



Esta obra está bajo una  
[Licencia Creative Commons  
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL

Tesis

# **Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2015 para Restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín**

Para optar el título profesional de Ingeniero Agroindustrial

**Autor:**

Leydit Valdez Cayao

<https://orcid.org/0000-0002-4402-734X>

**Asesor:**

Ing. M.Sc. Ángel Chávez Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-7430-2181>

Tarapoto, Perú

2024



**FACULTAD DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL

Tesis

# **Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2015 para Restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín**

Para optar el título profesional de Ingeniero Agroindustrial

**Autor:**  
Leydit Valdez Cayao

Sustentado y aprobado el 09 de diciembre del 2024, por los siguientes jurados:

Presidente de Jurado  
Ing. Dr. Euler Navarro Pinedo

Secretario de Jurado  
Ing. M.Sc. Karen Gabriela  
Documet Petrik

Vocal de Jurado  
Ing. M.Sc. Arbel Dávila Rivera

Asesor  
Ing. M.Sc. Ángel Chávez  
Salazar

Tarapoto, Perú

2024



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTE A GRADOS  
Y TÍTULOS N° 040-2024**

**Jurado reconocido con Resolución N° 132-2023-UNSM/FIAI**

A las 8:34 horas del nueve de diciembre de 2024, en el auditorio de la Facultad de Ingeniería Agroindustrial – Ciudad Universitaria, inició el acto público de sustentación del trabajo de tesis **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2015 PARA RESTAURANT EN NUEVA CAJAMARCA, SAN MARTÍN”**, para optar el título profesional de INGENIERO AGROINDUSTRIAL, presentado por la **Bach. Leydit Valdez Cayao**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por **Ing. Dr. Euler NAVARRO PINEDO** (presidente), **Ing. M. Sc. Karen DOCUMET PETRLIK** (secretaria), **Ing. Mtro. Arbel DÁVILA RIVERA** (vocal), acompañado por el **Ing. M. Sc Angel CHAVEZ SALAZAR**(asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la Resolución N° 132-2023-UNSM/FIAI.

Seguidamente el autor expuso el trabajo de investigación y el jurado evaluador realizó las preguntas pertinentes, respondidas por la sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, y aclaraciones del asesor.

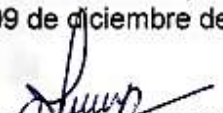
Una vez terminada la ronda de preguntas, el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de la sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG-CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue DECESES..... (16).

De acuerdo con el Artículo 40° del RG-CTI, la nota obtenida es APROBATORIA..... y correspondiente a la calificación de BUENO..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, la secretaria dio lectura a las observaciones subsanables al informe final que el autor deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

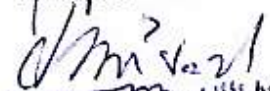
Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001-2024 de la Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial.

Firman los integrantes del jurado calificador y los autores del trabajo de investigación en señal de conformidad, dando por concluido el acto de sustentación a las 9:40 horas, el mismo día 09 de diciembre de 2024.

  
Ing. Dr. Euler Navarro Pinedo  
Presidente

  
Ing. M. Sc. Karen Gabriela Documet Petrlik  
Secretaria

  
Ing. Mtro. Arbel Dávila Rivera  
Vocal

  
Ing. M. Sc. Angel Chavez Salazar  
Asesor

  
Bach. Leydit Valdez Cayao  
Autor

## Declaratoria de autenticidad

**Leydit Valdez Cayao**, con DNI N° 72228299, bachiller de la Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial, Facultad de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2015 para Restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín.**

Bajo juramento, afirmo que:

1. La disertación expuesta es de mi autoría.
2. La elaboración de la redacción se llevó a cabo respetando las referencias y citas de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. La totalidad de la información contenida en la tesis no ha sido objeto de plagio autoinfringido.
4. Los datos expuestos en los hallazgos son auténticos, no han sufrido alteraciones ni copias, por lo que la información derivada de este estudio debe ser interpretada como un aporte a la realidad en estudio.

Por lo expuesto, asumo la responsabilidad de las consecuencias derivadas de mi acción, sujetándome a las leyes de nuestro país y a las regulaciones actuales de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 09 de diciembre del 2024.



