrada de lluvia, fauna nociva o plagas, excepto puertas y ventanas que se encuentran en el área de atención al cliente.</p>	<p>Tres meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</p>	<p>Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>
<p>9. SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL</p> <p>- El personal de las áreas de producción o elaboración, o que se encuentran en contacto directo con materias primas, envases primarios o productos, se lava las manos al inicio de las labores y cada vez que sea necesario.</p>	<p>* Al inicio de las labores, al regresar de cada ausencia y en cualquier momento cuando las manos puedan estar sucias o contaminadas, toda persona que opere en las áreas de producción o elaboración, o que esté en contacto directo con materias primas, debe lavarse las manos, de la siguiente manera:</p> <p>a) Enjuagarse las manos con agua, aplicar jabón o detergente. En caso de que el jabón o detergente sea líquido debe aplicarse mediante un dosificador y no estar en recipientes destapados</p> <p>b) Frotarse vigorosamente la superficie de las manos y entre los dedos. Para el lavado de las uñas se puede utilizar</p>	<p>Tres meses</p>	<p>NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios</p>	<p>Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos y Jefe/Encargado del local o establecimiento.</p>

	<p>cepillo. Cuando se utilice uniforme con mangas cortas, el lavado será hasta la altura de los codos</p> <p>c) Enjuagarse con agua limpia, cuidando que no queden restos de jabón o detergente. Posteriormente puede utilizarse solución desinfectante</p> <p>d) Secarse con toallas desechables o dispositivos de secado con aire caliente.</p>			
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Como se observa en la tabla del Plan de Acciones Correctivas, se recomienda un determinado plazo para implementar cada acción, esto está en función de lo que el proveedor necesita o requiere para comenzar, por ejemplo en los casos donde el plazo es mayor a dos meses, implican la adquisición de herramientas como: termómetros, trampas para coladeras, protecciones para puertas y ventanas, equipamiento de estaciones de lavado de manos, así como comenzar a aplicar un método que garantice la potabilidad del agua y con esto ayudar a mejorar las condiciones de trabajo y cumplir con lo que establece la Norma.

Por otro lado en los plazos menores a dos meses no es necesario adquirir algún tipo de herramienta sino más bien la implementación de bitácoras, el manejo adecuado de residuos y contar con vehículos de transporte limpios y en condiciones óptimas de funcionamiento. En el apéndice 2 se muestran algunos ejemplos de las bitácoras propuestas por el Departamento de Manejo Higiénico de Alimentos que se proporcionaron a los proveedores para ayudar al cumplimiento del rubro de Documentos y Registros que fue uno de los puntos en los que la mayoría de los proveedores fallaron, y no porque no se llevaran a cabo las actividades de limpieza, registro de temperatura o capacitación, más bien porque no cuentan con los documentos que evidencien que se realizan estas actividades, y la periodicidad que garantice el cumplimiento de estos puntos.

En el caso de la aplicación de un sistema de erradicación de plagas el plazo recomendado es de seis meses ya que implica contar con un sistema de erradicación de plagas implementado por el proveedor y se sugiere contratar a personas especializadas que realicen esta labor y que cuenten con las licencias sanitarias que se requieren.

Finalmente para el rubro de capacitación del personal, se sugiere organizar cursos de acuerdo a los turnos o a las funciones que desempeña cada persona en el establecimiento y de esta forma garantizar que todo el personal tenga conocimiento básico de buenas prácticas de higiene.

El seguimiento que se le dé a estos puntos es muy importante para que el ciclo de mejora continua y la relación con el proveedor siga siendo buena y no haya retrocesos en el proceso.

Es importante mencionar que no existen sanciones de tipo legal para los proveedores que incumplen con las políticas o especificaciones antes mencionadas, sin embargo si las fallas son recurrentes, el Departamento de Compras puede rescindir el contrato y posteriormente emprender la búsqueda de otro proveedor.

El Plan de Acciones correctivas forma parte del último paso de la metodología propuesta e implementada hasta el momento, sin embargo el proceso de mejora continua es cíclico.

La base de la mejora continua es la autoevaluación, en ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora.



Figura 8. Proceso cíclico de la mejora continua

2. Conclusiones

Existe la impresión que Producción y Ventas son el eje de una empresa y que Compras es solo un proceso de apoyo para Producción; a través de la investigación que se realizó en este trabajo y de conocer más a fondo las actividades que desempeña del Departamento de Compras se comprueba que esta idea es totalmente errónea. Evidentemente cada una de las áreas que conforman una empresa es importante y necesaria para que todo marche bien, sin embargo las empresas deben responder a las exigencias del entorno actual e incorporarse a la modernidad impuesta por la época; es decir buscar una relación única con clientes y proveedores, sin diferencias en el trato, cada quien haciendo lo propio, y a la par trabajando conjuntamente con equipos multidisciplinarios enfocados a un mismo fin: La satisfacción del cliente y rentabilidad de la empresa.

Una buena relación entre cliente-proveedor permitirá que ambos establezcan en común estrategias y objetivos dentro de una perspectiva de largo plazo.

En este trabajo se logró implementar la metodología propuesta de un Programa de Desarrollo de Proveedores en un Hotel Clase Gran Turismo con los principales proveedores de alimentos perecederos, mediante la cual se identificaron los puntos medulares y que son básicos para el establecimiento de una relación benéfica entre cliente y proveedor.

