



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ZARAGOZA**

**GESTIÓN DE NORMATIVIDADES  
INTERNACIONALES EN EL SECTOR ALIMENTICIO**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**INGENIERO QUÍMICO**

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

**STEPHANY NAYELI GONZÁLEZ VENEGAS**



**DIRECTOR DE TESIS:  
ING. RENÉ CASTILLEJOS ALVAREZ  
2015**

México, D. F.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## **AGRADECIMIENTOS.**

A mi alma mater UNAM en especial la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, donde realice mis estudios.

A mis profesores por su dedicación y paciencia.

A el IPN en su plantel UPIICSA por abrirme sus puertas.

A mi director de tesis Ing. René Castillejos Álvarez, por su tiempo, paciencia y asesoría.

A mi madre que me apoyo incondicionalmente.

## **DEDICATORIA.**

A mis padres por su gran esfuerzo para lograr este sueño, en especial a mi madre que nunca se dio por vencida y me dio ejemplos de vida.

A mi hermano al que admiro en su dedicación.

A todas aquellas personas cercanas que me acompañaron todo este tiempo, Josué, Uriel, Norma, Juan, Yarenzy, Cesar, Dulce, Osvaldo, Aline, Rogelio, Elizabeth, Sergio, Mauricio, Anahí, Ricardo, por su sincero apoyo durante todo este tiempo.

A mis amigos que compartimos clases, por todos los buenos y malos momentos.

## ÍNDICE.

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I: NORMAS INTERNACIONALES</b> .....	<b>8</b>
1.1 ISO 22000:2005 SEGURIDAD ALIMENTARIA .....	10
1.1.1 DEFINICION DE ISO 22000:2005 .....	13
1.1.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES .....	17
1.2 ISO 14000:2004 GESTION MEDIO AMBIENTAL .....	20
1.2.1 DEFINICION DE ISO 14000:2004 .....	22
1.2.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES .....	25
1.3 ISO 9001:2008 GESTION DE CALIDAD .....	28
1.3.1 DEFINICION DE ISO 9001:2008 .....	29
1.3.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES .....	33
1.4 COMPARACION ENTRE ISO 14000:2004 E ISO 9000:2008.....	37
1.5 OSHA 18000:1999 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	39
1.5.1 DEFINICION DE OSHA 18000:1999 .....	40
1.5.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES .....	42
1.6 OSHA 18000:1999 EN RELACION CON ISO 9000:2008 E ISO 14000:2004.....	44
1.7 RELACIÓN ENTRE NORMAS PARA LA INDUSTRIA RESTAURANtera.....	46
1.8 NORMAS MEXICANAS .....	48
1.8 .1¿QUÉ ES UNA NOM? .....	49
1.8 .2 DIFERENCIA ENTRE NOM Y NMX.....	50
1.8.3 PRINCIPALES NORMAS NACIONALES PARA LA INDUSTRIA ALIMENTARIA DENTRO DE LA RAMA RESTAURANtera .....	51

<b>CAPITULO II: IMPORTANCIA DE LAS CERTIFICACIONES EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA</b> .....	<b>53</b>
2.1 VENTAJAS DE LAS CERTIFICACIONES .....	56
2.2 DISTINTIVOS.....	58
2.2.1 DISTINTIVO H.....	59
2.2.2 DISTINTIVO M.....	61
2.2.3 DISTINTIVO CANIRAC.....	63
2.2.4 DISTINTIVO TESOROS DE MÉXICO .....	65
2.2.5 DISTINTIVO CRISTAL.....	67
2.2.6 PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE PROTECCIÓN DE ALIMENTOS SERVSAFE .....	69
<b>CAPITULO III: PANORAMA DE LA INDUSTRIA RESTAURANTERA EN MÉXICO</b> .....	<b>71</b>
3.1 CARACTERISTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE SIRVEN ALIMENTOS .....	72
3.2 BENEFICIOS PARA ESTABLECIEMIENOS DE ALIMENTOS CON CERTIFICACIONES O DISTINTIVOS .....	77
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>80</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>82</b>

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 – Pirámide del sistema de gestión de seguridad alimentaria .....	13
Figura 2 – Diagrama de comunicación dentro de la cadena comunitaria .....	14
Figura 3 – Diagrama del proceso de certificación .....	19
Figura 4 – Modelo de sistema de gestión ambiental .....	21
Figura 5 – División de la serie de normas ISO 14000:2004 .....	22
Figura 6 – Ciclo de Deming.....	23
Figura 7 – Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos .....	32
Figura 8 – Requisitos del Manual de Calidad .....	36

Figura 9 – Diagrama del Sistema de Gestión de Calidad .....	36
Figura 10 – Metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) .....	40
Figura 11 – Elementos de la Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo .....	43
Figura 12 – Relación de OHSAS 18000:1999, ISO 14000:2004 e ISO 9001:2008 .....	44
Figura 13 – Procedimiento para obtener el Distintivo “H” .....	60
Figura 14 – Procedimiento para obtener el Distintivo “M” .....	62
Figura 15 – Procedimiento para el Distintivo CANIRAC .....	64
Figura 16 – Diagrama de flujo para el Programa Cristal .....	68
Figura 17 – Unidades económicas por tipo de establecimiento .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Serie de normas ISO 22000 .....	16
Tabla 2 – Serie de normas ISO 14000 .....	24
Tabla 3 – Comparación entre ISO 9001:2008 e ISO 14000:2004 .....	38
Tabla 4 – OHSAS 18000:1999 .....	41
Tabla 5 – Aspectos de cada uno de los Sistemas de Gestión.....	47
Tabla 6 – NOM específicas para la industria restaurantera .....	51
Tabla 7 – Unidades económicas de la industria restaurantera según el tipo de establecimiento .....	73
Tabla 8 – Tipos de restaurantes.....	76

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 – Todo establecimiento está obligado a cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas .....	52
Ilustración 2 – Distintivo “M” – Distintivo “H” .....	58

## **INTRODUCCIÓN.**

Alrededor del mundo millones de niños y miles de adultos mueren cada año por enfermedades generadas por el consumo de alimentos contaminados, por no tener cuidado en la preparación higiénica de alimentos en restaurantes, fondas y puestos callejeros. En México y en el mundo son una de las primeras causas de consulta médica y también una de las primeras causas de muerte, por esto es la importancia de prácticas de higiene en alimentos garantizando la salud de la población y alimentos inocuos.

Afortunadamente, ya se cuentan con normas para regular el consumo de alimentos en establecimientos fijos, estas normas pueden ser nacionales o internacionales, y se centran en procedimientos de higiene y manipulación de alimentos, que son requisitos básicos e indispensables para controlar las condiciones operacionales dentro de un establecimiento, tendientes a facilitar la elaboración de alimentos que no causarán daño al consumidor. De modo general se puede decir que son recomendaciones que involucra a los tres vértices de la pirámide de la producción de alimentos: las instalaciones donde se efectúa el proceso, el personal implicado y el alimento.

Las normas en prácticas de higiene en alimentos se centran principalmente en el aseo y vestimenta de su personal, recepción, almacenamiento de alimentos y materias primas, limpieza y desinfección, instalaciones y áreas, equipo y utensilios, control de la manipulación de alimentos, por mencionar algunos.

## **OBJETIVOS.**

### *OBJETIVO GENERAL*

Recopilar y analizar las normas utilizadas en la industria restaurantera.

### *OBJETIVOS ESPECIFICOS*

Revisar las estadísticas relacionadas con establecimientos fijos que cumplen con normatividad en alimentos.

Resaltar y analizar la importancia de las normas internacionales y nacionales en la elaboración de alimentos servidos en establecimientos fijos.



## *PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.*

Uno de los grandes placeres de la vida es comer, y por esa misma razón la comida se ha convertido en un negocio muy lucrativo.

Es de suma importancia saber el estado de nuestros alimentos y la manera en la que se limpian así como también como se manipulan, en casa estamos seguros de que los alimentos que consumimos están limpios y son inocuos para nosotros, pero cuando consumimos alimentos en establecimientos fijos no tenemos garantía de que lo ingerido en estos lugares nos causara algún daño ya que podrían estar contaminados por no tener el cuidado necesario. Para poder erradicar este problema se crearon normas de calidad en alimentos garantizando al comensal su inocuidad.

Algunos establecimientos dedicados a servir alimentos no cumplen con la normatividad para garantizar al cliente un alimento de inocuidad, al contrario los establecimientos que cumplen con la normatividad se catalogan en un sector donde el cliente puede tener seguridad y confianza de que su salud no está en peligro.

Los compradores de hoy día, exigen cada vez más el valor total de la calidad por el precio pagado, seguridad y confiabilidad ya sea para productos y/o servicios. Por esta razón el presente trabajo pretende comparar a los establecimientos fijos que cumplan con normas de calidad internacionales con aquellos establecimientos que no cuentan con esta normatividad y como compiten en el mercado nacional.

## **CAPITULO I: NORMAS INTERNACIONALES**

Como consecuencia de la expansión de la economía mundial, de la liberalización del comercio de alimentos, de la creciente demanda de consumo, de los avances de la ciencia, de la tecnología y de las mejoras del transporte y las comunicaciones, el comercio internacional de alimentos frescos y elaborados continuará aumentando. El ingreso de los países a los mercados de exportación de los alimentos continuará dependiendo de su capacidad de cumplir los requisitos reglamentarios de los países importadores. La creación y sostenimiento de la demanda de sus productos alimentarios en los mercados mundiales presupone la confianza por parte de los importadores y consumidores en la integridad de sus sistemas alimentarios. Como la producción agrícola es el punto central de las economías de la mayor parte de los países en desarrollo, estas medidas de protección de los alimentos revisten importancia fundamental.

Las empresas alimentarias son responsables de la seguridad de los alimentos que producen, transportan, almacenan o venden. Se les exige que adopten un enfoque preventivo, identificando y controlando los riesgos antes de que estos pongan en juego la seguridad de los alimentos. La seguridad alimentaria está íntimamente ligada a los peligros físicos, químicos y/o microbiológicos que puede haber en cualquier punto de la cadena alimentaria que va desde la explotación agrícola o ganadera al consumo del producto. Las empresas alimentarias deben desempeñar un papel importante en el control de estos peligros.

Las normas de la industria alimentaria suelen ser formuladas por organizaciones nacionales o internacionales a las que se confía la responsabilidad de las normas y/o de la propia seguridad alimentaria, como la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés). Sin embargo, dichas normas también pueden ser formuladas por la propia industria alimentaria mediante un órgano representativo como el British Retail Consortium (BRC). Las normas de la industria alimentaria desempeñan un importante papel a la hora de ayudar a las empresas del sector a producir de una manera sistemática productos alimentarios seguros y acordes con la legislación. Cabe destacar que las normas no son un sustituto de la legislación. Muchas normas requieren la aplicación de procedimientos que van más allá de los requisitos de la legislación, que sirven de base para todos los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria. Así también, pueden ser complementadas con otras normas como la familia OSHA Administración de seguridad y salud ocupacional (Occupational Safety and Health Administration) que han sido diseñadas para ser compatibles con los estándares de gestión relacionados con materias de Calidad y Medio Ambiente respectivamente. De este modo facilita la integración de los sistemas de gestión para la calidad, el medio ambiente, la salud ocupacional y la seguridad en las empresas.

Actualmente, muchas normas pueden ser sometidas a auditorías y a mecanismos de certificación por terceros independientes; sin embargo, las certificaciones no prueban que los alimentos sean seguros, sino simplemente que se han producido bajo un sistema de gestión correctamente aplicado.

## 1.1 ISO 22000:2005 SEGURIDAD ALIMENTARIA

ISO 22000:2005 es la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria para la totalidad de la cadena de suministro, fomentando la confianza con las partes interesadas, identificando, gestionando y mitigando los riesgos de seguridad alimentaria, reduciendo las reclamaciones y eliminando la retirada de productos en malas condiciones y por último protegiendo su marca. Puede ser utilizado por organizaciones de cualquier tamaño. ISO 22000:2005 especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad alimentaria que implica la comunicación interactiva, la gestión del sistema, y los programas de prerrequisitos.

Su desarrollo y elaboración pudo venir motivado por una serie de consideraciones:

- ❖ La gran importancia dada desde hace varios años a la seguridad alimentaria, a raíz de las recientes crisis provocadas por los alimentos potencialmente peligrosos para la salud del consumidor.
- ❖ La necesidad que tienen las empresas de alimentación de hacer frente a una serie de requisitos de seguridad alimentaria y de calidad, cada vez más exigentes, por parte de las grandes cadenas de distribución, presionadas a su vez, por las demandas de los consumidores.
- ❖ La necesidad de armonizar los criterios y normas entre distintos países, tanto por la aparición de numerosas normas de calidad y seguridad

alimentaria como por los diferentes niveles de exigencia en este campo que se aplican en cada país.

- ❖ La globalización de los suministros alimenticios, lo que hace que se reciban alimentos y materias primas de muchos países cuya reglamentación higiénico sanitaria no alcanza el nivel de seguridad alimentaria de la Unión Europea, lo que genera una cierta desconfianza hacia los productos importados de esos lugares y dificultades a la exportación e importación.
- ❖ La conveniencia por parte de los operadores alimentarios, de asegurar, frente a organizaciones externas o autoridades competentes, que sus sistemas de seguridad alimentaria, como el Sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), son operativo y fiables se ajustan a los principios y requisitos contenidos en el Códex Alimentarius y en la legislación vigente.
- ❖ La necesidad de una norma especializada para el ámbito alimentario, capaz de recoger los criterios y requisitos de seguridad alimentaria. Las normas de la serie ISO 9001:2008 son de aplicación para cualquier tipo de industria, alimentaria o no, lo que implica una necesaria flexibilidad para poder adaptarlas a cualquier producto o servicio. Esto hace que, en ciertos aspectos puedan ser algo ambiguas en el campo de la seguridad alimentaria y de la inocuidad de los alimentos.
- ❖ El interés operático de integrar los diferentes sistemas de seguridad y calidad en un mismo sistema de gestión. Muchas organizaciones, hoy día cuentan con sistemas de calidad, de seguridad alimentaria, de gestión medioambiental, etc., lo que ocasiona frecuentes duplicaciones de

documentación, registro y archivo, además de una sobrecarga en las obligaciones del personal, para cumplir los requisitos de cada una de ellas.

El problema es que cada norma surgida de ésta iniciativa tiene un carácter, en principio, local, es decir, válida para cierto país o grupo de países, pero no a nivel mundial.

La necesidad de cumplir con los requisitos de estas normas para la venta de productos alimentarios a los distribuidores de los países que las han desarrollado, ha obligado a numerosas empresas alimentarias a certificarse de una o varias de ellas, en función de su área de distribución comercial, a lo que conlleva la duplicación de funciones de personal, archivo y manejo de documentación, auditorías, etc., con las consiguiente repercusión de los costes.

Para intentar dar una respuesta y solución a las consideraciones anteriores, se comenzó a desarrollar la norma UNE-EN-ISO 22000 (Norma UNE-EN-ISO es un norma ISO cogida por el Comité Europeo de Normalización y convertida en norma EN-ISO y más tarde cogida por la norma española UNE), como una serie de requisitos destinados a armonizar, a nivel internacional, la gestión de la seguridad alimentaria en todos los eslabones de la cadena alimentaria.

### 1.1.1 DEFINICION DE ISO 22000:2005

Como todo sistema de gestión de seguridad alimentaria sigue el modelo teórico, de estructura piramidal que se muestra en la Figura 1.