.....  
**Leydit Valdez Cayao**

DNI N° 72228299

## Ficha de identificación

<p><b>Tesis:</b> Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2015 para Restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín.</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Ingeniería y Tecnología  <b>Línea de investigación:</b> Ingeniería y Tecnología  <b>Sublínea de investigación:</b> Ingeniería de procesos agroindustriales.  <b>Grupo de investigación</b> (indicar resolución): R.R N° 120-2019-UNSM/R  <b>Tipo de investigación:</b>          Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autor:</b> Leydit Valdez Cayao</p>	<p>Facultad de Ingeniería Agroindustrial          Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial  <a href="https://orcid.org/0000-0002-4402-734X">https://orcid.org/0000-0002-4402-734X</a></p>
<p><b>Asesor:</b> Ing. M.Sc. Ángel Chávez Salazar</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b>          Facultad de Ingeniería Agroindustrial          Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial          Unidad o Laboratorio Ingeniería Agroindustrial  <a href="https://orcid.org/0000-0001-7430-2181">https://orcid.org/0000-0001-7430-2181</a></p>

## Dedicatoria

*A mis padres, María D. Cayao Llamo y Eber Valdez Terán, quienes son los pilares de mi vida y que con su apoyo incondicional fortalecieron siempre mi formación profesional.*

**Leydit**

## Agradecimientos

A Dios por la vida y por su infinito amor que me brinda a diario, a mis padres María y Eber, quienes son los protagonistas de mi formación, me educaron con buenos principios y me apoyaron a lograr mis objetivos en todo momento.

A mis hermanos, Eber y Erica quienes son mis amigos, compañeros y cómplices de vida, a Alex mi pareja y también colega quien me impulsa a seguir adelante y me inspira a ser una mejor persona cada día.

A los ingenieros Ángel Chávez, y Edwin Llamoca, por su amistad y por el constante asesoramiento durante el desarrollo de tesis, también mi agradecimiento a cada docente de mi facultad que aportó con mi formación profesional.

**Leydit**

## Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas .....	11
Índice de figuras.....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes de la investigación .....	17
2.2. Fundamentos teóricos .....	20
2.2.1. Calidad .....	20
2.2.2. Sistema de calidad .....	21
2.2.3. Sistema de Gestión de Calidad (SGC) .....	21
2.2.4. Norma ISO 9001:2015.....	21
2.2.5. Enfoque a procesos.....	24
2.2.6. Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) .....	25
2.2.7. Pensamiento basado en riesgo .....	26
2.2.8. Calidad e inocuidad alimentaria.....	26
2.2.9. Principios generales del codex alimentario.....	27
2.2.10. Buenas Prácticas de Manufactura - BPM .....	27
2.2.11. Programa de Higiene y Saneamiento (PHS) .....	29
2.2.12. Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura e Higiene y Saneamiento en restaurantes .....	31
2.2.13. Condiciones de higiene en los restaurantes .....	31
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	33

	10
3.1.1. Contexto de la investigación.....	33
3.1.2. Periodo de ejecución.....	33
3.1.3. Autorizaciones y permisos.....	33
3.2. Sistema de variables.....	33
3.3. Procedimientos de la investigación.....	35
3.3.1. Diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, mediante el check list basado en la norma en mención.....	35
3.3.2. Determinación de las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. ....	35
3.3.3. Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”.....	36
3.3.4. Análisis de resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicables y reglamentarias vigente.....	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. Diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, mediante el check list basado en la norma en mención. ....	37
4.2. Determinación de las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.....	39
4.3. Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”.....	41
4.4. Análisis los resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicables y reglamentarias vigente.....	42
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1 Anexo SL - Estructura de Alto Nivel de la Norma ISO 9001:2015 .....	23
Tabla 2 Estructura de la Norma ISO 9001:2015 - Ciclo PVHA .....	26
Tabla 3 Descripción de variables por objetivo específico .....	34
Tabla 4 Nivel de cumplimiento por capítulo según la Norma ISO 9001:2015 .....	37
Tabla 5 Evaluación de acuerdo al check list según la Norma ISO 9001:2015.....	40
Tabla 6 Diseño de elaboración de documentos basado en la Norma ISO 9001:2015.	41
Tabla 7 Aplicación del check list según la norma ISO 9001:2015 .....	42