Se lograron definir las especificaciones y estándares de calidad e inocuidad requeridos para alimentos perecederos de un Hotel Clase Gran Turismo, siendo éste un punto fundamental en la implementación del PDP ya que si el proveedor cuenta con la información de los

requerimientos necesarios que debe cumplir tanto en calidad como al momento de la entrega, se espera que disminuyan los rechazos de mercancía y por lo tanto las contingencias.

Debido a la variedad de productos que se compran diariamente en el establecimiento donde se realizó éste trabajo fue necesario contar con una estrategia de compra para cada tipo de producto. Cuando de alimentos perecederos se trata, los problemas o situaciones que pueden llegar a surgir son muy diversas y cambiantes, con el modelo de Kraljic se logró clasificar a los diversos materiales según el riesgo de suministro y el impacto que tienen en el resultado. Siendo este modelo una herramienta muy útil que nos ayuda a adquirir materiales según las condiciones en las que nos encontremos.

Mediante la evaluación del desempeño de cada proveedor a través de una auditoría, se pudieron identificar las causas de las fallas y debilidades y por lo tanto emprender un sistema de mejoramiento continuo a través de un Plan de Acciones Correctivas que nos permitió tener una perspectiva más clara de los aspectos en los que se tiene que trabajar de la mano con el proveedor, el seguimiento de las acciones propuestas es muy importante ya que de esta forma se evaluará la mejora que se logre a lo largo del plazo que se estableció para cada rubro.

El PDP es una herramienta fundamental que nos permitirá contar con proveedores confiables y desarrollados siempre y cuando el seguimiento sea constante.

3. Recomendaciones

Finalmente, se recomienda que la metodología propuesta e implementada en el Hotel Clase Gran Turismo Cd. de México, sea evaluada y mejorada, por lo que se sugiere se le dé continuidad a este trabajo y pueda implementarse en las demás sedes (interior de la República Mexicana) de la cadena a la que pertenece el Hotel. Es deseable que mediante esta propuesta de desarrollo de proveedores los rechazos de mercancía y las contingencias puedan ser cuantificados, así como mejorar los tiempos de entrega de los proveedores y de esta forma tener una mejor visión de su desempeño que arroje porcentajes de mejora, y se vea reflejado en el antes y después de implementar un Programa de Desarrollo de Proveedores. Se recomienda realizar auditorías basadas en la NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios cada seis meses para que de esta forma se mantenga vigente el ciclo de la mejora continua.

De igual forma se recomienda continuar el proyecto con un sistema de trazabilidad de acuerdo a lo que establece la Norma ISO 22000, en el que se documenten los procedimientos preestablecidos que permitan conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministro en un momento dado. El sistema de trazabilidad debe permitir identificar los materiales que llegan de los proveedores inmediatos y la ruta inicial de distribución del producto final.

Apéndice 1. Lista de verificación sanitaria para establecimientos de servicio de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

I. DISPOSICIONES GENERALES DE ESTABLECIMIENTOS			
1. INSTALACIONES Y ÁREAS		Valor	Observación
1	El establecimiento cuenta con instalaciones que evitan la contaminación de las materias primas y los productos.		
2	Las instalaciones del establecimiento, incluidos techos, puertas, paredes, pisos, baños, cisternas, tinacos u otros depósitos de agua; y mobiliario están limpias.		
3	Las instalaciones del establecimiento se encuentran en buenas condiciones de mantenimiento.		
4	Los pisos, paredes, techos y/o las uniones en las superficies de pisos o paredes recubiertas con materiales no continuos en las áreas de producción o elaboración son de fácil limpieza.		
5	Las puertas y ventanas de las áreas de producción o elaboración están provistas de protección para evitar la entrada de lluvia y fauna nociva.		
6	Las tuberías, ductos, rieles, vigas, cables, etc. no pasan por encima de tanques y/o áreas de producción o elaboración donde el producto sin envasar se encuentra expuesto.		
2. EQUIPO Y UTENSILIOS		Valor	Observación
7	Los equipos están instalados en forma tal que el espacio entre estos, la pared, el techo y el piso permite su limpieza y desinfección.		
8	El equipo, utensilios y materiales en contacto con materias primas y productos, son lisos, lavables, sin roturas y permiten su desinfección.		
9	El equipo, utensilios y materiales que se emplean en la producción o elaboración, son inocuos y resistentes a la corrosión.		
10	En los equipos de refrigeración y/o congelación se evita la acumulación de agua.		
11	Los equipos de refrigeración y/o congelación están provistos de termómetros o dispositivos para el registro de temperatura funcionando correctamente y en un lugar accesible para su monitoreo.		
3. SERVICIOS		Valor	Observación
12	Cuenta con abastecimiento de agua potable.		
13	Cuenta con instalaciones apropiadas para el almacenamiento y distribución del agua potable.		
14	Las cisternas o tinacos están protegidos contra la corrosión, contaminación y permanecen tapados.		
15	Las paredes internas de las cisternas o tinacos cuentan con acabado liso.		