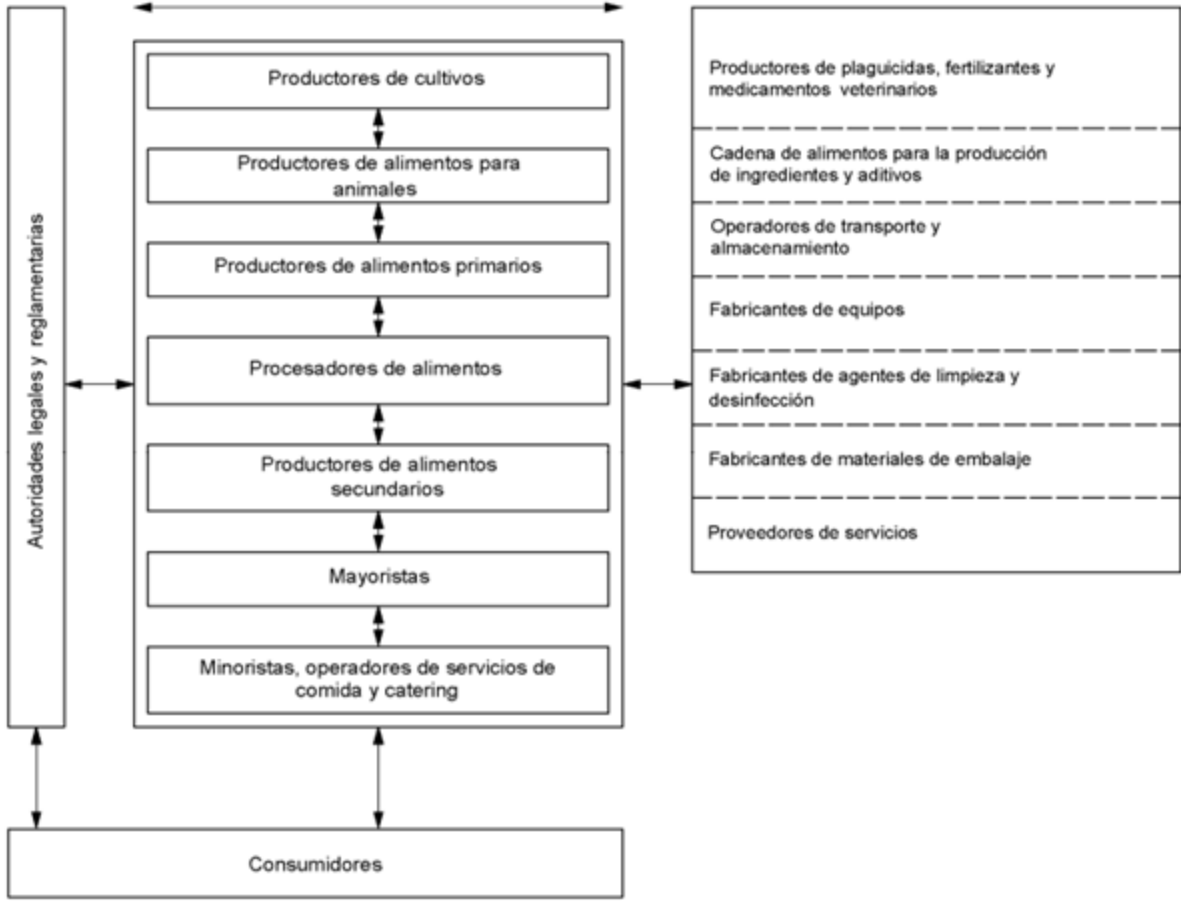
**Figura 1 – Pirámide del sistema de gestión de seguridad alimentaria**

*Fuente: Limón A. (2006). Guía para la Aplicación de la Norma UNE-EN-ISO22000*

Este sistema se basa en los principios: elementos del sistema de gestión, comunicación interactiva, controles de proceso, principios del sistema APPCC y planes de prerrequisitos.

Un sistema de gestión alimentaria para la totalidad de la cadena de suministro, desde los agricultores y ganaderos a los procesadores y envasado, transporte y punto de venta para asegurar la inocuidad de los alimentos, se extiende a los proveedores de productos no alimenticios y servicios, como la limpieza y fabricantes de equipos, incluye a procedimientos de empaque o detergentes, proveedores de servicios de limpieza, control de plagas o servicios industriales de lavandería como se ilustra en la Figura 2.

Nota: La figura muestra el tipo de comunicación interactiva y ancho de la cadena alimentaria con los clientes y los proveedores no inmediatos.



**Figura 2 – Diagrama de comunicación dentro de la cadena comunitaria**

*Fuente: ISO 22000 – NMX - 2005*

La Norma ISO 22000:2005, permite evaluar a todos aquellos involucrados en la elaboración y consumo de los productos alimenticios así como demostrar la conformidad del producto en relación con la seguridad de los alimentos y demostrar el control de riesgos de seguridad en los alimentos y puede ser utilizado por organizaciones de cualquier tamaño, sector y ubicación geográfica.



Según la Norma entiende por inocuidad de los alimentos al concepto que implica que los alimentos no causarán daño al consumido cuando se preparan y/o consumen de acuerdo con el uso previsto. No se contemplan daños para la salud humana, derivados de su consumo como la desnutrición.

La Inocuidad de los Alimentos debe ser: apropiada para la actividad que desempeña la empresa en la cadena alimentaria, conforma con los requisitos de la norma, los legales y concertados con los clientes; Implementada, mantenida y comunicada a todos los niveles de la empresa, revisada y actualizada siempre que sea necesario, tiene los dispositivos de comunicación adecuados, y apoyada por objetivos medibles, sus objetivos es reforzar la seguridad alimentaria, fomentar la cooperación entre todas las partes involucradas en la cadena alimentaria, los gobiernos nacionales y organismos transnacionales, asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza, establecer requisitos de referencia elementos claves para los sistemas de gestión, la seguridad alimentaria, y mejorar el rendimiento de los costos a lo largo de la cadena de suministro alimentaria. ISO 22000:2005 es reconocida en toda la cadena alimentaria mundial y la certificación es una manera de convertirse en un proveedor a elegir. La certificación ISO 22000:2005 demuestra públicamente su compromiso con la seguridad alimentaria. Se basa en las buenas prácticas de vanguardia y está diseñado para, fomentar la confianza con las partes interesadas, identificar, gestionar y mitigar los riesgos de seguridad alimentaria, reducir y eliminar la retirada de productos y las reclamaciones y proteger su marca.

**Tabla 1 - Serie de normas ISO 22000.**

<b>NORMA</b>	<b>DEFINICION</b>
<b>ISO 22000:2005 Sistema de gestión de inocuidad de alimentos - requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.</b>	Especifica los requisitos para un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos cuando una organización en las necesidades de la cadena alimentaria para demostrar su capacidad para controlar los peligros de inocuidad alimentaria con el fin de garantizar que los alimentos sean seguros en el momento de consumo humano.
<b>ISO/TS 22002-1:2009 Programas de requisitos previos sobre seguridad alimentaria - Parte 1: Fabricación de productos alimenticios</b>	Añade otros aspectos que se consideran relevantes para las actividades de fabricación: volver a trabajar, procedimientos de retirada de productos, el almacenamiento, información sobre los productos y sensibilización de los consumidores, defensa alimentaria, biovigilancia y bioterrorismo
<b>ISO /TS 22002-3:2011 Programas de requisitos previos sobre seguridad alimentaria - Parte 3: Agricultura</b>	Especifica los requisitos y directrices para el diseño, implementación y documentación de los programas de prerrequisitos (PRP) que mantienen un ambiente higiénico y ayudan en el control de los riesgos de seguridad alimentaria en la cadena alimentaria.
<b>ISO/TS 22003:2007 Sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad alimentaria</b>	Define las normas aplicables a la auditoría y la certificación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria (SGIA) que cumplan con los requisitos establecidos en la norma ISO 22000: 2005 (u otros conjuntos de requisitos de SGIA especificados), y proporciona la información necesaria y se ha otorgado la confianza de los clientes acerca de la forma en la certificación de sus proveedores.
<b>ISO 22004:2014 Sistemas de gestión de la seguridad de comida - Orientación sobre la aplicación de la norma ISO 22000</b>	Proporciona asesoramiento genérico sobre la aplicación de la norma ISO 22000.
<b>ISO 22005:2007 La trazabilidad en la cadena alimentaria - Principios generales y requisitos básicos para el diseño e implementación del sistema</b>	Proporciona los principios y especifica los requisitos básicos para el diseño e implementación de un sistema de trazabilidad de piensos y alimentos. Puede ser aplicado por una organización que opera en cualquier etapa de la cadena de piensos y alimentos.

## 1.1.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES

Las principales ventajas son:

- ❖ Conseguir una mejor protección del consumidor, con lo que se aumenta su confianza en los productos y empresas, mediante sus mecanismos de seguridad alimentaria.
- ❖ Especificidad de requisitos para la industria alimentaria, pues está pensada exclusivamente para este campo.
- ❖ Posibilidad de aplicación a toda la cadena alimentaria, con el que cubre todos los posibles peligros que pueden hacer que un alimento no sea inocuo.
- ❖ Aceptación a nivel internacional, al estar elaborada por una organización reconocida en numerosos países.
- ❖ Cobertura de los aspectos de calidad y seguridad alimentaria exigidos por las normas de certificación de seguridad alimentaria de las diferentes asociaciones de distribuidores, al integrar la mayoría de los conceptos de calidad y seguridad alimentaria contenidos en dichas normas.
- ❖ Compatibilidad para su integración con otras normas ISO, como las de las series ISO 9001:2008 o las ISO 14000:2004 en un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad Alimentaria y Medioambiental, por seguir el esquema de las otras normas de las series ISO.
- ❖ Evitar la duplicación de documentación de los diferentes sistemas de calidad y seguridad alimentaria, al integrarlos todos en el mismo sistema de

gestión. Es decir, estableciendo una política y unos objetivos comunes para todos.

Se cita textualmente los requisitos generales para la ISO 22000:2005

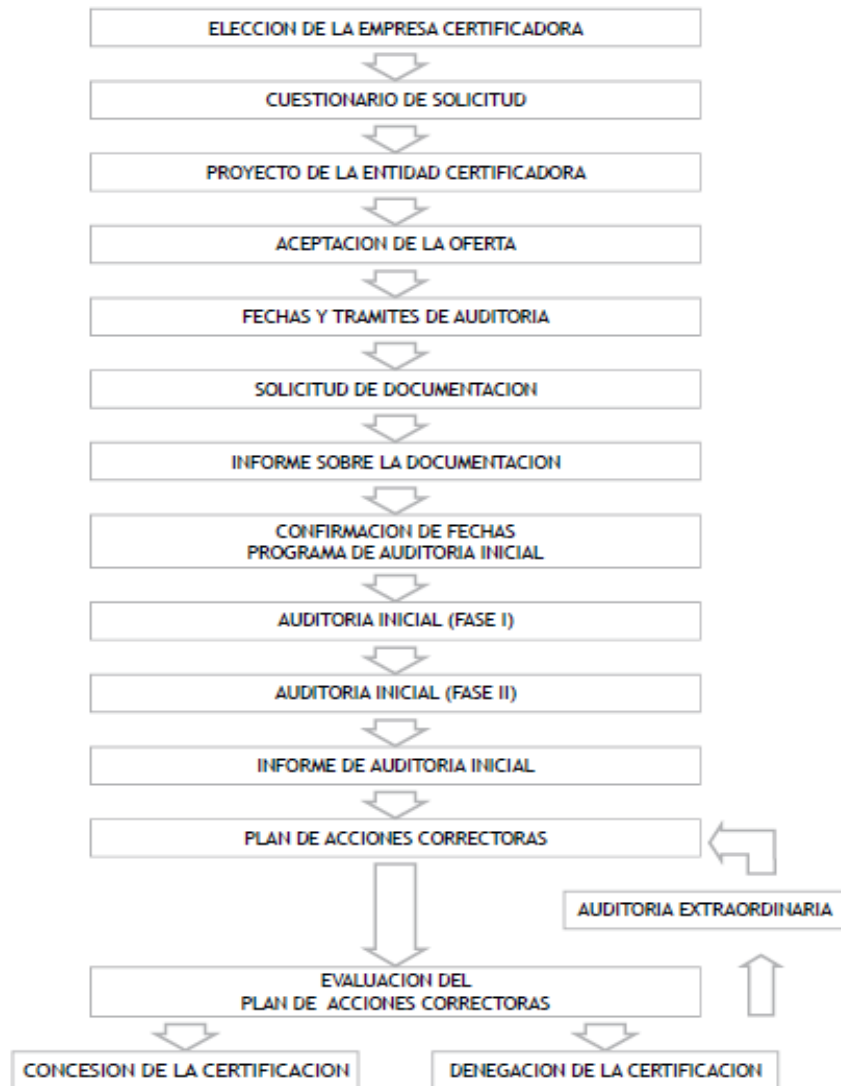
La organización que aplica la Norma, cualquiera que sea su lugar en la cadena alimenticia, debe establecer, documentar e implantar un sistema de gestión que comprenda los distintos requisitos de la Norma, para lo que debe:

- ❖ Garantizar la identificación, evaluación y control de los riesgos, ligados a la inocuidad de los productos alimentarios.
- ❖ Comunicar la información apropiada a los distintos niveles de la cadena alimentaria, así como de forma interna.
- ❖ Evaluar regularmente y mantener al día el sistema

Cuando una organización opta por contratar externamente algún proceso que pueda afectar a la conformidad del producto final, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre tales procesos contratados externamente debe estar identificado y documentado dentro del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Los requisitos de la documentación comprende: política de la inocuidad de los alimentos, objetivos en materia de inocuidad, los cuales deben de estar relacionados con la política de la inocuidad, los procedimientos y registros que requiere o se derivan de la aplicación de la Norma, y todos aquellos documentos que sean pertinentes para asegurar la eficacia del sistema.

La Figura 3 muestra el diagrama de bloques del proceso de certificación de la Norma.



**Figura 3- Diagrama del proceso de certificación**

*Fuente: Limón A. (2006). Guía para la Aplicación de la Norma UNE-EN-ISO 22000.*

## 1.2 ISO 14000:2004 GESTION MEDIO AMBIENTAL

Es una serie de normas internacionales para la gestión medioambiental, que permite a las organizaciones de todo el mundo realizar esfuerzos medioambientales y medir la actuación de acuerdo con criterios aceptados internacionalmente.

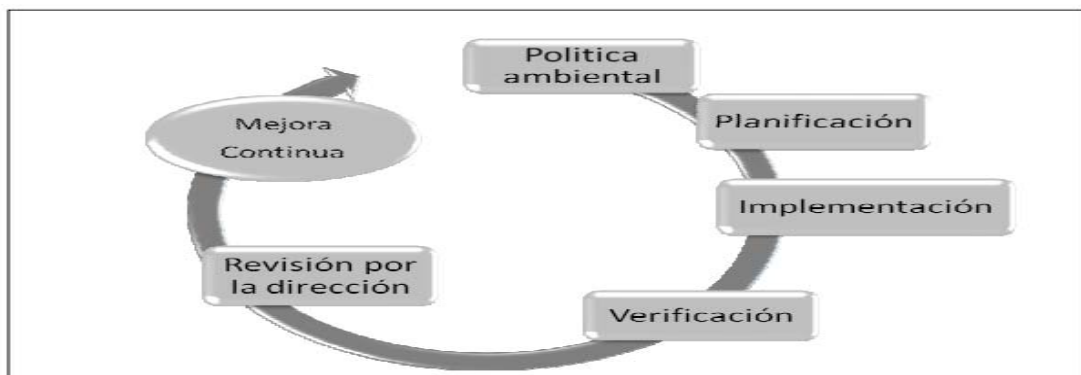
Las Normas ISO 14000:2004 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios:

Deben resultar en una mejor gestión ambiental, ser aplicables a todas las naciones, promover un amplio interés en el público y en los usuarios de los estándares, ser efectivas, no prescriptivas y flexibles, para poder cubrir diferentes necesidades de organizaciones de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo; como parte de su flexibilidad, deben servir a los fines de la verificación tanto interna como externa; estar basadas en conocimiento científicos; y por sobre todo, deben ser prácticas, y utilizables.

El objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestar de servicios que protejan al medio ambiente, aumentando la calidad del producto y como consecuencia la competitividad del mismo ante la demanda de productos cuyos componentes y procesos de elaboración sean realizados en un contexto donde se respete al ambiente.

La ISO 14000:2004 no es una ley en el sentido que nadie se exige ser registrado sin embargo, nadie obliga a nadie a comprar sus productos y servicios, pero se debe estar preparado si en el otro país se ha declarado ISO 14000:2004 como requisito para hacer negocio. Ésta es una barrera de comercio legal reconocida bajo el tratado internacional. Es probable que el registro influya en la posición de la entrada en vigor de reguladores medioambientales, e influirá en las proporciones de seguros y prácticas del prestamista probablemente.