## Índice de figuras

Figura 1 Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	25
Figura 2 Presentación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA .....	26
Figura 3 Nivel de cumplimiento por capítulo de la Norma ISO 9001:2015 .....	38
Figura 4 Cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015. ....	40
Figura 5 Cumplimiento por capítulo de la Norma ISO 9001:2015 luego de la implementación. ....	44

## RESUMEN

### Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2015 para restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín

En el sector alimentario, las organizaciones están cada vez más preocupadas por garantizar la calidad en todos los aspectos y niveles para sus clientes, especialmente en el caso de los restaurantes. Por lo tanto, el objetivo de este estudio está direccionado en una propuesta de creación de los lineamientos para lograr la implementación del Sistema de Gestión la Calidad, respecto a la norma ISO 9001:2015. El estudio adoptó un diseño cuasi experimental, con la empresa "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L." como población y muestra. La recolección de información se realizó mediante diversas visitas al restaurant, utilizando formatos de verificación (Lista de Verificación) basados en la norma ISO 9001:2015. Se recopilaron datos, registros y otras fuentes de información relevantes para la elaboración de la propuesta y su documentación correspondiente. Los resultados después de realizar el diagnóstico situacional del restaurant generaron un nivel del cumplimiento global de 11.02% lo cual se considera no aceptable, sin embargo, al analizar los resultados de la propuesta se lograron cumplir con cada objetivo específico y se estableció los lineamientos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) según la norma ISO 9001:2015, donde se obtuvo un nivel de cumplimiento alto con 95.3%, lo que significa que al establecer la propuesta generará resultados positivos para el restaurant. En tal sentido también se elaboró protocolos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y un Programa de Higiene y Saneamiento (PHS) para el control y vigilancia de la higiene y la salud, con el fin de garantizar la conformidad del cliente. La presente tesis permitió conocer la aplicabilidad del sistema ISO 9001:2015 en una empresa alimenticia y ser un modelo aplicable para cualquier establecimiento de restaurant y desarrollar una buena administración del sistema de Gestión de Calidad en especial para el distrito de Nueva Cajamarca, Provincia de Rioja, departamento de San Martín.

**Palabras clave:** Implementación, SGC, ISO 9001:2015, restaurant.

## ABSTRACT

Proposal for the implementation of Quality Management System according to ISO 9001:2015 standard for a restaurant in Nueva Cajamarca, San Martín

In the food sector, organizations are increasingly concerned about ensuring quality in all aspects and levels for their customers, especially in the case of restaurants. Therefore, the objective of this study is directed in a proposal for the development of documentation to achieve the implementation of the Quality Management System, based on ISO 9001:2015. The study adopted a quasi-experimental design, with the company "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L." as population and sample. Data collection was carried out through several visits to the restaurant, using verification forms (Check-List) based on the ISO 9001:2015 standard. Data, records and other relevant sources of information were collected for the preparation of the proposal and its corresponding documentation. After performing the situational diagnosis of the restaurant, the results generated an overall compliance level of 11.02%, which is considered unacceptable. However, upon analyzing the results of the proposal, each specific objective was met and the documentation required for the implementation of the Quality Management System (QMS) according to ISO 9001:2015 was established, where a high level of compliance was obtained with 95.3%, which means that the proposal, when established, will generate positive results for the restaurant. In this sense, a manual of Good Manufacturing Practices (GMP) and a Hygiene and Sanitation Program (PHS) were also developed for the control and monitoring of hygiene and health, in order to ensure customer satisfaction. The present thesis allowed to determine the applicability of the ISO 9001:2015 system in a food company and to be an applicable model for any restaurant establishment and to develop a good management of the Quality Management System, especially for the district of Nueva Cajamarca, in order to develop a good management of the Quality Management System.

*Keywords:* Implementation, SGC, ISO 9001:2015, restaurant.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

Hoy en día la industria de la alimentación los restaurantes y afines enfrentan desafíos constantes, como la creciente competencia, la variabilidad en las expectativas de los clientes y la necesidad de cumplir con regulaciones cada vez más estrictas. En este contexto, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a los criterios de la ISO 9001:2015 se presenta como una estrategia clave para mejorar la calidad del servicio y la conformidad del cliente. La norma ISO 9001:2015 proporciona un marco que no solo se enfoca en la calidad del producto, sino también en el fortalecimiento continuo de los procesos operativos y la gestión eficiente de recursos. En un sector cada vez más exigente, donde las expectativas de los comensales son cada vez más altas, adoptar un enfoque sistemático hacia la gestión de la calidad no solo es recomendable, sino necesario.