16	En caso de que las cisternas o tinacos cuenten con respiradero, estos están provistos de filtro, trampa o cualquier otro mecanismo que eviten la contaminación del agua.		
17	El agua no potable que se utiliza para servicios y otros propósitos, se transporta por tuberías completamente separadas e identificadas de las tuberías que conducen agua potable.		
18	El drenaje cuenta con trampa contra olores, coladeras y/o canaletas con rejillas, libres de basura, sin estancamiento y en buen estado; y en su caso trampas para grasa.		
19	Cuenta con un sistema de evacuación de efluentes o aguas residuales libres de reflujo, fugas, residuos, desechos y fauna nociva.		
20	Los sanitarios cuentan con separación física completa y no tienen comunicación ni ventilación directa hacia el área de producción o elaboración.		
21	Los sanitarios cuentan con agua potable, retretes, lavabos, papel higiénico, jabón o detergente, toallas desechables o secador de aire de accionamiento automático y recipiente para basura con bolsa y tapa oscilante o accionada por pedal.		
22	Existen rótulos o ilustraciones que promuevan la higiene personal y el lavado de manos después de utilizar los sanitarios.		
23	La ventilación evita el calor, condensación de vapor, acumulación de humo y polvo		
24	Las instalaciones de aire acondicionado no presentan goteos sobre las áreas donde las materias primas y productos están expuestos.		
25	La iluminación permite llevar a cabo la realización de las operaciones de manera higiénica.		
26	En áreas donde los productos se encuentren sin envasar, los focos y lámparas están protegidos o son de material que impide su astillamiento.		
4. ALMACENAMIENTO		Valor	Observación
27	Las condiciones de almacenamiento son adecuadas al tipo de materia prima y/o producto que se maneja.		
28	Los agentes de limpieza, químicos y sustancias tóxicas, se encuentran almacenados en un espacio separado y delimitado de las áreas de almacenamiento y manipulación de materias primas y/o producto.		
29	Los recipientes con agentes de limpieza, químicos y sustancias tóxicas se encuentran cerrados e identificados.		
30	Las materias primas y/o productos se colocan en mesas, estibas, tarimas, anaqueles, entrepaños, estructura o cualquier superficie limpia que evite su contaminación.		

31	La colocación de materias primas y productos permite la circulación de aire.		
32	La estiba de los productos se realiza evitando el rompimiento y exudación de empaques y envolturas.		
33	Cuenta con un área específica para almacenar los implementos o utensilios de limpieza evitando la contaminación de materias primas y productos.		
34	Las materias primas y productos están identificados de tal manera que permite aplicar un sistema de Primeras Entrada Primeras Salidas.		
35	Las materias primas y productos ostentan etiqueta en español.		
36	Los envases y recipientes en contacto directo con la materia prima y productos se almacenan protegidos de polvo, lluvia, fauna nociva y materia extraña.		
5. CONTROL DE OPERACIONES		Valor	Observación
37	Los equipos de refrigeración se mantienen a una temperatura máxima de 7°C (45°F)		
38	Los equipos de congelación mantienen una temperatura que permite la congelación del producto.		
39	Se evita la contaminación cruzada entre la materia prima, producto en elaboración y producto terminado.		
40	Son retirados del establecimiento los productos y materiales inútiles, obsoletos o fuera de especificaciones.		
6. MATERIAS PRIMAS		Valor	Observación
41	Se inspeccionan o clasifican las materias primas e insumos antes de la producción o elaboración.		
42	Las materias primas se encuentran dentro del periodo de caducidad ó consumo preferente declarado.		
43	Las materias primas están identificadas, excepto aquellas cuya identificación sea evidente.		
44	Ausencia de materias primas que pueden representar un riesgo a la salud al utilizarse en la elaboración del producto.		
45	Las materias primas de acuerdo a su naturaleza se encuentran en envases cerrados para evitar su posible contaminación.		
7. ENVASES		Valor	Observación
46	Los envases se encuentran limpios, de ser el caso desinfectados y en buen estado antes de su uso.		
47	El material del envase primario es inocuo y protege al producto		
48	Los materiales de empaque y envase de materias primas no son empleados para fines diferentes a los que fueron destinados originalmente, a menos que se eliminen las etiquetas, leyendas y se habiliten para el nuevo uso en forma correcta		

49	Los recipientes y envases vacíos que contuvieron medicamentos, plaguicidas, agentes de limpieza, agentes de desinfección o cualquier sustancia tóxica no son reutilizados.		
8. AGUA EN CONTACTO CON LOS ALIMENTOS		Valor	Observación
50	El agua en contacto con materias primas, productos, superficies, envases y la de fabricación de hielo es potable.		
51	Se practica alguna medida y/o método que garantice la potabilidad del agua.		
9. MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA		Valor	Observación
52	El equipo y utensilios se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento.		
53	El equipo y utensilios están limpios y desinfectados.		
54	Son de grado alimenticio los lubricantes utilizados en equipos o partes que están en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en proceso o terminado sin envasar.		
55	Al lubricar los equipos se evita la contaminación de los productos en proceso.		
56	Los baños no son utilizados como bodega o para fines distintos a los que están destinados.		
57	Los agentes de limpieza y desinfección para equipos y utensilios se utilizan de acuerdo a las instrucciones del fabricante o procedimientos internos garantizando su efectividad.		
58	Los agentes de limpieza se utilizan evitando que entren en contacto con materias primas, producto en proceso, producto terminado sin envasar o material de envase.		
10. CONTROL DE PLAGAS		Valor	Observación
59	En los patios del establecimiento no existe equipo en desuso, desperdicios, chatarra, maleza, hierbas ni encharcamiento por drenaje insuficiente o inadecuado.		
60	Los drenajes cuentan con protección para evitar la entrada de plagas provenientes del alcantarillado o áreas externas.		
61	Existen dispositivos en buenas condiciones y localizados adecuadamente para el control de insectos y roedores (cebos, trampas, etc.).		
62	En las áreas de proceso no hay evidencia de plagas o fauna nociva.		
63	En las áreas de producción o elaboración de los productos no se observan animales domésticos o mascotas.		
11. MANEJO DE RESIDUOS		Valor	Observación
64	Los residuos (basura, desechos o desperdicios) generados durante la producción o elaboración son retirados de las áreas cada vez que es necesario o por lo menos una vez al día.		