La ISO 14001:2004 no prescribe requisitos de actuación medioambiental, salvo el requisito de compromiso de continua mejora y la obligación de cumplir la legislación y regulación relevantes. La norma no declara la cantidad máxima permisible de emisión de óxido nitroso de gases de combustión, ni el nivel máximo de contenido bacteriológico en el efluente de aguas residuales. La ISO especifica los requisitos del propio sistema de gestión, como se ilustra en la Figura 4, si se mantienen adecuadamente, mejorarán la actuación medioambiental reduciendo los impactos, tales como emisiones de óxido nitroso y efluentes bacteriológicos.

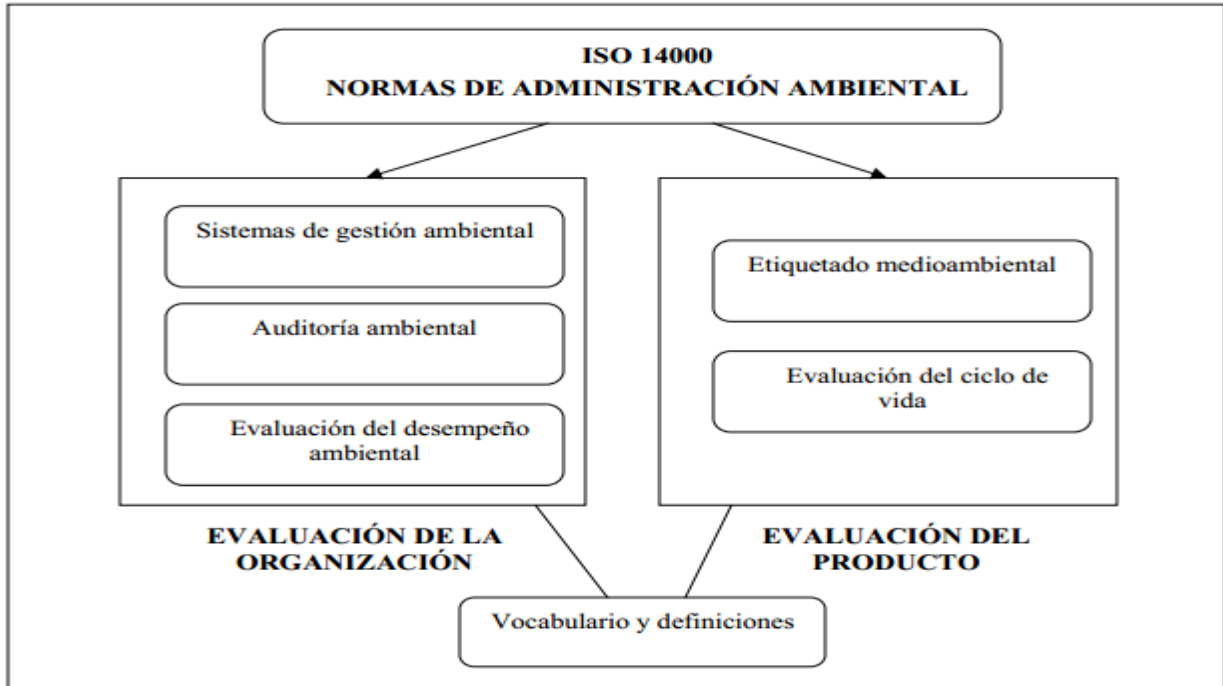


**Figura 4- Modelo de sistema de gestión ambiental.**

*Fuente: Méndez L. (2009). NORMAS ISO 14000 COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL.*

### 1.2.1 DEFINICION DE ISO 14000:2004

La serie de normas cuenta con dos documentos básicos: la norma ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental, Requisitos orientados para su uso y la norma ISO 14004:2004, Sistemas de Gestión Ambiental, Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo; los demás documentos de la serie ISO 14000:2004, son herramientas de apoyo a los sistemas de gestión ambiental orientados a facilitar la evaluación de la organización, como las normas de auditoría y evaluación del desempeño ambiental; y el análisis y evaluación del producto como las normas del análisis del ciclo de vida y etiquetado ecológico. En la Figura 5 se ilustra de manera más clara como se conforma las normas de administración ambiental.



**Figura 5 - División de la serie de normas ISO 14000:2004.**

*Fuente: Méndez L. (2009). NORMAS ISO 14000 COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL.*



La serie de normas ISO 14000:2004, están basadas en la metodología del Ciclo Deming o también conocido como ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), que se puede ver en la Figura 6 y el cual se describe como:

a) Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.

b) Hacer: implementar los procesos

c) Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a las políticas ambientales, los objetivos, las metas y los requisitos legales y otros requisitos, e informar sobre los resultados.

d) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión ambiental. Cabe señalar que esta metodología también se aplica a las normas de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.



**Figura 6 - Ciclo de Deming**

*Fuente: Méndez L. (2009). NORMAS ISO 14000 COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL.*

**Tabla 2 - Serie de normas ISO 14000.**

<b>SERIE DE NORMAS ISO 14000</b>	
<b>SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. ISO 14004:2004 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.
<b>ETIQUETADO MEDIOAMBIENTAL</b>	ISO 14020:2000 Etiquetas y declaraciones ambientales. Principios generales. ISO 14021:1999 Etiquetas y declaraciones ambientales. Autodeclaraciones ambientales. ISO 14024:1999 Etiquetas y declaraciones ambientales.
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	ISO 14031:2013 Gestión ambiental. Evaluación del desempeño ambiental.
<b>EVALUACIÓN DEL CICLO DE VIDA</b>	ISO 14040:2006 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Principios y marco de referencia. ISO 14041:1998 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Definición del objetivo y alcance y el análisis de inventario. ISO 14042:2000 Gestión ambiental. Análisis de ciclo de vida. Evaluación de impacto de ciclo de vida
<b>TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES</b>	ISO 14050:2009 Gestión ambiental. Vocabulario

*Fuente: Méndez L. (2009). NORMAS ISO 14000 COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL.*

## 1.2.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES

Las razones por la que una empresa podría implementar la ISO 14000:2004 son:

- ❖ Una empresa ubicada entre zonas habitacionales puede ser motivo de reclamaciones o sanciones debido a la contaminación emitida.
- ❖ Una empresa que actúa en un sector industrial cuyos productos ya tienen conflictos ambientales y en el futuro tendrán aún mayores exigencias ambientales de los consumidores.

Es conveniente como empresa obtener la ISO 14000:2004 porque:

- ❖ Organiza un sistema de gerenciamiento ambiental.
- ❖ Organiza un sistema de auditoría ambiental interna.
- ❖ Es un método para demostrar el cumplimiento con el sistema de gerenciamiento ambiental sea para un tercero (el estado por ejemplo) o un cliente.
- ❖ Sirve para declarar públicamente el cumplimiento con todas las legislaciones ambientales y sirve para la obtención de la revalorización "verde" o "ecológica" de los productos y/o marcas de la empresa.
- ❖ Ayuda cumplir con la legislación ambiental, disminuyendo la exposición de la empresa a litigios ambientales ya sea penal como civiles.

- ❖ Con el ISO 14000:2004 el cumplimiento de la empresa en aquellos negocios donde la gestión ambiental sea un factor determinante para cerrarlos.
- ❖ Se puede obtener un mayor beneficio económico derivado de una mayor eficiencia en el uso de los recursos.
- ❖ Aumenta la capacidad de la empresa para adaptarse a las circunstancias cambiantes.
- ❖ Reducir Costos: el mejoramiento continuo del sistema de administración ambiental de la compañía, requerido por el ISO 14000:2004 puede llevar a la compañía a un uso más eficiente de la energía y la materia prima. Adicionalmente, al reducir la producción de desecho y contaminación, se podrá reducir los costos de la eliminación y limpieza de desechos de una manera substancial.
- ❖ Disminuir el Riesgo de Demandas de Seguro, Multas y Penalizaciones Regulatorias. El ISO 14000:2004 enfatiza la prevención más que la detección de problemas ambientales, y la certificación provee pruebas más amplias de un debido cumplimiento.
- ❖ Incrementar productividad. Detectar y prevenir accidentes ambientales en potencia, ayuda a minimizar el tiempo improductivo resultante y las incapacidades de empleados.

- ❖ Mejorar las relaciones públicas con las comunidades y las autoridades gubernamentales. El llevar a cabo negocios en cualquier comunidad, ya sea local o globalmente, resulta más sencillo, menos costo y mucho más agradable cuando a su compañía se le percibe como un ciudadano responsable.

#### Requisitos generales para la ISO 14000:2004

La organización necesita identificar los requisitos legales que son aplicables a sus aspectos ambientales. Estos pueden incluir:

- a) requisitos legales nacionales e internacionales;
- b) requisitos legales estatales/provinciales/departamentales;
- c) requisitos legales gubernamentales locales.

Ejemplos de otros requisitos a los que una organización puede estar suscrita incluyen, si es aplicable: acuerdos con autoridades públicas; acuerdos con clientes; directrices no reglamentarias; principios o códigos de práctica voluntarios; etiquetado ambiental voluntario o responsabilidad extendida sobre el producto; requisitos de asociaciones comerciales; acuerdos con grupos de la comunidad u organizaciones no gubernamentales; compromisos públicos de la organización o de su organización matriz; requisitos corporativos/de la compañía. La determinación de cómo aplican los requisitos legales y otros requisitos a los aspectos ambientales usualmente se hace en el proceso de identificación de estos requisitos.

### 1.3 ISO 9001:2008 GESTION DE CALIDAD

La ISO 9001:2008 se desarrolló para ayudar a las compañías a que cumplieran los requisitos de los clientes mediante un control sistemático del proceso de producción, persiguiendo al mismo tiempo la mejora continua.

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9001:2008, y define los términos relacionados con los mismos.

Esta Norma Internacional es aplicable a las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad; las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos; los usuarios de los productos; aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad (por ejemplo: proveedores, clientes, entes reguladores), y quienes desarrollan normas relacionadas.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias, en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

### 1.3.1 DEFINICION DE ISO 9001:2008

La palabra Calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

Entonces, ¿Qué significa Sistema de Gestión de Calidad? En primer lugar, es necesario definir qué significa sistema. Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo.

Por lo tanto un Sistema de Gestión de la Calidad significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los Clientes.

Las Normas ISO 9001:2008 nos define como debe ser el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con sus características particulares.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad.

- ❖ Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- ❖ Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- ❖ Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- ❖ Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- ❖ Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- ❖ Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- ❖ Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.



- ❖ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

La familia de Normas ISO 9000:2008 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- ❖ La Norma ISO 9000:2008 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- ❖ La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ❖ La Norma ISO 9004:2008 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- ❖ La Norma ISO 19011:2008 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

La ISO 9001:2008 utiliza un enfoque orientado a Procesos como en la Figura 7. Un Proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida.

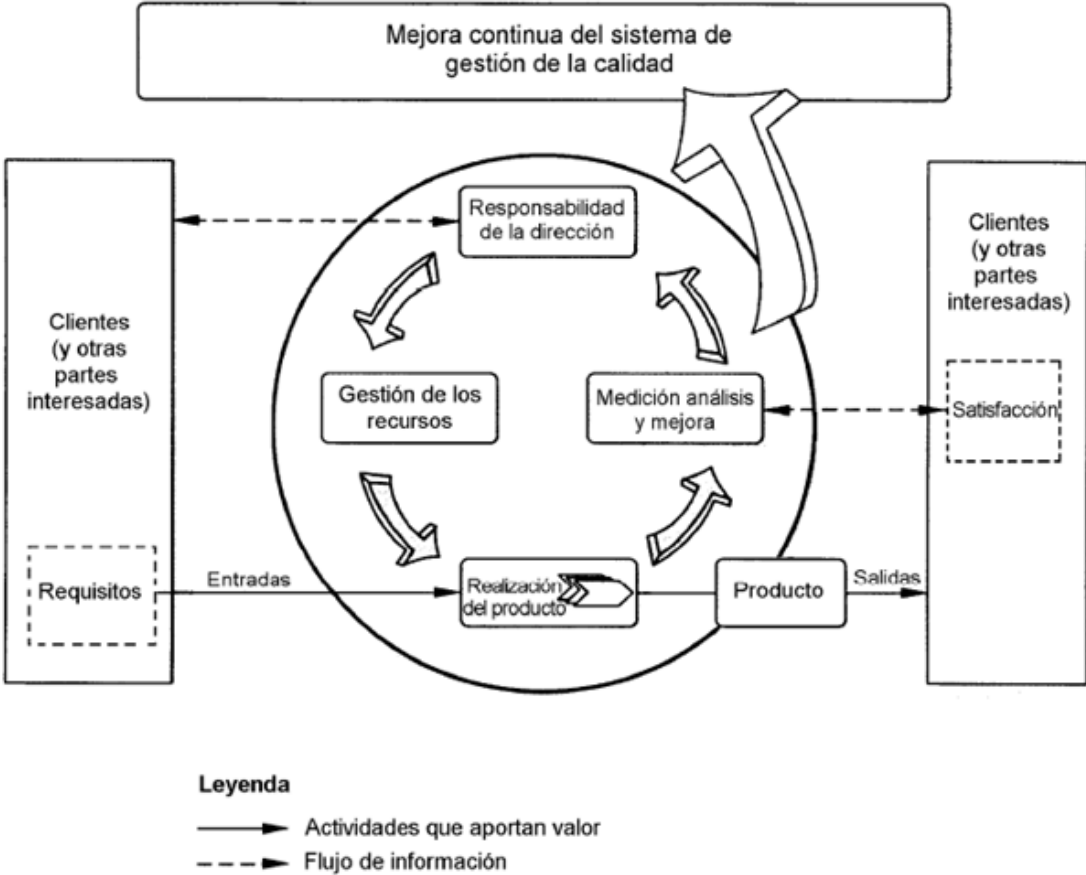


Figura 7 - Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos

Fuente: ISO 9000 - NMX - 2008

### 1.3.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES

Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implantar la norma ISO 9001:2008, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes. El análisis necesario para identificar los beneficios asociados a la adecuada implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, puede realizarse considerando dos puntos de vista de distinto orden: uno externo a la empresa y otro interno.

El punto de vista externo se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos. Por mencionar algunos beneficios:

- ❖ Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- ❖ Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- ❖ Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2008 implantado y certificado.

- ❖ Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- ❖ Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

Sin duda, estos beneficios mencionados son de una enorme importancia, pero al analizar la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros beneficios que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización

Los beneficios de orden interno de mayor relevancia son:

- ❖ Aumento de la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- ❖ Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- ❖ Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reproceso, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.

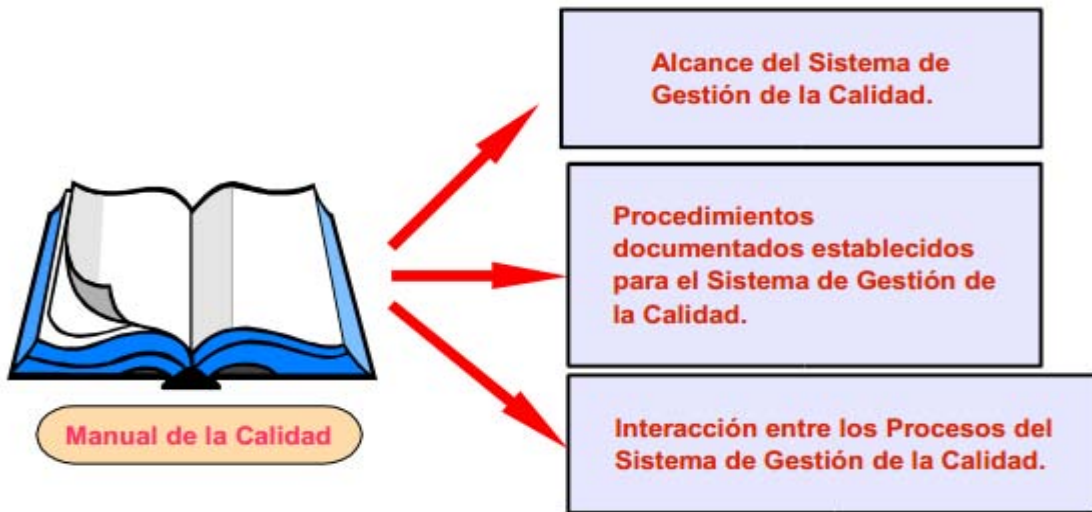
- ❖ Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- ❖ Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- ❖ Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- ❖ Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

La aplicación de los principios de un Sistema de Gestión de la Calidad no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decididamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones éstas que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas.