De ahí que, nace la propuesta de la Norma ISO 9001:2015 para el restaurante, al plantear la hipótesis de investigación la cual es la búsqueda del aseguramiento de los resultados de la calidad, además esta propuesta es una llave de éxito no solo a nivel de la organización sino también para la sociedad de nuestro país ya que, tener que cumplir con estándares de calidad significa que estamos aportando a la salud de cada uno de los consumidores y por ende garantizando la rentabilidad y el crecimiento de organizaciones que se dedican al rubro de la alimentación.

Abordar el tema de calidad implica, recopilación de datos, el uso de herramientas que permitan llegar a resultados lógicos la cual permita proponer de forma segura una implementación para una organización, también los beneficios a largo plazo, como la optimización de gastos y el incremento de la satisfacción del cliente, pueden justificar esta inversión. Actualmente este rubro se encuentra en un proceso de reconocimiento nacional y global y de manera similar, el incremento de turismo que requieren contar con restaurantes que deben de cubrir las exigencias de satisfacción de los productos alimentarios que se ofrecen a nivel regional específicamente en la ciudad de Nueva Cajamarca ya que pertenece a la parte turística del Alto Mayo de nuestra región donde acoge gran cantidad de turistas sobre todo en fechas festivas y esto conlleva a la preocupación por brindar un servicio de calidad de forma general y en este estudio la presente investigación plantea un objetivo general que da lugar a la elaboración de los lineamientos del diseño e implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L, y para lograr el cumplimiento de la misma, dentro de los objetivos específicos se da inicio con el

diagnóstico situacional, seguido de la determinación de brechas de los procesos, establecer los procedimientos y formatos que el restaurante lo requiera según la Norma y finalmente realizar el análisis de resultados de la propuesta donde en un futuro, facilite el análisis de los requerimientos del cliente, garantizando que los servicios y/o productos sean conformes.

Al realizar esta investigación con el proyecto de ejecución del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015 en el Restaurant Restobar D`Perú, va a permitir entonces, garantizar la optimización constante de la empresa, adema se espera la propuesta contribuya significativamente a la mejora de los resultados operativos y a la sostenibilidad del restaurante en el competitivo sector de la industria del servicio de alimentación.

Para esta investigación se plantearon y desarrollaron los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

Elaborar la documentación para la proyección de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015 del restaurante Restobar D`Perú E.I.R.L situado en el distrito de Nueva Cajamarca, provincia de Rioja departamento de San Martín.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”
- Determinación de las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L.”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.
- Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”
- Análisis de los resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicable y reglamentaria vigente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Bernabé y Pacheco (2022), refiere en su investigación diseño de un modelo de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para el restaurante plaza jardín del cantón, desarrollada en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador. En su tesis para optar por el título de ingeniera en sistemas de calidad y emprendimiento, presentado en la Universidad de Guayaquil; manifiesta que, el restaurante Plaza Jardín es una empresa que tiene cinco años de funcionamiento y se ha esforzado por mejorar la eficiencia operativa debido a la mala gestión de sus procesos, dirección y controles. Agrega también que, el planteamiento y progreso del modelo de gestión de calidad, el cual se apoyará en los lineamientos ISO 9001:2015, se determinó luego del contacto con el propietario del restaurante, y el desarrollo de este sistema se divide en cuatro capítulos. Donde el trabajo de titulación empieza con el diagnóstico del entorno del restaurante, seguido un marco que brinda antecedentes, teoría u orientación para el tema investigado, y una metodología para recoger datos a través de encuestas. Asimismo, identificar los defectos y analizar sus posibles causas y resolver las incidencias que se presenten. Finalmente, se diseña un plan de acción que incluye un manual de calidad donde se detalla los requerimientos que cada organización debe cumplir para lograr el agrado de los clientes. La opinión de los comensales, expresada mediante las encuestas dota al restaurante Plaza Jardín, los elementos inevitables para su correcta práctica de este sistema de calidad, que sirve de guía para asegurar la correcta gestión y sostenibilidad de este sistema en el mercado.