65	Los recipientes para los residuos (basura, desechos o desperdicios) están identificados y con tapa.		
12. SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL		Valor	Observación
66	El personal se presenta aseado al área de trabajo, con ropa y calzado limpios e íntegros.		
67	El personal que trabaja en producción o elaboración no presenta signos como: tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre, ictericia o heridas en áreas corporales que entran en contacto directo con las materias primas o productos.		
68	El personal de las áreas de producción o elaboración, o que se encuentran en contacto directo con materias primas, envases primarios o productos, se lava las manos al inicio de las labores y cada vez que sea necesario.		
69	El personal se lava las manos de acuerdo a los siguiente:		
	a) Se enjuaga las manos con agua y aplica jabón o detergente.		
	b) Se frota vigorosamente la superficie de las manos y entre los dedos; para el lavado de uñas se utiliza cepillo. Cuando se utiliza uniforme con mangas cortas el lavado es hasta la altura de los codos.		
	c) Se enjuaga con agua limpia cuidando que no queden restos de jabón o detergente. Posteriormente puede utilizarse solución desinfectante.		
	d) Se seca con toallas desechables o dispositivos de secado con aire caliente.		
70	En el caso del uso de guantes, estos están limpios e íntegros.		
71	La ropa u objetos personales se guardan fuera de las áreas de producción o elaboración.		
72	En las áreas en donde se entre en contacto directo con materias primas, productos y envases primarios, no existe evidencia de que se come, bebe, fuma, masca, escupe, tose y/o estornuda.		
13. TRANSPORTE		Valor	Observación
73	Los productos son transportados en condiciones que evitan la contaminación física, química, biológica y por plagas.		
74	El material de construcción del transporte es resistente a la corrosión, liso, impermeable, no tóxico y de fácil limpieza.		
75	Los vehículos se encuentran limpios y en buen estado de mantenimiento.		
76	Los productos que requieren refrigeración o congelación, son transportados a la temperatura específica de conservación.		
14. DOCUMENTOS Y REGISTROS			

1. CAPACITACIÓN		Valor	Observación
77	El personal que opera en las áreas de producción o elaboración se capacita en buenas prácticas de higiene y manufactura por lo menos una vez al año.		
2. CONTROL DE PLAGAS		Valor	Observación
78	Cuenta con un sistema, programa o plan para el control y erradicación de plagas, el cual incluye los vehículos propios de acarreo y reparto.		
79	Presenta Licencia Sanitaria de quien realiza el servicio de control de plagas.		
80	Los plaguicidas empleados cuentan con registro emitido por la autoridad competente.		
81	Cuenta con certificado o constancia del servicio de quien realiza el control de plagas.		
3. CONTROL DE AGUA		Valor	Observación
82	Cuenta con registros diarios del monitoreo de cloro residual libre en el agua que entra en contacto directo con materias primas, productos, superficies en contacto con los mismos y envases primarios.		
83	Cuenta con registros de análisis de organismos coliformes fecales y totales del agua que entra en contacto directo con materias primas, productos, superficies en contacto con los mismos y envases primarios.		
84	El vapor utilizado en superficies que están en contacto directo con materias primas y productos no contiene sustancias que puedan representar un riesgo para la salud o contaminar el producto.		
4. LIMPIEZA Y DESINFECCION		Valor	Observación
85	Cuenta con programas para la limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos, utensilios y transportes		
86	Cuenta con registros o bitácoras de la limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos, utensilios y transportes.		
II. DISPOSICIONES APLICABLES PARA FÁBRICAS/PRODUCCIÓN			
1. INSTALACIONES Y ÁREAS		Valor	Observación
87	Cuenta con áreas específicas para almacenamiento de materias primas, producto en proceso, producto terminado, en cuarentena, devoluciones, producto rechazado y caduco.		
88	Existe un área específica para el depósito temporal de residuos, delimitada y separada del área de producción.		
89	Los pisos cuentan con declive suficiente hacia las coladeras para evitar encharcamientos.		
2. EQUIPOS Y UTENSILIOS		Valor	Observación
90	Los recipientes ubicados en las áreas de producción están identificados.		

3. SERVICIOS		Valor	Observación
91	Cuenta con tarja para el lavado de utensilios que tienen contacto directo con materias primas y productos en proceso, de uso exclusivo para esta actividad.		
92	Cuenta con un área exclusiva para el lavado de artículos empleados para la limpieza.		
93	Cuenta con estaciones de lavado o desinfección de manos accesibles al área de producción.		
94	Las estaciones de lavado de manos cuentan con agua, jabón o detergente, desinfectante, dispositivo de secado por aire caliente o toallas desechable y/o bote con tapa oscilante o de acción de pedal.		
4. CONTROL DE OPERACIONES		Valor	Observación
95	Se supervisa la aplicación de procedimientos y controles de operación.		
96	Se monitorean las operaciones que contribuyen a la inocuidad del producto.		
97	Los instrumentos de control de proceso están en buenas condiciones.		
98	Para reducir el riesgo de contaminación por materia extraña y sustancias químicas indeseables se utilizan dispositivos o procedimientos para tal fin.		
99	Se aplican controles que evitan el uso de materias primas en las que puedan existir peligros que no logren reducirse a niveles seguros por los procedimientos normales de inspección, clasificación o elaboración.		
5. CONTROL DE EVASADO		Valor	Observación
100	Las condiciones del envasado son tales que se evita la contaminación del producto.		
101	Los envases reutilizables son de fácil limpieza.		
6. HIGIENE DE PERSONAL		Valor	Observación
102	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en proceso y terminado sin envasar, equipos y utensilios, tiene el cabello corto o recogido.		
103	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en proceso y terminado sin envasar, equipos y utensilios, tiene las uñas limpias, recortadas y sin esmalte.		
104	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en proceso y terminado sin envasar, equipos y utensilios, no usa joyas y/o adornos en manos, cara, boca, lengua, orejas, cuello y cabeza.		