#### Requisitos de la Documentación

Sistema de Gestión de Calidad (Figura 9) debe incluir lo siguiente:

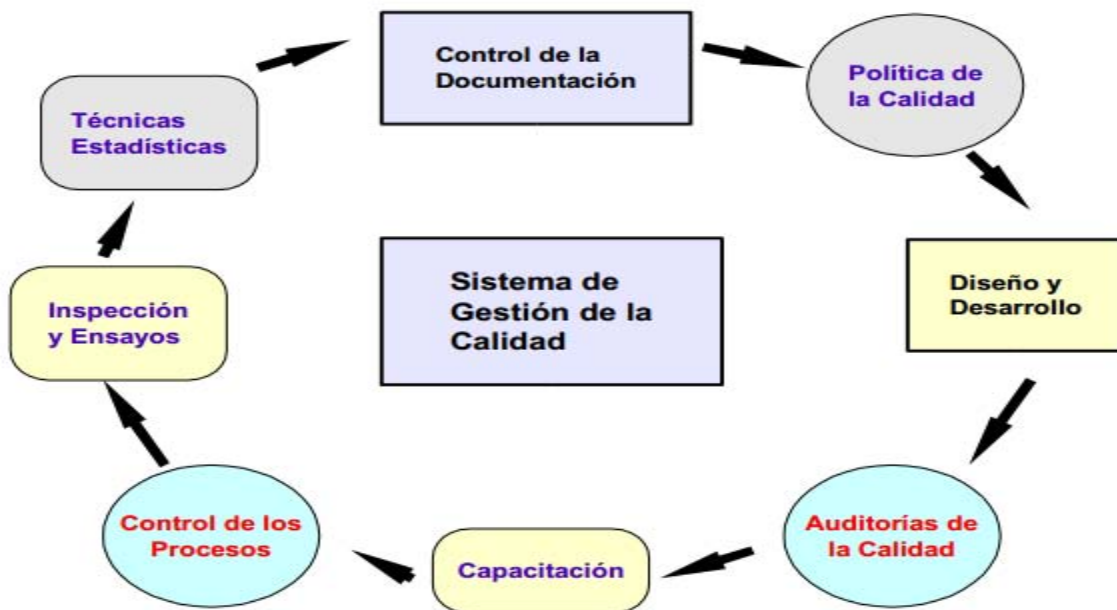
- ❖ Declaraciones de la Política de calidad y Objetivos de la Calidad
- ❖ Manual de Calidad (Requisitos Figura 8)
- ❖ Los procedimientos requeridos en esta Norma.
- ❖ Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- ❖ Los requisitos requeridos por esta Norma.



**Figura 8 - Requisitos del Manual de Calidad**

Fuente: Las ISO 9000. (2006). Recuperado de:

[http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele\\_calsof/MaterialComplem-ISO9000%20A.pdf](http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/MaterialComplem-ISO9000%20A.pdf)



**Figura 9 - Diagrama del Sistema de Gestión de Calidad**

Fuente: Las ISO 9000. (2006). Recuperado de:

[http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele\\_calsof/MaterialComplem-ISO9000%20A.pdf](http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/MaterialComplem-ISO9000%20A.pdf)

#### 1.4 COMPARACION ENTRE ISO 14000:2004 E ISO 9001:2008

En actualidad a nivel mundial las normas ISO 9001:2008 e ISO 14000:2004 son requeridas, debido a que garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas.

La ISO 9001:2008 e ISO 14000:2004 tienen una estructura muy similar y disponen de un número de elementos comunes, tales como sus políticas, formación, control operativo, control de documentación, auditorías, incumplimientos, corrección y prevención.

La ISO 14000:2004 es una serie de normas internacionales para los sistemas de gestión medioambiental, tiene la intención de servir como herramienta de ayuda para que las compañías mejoren continuamente su actuación medioambiental, mediante el control y la reducción de impactos ambientales identificados de sus operaciones mientras que la ISO 9001:2008 es una serie de normas para los sistemas de gestión de la calidad, se desarrolló para ayudar a las compañías a que cumplieran los requisitos de los clientes mediante un control sistemático del proceso de producción, persiguiendo al mismo tiempo la mejora continua.

Para las normas de la serie ISO 9001:2008 el cliente es quien compra el producto, sin embargo, para las ISO 14000:2004 son las "partes interesadas", que incluyen desde las autoridades públicas, los seguros, socios, accionistas, bancos y asociaciones de vecinos o de protección del ambiente.

**Tabla 3 - Comparación entre ISO 9001:2008 e ISO 14000:2004**

<b>ASPECTO</b>	<b>ISO 9001:2008</b>	<b>ISO 14000:2004</b>
<b>TRATA</b>	Gestión de la calidad	Gestión ambiental
<b>USO</b>	Es lo que la organización hace para satisfacer las necesidades del cliente	Es lo que la organización hace para proteger el medio ambiente.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Incluye normas que establecen los requisitos para un sistema de gestión.	Incluyen normas que establecen los requisitos para un sistema de gestión.
<b>PRINCIPIOS</b>	Enfoque a procesos Enfoque al cliente Mejora continua	Sistema de gestión que asegure que la empresa mantiene la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.
<b>QUE PERMITE</b>	Proporcionar elementos para que la organización pueda lograr la cantidad de producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de forma que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad y destacarse o sobresalir frente a la competencia.	Las normas de la serie ISO 14000:2004 permiten que cualquier organización industrial o de servicios de cualquier sector, pueda tener el control sobre el impacto de sus actividades en el ambiente.
<b>A QUIEN BENEFICIA</b>	Las empresas que obtienen la certificación ISO 9001:2008 generalmente se benefician con menos reclamos de clientes, menos costos operativos y una mayor demanda por sus productos o servicios. Aunque las industrias manufactureras se concentraron primero en la garantía de calidad. Su decisión de tratar de obtener o no la certificación dependerá más de lo que esperan sus clientes o requiere el mercado.	Todas aquellas empresas que venden un servicio, sin importar cual, en grandes empresas sofisticadas, en particular fabricantes de servicios. Todas aquellas empresas que venden un servicio que involucra requerimientos estrictos de calidad. Todas aquellas empresas que venden un servicio en un área altamente regulada: hospitales, supermercados, restaurantes, etc.

Fuente: COMPARACIÓN NORMAS ISO 9000 Y 14000. (2011). Recuperado de:

<http://doramatematicas.blogspot.mx/2011/06/comparacion-normas-iso-9000-y-14000.html>



## 1.5 OHSAS 18000:1999 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

OHSAS es el acrónimo de *Occupational Health and Safety Assessment Series* (Administración de seguridad y salud ocupacional). Estas normas buscan a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo. La gestión de estas actividades en forma sistemática y estructurada es la forma más adecuada para asegurar el mejoramiento continuo de la salud y seguridad en el trabajo. El objetivo principal de un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional es prevenir y controlar los riesgos en el lugar de trabajo y asegurar que el proceso de mejoramiento continuo permita minimizarlos. El éxito de este sistema de salud y seguridad ocupacional depende del compromiso de todos los niveles de la empresa y especialmente de la alta gerencia. Los objetivos son múltiples y variados, pero giran en torno a uno principal, que no es otro que promover mejoras continuas en áreas muy importantes de los diferentes procesos que lleva a cabo la empresa. Podríamos decir que los objetivos más destacados serían:

- ❖ Reducir los incidentes
- ❖ Reducir los peligros
- ❖ Reducir la utilización de materiales peligrosos
- ❖ Aumentar la satisfacción de los trabajadores
- ❖ Reducir la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas
- ❖ Incrementar la toma de conciencia y la formación de los trabajadores

### 1.5.1 DEFINICION DE OHSAS 18000:1999

OHSAS se basa en la metodología conocida como Planificar-Hacer- Verificar- Actuar (PHVA), como se puede ver en la Figura 10.



**Figura 10 - Metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)**

*Fuente: Calidad & Gestión. Sistemas Integrados de Gestión – OSHAS 18000. Recuperada de: [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/50\\_ohsas\\_18000.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/50_ohsas_18000.html)*

Este Ciclo PHVA se puede describir como:

- ❖ Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de salud y seguridad ocupacional
- ❖ Hacer: Implementar los procesos.
- ❖ Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a la política de salud y seguridad ocupacional, los objetivos, las metas y los requisitos legales y otros requisitos, e informar sobre los resultados.
- ❖ Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional.

En la Tabla 4 se muestra como está conformada la familia OHSAS 18000:1999

**Tabla 4 – OHSAS 18000:1999**

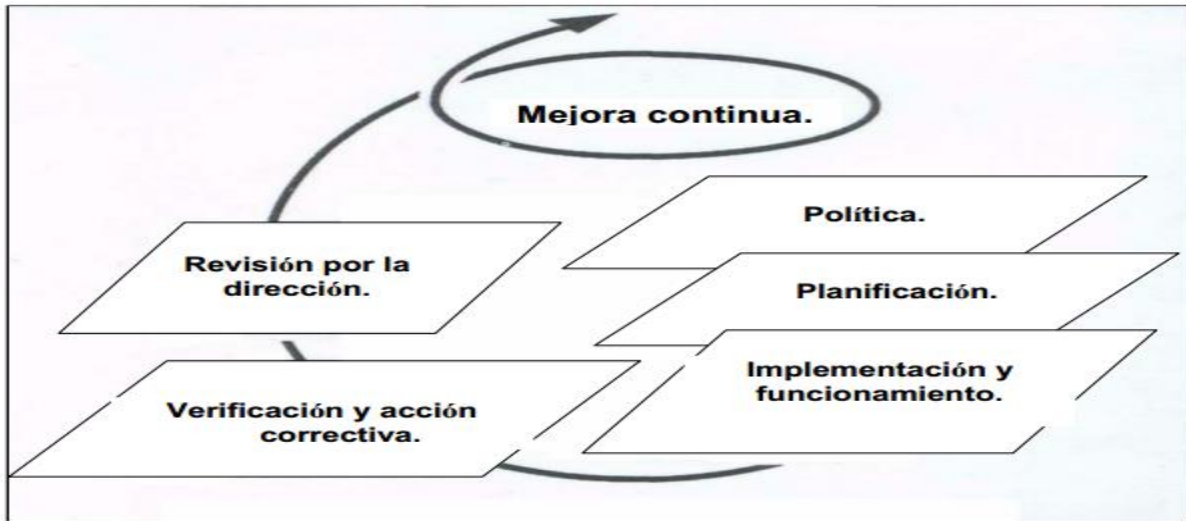
OHSAS 18000:1999	
<b>OHSAS 18001:1999</b>	Especificaciones para sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional
<b>OHSAS 18002:2000</b>	Guías para mejorar la implementación de las normas OHSAS 18001:1999

## 1.5.2 BENEFICIOS Y REQUISITOS GENERALES

La certificación OHSAS 18000:1999 implica para su Organización:

- ❖ Reducción de pérdidas ocasionadas por accidentes y enfermedades profesionales.
- ❖ Mayor control del cumplimiento de los requerimientos legales laborales.
- ❖ Satisfacción de clientes y empleados.
- ❖ Mayor confianza de accionistas e inversores.
- ❖ Reducción potencial del número de accidentes.
- ❖ Reducción potencial del tiempo de inactividad y de los costos relacionados.
- ❖ Demostración de la conformidad legal y normativa.
- ❖ Demostración a las partes interesadas del compromiso con la salud y la seguridad.
- ❖ Mayor acceso a nuevos clientes y socios comerciales.
- ❖ Reducción potencial de los costos de los seguros de responsabilidad civil.

El requisito para lograr la certificación en la norma OSHA 18000:1999 es el que la empresa debe establecer y mantener un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo documentando, implementando y manteniendo, el cual se muestra en la Figura 11



**Figura 11 - Elementos de la Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo**

*Fuente: Normas OSHAS 18001. Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional. (2010).*

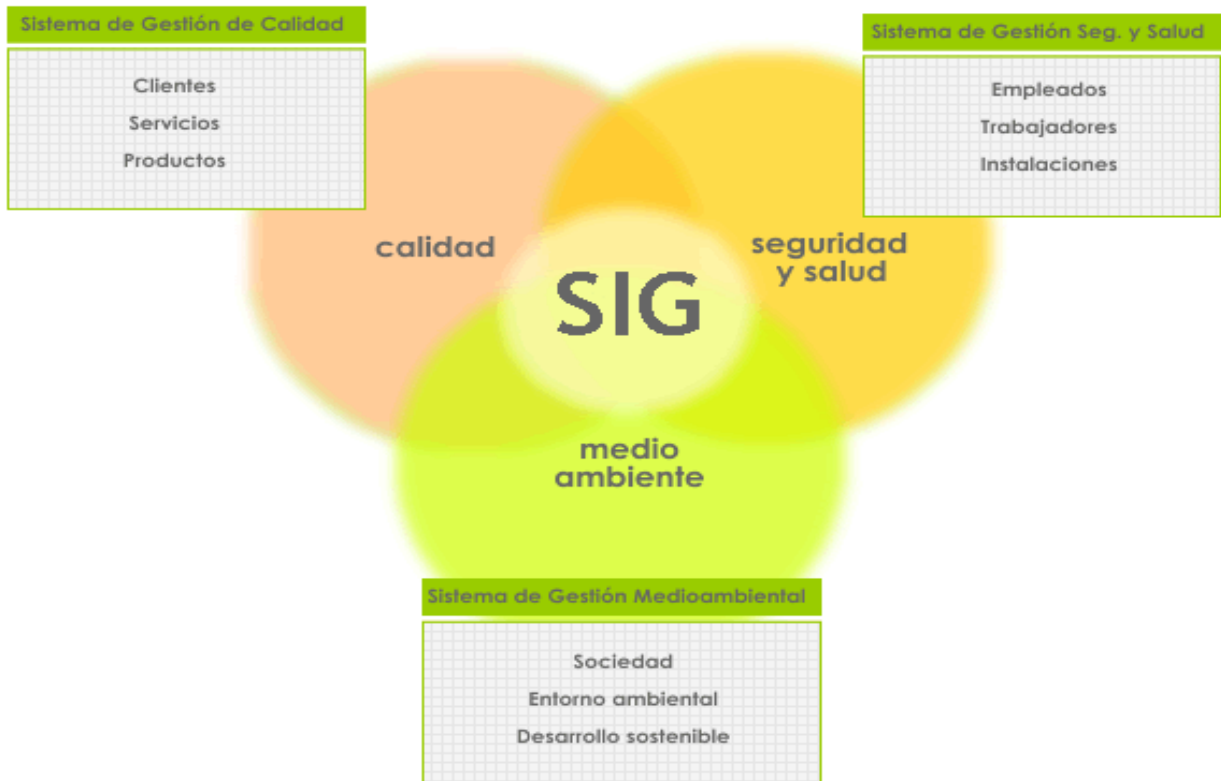
*Recuperada de:*

*<http://nuevasideas21.blogspot.mx/2010/04/normas-oshas-18001-sistemas-de-gestion.html>*

El sistema debe incluir una gama importante de actividades de gestión, entre las que destacan: Una política de salud y seguridad ocupacional; identificar los riesgos de salud y seguridad ocupacional y las normativas legales relacionadas; objetivos, metas y programas para asegurar el mejoramiento continuo de la salud y seguridad ocupacional; verificación del rendimiento del sistema de salud y seguridad ocupacional; revisión, evaluación y mejoramiento del sistema. La normativa OSHA define el proceso de formación en los siguientes puntos: Definición de las competencias; Identificación de las necesidades de formación; Plan de formación; Consulta y comunicación; Documentación y control de los documentos y datos; y Control operacional.

## 1.6 OHSAS18000:1999 EN RELACION CON ISO 9001:2008 E ISO 14000:2004

Las normas OHSAS 18000:1999 han sido diseñadas para ser compatibles con los estándares de gestión ISO 9001:2008 e ISO 14000:2004, relacionados con materias de Calidad y Medio Ambiente respectivamente.



**Figura 12 – Relación de OHSAS 18000:1999, ISO 14000:2004 e ISO 9001:2008**

*Fuente: Calidad & Gestión. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: CALIDAD + MEDIO AMBIENTE + SEGURIDAD OCUPACIONAL. Recuperada de*

*[http://calidad-gestion.com.ar/servicios/sistema\\_integrado\\_gestion\\_sig.html](http://calidad-gestion.com.ar/servicios/sistema_integrado_gestion_sig.html)*

De este modo facilita la integración de los sistemas de gestión para la calidad, el medio ambiente, la salud ocupacional y la seguridad en las empresas. Estos sistemas comparten principios sistemáticos comunes de gestión basados, entre otros, en el mejoramiento continuo, el compromiso de toda la organización y en el cumplimiento de las normativas legales.