Guerra (2022), da a conocer en su propuesta para implementar un modelo de gestión integrado fundamentado en las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO14001:2015 en la cadena de restaurantes Takami S.A. Bogotá. Colombia. En su tesis para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Calidad, presentado en la Fundación Universidad de América, menciona que un modelo de gestión de calidad tipo ISO 9001:2015 en un restaurante mejora la integración y optimización de las operaciones, trabajo bajo objetivos, una cultura de optimización constante y cumplimiento de los requisitos y términos legales.

Macedo (2022), en su trabajo sobre estudio del arte de la gestión de calidad en alimentos. Iquitos. Perú. En su tesis para optar por el título profesional de ingeniero en industrias alimentarias presentado en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana;

Se va a reflejar en el término de gestión de calidad que hoy en día en nuestra sociedad es muy utilizada pero muy poca aplicada. Se pretende analizar como las industrias alimentarias durante este tiempo ha tratado de mejorar la calidad de producción en plantas agroindustriales, restaurantes y demás procesos alimenticios, a través de las innovaciones, la seguridad alimentaria y los servicios de información del consumidor (SIC). La innovación se aplicará como un arte y se detallará mediante la puesta en marcha de las normas ISO 9001, como herramienta estratégica de gestión de calidad en el fortalecimiento continuo y con un compromiso sostenible. En Perú hay pocas empresas poseen certificados en inocuidad de alimentaria, a nivel nacional existen menos de 30 empresas con certificaciones en este tipo, Pedro Fernández de Aenor Perú (2015), se ha observado un afecto de interés de los miembros de los que pertenecen a la red de manufactura. El desafío y trabajo del sector alimentario radica en conseguir un modelo de gestión de calidad y adoptar estrategias de marketing más activas que respondan en un incremento de las demandas del consumidor respecto a la seguridad y calidad del producto.

Y es que, a pesar de los desafíos, en su trabajo de investigación de tesis Espinosa (2022), con la denominación “Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant–cevichería del AA. HH La Primavera–Piura, Año 2022”. Chimbote. Perú. Al obtener el título profesional de Licenciado en Administración, y que de resultados del 100% de los propietarios indicaron que existe eficiencia por parte de los trabajadores con la empresa, un 80% de los clientes reciben una buena atención de parte de la organización, por otro lado, un 92% de los trabajadores se sienten cómodos en su puesto de trabajo. Finalmente concluye que la gestión de calidad en la mayoría cumple con normas que son dirigidas específicamente a los trabajadores, además describe que hay una eficiencia y que es importante para el desarrollo de la organización ya que permite cumplir adecuadamente con una función.

Por otro lado, en la tesis de Chávez y Farfán (2021). Denominada “Aplicación del modelo de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la finalidad de mejorar los recursos de la empresa. SERIMTRAL SRL, Cusco 2021” Cusco. Perú. Para obtener el título de pregrado, se interesó por realizar en la presente investigación donde encontró una deficiente organización general de la organización, pero que, gracias al uso de herramientas de gestión, capacitación al personal entre otros, tuvo claro su objetivo que fue determinar cómo la aplicación del SGC ISO 9001:2015 mejora la sostenibilidad de la empresa. Tras desarrollar los objetivos planteados y aplicar técnicas e instrumentos como cuestionario, lista de verificación, guía de entrevista, estados de resultados, esto le permitió conocer el estado situacional de la empresa y obtuvo resultados satisfactorios

en la rentabilidad neta, incrementándose visiblemente en las utilidades operativas, como brindando una satisfacción considerable.

Asimismo, agregando el trabajo de investigación de Espinoza y Mantilla (2021). Denominado "Modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en microempresas del rubro de alimentos, caso: Perú Buen Gusto E.I.R.L.". Callao. Perú. Para obtención del grado de magister en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano, tuvo como objetivo principal establecer el modelo de Gestión de Calidad fundamentado en los lineamientos de la ISO 9001:2015, que busca la forma optimizar a las MiPymes alimentarias, es así como dedica su investigación a esta organización antes mencionada; y durante su investigación recabó información para hacer un análisis y enfocar este modelo de gestión en un modelo que permita mejorar y asegurar la calidad de la organización en estudio, también hace una síntesis sobre la crisis sanitaria COVID 19 el cual varios negocios se vieron afectados no siendo la excepción este rubro del cual actualmente se debe implementar con mayor razón, y tener un sistema de mejora de la calidad es un desafío y al mismo tiempo una oportunidad de mejorar los servicios que brinda a sus clientes, de la cual concluye que tomar un modelo de Gestión de la Calidad fundamentado en la ISO 9001:2015 permite y garantiza la mejora continua.