105	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en proceso y terminado sin envasar, equipos y utensilios, no porta objetos (plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores, etc.) en bolsillos superiores de la vestimenta.		
106	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en proceso y terminado sin envasar, equipos y utensilios, utilizan protección que cubra totalmente cabello, barba y bigote, así como ropa protectora.		
107	Los visitantes utilizan protección que cubra totalmente cabello, barba y bigote, así como ropa protectora.		
108	El personal porta cubre pelo y cubre boca limpios y en buen estado.		
7. RETIRO DE PRODUCTO		Valor	Observación
109	Los productos retirados del mercado se mantienen bajo supervisión y resguardo en un área específica e identificadas de la empresa hasta que se determinen las acciones pertinentes.		
8. INFORMACION SOBRE EL PRODUCTO		Valor	Observación
110	Los productos preenvasados cuentan con clave para la identificación del lote.		
111	Los productos preenvasados que se transportan o distribuyen están identificados.		
II. DOCUMENTOS Y REGISTROS			
1. MATERIAS PRIMAS		Valor	Observación
112	Cuenta con especificaciones o criterios para la aceptación o rechazo de materias primas.		
113	Cuenta con registros, reportes o certificados de calidad para la aceptación o rechazo de materias primas.		
114	Cuenta con especificaciones o criterios para la aceptación de envase y/o empaque.		
115	Cuenta con registros, reportes o certificados de calidad para la aceptación o rechazo de envase y/o empaque.		
2. FABRICACION		Valor	Observación
116	Cuenta con procedimiento o método de fabricación en donde se indique: ingredientes, cantidades, orden de adición, controles aplicables y descripción de las condiciones en que se llevan a cabo las fases de producción.		
117	Cuenta con especificaciones de aceptación o rechazo del producto terminado.		
118	Cuenta con registros del control de las etapas de producción (tiempos, temperatura, presión, pH, línea de producción, entre otros).		
119	Cuenta con documentación que demuestre la evaluación del producto terminado para su aceptación y liberación.		
120	Cuenta con un sistema de lotificación que permite la rastreabilidad del producto.		

3. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN		Valor	Observación
121	Cuenta con registro de entradas y salidas indicando producto, lote, cantidad y fecha.		
122	Cuenta con registros de temperatura de los equipos de refrigeración y/o congelación durante el almacenamiento.		
123	Cuenta con registros de temperatura y/o congelación del transporte del producto.		
4. RECHAZOS (PRODUCTOS FUERA DE ESPECIFICACIONES)		Valor	Observación
124	Cuenta con procedimientos para el manejo del producto que no cumple especificaciones.		
125	Cuenta con registros para el manejo de los productos que no cumple especificaciones.		
5. EQUIPO E INSTRUMENTOS PARA EL CONTROL DE LAS FASES DE PRODUCCIÓN		Valor	Observación
126	Cuenta con programa de mantenimiento de equipos e instrumentos.		
127	Cuenta con registros o reportes de mantenimiento de los equipos.		
128	Cuenta con programa de calibración de instrumentos.		
129	Cuenta con certificados de calibración de los instrumentos para control de las fases de producción (balanzas, termómetros, manómetros, etc.).		
130	Cuenta con registros de verificación de calibración de los instrumentos para control de las fases de producción (balanzas, termómetros, manómetros, etc.).		
6. LIMPIEZA		Valor	Observación
131	Cuenta con procedimientos específicos de limpieza para instalaciones, equipos y transporte.		
7. RETIRO DE PRODUCTO		Valor	Observación
132	Cuenta con un plan para retirar del mercado cualquier lote de un producto que represente un peligro para la salud del consumidor.		
133	Cuenta con registros de cada retiro realizado.		
134	Cuenta con evidencia documental de la notificación a la Secretaría de Salud de cualquier anomalía sanitaria detectada en el producto que represente un riesgo potencial para la salud.		
8. HACCP		Valor	Observación
135	Cuenta con el análisis de los peligros relacionados con materias primas, producto y proceso.		
III. DISPOSICIONES APLICABLES A ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
1. EQUIPOS Y UTENSILIOS		Valor	Observación