Las empresas que adoptan estas normativas de mejoramiento continuo, tales como ISO 9001:2008, ISO 14000:2004 y ahora las OHSAS 18000:1999, se ven beneficiadas en el engrandecimiento de su imagen interna, como externa. Se benefician y fortalecen las relaciones con sindicatos y gremios laborales y sociales. La implementación de varios sistemas de gestión en forma conjunta genera importantes ahorros y sinergias, entre los que es posible mencionar a los siguientes:

- ❖ Aprovechamiento de conductas y procesos ya internalizados en forma previa por la empresa.
- ❖ Unificación de controles y operaciones que incumben a distintas unidades.
- ❖ Reafirmación de una concepción sistémica de las operaciones de la organización.
- ❖ Reducción importante de estructura y costos.

Además que determinadas actividades que aumentan la productividad o la calidad pueden repercutir negativamente en la seguridad o el medio ambiente y viceversa. De este modo, la opción más favorable es que la organización procure encontrar las alternativas posibles para garantizar la seguridad y la protección del medio ambiente aumentando a la vez la productividad y la calidad mediante una Gestión Integrada. Las normas no pretenden suplantar la obligación de respetar la legislación respecto a la salud y seguridad de los trabajadores, ni tampoco a los agentes involucrados en la auditoría y verificación de su cumplimiento, sino que como modelo de gestión que son, ayudarán a establecer los compromisos, metas y metodologías para hacer que el cumplimiento de la legislación en esta materia sea parte integral de los procesos de la organización.

## 1.7 RELACIÓN ENTRE NORMAS PARA LA INDUSTRIA RESTAURANTERA

En este capítulo hemos analizado las normas internacionales básicas para la elaboración de alimentos en establecimientos fijos y como se complementan ISO 14000:2004, ISO 9001:2008 y OHSAS 18000:1999 como normas hermanas, por lo que podemos concluir la relación que pueden tener con ISO 22000:2005.

Las Normas ISO 14000:2004, ISO 9000:2008 e ISO 22000:2005 tienen en común:

- ❖ Son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir, para la mejora constante de la calidad de una organización o empresa.
- ❖ Tienen como finalidad orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costos y efectividad.
- ❖ Son de realización práctica y no académica para la organización o empresa.
- ❖ Persiguen el fin de la normalización de los productos lo cual es muy importante.

El un sistema de calidad va mucho más allá de la mejora de la calidad de un restaurante. Su objetivo es promover una fórmula de gestión que dé como resultado la mejora del servicio al cliente, una mejor presentación de los platos, o mejores resultados financieros. Tener un modelo de gestión, todas las directrices y herramientas tienden completar aplicación en cualquier empresa.

En el caso de la industria restaurantera es de suma importancia la satisfacción al cliente por ello determinar estándares de atención al cliente es básico, así también el definir sus procesos de elaboración de platillos.



En la Tabla 5 se pueden apreciar los aspectos de cada norma mencionada en este capítulo.

**Tabla 5 - Aspectos de cada uno de los sistemas de Gestión**

<b>ISO 9001:2008</b>	<b>ISO 14000:2004</b>	<b>ISO 22000:2005</b>	<b>OHSA 18000:1999</b>
Características de Calidad de productos y procesos	Aspectos medioambientales (de operaciones, actividades y productos)	Requisitos para un sistema de gestión de la seguridad alimentaria	Riesgos de seguridad y salud (relacionados con las operaciones y actividades de la organización)
Requisitos del cliente. Requisitos legales del producto. Requisitos relacionados con el uso previsto. Requisitos determinados por la organización.	Requisitos legales relacionados con las partes interesadas. Requisitos determinados del análisis del riesgo de afectación medioambiental.	Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. Mejora de prácticas en toda la cadena de suministro de alimentos.	Requisitos legales Requisitos relacionados con las partes interesadas (empleados). Requisitos determinados del análisis del riesgo de afectación en la salud o seguridad.

En el caso de la industria restaurantera es de suma importancia la satisfacción al cliente por ello determinar estándares de atención al cliente es básico, así también el definir sus procesos de elaboración de platillos.

Muchos restaurantes aplican su propio modelo de calidad o gestión, fruto de las exigencias del cliente, y de la necesidad de adaptación al mercado. El tamaño del restaurante o de la cadena. La cantidad de personas o unidades de restauración involucradas en el sistema hacen que tengamos que definir un plan de trabajo específico y adaptado. La complejidad de los procesos de trabajo. Cómo el modelo se fundamenta en la óptima gestión de los procesos de trabajo, debe considerar, revisar y ajustarlos con la finalidad de obtener la máxima eficacia posible.

## 1.8 NORMAS NACIONALES MEXICANAS (NOM)

La aplicación de prácticas adecuadas de higiene y sanidad, en el proceso de alimentos, bebidas, aditivos y materias primas, reduce significativamente el riesgo de intoxicaciones a la población consumidora, lo mismo que las pérdidas del producto, al protegerlo contra contaminaciones contribuyendo a formarle una imagen de calidad y, adicionalmente, a evitar al empresario sanciones legales por parte de la autoridad sanitaria.

En México, la industria restaurantera puede seguir normatividad oficial mexicana (NOM), e internacionales como la Organización Internacional de Normalización (ISO, International Standardization Organization) y la Administración de seguridad y salud ocupacional (OSHA, Occupational Safety and Health Administration). Las NOM son las regulaciones técnicas que contienen la información, requisitos, especificaciones, procedimientos y metodología que permiten a las distintas dependencias gubernamentales establecer parámetros evaluables para evitar riesgos a la población, a los animales y al medio ambiente.

El gobierno es el encargado de identificar los riesgos, evaluarlos y emitir las NOM. Sin embargo en el proceso se suman las consideraciones de expertos externos provenientes de otras áreas. Las NOM están conformadas por comités técnicos integrados por todos los sectores interesados en el tema, no únicamente gobierno sino también por investigadores, académicos y cámaras industriales o de colegios de profesionistas. Antes de que una norma entre en funcionamiento, debe existir un consenso entre el Comité Consultivo Nacional.

### 1.8.1 ¿QUÉ ES UNA NOM?

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son regulaciones técnicas que sirven para garantizar que los servicios que contratamos o los productos o servicios que adquirimos cumplan con parámetros o determinados procesos, con el fin de proteger la vida, la seguridad y el medio ambiente. Para su elaboración se debe revisar si existen otras relacionadas, en cuyo caso se coordinan las dependencias correspondientes para que se elabore de manera conjunta una sola Norma Oficial Mexicana por sector o materia. Una vez emitida la Norma, se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) indicándose una fecha para su entrada en vigor y dejando un tiempo para su estudio y entrada en vigor. Casi siempre, una norma se mantiene vigente solo por cinco años. No obstante, un año antes de que se acabe su vigencia, se puede indicar en el DOF que la norma entra en revisión para su sustitución, cancelación o refrendo, para posteriormente emitir la declaratoria respectiva en el DOF con un extracto de la NOM. El uso y observancia de las NOM son de carácter obligatorio.

Las Normas Oficiales Mexicanas que otorgan competencia a Profeco han sido creadas por diferentes Dependencias del Gobierno Federal: Secretaría de Economía; Secretaría de Turismo, Secretaría de Energía, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y Secretaría Salud. Las Leyes Mexicanas establecen que sólo aquellas organizaciones que se encuentren en territorio Mexicano, o bien, aquellas que se encuentren en territorio de algún país con el que México haya suscrito un acuerdo o tratado de libre comercio pueden obtener un certificado NOM.

## 1.8.2 DIFERENCIA ENTRE NOM Y NMX

Las NOM establecen requerimientos mínimos de seguridad que debe cumplir un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, empaque, marcado y/o información comercial.

Mientras la Norma Mexicana (NMX) tiene el propósito de ayudar a mejorar los procesos, productos o servicios, según los requerimientos específicos de productores y consumidores con necesidades especiales. Son de cumplimiento voluntario y establecen los requisitos mínimos de seguridad y funcionalidad de los productos, procesos y servicios. Básicamente, una NOM es una norma de cumplimiento obligatorio, mientras que el cumplimiento para una NMX es voluntario. Sin embargo, una NOM puede hacer que una NMX sea obligatoria si la NOM establece que un producto se evalúe bajo alguna NMX en particular. Otra diferencia importante es que las NOM solamente cubren los requerimientos mínimos de seguridad del producto, mientras que una NMX abarca, además de éstos, requerimientos de funcionalidad. Las normas NOM, al ser emitidas por las dependencias gubernamentales, pueden obtenerse de manera gratuita a través del catálogo de Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría de Economía, o de la página de dependencia emisora correspondiente. Generalmente, las normas NMX no son gratuitas y se deberán solicitar al organismo de normalización emisor. Sin embargo, se puede encontrar el título de las normas NMX en el catálogo de Normas Mexicanas de la Secretaría de Economía.

### 1.8.3 PRINCIPALES NORMAS NACIONALES PARA LA INDUSTRIA ALIMENTARIA DENTRO DE LA RAMA RESTAURANTERA

Existen una gran variedad de Normas Oficiales Mexicanas para las diversas materias o industrias. Dentro de la industria alimentaria las NOM establecen, las reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación en materia de control y fomento sanitario. Algunas NOM específicas especializadas en prácticas de higiene en alimentos para la industria restaurantera se presentan en la Tabla 6.

**Tabla 6 – NOM específicas para la industria restaurantera.**

<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>NOM-251-SSA1-2009</b> <b>Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</b>	Establece los requisitos mínimos de buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios y sus materias primas a fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso.*
<b>NOM-120-SSA1-1994</b> <b>Bienes y servicios.</b> <b>Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólica.</b>	Incluye requisitos necesarios para ser aplicados en los establecimientos dedicados a la obtención, elaboración, fabricación, mezclado, acondicionamiento, envasado, conservación, almacenamiento, distribución, manipulación y transporte de alimentos y bebidas, así como de sus materias primas y aditivos, a fin de reducir los riesgos para la salud de la población consumidora
<b>NOM-093-SSA1-1994</b> <b>Bienes y servicios.</b> <b>Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos</b>	Establece las disposiciones sanitarias que deben cumplirse en la preparación de alimentos en establecimientos fijos, mediante el establecimiento de las disposiciones sanitarias que se deben cumplir tanto en la preparación de alimentos, como en el personal y los establecimientos, en los puntos críticos presentes durante su proceso; que permitan reducir aquellos factores que influyen durante su preparación en la transmisión de enfermedades por alimentos.

\*Esta Norma Oficial Mexicana concuerda parcialmente con el Código Internacional Recomendado de Prácticas. Principios Generales de Higiene de los Alimentos. CAC/RCP-1 (1969), Rev. 4 (2003).

El catálogo de Normas Oficiales Mexicanas es sumamente amplio hablando en materia de normas en alimentos se refiere. Es importante para clientes y empresarios conocer estas normas oficiales de alimentos, ya que cuidan de la salud de los consumidores. Al momento de abrir un local de alimentos es importante cumplir con ciertas reglas establecidas en las normas oficiales mexicanas de alimentos en cuando a la edificación que ayudarán en la limpieza y control de higiene del local. El personal que trabaje en el área de preparación de los alimentos debe utilizar, según las normas oficiales mexicanas de alimentos, un uniforme que consta de bata, delantal, red, turbante y cofia o gorra de colores claros. El uniforme no debe tener manchas o suciedades, presentando un buen estado general. Las Normas Oficiales Mexicanas son de observancia obligatoria para las personas físicas o morales, destinados a los consumidores en territorio nacional.

El organismo encargado de verificar el cumplimiento de las NOM es PROFECO el cual verifica los servicios y productos: a través de su Subprocuraduría de Verificación realiza visitas y aplica sanciones o clausuras a quienes no cumplan con lo establecido en ellas.



**Ilustración 1 – Todo establecimiento está obligado a cumplir con las Normas Oficiales**

**Mexicanas**

## **CAPITULO II: IMPORTANCIA DE LAS CERTIFICACIONES EN LA INDUSTRIA RESTAURANTERA**

Existen tres motivos por los cuales una organización puede pensar en certificarse en alguna norma de gestión:

- ❖ Buscan satisfacer los requisitos de un cliente, que de alguna manera les ha solicitado que cumplan con alguna normativa en particular.
- ❖ Desean utilizar esta certificación como medio publicitario para incrementar sus ventas
- ❖ Desean mejorar la gestión al interior de la organización.

Contar con una certificación de productos trae consigo diversos beneficios, algunos de estos son:

- ❖ Acceso a los mercados: Penetrar nuevos mercados con productos conforme a los requerimientos, dando credibilidad al trámite mediante la garantía de un organismo de certificación independiente de los intereses económicos en juego.
- ❖ Desarrollo de mercados: Maximizar el potencial de los mercados existentes y acceder a nuevos mercados.
- ❖ Acceso más rápido a los mercados: Acelerar el tiempo de entrada en un determinado mercado.
- ❖ Gestión de riesgos: Los productos se diferenciarán de la competencia, permitiendo contar con una guía sobre los procesos de diseño y producción, mejorando el tiempo de comercialización.

- ❖ Ventajas competitivas: Contar con una certificación reconocida de productos, se gana credibilidad entre los consumidores.
- ❖ Confianza de los clientes: Gracias al reconocimiento de las certificaciones se obtiene la confianza de los consumidores y clientes.

En resumen se puede afirmar que los productos que han sido certificados en su calidad y en su proceso, permiten una segmentación de mercado favorable. Por otro lado, contar con este tipo de reconocimientos puede eventualmente traer consigo un aumento en el precio de venta de los productos o servicios certificados, pero sobre todo, la certificación debe considerarse como un valor agregado que al final logrará incrementar su competitividad.

En el caso de la industria restaurantera las certificaciones componen de una serie de principios que son los que van a regular la forma de gestionar el negocio. Dichos principios son los siguientes:

- ❖ Focalización en el cliente. Todo restaurante depende y necesita clientes. Por lo tanto la primera pregunta a la que debemos responder es ¿Sabemos lo que le gusta a nuestro cliente? Y en función de dicha información ser capaces de ofrecérselo.
- ❖ Liderazgo empresarial. El liderazgo implica definir el camino a seguir, convencer y persuadir a el equipo de trabajo que dicho camino es el correcto.
- ❖ Implicación de las personas (equipo de trabajo). Camareros, cocineros, son la esencia de la empresa. Y su compromiso permitirá que la empresa



pueda aprovechar al máximo sus habilidades, para que sean utilizadas en beneficio de la empresa.

- ❖ El trabajo de todo restaurante se basa en procesos. Los resultados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades (preparación de platos) y los recursos necesarios para llevarlas a cabo (materias primas, manipulación, acabados, etc.) son gestionados como un proceso.
- ❖ Gestión integrada del sistema. Ser capaz de identificar, entender y gestionar de forma integral todos los procesos de gestión, nuestro trabajo será más eficaz y eficiente.
- ❖ Mejora continua. La mejora continua del negocio debe ser nuestra fijación permanente. Siempre podemos mejorar la presentación de los platos u ofrecer un mejor servicio.
- ❖ Toma de decisiones basadas en datos. Las decisiones efectivas se basan en el análisis de los indicadores de gestión del restaurante. Toda decisión debe basarse en información lo más objetiva posible.
- ❖ Relaciones beneficiosas con los proveedores. Todo restaurante necesita y requiere de los mejores proveedores posibles, y ello facilita que se pueda generar un valor que beneficie tanto a unos como a otros.

## 2.1 VENTAJAS DE LAS CERTIFICACIONES

La certificación es el procedimiento por el cual un organismo da una garantía por escrito, que un proceso, producto o servicio cumple con los requisitos establecidos. Es así como los consumidores pueden estar seguros que el producto o servicio cumplirán con sus expectativas.

Las ventajas de certificar en los diferentes ámbitos al restaurante no se limitan a los beneficios obvios; trae consigo orgullo de pertenencia al equipo, capacidad de desarrollo, retención de clientes y empleados. En una palabra: progreso.