136	Cuenta con las instalaciones necesarias para mantener la temperatura de los alimentos calientes mayor a 50°C (140°F), en las barras de servicio para buffet y veta de alimentos preparados y listos para servir.		
137	Cuenta con las instalaciones necesarias para mantener la temperatura de los alimentos calientes mayor a 50°C (140°F), en las barras de servicio para buffet y veta de alimentos preparados y listos para servir.		
134	Cuenta con las instalaciones necesarias para mantener la temperatura de los alimentos fríos mayor a 7°C (45°F) o menos, en las barras de servicio para buffet y veta de alimentos preparados y listos para servir.		
2. SERVICIOS		Valor	Observación
138	Cuenta con instalaciones para la limpieza de los alimentos, utensilios y equipos con abastecimiento de agua potable.		
139	En el área de elaboración, cuenta con estación de lavado y desinfección de manos provista de agua, jabón o detergente y desinfectante, toallas desechables o dispositivos de secado por aire caliente y depósito de basura.		
3. CONTROL DE OPERACIONES		Valor	Observación
140	Durante la cocción de los alimentos la temperatura mínima interna para pescado, carnes de res en trozo y huevo para consumo inmediato es de 63°C (145°F).		
141	Durante la cocción de los alimentos la temperatura mínima interna para carne de cerdo en trozo, carnes molidas de res, cerdo o pescado; carnes inyectadas y huevo para barra de buffet es de 68°C (154°F).		
142	Durante la cocción de los alimentos la temperatura mínima interna para embutidos, rellenos y carne de aves es de 74°C (165°F).		
143	Los alimentos preparados que se recalientan alcanzan una temperatura de al menos 74°C (165°F).		
144	Los alimentos preparados que se encuentran en exhibición permanecen cubiertos.		
145	La descongelación de los alimentos se realiza por refrigeración, cocción, a chorro de agua fría sin estancamientos o por microondas.		
146	Los alimentos descongelados no se vuelven a congelar.		
147	Los alimentos frescos se lavan de manera individual.		
148	Los vegetales y frutas, se lavan y desinfectan previo a su uso.		
149	Los desinfectantes que se utilizan en vegetales y frutas se usan de acuerdo a las especificaciones del fabricante.		
150	Las vísceras que se utilizan en la preparación de alimentos se lavan y mantienen en conservación.		
151	Los productos de la pesca frescos se reciben máximo a 4°C (39.2°F).		
152	Los productos de la pesca congelados se reciben a una temperatura máxima de -9°C (15.8°F).		

153	Los productos de la pesca vivos se reciben a 7°C (45°F).		
154	Los productos que no cumplen las especificaciones son identificados y separados del resto de los alimentos.		
155	El agua y hielo potable se mantienen en recipientes lisos, lavables y con tapas.		
156	El hielo destinado para enfriamiento de botellas, copas o tarros no se usa para consumo humano.		
157	El manejo de hielo se realiza únicamente con cucharón o pinza específica para este fin.		
158	Los sobrantes de alimentos del día, en buen estado se utilizan una sola vez en productos que van a ser sometidos a cocción.		
159	Se utilizan recipientes o utensilios específicos o desechables para probar la sazón de los alimentos o bebidas.		
4. MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA		Valor	Observación
160	Se realiza la limpieza de equipos y utensilios al finalizar las actividades diarias o en los cambios de turno.		
161	Los equipos y utensilios que están en contacto directo con los alimentos y bebidas se desinfectan al finalizar las actividades diarias o en los cambios de turno.		
162	En caso de contar con triturador de alimentos, se mantiene limpio, libre de restos de comida y con protección.		
163	En las áreas de servicio y comedor los utensilios de servicio están limpios.		
164	En las áreas de servicio y comedor la mantelería está limpia.		
165	En caso de utilizar servilletas de tela en las áreas de servicio y comedor, son remplazadas por servilletas limpias para cada consumidor.		
166	En las áreas de servicio y comedor las superficies de las mesas se limpian después de cada servicio.		
167	En las áreas de servicio y comedor las superficies de las mesas se limpian y desinfectan al final de la jornada.		
168	En las áreas de servicio y comedor los cubiertos se manipulan por los mangos, sin tocar partes que estén en contacto con los alimentos y bebidas.		
169	En las áreas de servicio y comedor no se colocan los dedos en partes de vasos, tazas, platos, palillos, y popotes que estarán en contacto con los alimentos y bebidas o con la boca del comensal.		
170	El lavado de loza y cubiertos se realiza de acuerdo al siguiente procedimiento:		
	a) Se escamocha antes de iniciar el lavado.		

	b) Se lava pieza por pieza con agua y detergente, jabón líquido, en pasta u otros similares para este fin.		
	c) Se enjuaga con agua potable.		
	d) Se desinfecta por inmersión en agua caliente a temperatura de 75°C a 82°C por lo menos durante medio minuto, yodo, cloro u otros desinfectantes o algún otro procedimiento que garantice la desinfección.		
171	En caso de contar con máquina lavalozas, está funcionando de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.		
172	Para el caso en que se utilicen trapos para el secado de vajillas, vasos y cubiertos, éstos se encuentran limpios, son de colores claros y son exclusivos para este fin.		
173	Los trapos y jergas se lavan y desinfectan frecuentemente.		
174	Existen trapos y jergas exclusivos para la limpieza de superficies que se encuentran en contacto directo con los alimentos.		
175	Existen trapos y jergas exclusivos para limpieza de mesas en áreas de comensales.		
176	Existen trapos y jergas exclusivos para limpieza de instalaciones.		
5. SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL		Valor	Observación
177	El personal que elabora alimentos o bebidas tiene el cabello corto o recogido, uñas recortadas y sin esmalte.		
178	El personal que elabora alimentos o bebidas no usa joyas.		
179	El personal que elabora alimentos o bebidas utiliza protección que cubra totalmente cabello, barba, bigote y patilla.		
180	El personal que elabora alimentos o bebidas utiliza guante o protección de plástico o cuando manipula dinero.		
IV. DISPOSICIONES GENERALES DE EXPENDIOS			
1. INSTALACIONES Y ÁREAS		Valor	Observación
181	De existir áreas de producción o elaboración, éstas se encuentran separadas del área de expendio.		
2. CONTROL DE OPERACIONES Y PRACTICAS DEL PERSONAL		Valor	Observación
182	Los productos que se encuentran, exhibidos con hielo mantienen una temperatura no mayor a 7°C.		
183	En los mostradores para exhibición y venta donde se utiliza hielo para conservar los productos, éstos cuentan con un sistema de drenaje para el agua de deshielo.		
184	Los establecimiento que expenden alimentos para consumo fuera del mismo, utilizan envases desechables.		