Las certificaciones no son una meta que se conquista y permanece; son una nueva filosofía de hacer las cosas, de una mejor y más eficiente manera de mantener un estándar de calidad y tener un parámetro a seguir. Cada restaurante puede diseñar su propio sistema de calidad, que será aquel que satisfaga plenamente las expectativas de sus clientes, pero si quiere obtener una certificación tendrá que gestionar su calidad según las directrices establecidas por un organismo que conceda la certificación en calidad.

Las certificaciones ofrecen importantes ventajas para:

- ❖ Los fabricantes, reducen las variedades y tipos de productos; disminuyen los inventarios y los costos de producción; mejoran la gestión y el diseño; contribuyen a la eliminación de las barreras técnicas al comercio; identifican al personal idóneo; facilitan la comercialización; agilizan el procesamiento de los pedidos.

- ❖ Para los consumidores significa, el conocimiento de los niveles de calidad y/o seguridad de los bienes y servicios que adquieren; las prestaciones y las características; la comparación entre diferentes ofertas; la agilización de las contrataciones, compras y pedidos; la importancia del etiquetado y el embalaje.
- ❖ Al Gobierno le significan una serie de documentos técnicos que facilitan la legislación, así mismo, se beneficia de las ventajas de las normas y sus especificaciones en su condición de gran consumidor.

Además de maximizar el potencial en el mercado existente, acceder a nuevos mercados, acelerar el tiempo de entrada al mercado, diferenciarse de la competencia y la confianza de los consumidores.

Sin consumidores satisfechos todo restaurante se encuentra al borde del abismo. La empresa necesita alcanzar los requisitos esperados por los consumidores. Por ello las certificaciones ofrecen un método sistemático de aproximación a la mejora de los procesos de trabajo y a todo lo que envuelve la relación con el cliente y el equipo humano.

## 2.2 DISTINTIVOS

Son modelos de reconocimiento a empresas públicas y privadas, que acreditan ser promotoras de buenas prácticas laborales, así como de acciones y políticas para favorecer el mejoramiento, calidad y competitividad en beneficio de los trabajadores del país.

En México maneja programas de distintivos federales: el Distintivo H, el Distintivo M y el Distintivo CANIRAC. Ambos casos son Normas mexicanas no obligatorias, es decir, su existencia no implica que todos los prestadores de servicio estén certificados con estos distintivos, sin embargo al ostentarlo, cualquier establecimiento da la certeza a su consumidor de haber concluido exitosamente programas de revisión con estándares altos de calidad. Otra certificación o distintivo que se manejan en México se encuentra el distintivo Tesoros de México uno de los más rigurosos esquemas de certificación de calidad, Distintivo cristal, y Programa de certificación de protección de Alimentos ServSafe.



Ilustración 2 – Distintivos M y Distintivo H

### 2.2.1 DISTINTIVO H

El Distintivo H es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004. Es otorgado a cualquier establecimiento fijo con independencia de su tamaño o personal.

El programa "H" es 100% PREVENTIVO, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; este programa contempla un programa de capacitación orientada por un consultor registrado con perfil en el área químico–médico-biológica.

La asesoría del consultor consiste en ofrecer al personal que labora en los establecimientos fijos de alimentos y bebidas que así lo soliciten, una serie de recomendaciones y técnicas para el lavado, desinfección, limpieza, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación, higiene personal, etc. para ser implementadas como un proceso de mejora continua.

Esta información está regida por una lista de verificación que se deberá cumplir en un 90% de satisfacción y que contempla: Recepción de alimentos; Almacenamiento; Manejo de sustancias químicas; Refrigeración y congelación; Área de cocina; Preparación de alimentos; Área de servicio; Agua y Hielo; Servicios sanitarios para empleados; Manejo de Basura; Control de plagas; Personal y Bar.

Cuando el establecimiento se sujeta a estos estándares y los cumple, la Secretaría de Turismo entrega el reconocimiento Distintivo "H", mismo que tiene vigencia de un año.

En la Figura 13 se ilustra el procedimiento que debe de seguir un establecimiento fijo para la obtención del Distintivo H.

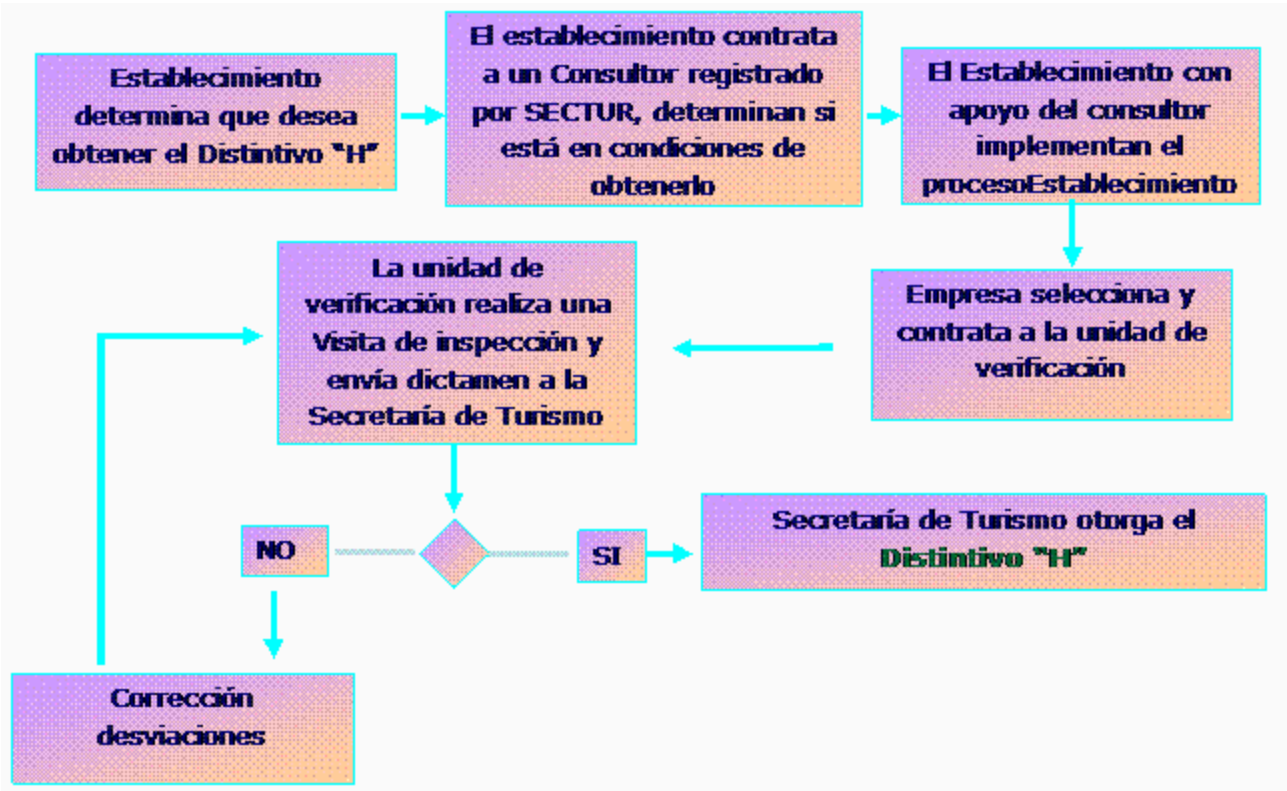


Figura 13 – Procedimiento para obtener el Distintivo H

Fuente: Secretaria de Turismo. Establecimientos con Distintivo H. (2013) Recuperado de [http://189.204.93.66/es/sectur/sect\\_9233\\_requisitos\\_y\\_procedi](http://189.204.93.66/es/sectur/sect_9233_requisitos_y_procedi)

Las Unidades de Verificación son organismos o empresas acreditadas por la Secretaría de Turismo en coordinación con la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA), y la Dirección General de Mejora Regulatoria.

### 2.2.2 DISTINTIVO M

El Distintivo “M” es el reconocimiento que la Secretaría de Turismo otorga a todas las Empresas Turísticas que han logrado implementar exitosamente el “Programa de Calidad Moderniza” y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo. Este programa gira en torno a 5 elementos fundamentales: calidad humana, satisfacción del cliente, gerencia de rutina, gerencias de mejora y resultados palpables. El valor para cada uno de estos elementos es de 20 puntos el Distintivo M se entregará a las empresas que obtengan por lo menos 80 puntos.

El distintivo M tiene una vigencia de dos años, las empresas que pueden ser certificadas van desde Hoteles de 1 a 5 estrellas, restaurantes turísticos, agencias de viajes, empresas ecoturísticas, arrendadoras de autos, transportes turísticos, marinos y balnearios.

Con el Programa Moderniza las empresas alcanzan beneficios cuantificables en tres líneas fundamentales:

- ❖ Elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención, para la satisfacción de los clientes.
- ❖ Elevar las ventas y reducir los costos, para la satisfacción de los propietarios.
- ❖ Humanizar el trabajo, incrementando la participación y por consecuencia elevar la satisfacción de los colaboradores.

En la Figura 14 se observa el diagrama de bloques para obtener el “Distintivo M”



**Figura 14 – Procedimiento para obtener el Distintivo “M”**

*Fuente: Secretaria de Turismo. Distintivo M. (2003) Recuperado de [http://www.sectur.gob.mx/en/sectur/sect\\_DistintivoM](http://www.sectur.gob.mx/en/sectur/sect_DistintivoM)*



### 2.2.3 DISTINTIVO CANIRAC

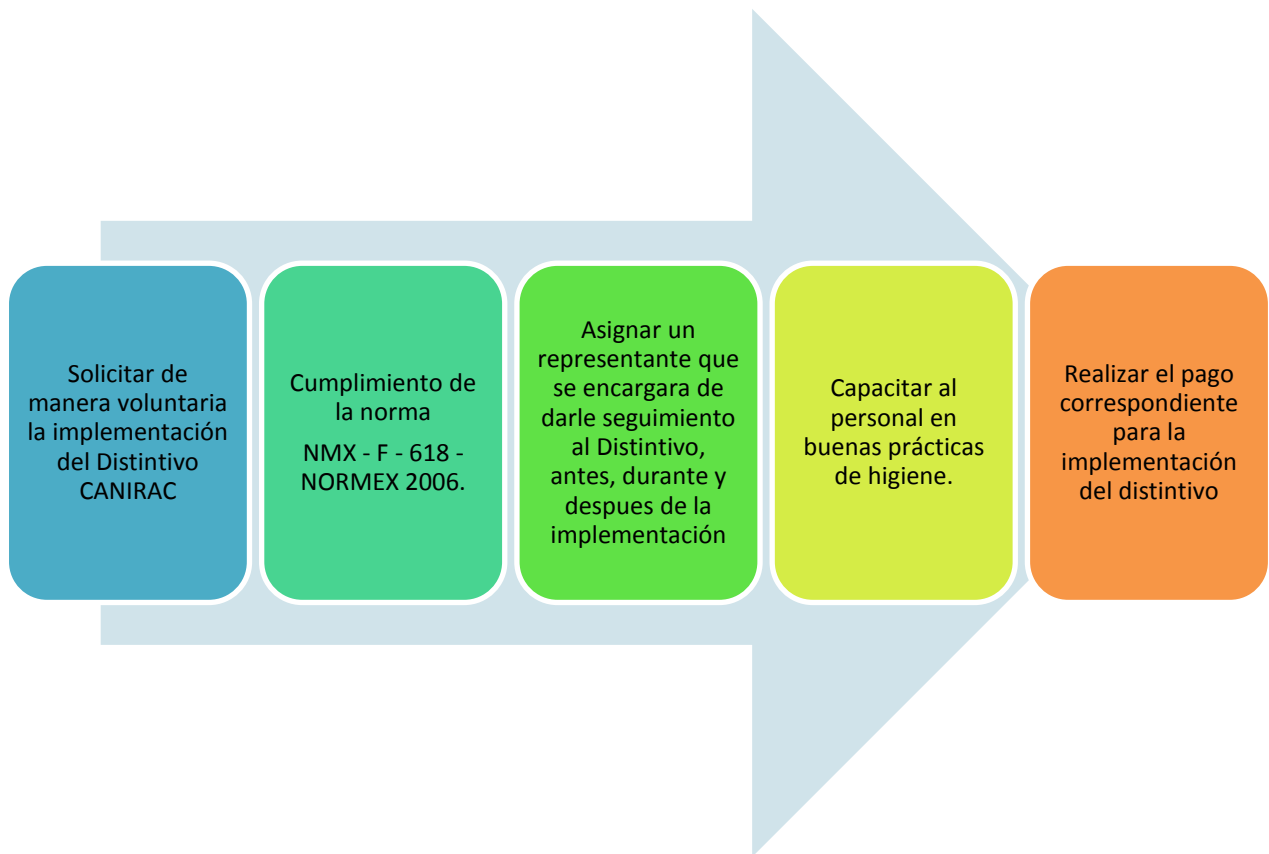
El Distintivo CANIRAC, es un reconocimiento que otorga la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados en combinación con la Secretaría de Economía y la Secretaría de Turismo, a fin de garantizar las buenas prácticas de Higiene, según la norma NMX-F-618-NORMEX-2006 Manipulación de los alimentos preparados que se ofrecen en micros, pequeños y medianos establecimientos fijos.

Esta certificación observa principalmente el manejo higiénico de los alimentos y es más flexible en lo que a instalaciones se refiere. Su objetivo; concientizar a nuestra industria de la importancia de aplicar las Buenas Prácticas de Higiene en el sector.

Responsabilidades al obtener el Distintivo CANIRAC es responsabilidad exclusiva del establecimiento verificado, por lo cual en caso de que cualquier Autoridad y/o CANIRAC imponga alguna sanción por violación al cumplimiento después de la Verificación a la NMX-F-618-NORMEX-2006, ésta no se podrá considerar como responsabilidad de CANIRAC, instructores externos autorizados y/o Unidades de Verificación autorizadas y asignadas por esta Cámara; debido a que la empresa tiene la obligación de continuar con las Buenas Prácticas de Higiene aprendidas durante todo el proceso de implementación.

El campo de aplicación de la Norma será a nivel nacional y de manera voluntaria para la Industria Restaurantera

El procedimiento que se sigue para obtener el Distintivo CANIRAC se ilustra en la Figura 15.



**Figura 15 – Procedimiento para el Distintivo CANIRAC**

*Fuente: Creación propia*

#### 2.2.4 DISTINTIVO TESOROS DE MÉXICO

Tesoros de México es el programa Premium de la Secretaría de Turismo Federal. Tiene como propósito impulsar la excelencia de los hoteles y restaurantes cuyos altos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la cultura mexicana. La propuesta de valor se centra en establecimientos que ofrecen una experiencia extraordinaria en ambientes mexicanos con personalidad, autenticidad, originalidad, confort, quietud, sofisticación y lujo, para clientes que buscan exclusividad y excelencia.

Fue creado en el 2001 en un esfuerzo de la Secretaría de Turismo para destacar lo mejor de los atractivos turísticos y restauranteros de México. Para obtener este distintivo, los establecimientos deben aprobar anualmente más de 500 estándares de servicio, entre los requisitos que deben cumplir los hoteles y restaurantes que llevan el distintivo Tesoros de México, destaca el que deben estar ubicados en casas con alto valor histórico, cultural y patrimonial, o bien en entornos de alto valor natural. En lo referente a la calidad culinaria, debe estar a la altura de los paladares más exigentes, menús que integren los elementos de la cocina mexicana y su inigualable sazón. Por si fuera poco, la elaboración de los alimentos debe basarse en el uso de ingredientes, recetas, herramientas y técnicas propias de nuestra gastronomía, el 60% del menú deben ser platillos mexicanos, también los vinos elaborados en el país deben estar presentes, con al menos 10 etiquetas de vinos nacionales, y desde luego, otras bebidas mexicanas, como el tequila y el mezcal, deben ocupar un 25% de las bebidas ofrecidas.