185	Las superficies de manipulación, corte y empaque se lavan y desinfectan por lo menos al inicio y al final de cada turno.		
186	El personal que expende alimentos o bebidas sin envasar, utiliza guante o protección de plástico al manipular dinero.		
187	Se evita el contacto dinero con las manos al despachar productos a granel.		
3. INFORMACION AL CONSUMIDOR		Valor	Observación
188	Los productos preenvasados para venta cuentan con etiquetas que los identifican.		
189	El área de expendio de productos que requieran refrigeración cuenta con letrero visible con la leyenda: "Conserve el producto en refrigeración".		

Apéndice 2. Ejemplos de bitácoras para registro de limpieza y temperatura de equipos.

Mes: Agosto

Bitácora de registro de temperatura de equipos

REGISTRO DE CONTROL

Establecimiento: _____

Instrucciones: Anota la temperatura a la que se encuentran los equipos en grados centigrados (°C) en la casilla correspondiente

Día del mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Nombre y firma de quien lo realiza			
Refrigerador 1																																			
Refrigerador 2																																			
Congelador 1																																			
Camara de refrigeracion																																			
Cámara de congelación																																			

Nombre y firma de quien supervisa

Apéndice 3. Glosario de términos

Agua potable para uso y consumo humano (agua potable). Agua que no contiene contaminantes objetables, químicos o agentes infecciosos y que no causa efectos nocivos para la salud.

Alimento. Cualquier sustancia o producto, sólido, semisólido, natural o transformado que proporciona al organismo elementos para su nutrición.

Ave doméstica. Toda aquella que sea criada en confinamiento o semi-confinamiento para fines de consumo humano.

Bebida no alcohólica. Cualquier líquido natural o transformado, que proporciona al organismo elementos para su nutrición y que contiene menos de 2,0 por ciento en volumen de alcohol etílico.

Carne. Estructura muscular estriada esquelética, acompañada o no de tejido conectivo, hueso y grasa, además de fibras nerviosas, vasos linfáticos y sanguíneos provenientes de los animales para abasto, que no ha sido sometida a ningún proceso que modifique de modo irreversible sus características sensoriales y fisicoquímicas; se incluyen las refrigeradas o congeladas.

Ciente. Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización

Consumidor. Persona física o moral que adquiere o disfruta como destinatario final productos alimenticios y bebidas no alcohólicas preenvasados.

Contrato. Convenio o pacto, ya sea oral o escrito, entre partes que aceptan ciertas obligaciones y derechos sobre una materia determinada.

Diagrama de flujo. Representación secuencial de las fases u operaciones llevadas a cabo en la producción o elaboración de un determinado producto.

Envase. Todo recipiente destinado a contener un producto y que entra en contacto con el mismo, conservando su integridad física, química y sanitaria.

Envase primario. Recipiente o envoltura que contiene y está en contacto directo con el producto, conservando su integridad física, química y sanitaria. El envase primario puede estar contenido en un envase secundario.

Estándares. Acuerdos (normas) documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías, o definiciones de características para asegurar que los materiales productos, procesos y servicios se ajusten a su propósito.

Etiqueta. Cualquier rótulo, marbete, inscripción, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, escrita, impresa, estarcida, marcada, grabada en alto o bajo relieve, adherida, sobrepuesta o fijada al envase del producto preenvasado o, cuando no sea posible por las características del producto, al embalaje.

Fauna nociva. Animales (insectos, aves, ratones, etc.) que pueden llegar a convertirse en vectores potenciales de enfermedades infecto-contagiosas o causantes de daños a instalaciones, equipo o productos en las diferentes etapas del proceso.

Fecha de caducidad. Fecha límite en que se considera que las características sanitarias y de calidad que debe reunir para su consumo un producto preenvasado, almacenado en las condiciones sugeridas por el responsable del producto, se reducen o eliminan de tal manera que después de esta fecha no debe comercializarse ni consumirse.

Higiene. Todas las medidas necesarias para garantizar la sanidad e inocuidad de los productos en todas las fases del proceso de fabricación hasta su consumo final.

Huevo. Producto de la ovulación de la gallina (*Gallus domesticus*) y otras especies de aves que sean aceptadas para consumo humano.

Huevo fresco. Aquel que presenta un olor y sabor característico, que observado al ovoscopio, aparecerá completamente claro, sin sombra alguna, con yema centrada apenas perceptible, cámara de aire equivalente al tiempo transcurrido, teniendo como máximo 15 días después de la postura.

Inocuidad. Calidad de Inocuo. Todo alimento libre de peligros químicos, físicos o microbiológicos para la salud humana o sea que no causa daño.

Inocuo. Lo que no hace o causa daño a la salud.

Lubricantes grado alimenticio. Lubricante adecuado para aplicaciones en equipo para procesamiento de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

Materia prima. Todas las sustancias que se emplean en la producción o elaboración y que forman parte del producto terminado.

Molusco bivalvo. Todas las especies de moluscos lamelibranquios que se alimentan por filtración, que cuentan con dos valvas, ejemplo ostiones, mejillones o almejas.

Peligro. Agente biológico, químico o físico presente en el alimento, bebida o suplemento alimenticio o bien la condición en que este se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.

Pescado. Vertebrado acuático de sangre fría que incluye ciclóstomos, elasmobranquios y teleósteos.