Participar por la obtención del Distintivo Tesoros de México, es un método de aprendizaje, de desarrollo y mejora continua que genera invaluable beneficios para el desempeño de los establecimientos que aspiran a este, tales como:

- ❖ Participar en los programas de capacitación para la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.
- ❖ Obtener el punto de vista externo de expertos en el Modelo Tesoros de México, que se plasma en un Plan de Mejora.
- ❖ Recibir asesoría y acompañamiento en la ejecución del Plan de Mejora para lograr que el establecimiento participante desarrolle y/o fortalezca su propia identidad en congruencia con el Modelo Tesoros de México, lo que le permitirá diferenciarse en el mercado.
- ❖ Pertenecer al Club Tesoros de México, integrado por representantes de hoteles y restaurantes que su integración en una cadena nacional.
- ❖ Desarrollar una cultura de excelencia en el servicio asimilada por el personal que forma parte de los establecimientos Tesoros de México.
- ❖ Facilitar la obtención de estándares o distintivos internacionales de prestigio en la industria hotelera y restaurantera.

La oportunidad de ser reconocido con el Distintivo Tesoros de México, que por su objetividad y transparencia, representa para los establecimientos que los ostentan; prestigio y posicionamiento nacional e internacional, a través de las estrategias de comunicación y comercialización que realizará la Secretaría de Turismo para la promoción de la marca.

### 2.2.5 DISTINTIVO CRISTAL

Es un Programa de Prevención Higiénico-Sanitario, con el objetivo de reducir los principales riesgos sanitarios asociados con el agua utilizada y los alimentos preparados.

Éste cubre altos niveles de normas con los cuales se cumplen con las normas internacionales y nacionales. Así mismo, incorpora mejores prácticas y recomendaciones, los cuales frecuentemente requieren un aún más alto nivel que muchas regulaciones nacionales e internacionales.

El programa Cristal se realiza mensualmente y consta de 250 puntos de comprobación de control que permite evaluar el grado de cumplimiento de del programa de seguridad alimentaria.

El sistema también contará con el apoyo de auditorías mensuales de cada hotel sin previo aviso por los inspectores de Check Safety First.

#### REQUISITOS:

- ❖ Contar como mínimo, con el 80% del personal operativo y el 100% del personal de mandos medios capacitados en el curso "Manejo Higiénico de los Alimentos" impartido por consultores registrados por la Secretaría de Turismo.
- ❖ Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la lista de verificación del Programa "H".

Este Distintivo es otorgado por la Secretaria de Turismo.

El procedimiento para obtener el distintivo “Cristal” se ilustra en la Figura 16.

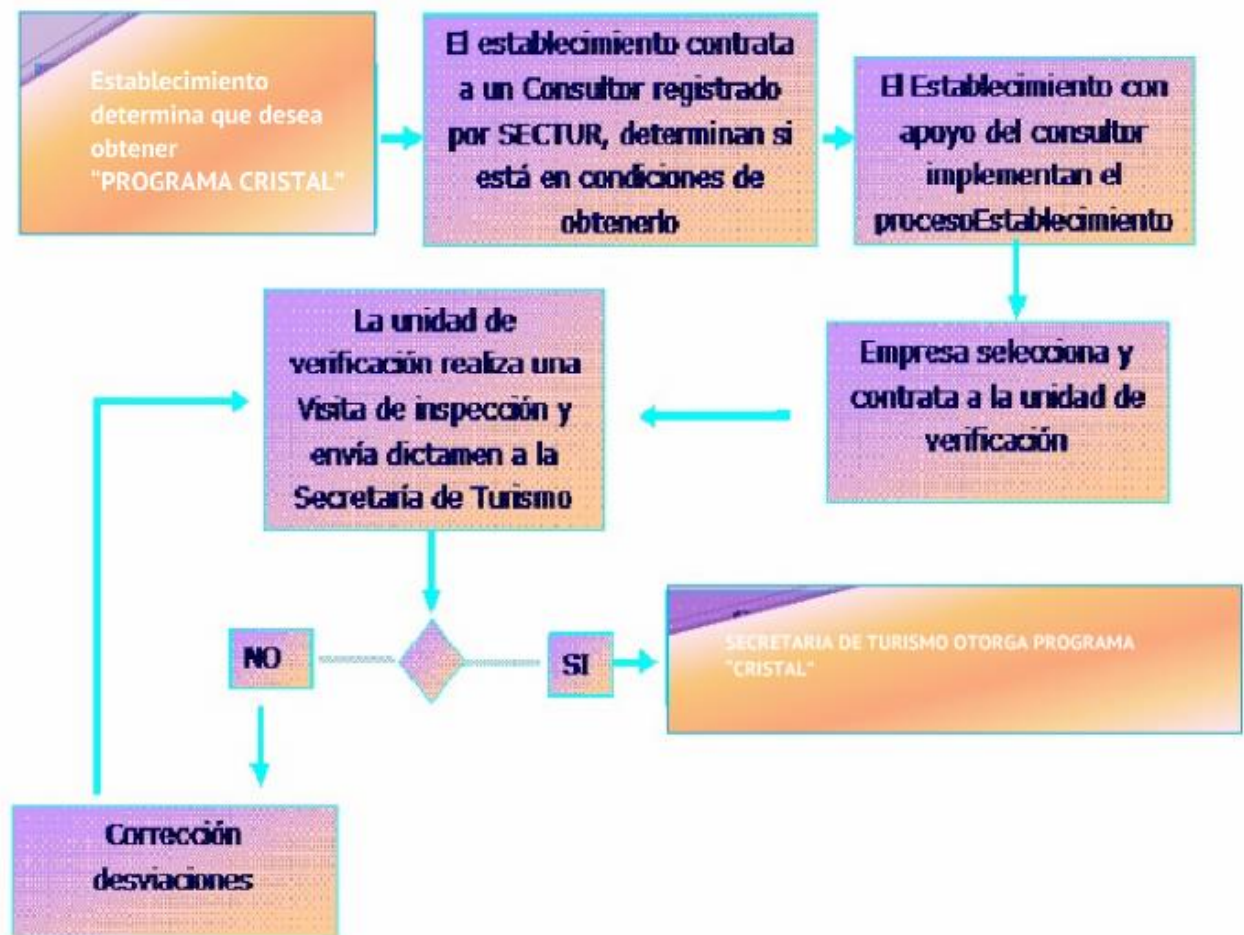


Figura 16 – Diagrama de flujo para el Programa Cristal

Fuente: Programas. (2013). Recuperado de <https://prezi.com/z-mvmf6mhjoy/programas/>

## 2.2.6 PROGRAMA DE CERTIFICACION DE PROTECCIÓN DE ALIMENTOS SERVSAFE

SERV SAFE es un programa de certificación, creado en Estados Unidos de América por la Asociación Nacional Restaurantera (Nacional Restaurant Association NRA) se centra en la capacitación de gerentes dedicados a la industria del servicio de alimentos, sobre los principios de seguridad en los alimentos y los conceptos básicos de Puntos Críticos de Control y Análisis de Peligros (HACCP- Hazard Analysis Critical Control Point).

El programa cuenta con tres capacitaciones

- ❖ Programa de seguridad de alimentos para gerente
- ❖ Programa para el manipulador de alimentos ServSafe, que abarca cinco áreas clave: Inocuidad de los alimentos básicos, higiene personal, contaminación cruzada y alérgenos, tiempo y temperatura, limpieza y sanamiento.
- ❖ Programa de entrenamiento y certificación del responsable del alcohol, este se enfoca a capacitar a camareros, bartenders, anfitriones, meseros, porteros, valetparking y todo el personal de frontdesk.

Tiene como objetivo comprender y valorar los fundamentos para proporcionar alimentos seguros y las buenas prácticas de manejo de los alimentos, necesarias para proteger al público del contagio de enfermedades, identificar las prácticas y los estándares adecuados a aplicar en el camino de los alimentos, que protegen a los consumidores y a la empresa, aplicar los principios básicos del Sistema

HACCP en un Servicio de Alimentos y conocer los fundamentos y requisitos de los sistemas de administración de seguridad de los alimentos.

Cuando una persona o grupo de personas solicita formalmente asistir al curso de ServSafe y se realiza el trámite correspondiente de inscripción, el participante recibe el manual del curso aproximadamente 15 días antes de la fecha programa para su impartición.

El curso está contenido en un manual de capacitación que incluye el Código Alimentario de la FDA, secciones sobre seguridad en los alimentos, manejo de crisis, control gerencial, entre otras. Al término del curso todos los participantes deben presentar un examen. Para poder certificarse, cada participante debe tener una calificación de 75% mínimo en el examen; este tiene 80 preguntas.

El certificado tiene una validez de cinco años, se recomienda re-certificarse cada tres años, ya que tanto el curso como los requerimientos y especificaciones tienen revisiones que pueden ser semestrales o anuales, el mantenerse al día puede ser un requisito contractual o laboral.



### **CAPITULO III: PANORAMA DE LA INDUSTRIA RESTAURANtera EN MÉXICO**

De acuerdo al INEGI, la industria restaurantera abarca el 9.32% (347 199) de las 3 724 019 unidades económicas que se captaron en los Censos Económicos 2009, está integrada por loncherías, juguerías, taquerías, cafeterías, así como los restaurantes independientes que representan el 82% del total del mercado y el resto es ocupado por las cadenas de restaurantes.

En la última década, las grandes cadenas de restaurantes de servicio completo han reducido su atractivo en el mercado e incluso este segmento tuvo una reducción de 6.8% en sus ventas de 2009 a 2012, afectada por problemas como la crisis económica, la influenza y el clima de inseguridad en el país.

El principal reto del sector, es renovar su estrategia y su imagen frente a un consumidor cambiante y exigente de nuevas experiencias en cuanto a comida. Los cambios en los hábitos de las personas, así como un incremento de la clase media han impulsado el crecimiento de otras divisiones como comida rápida y la comida casual.

En México, la cadena de restaurantes más grande por cuota de mercado es Vips con una participación de 15%, seguida por Samborns con 11%, Toks con 8% del mercado y Restaurantes California muy por detrás con sólo 2%.

Los servicios que ofrece la industria restaurantera son muy diversos desde cualquier ángulo en que éste sea contemplado es decir, las especialidades gastronómicas, la calidad o protocolo de servicio, el tipo de instalaciones requeridas, etc.

### 3.1 CARACTERISTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE SIRVEN ALIMENTOS

Los establecimientos de la industria restaurantera, tienen características físicas generales que tienen según su estructura y pueden ser de los siguientes tipos:

- ❖ *Establecimiento fijo.* La unidad económica que en una sola ubicación física, asentada en un lugar de manera permanente y delimitada por construcciones o instalaciones fijas, combina acciones y recursos bajo la dirección de una sola entidad propietaria o controladora, para proporcionar el servicio de preparación de alimentos y bebidas.
- ❖ *Establecimiento semifijo.* Para fines prácticos, los establecimientos semifijos se identificaron, cuando cumplieron con las siguientes condiciones:
  - a) Según el sitio donde se localizaban.

Ubicados en la vía pública: en banquetas, camellones, plazas públicas, calles y avenidas. Estas unidades económicas deben contar con instalaciones ancladas al suelo de manera permanente.

Ubicados al interior: de pasajes subterráneos para cruzar avenidas, de corredores al interior del metro, de andadores de centros comerciales, mercados cerrados, etc. aunque sus instalaciones no necesariamente estén ancladas al piso.
  - b) Debieron permanecer activos cuando menos dos días a la semana en el mismo sitio.

- ❖ *Establecimiento en vivienda con acceso.* En esta categoría se incluyeron aquellas actividades económicas desarrolladas en un espacio de la vivienda que cuenta con acceso directo de la calle para el consumidor.
- ❖ *Establecimiento en vivienda sin acceso/uso exclusivo.* Es aquel que se encontraba en un lugar de la vivienda destinado exclusivamente para proporcionar el servicio de preparación de alimentos y bebidas, que podía ser una habitación, patio o cochera y donde el cliente o consumidor no tenía acceso directo desde la calle.

El porcentaje de estos tipos de establecimientos se observa en la Tabla 7.

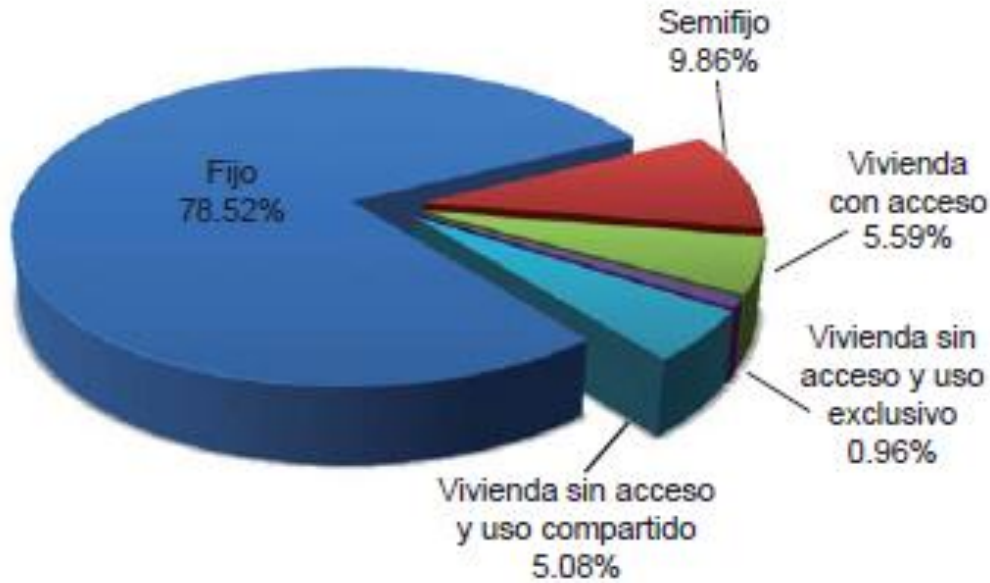
**Tabla 7 – Unidades económicas de la industria restaurantera según el tipo de establecimiento**

<b>Tipo de establecimiento</b>	<b>Unidades económicas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total nacional</b>	347 199	100
<b>Fijo</b>	272 606	78.52
<b>Semifijo</b>	34 222	9.86
<b>Vivienda</b>	40 371	11.63
<b>Vivienda con acceso</b>	19 411	5.59
<b>Vivienda sin acceso y uso exclusivo</b>	3 321	0.96
<b>Vivienda sin acceso y uso compartido</b>	17 639	5.08

*Fuente: INEGI. Censos Económicos 2009. XVI Censo de Servicios.*

Como se puede observar en la Tabla 7 la mayor parte del mercado está constituido por establecimientos fijos con un 78.52% del mercado, seguido de establecimientos en viviendas con un 11.63% que se dividen el mercado en tres sectores vivienda con acceso (5.59%), vivienda sin acceso y uso exclusivo (0.96%) y vivienda sin acceso y uso compartido (5.08%), mientras que los establecimientos semifijos forman parte del 9.86% del mercado nacional.

En la siguiente Figura 17 se aprecia gráficamente como se divide la industria restaurantera según su estructura.



**Figura 17 – Unidades económicas por tipo de establecimiento**

*Fuente: INEGI. Censos Económicos 2009. XVI Censo de Servicios.*

Todos estos establecimientos cumplen con normas NOM para poder dar servicio, pero no todos pueden tener normas NMX, algún distintivo otorgado por el gobierno o con normas internacionales ISO u OSHA, debido a los requerimientos que se necesitan para la certificación de estos, el costo que requiere para la mejora de sus establecimientos y capacitación de personal, la ubicación del establecimiento, o en algunos casos desconocimiento de las normas, desconocimiento de empresas encargadas en certificación o simple indolencia.

Los establecimientos fijos y semifijos son los que tienen mayores recursos para lograr certificarse, esto no quiere decir que otros establecimientos no puedan tener algún tipo de certificación. Los establecimientos de alimentos se dividen en distintos tipos como se puede observar en la Tabla 8, la cual también nos muestra las unidades económicas que hay en el país según el tipo de establecimiento.

De los 341 199 unidades económicas en el último censo los restaurantes de servicio a la carta, comida corrida y cocinas económicas presenta un gran auge, a comparación de restaurantes de preparación de alimentos de especialidades y comida internacional que cuentan con un aproximado de 27 501 unidades económicas las cuales en algunos casos estos tipos de establecimientos cuentan con alguna certificación internacional expedida por el país origen del estilo de cocina, como es el caso de la comida italiana la cual la cámara de comercio Italiana en México otorga la certificación “Ospitalità Italiana – Ristoranti Italiany nel Mondo” que certifica que los ingredientes, la preparación y el sabor de los platillos es tal cual como si uno estuviera en Italia.

**Tabla 8 – Tipos de restaurantes**

<b>Tipo de restaurante</b>	<b>Unidades económicas</b>	<b>Tipos de restaurante</b>	<b>Unidades económicas</b>
Preparación de alimentos de especialidades y comida internacional	27 501	Fuentes de sodas, neverías, refresquerías, juguerías, puestos de elotes, gelatinas, tamales, frituras y similares	41 299
Con servicio de alimentos a la carta, comida corrida y cocinas económicas	84 389	Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales	961
Taquerías	51 100	Torterías	14 914
Preparación de pollos rostizados y otras preparaciones	17 311	Servicios de comedor para empresas e instituciones	360
Preparación de pescados y mariscos	12 804	Preparación de antojitos mexicanos	38 427
Comida regional	24 009	Cafeterías	12 863
Preparación de pizzas, hamburguesas y hot dogs	20 454	Otros restaurantes	807

*Fuente: INEGI. Censos Económicos 2009. XVI Censo de Servicios.*

### 3.2 BENEFICIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS CON CERTIFICACIONES O DISTINTIVOS

En México corporativos restauranteros como son Vips, Portón, Sanborns, Sushi Itto, El Tirol, Los Candiles cuentan con certificaciones internacionales como son ISO 22000:2005, ISO 9001:2008 e ISO 14000:2004 entre otras certificaciones o distintivos dependiendo su gerencia.

Son cada vez más los restaurantes que buscan algún tipo de certificación o contar con algún distintivo que los coloque en un sector de elite o simplemente mejorando su servicio, lo que sí es seguro es que si el cliente no está satisfecho el restaurante no generara ganancias y como consecuencia se verá obligado a cerrar sus puertas. Los establecimientos de alimentos que no cuentan con certificaciones o distintivos, por lo general suelen ser lugares donde el comensal no paga la exclusividad del lugar, el ambiente, y las instalaciones además de que el procedimiento de elaboración de alimentos no sea el adecuado o su materia prima esté contaminada, el comensal se arriesga a que su alimento no sea inocuo. Otra característica de este tipo de establecimientos es el precio que manejan, suelen ser lugares económicos a comparación de los establecimientos que cuentan con certificaciones o distintivos.

El éxito o el fracaso de un restaurante está relacionado con la calidad del producto el servicio y la atmósfera. Los clientes esperan alimentos frescos que sean preparados con buen gusto. Ellos quieren un servicio impecable por parte de un personal experto y además un ambiente limpio y confortable.

Al adherirse a las normas de control de calidad y contar con distintivo reconocidos a nivel nacional o internacional un establecimiento de alimentos garantiza que lo que se produce tiene la garantía de ser satisfactorio para el cliente al que están destinados. El control de calidad es el método responsable de la captura de errores que de otro modo podrían dar lugar al retiro del producto, lesiones del personal o demanda. También es el método responsable de asegurar la satisfacción del cliente.

Teniendo en cuenta el 2% del PIB de México corresponde a la industria alimenticia es importante esclarecer que tanto afecta las certificaciones o distintivos de los establecimientos en la preferencia de los consumidores.

La demanda de la industria restaurantera depende de la capacidad de compra que tienen los consumidores. El poder del consumidor, el gasto está determinado por la cantidad de ingresos disponibles a su alcance. Cuanto mayor es el poder adquisitivo mayor es la demanda, por lo tanto, mayor será el suministro. Poco disponible se traduce en la reducción del suministro de alimentos debido a un número reducido de personas que optan por opciones más baratas. La economía cambiante creó una mayor demanda en los clientes. Los restaurantes recalcaron el valor de la publicidad, y muchas cadenas de restaurantes expandieron las posibilidades de ahorros en el menú para impulsar las ventas. Otro factor importante que hay que tomar en consideración es la cultura de la gente determina todos los aspectos de su vida, incluyendo sus hábitos alimenticios. La configuración de un establecimiento de alimentos en una zona donde hay un gran número de personas conscientes de la salud afecta al tipo de restaurante.



Para la industria restaurantera la importancia de un distintivo de calidad internacional o nacional puede complementar a la infraestructura gastronómica, turística y en consecuencia económica actual, debido que en la región se generarían más fuentes de trabajo, mayores ingresos, colaboradores motivados al obtener mejores propinas por un servicio profesional, percepción de valor y generación de lealtad que incremente el ciclo de vida del cliente.

Sin embargo hay restaurantes que no se acreditan bajo ningún distintivo o certificación esto no es debido a que desconozcan sobre los programas o las normas internacionales, la causa es que al ser un establecimiento fijo las cuotas por licencia de la Secretaria de Salud, departamento de Bomberos y el ayuntamiento van de los 15 a 30 mil pesos al año y al igual que este gasto las certificaciones se tienen que renovar, algún restaurantes toman como prioridad cumplir con las licencias a certificarse, son los grandes establecimientos de alimentos los que pueden costear una certificación o distintivo.

## CONCLUSIÓN

Dentro de las normas internacionales se puede decir que la más importante de la industria restaurantera en cuestión de elaboración de alimentos es la ISO 22000:2005 y en cuanto a normas nacionales son tres normas esenciales que se encargan de regular que los alimentos en la industria restaurantera sean inocuos NOM-251-SSA1-2009 Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, NOM-120-SSA1-1994 Bienes y servicios. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos bebidas no alcohólicas y alcohólicas, NOM-093-SSA1-1994 Bienes y servicio. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.

Cualquier establecimiento de alimentos puede buscar una certificación o distintivo ya que muchos de estos programas son para cualquiera que se interese, el problema radica a que no todos los establecimientos cumplen los requisitos y/o al ser empresas micro o pequeñas empresas les es difícil contar con el dinero para solventar la gestión , impartir a sus empleados los cursos necesarios y mejorar sus instalaciones ya que la certificación avala que un restaurante tiene implantada las mejores prácticas de calidad de uso nacional y/o mundial. Busca captar y mantener clientes haciéndolas competitivas dentro del mercado nacional y/o internacional.

En el caso de algunos distintivos o programas de acreditación como el distintivo Tesoros México nacionales o internacionales como SAVESAFE tienen como base normas internacional como ISO 9001:2008, ISO 14000:2004, ISO 22000:2005 y

OSHA 18000:1999 por lo que el mercado para estos programas solo es para medianas o grandes empresas.

Se puede concluir que dentro del sector de establecimientos de alimentos para volverse más competitivos es necesario garantizar al cliente la calidad de servicio y alimentos, pero a pesar de esto el éxito de un establecimiento de alimentos depende del gusto del comensal.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Occupational Safety & Health Administration, OSHA (n. d.). Leyes y Normas de OSHA. Obtenida el 11 de marzo de 2014, de [https://www.osha.gov/OSHA\\_FAQsSP.html](https://www.osha.gov/OSHA_FAQsSP.html)
2. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM – 251 – SSA1 – 2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
3. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM – 120 – SSA1 – 1994, Bienes y servicios. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas.
4. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM – 093 – SSA1 – 1994, Bienes y servicios. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.
5. ISO 22000 – NMX - 2005
6. ISO 14000 - NMX - 2004
7. ISO 9000 - NMX - 2008
8. OSHA 18000 - NMX - 1999
9. México. Secretaría de Salud (2011). Higiene en alimentos: Una práctica cotidiana. Obtenida el 27 de marzo de 2014, de <http://www.cofepris.gob.mx/Paginas/Temas%20Interes/Tips%20Sanitarios/HigieneEnAlimentos.aspx>
10. Valera, J. y Cruz, A. (2011). Las buenas prácticas de higiene en los alimentos. Obtenida el 27 de marzo de 2014, de

<http://www.excelenciasgourmet.com/noticia/las-buenas-practicas-de-higiene-en-los-alimentos>

11. AENOR, (2010). Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos UNE-EN ISO 22000. Obtenida el 31 de marzo de 2014, de [https://www.aenor.es/aenor/certificacion/seguridad/seguridad\\_22000.asp#](https://www.aenor.es/aenor/certificacion/seguridad/seguridad_22000.asp#).  
UznHuKiq-6U<http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-22000-norma-seguridad-alimentaria/>
12. ¿Qué es la ISO 14000?. Obtenida el 31 de marzo de 2014, de <http://www.analizacalidad.com/docftp/fi1122iso14.htm>
13. DNV-GL. (n. d.). ISO 22000. Obtenida el 31 de marzo de 2014, de <http://www.dnvba.com/mx/Alimentos-Bebidas/Seguridad-en-Alimentos/Pages/ISO-22000.aspx>
14. Normas y Certificaciones. (n. d.). Normas ISO 14000. Obtenida el 01 de abril de 2014, de <http://www.normasycertificaciones.com/normas-iso-14000>
15. Wilsoft, (2014). Relación de las normas ISO 14000 e ISO 9000. Obtenida el 01 de abril de 2014, de <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/32-relaci%C3%B3n-de-las-normas-iso-14000-e-iso-9000.html>
16. Calidad y Gestión. Obtenida el 01 de abril de 2014, de [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/62\\_integracion\\_iso\\_9000\\_iso\\_14000.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/62_integracion_iso_9000_iso_14000.html)
17. Salud Ocupacional. Obtenida el 01 de abril de 2014, de <http://so-actual.blogspot.mx/p/norma-osha-18000.html>

18. OSHAS 18000. Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral. Obtenida el 01 de abril de 2014 de <http://www.hemesa.com/index.php?menuvar=28>
19. Principales objetivos de la norma OHSAS 18000. Obtenida el 01 de abril de 2014, de <http://blogdecalidadiso.es/principales-objetivos-de-la-norma-ohsas-18000/>
20. Perry Johnson Registrars. (2011). ¿Qué es ISO 9000?. Obtenida el 01 de abril de 2014, de <http://www.pjr.com/spanish/iso9000.html>
21. Normas de sanidad en restaurantes. Obtenida el 04 de abril de 2014, de <http://ceaelapalma.pbworks.com/w/page/42351750/Normas%20de%20sanidad%20en%20restaurantes>
22. Bureau Veritas en México. Obtenida el 16 de abril del 2014, de [http://www.bureauveritas.com.mx/wps/wcm/connect/bv\\_commx/local/services+sheet/service\\_sheet\\_10461](http://www.bureauveritas.com.mx/wps/wcm/connect/bv_commx/local/services+sheet/service_sheet_10461)
23. Instituto de Formación Integral. Antonio Limón. (2006). Guía para la Aplicación de la Norma UNE-EN-ISO 22000.
24. Beneficios de la obtención de ISO 14000. Obtenida el 18 de junio de 2014, de <http://www.oocities.org/eco14000/beneficios.html>
25. González Hugo. (2006). ¿Cuáles son los beneficios de implementar una ISO 9000?. Obtenida el 18 de junio de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/beneficios-de-implantar-la-norma-iso-9000.htm>

26. Las Normas ISO 9000. Obtenida el 18 de junio de 2014, de [http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele\\_calsof/MaterialCompleto-ISO9000%20A.pdf](http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/MaterialCompleto-ISO9000%20A.pdf)
27. Calidad & Gestión. (2010). OHSAS 18000 – Gestión de salud y seguridad ocupacional. Obtenida el 19 de junio de 2014, de [http://calidad-gestion.com.ar/servicios/consultoria\\_ohsas\\_18000.html](http://calidad-gestion.com.ar/servicios/consultoria_ohsas_18000.html)
28. Calidad & Gestión. (2010). Sistemas integrados de gestión - OHSAS 18000. Obtenida el 21 de junio de 2014, de [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/50\\_ohsas\\_18000.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/50_ohsas_18000.html)
29. Calidad & Gestión. (2010). Sistema integrado de gestión: Calidad + Medio Ambiente + Seguridad Ocupacional. Obtenido el 23 de junio de 2014, de [http://www.calidad-gestion.com.ar/servicios/sistema\\_integrado\\_gestion\\_sig.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/servicios/sistema_integrado_gestion_sig.html)
30. Secretaría de Salud. (2014). Normas Vigentes. Obtenida el 10 de julio de 2014, de <http://www.spps.gob.mx/normas-oficiales-mexicanas.html>
31. Revista del Consumidor en Línea. (2010). ¿Qué son las Normas Oficiales Mexicanas (NOM)? Obtenida el 10 de julio de 2014, de <http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=7077>
32. Procuraduría Federal del Consumidor. (2012). Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor. Obtenida el 10 de julio de 2014 de <http://www.profeco.gob.mx/juridico/noms.asp>
33. UL. (2014). Preguntas más Frecuentes relacionadas al proceso de certificación -- marca NOM. Obtenida el 14 de julio de 2014 de

<http://site.ul.com/global/spa/pages/corporate/certifications/nommarkpcoportal/faq/>

34. Organización Nacional de Normalización de Productos Lácteos. Obtenida el día 14 de julio de 2014 de <http://www.onnprolac.org.mx/normas.html>
35. Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios. Normas Oficiales Mexicanas. Obtenida el día 14 de julio de 2014 de [http://www.coeprisbcs.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3:noms&catid=12&Itemid=104](http://www.coeprisbcs.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=3:noms&catid=12&Itemid=104)
36. Portada del consumidor Profeco. (2012). Obtenida el día 17 de julio de 2014 de <http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/?p=5596>
37. Menke S. Walter. (2009). ¿Porqué certificarse?. Obtenida el día 17 de julio de 2014 de [http://www.atta.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=67:porque-certificarse&catid=4:contenidoarticulos&Itemid=25](http://www.atta.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=67:porque-certificarse&catid=4:contenidoarticulos&Itemid=25)
38. Secretaria de Turismo. (2014) Obtenida el día 15 de agosto de 2014 de [http://www.mexicocity.gob.mx/listado\\_hm.php](http://www.mexicocity.gob.mx/listado_hm.php)
39. Secretaria de Turismo. (2012). Distintivo M. Obtenida el día 15 de agosto de 2014 de [http://www.sectur.gob.mx/en/sectur/sect\\_DistintivoM](http://www.sectur.gob.mx/en/sectur/sect_DistintivoM)
40. Secretaria de Turismo. (2012). Programa Moderniza. Obtenida el día 15 de agosto de 2014 de [http://www.sectur.gob.mx/swb/sectur/sect\\_Programa\\_Moderniza](http://www.sectur.gob.mx/swb/sectur/sect_Programa_Moderniza)
41. Secretaria de Turismo. (2013) Establecimientos con Distintivo “H”. Obtenida el día 15 de agosto de 2014 de [http://189.204.93.66/es/sectur/sect\\_9233\\_requisitos\\_y\\_procedi](http://189.204.93.66/es/sectur/sect_9233_requisitos_y_procedi)



42. CANIRAC. (2014). Obtenida el día 15 de agosto de 2014 de <http://canirac.org.mx/multimedia/index.php?content=40>
43. Mariza, R. (2011, Diciembre). Las certificaciones: ¿Una buena inversión?. A la carta. P. 21 – 22
44. Directo al Paladar. México. (2014). Hablemos del Distintivo Tesoros México. Obtenida el día 16 de septiembre de 2014 de <http://www.directoalpaladar.com.mx/restaurantes/hablemos-del-distintivo-tesoros-de-mexico>
45. Pallares Miguel. (2014). El Universal.mx. Restaurantes, un mercado de 200 mil mdp. Obtenida el día 18 de septiembre de 2014 de <http://www.eluniversal.com.mx/finanzas-cartera/2014/impreso/restaurantes-109013.html>
46. GCL capacita. ServSafe. (2013). Obtenida el día 20 de setiembre de 2014 de <http://www.gclcapacita.cl/uploads/capacitaciones/fichas/13613706073-FV2013-SERVSAFE-16H-Vs2-PA-MARZO>
47. Codó Lluís. (2011). Gestión de Restaurantes.com. La implantación del modelo de calidad ISO en la empresa de restauración. Obtenida el día 20 de septiembre de 2014 de [http://www.gestionrestaurantes.com/llegir\\_article.php?article=697](http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=697)
48. Hernández Miguel. (2012). El Economista. Restaurantes poblanos sin interés en acreditarse. Obtenida el día 20 de septiembre de 2014 de <http://eleconomista.com.mx/estados/2012/02/20/restaurantes-poblanos-sin-interes-acreditarse>

49. Industria Restaurantera México. (2009). INEGI. Obtenida el 20 de  
septiembre de 2014 de  
[http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/economicos/2009/servicios/restaurant/Mono\\_Restaurantera](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/economicos/2009/servicios/restaurant/Mono_Restaurantera)