Pescado congelado. Producto alimenticio de especies comestibles, sometido a limpieza, eviscerado o no que se conserva a temperatura de congelación.

Pescado fresco-refrigerado. Producto alimenticio de especies comestibles, sometido previamente a limpieza, con o sin evisceración, cuyo tratamiento de conservación es la refrigeración o el enhielado para mantener sus características sensoriales.

Plaga. A las plantas, hongos y fauna nociva que pueden llegar a convertirse en vectores potenciales de enfermedades infecto-contagiosas o causantes de daños a instalaciones, equipo o productos en las diferentes etapas de producción o elaboración.

Prácticas de Higiene. Las medidas necesarias para garantizar la inocuidad de los productos.

Producto rechazado. A los productos considerados no aptos para consumo humano.

Proveedor confiable. Aquel que logra abastecer su producto cuando se es requerido, en tiempo calidad y precio adecuado.

Residuos. Basura, desechos o desperdicios de la materia prima o producto en proceso o de cualquier material cuyo poseedor o propietario desecha.

SAP. Proviene de Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos. Establece e integra el sistema productivo de las empresas. Se constituye con herramientas ideales para cubrir todas las necesidades de la gestión empresarial (sean grandes o pequeñas) en torno a: administración de negocios, sistemas contables, manejo de finanzas, contabilidad, administración de operaciones y planes de mercadotecnia, logística, etc.

Signos de descongelación. Presencia de líquido o líquidos congelado en el fondo del empaque que contiene a los alimentos y se caracterizan por la aparición de cristales grandes de hielo que indican que el alimento ha sido descongelado y vuelto a congelar.

Sistema PEPS (Primeras Entradas-Primeras Salidas). Serie de operaciones que consiste en garantizar la rotación de los productos de acuerdo a su fecha de recepción, su vida útil o vida de anaquel.

Target. Es el segmento de la demanda al que está dirigido un producto, ya sea un bien o un servicio. También se le llama público objetivo se llevará a cabo de acuerdo a tres clases de criterio: el criterio sociodemográfico (variables como sexo, edad, o nivel de estudios); criterio socioeconómico (nivel de ingresos, horizonte de consumo o clase social); y criterio psicográfico (personalidad, estilo de vida y sistema de valores).

Transporte. Al vehículo, remolque o contenedor en el que se trasladan los productos y la materia prima.

Bibliografía

1. Johns, N., 2006. Higiene de los alimentos. Directrices para profesionales de hostelería, restauración y catering. Zaragoza. Acribia
2. Moll, M., 2006. Compendio de riesgos alimentarios. Zaragoza. Acribia
3. Mercado, S., 2001. Compras. Principios y Aplicaciones. México. Limusa
4. Frazier, W., 2000. Microbiología de los alimentos, 4ta Edición, España. Acribia
5. Manual del Facilitador. Manejo Higiénico de los Alimentos Alineado al Estándar de Competencia EC0081. Secretaría de Turismo, 2da Edición, México. 2011
6. Manual de Manejo Higiénico de Alimentos Nivel Operativo. Secretaría de Turismo, México, 2011.
7. Ávila, F., Manual de Manejo Higiénico de Alimentos, Distintivo H
8. Canirac. 1996. Estudio de la situación económica nacional de la industria restaurantera 1995 y perspectivas 1996, México, Limusa.
9. Cantú, H., 1997. Desarrollo de una cultura de calidad, México, Mc Graw Hill.
10. De Esarte Gómez, E., 2002. Higiene en Alimentos y Bebidas, México, Trillas.
11. Flores, JL., Casillas, FJ., Martínez JC., 1992. Manual de Buenas Prácticas de Higiene y Sanidad, México, SSA.
12. González Montes de Oca Eduardo. (2007). Plan Maestro para el Desarrollo de Proveedores. México, Facultad de Ingeniería UNAM. Tesis de Licenciatura en Ingeniería Mecánica.

13. Téllez, M., (2000). Metodología del desarrollo de proveedores en el contexto de una programa de calidad. México, Facultad de Química UNAM. Trabajo escrito vía cursos de educación continua.
14. Feigenbaum, A.V., 2007. Control Total de la Calidad, 3ra, Edición, México, Compañía Editorial Continental.
15. Ishikawa, Karou, 1992. ¿Qué es el control de calidad?, México, Norma.
16. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
17. Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos - Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H.
18. NORMA Oficial Mexicana NOM-130-SSA1-1995, Bienes y servicios. Alimentos envasados en recipientes de cierre hermético y sometidos a tratamiento térmico. Disposiciones y especificaciones sanitarias.
19. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-159-SSA1-1996, Bienes y Servicios. Huevo, sus productos y derivados. Disposiciones y especificaciones sanitarias.
20. NORMA Oficial Mexicana NOM-242-SSA1-2009, Productos y servicios. Productos de la pesca frescos, refrigerados, congelados y procesados. Especificaciones sanitarias y métodos de prueba.
21. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-194-SSA1-2004, Productos y servicios. Especificaciones sanitarias en los establecimientos dedicados al sacrificio y faenado de animales para abasto, almacenamiento, transporte y expendio. Especificaciones sanitarias de productos.
22. MODIFICACION a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.

Referencias electrónicas

- Secretaría de Economía.2012. *Sistema de Información Empresarial Mexicano*. [En línea]. <http://www.siem.gob.mx> [Último acceso el 29 de mayo de 2012]
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. 2012.[En línea] <http://www.rlc.fao.org/es/publicaciones/guia-inocuidad-alimentaria-situaciones-emergencias/> [Último acceso el 4 de septiembre de 2012]