Asimismo, Caballero (2021), en su propuesta para implementar los criterios de la ISO 9001:2015 en la planta productiva de Chilis 19 Cusco, en Cusco. Perú. En su tesis para optar por el título de ingeniera industrial de la Universidad Continental, menciona que, opta por la implementación de los requisitos ISO 9001:2015, ya que esta ayuda a verificar la capacidad de brindar productos y servicios que cumplan con las necesidades de los clientes; y el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios aplicables para brindar el cumplimiento de conformidad del cliente mediante procesos optimizados. La importancia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en el sector de alimentos, en nuestro tiempo, ha cobrado mucha importancia, ya que no solo se mide el nivel de inocuidad de los alimentos, sino también exige contar, como base, con buenas prácticas de manufactura que son lineamientos que la empresa debe de cumplir para garantizar cierto nivel de inocuidad en el proceso de elaboración de los productos; A fin de implementar el reconocimiento otorgado por la ISO 9001:2015, se plantea la «Propuesta para Implementar la Norma ISO 9001:2015 en la planta productiva de Chilis 19 Cusco». La implementación de la propuesta implicó hacer uso del ciclo PDCA (planear, hacer, verificar, actuar). Este es un modelo de trabajo enfocado en la mejora continua de calidad, es una metodología efectiva que mejora dentro de la organización aspectos como la competitividad, los productos y servicios, la calidad en los productos y procesos, reducción de costos, todo esto conduce a una optimización de la producción y aumento

en la rentabilidad de la organización. Sin embargo, debido a la pandemia que continua hasta la actualidad, los directivos de la organización han establecido prioridades, por lo que la solicitud de la certificación de la ISO 9001 ha quedado pendiente.

Ramírez y Tiña (2020), en su trabajo sobre aplicación de un modelo de gestión de calidad para optimizar la productividad de Pizza Hut - Real Plaza, sede Trujillo, 2019. Perú. En su tesis para optar por el título profesional de ingeniero industrial de la Universidad Cesar Vallejo, donde se plantea como objetivo principal, establecer un modelo de Gestión de Calidad que optimiza la productividad en Pizza Hut, Real Plaza, Trujillo, al 2019, en base a la teoría de gestión de calidad establecida en la ISO 9001:2015 dentro de la organización. Se considera, el Diagrama de Causa y Efecto, una de las principales herramientas que podrían resolver el problema general dentro de la empresa, por otro lado, se considera el diagrama de Pareto, herramienta basada en gráficas de 80 y 20% de acuerdo a la asignación de recursos. El estudio se alinea a una metodología de investigación en base a un enfoque mixto, dentro de un proceso secuencial. El tipo de estudio es aplicado, pues se encarga de la aplicación de teoría científico – natural. En cuanto al diseño de investigación, en su naturaleza considera el diseño pre experimental en una muestra conformada en la planta productiva de Pizza Hut de Real Plaza – Trujillo.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Calidad**

La calidad como concepto ha evolucionado en los últimos años, adaptándose a las nuevas dinámicas del mercado y a las expectativas de los consumidores. En la actualidad, la calidad es un conjunto de requisitos de productos y/o servicios que se dan cumplimiento por los clientes. Este enfoque se refleja en la definición proporcionada por la ISO 9000:2015, que establece que la calidad es el cumplimiento de los criterios y/o requisitos (ISO, 2015, p.1).

Cabe resaltar que la calidad es la conformidad del cliente cumpliendo los requisitos, uniformidad y confiabilidad, cubrir y/o cumplir más allá de lo previsto (Becerra *et al*, 2019). Se enfoca la conformidad del solicitante interno y externo, de tal forma que se cumplan los requisitos solicitados por los clientes y a la vez realizar mejora continua en todos los procesos de los productos y/o servicios que la empresa ofrece (Gómez, 2018).

La calidad, es el mejoramiento continuo de las organizaciones que permiten brindar una mayor satisfacción de los clientes sobre un servicio producto que ofrecen. La implantación de un modelo de calidad tiene un valor agregado al producto y/o servicio,

generando el incremento de la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, interacción de procesos con la optimización de recursos, incremento del desempeño y productividad (Chacón y Rugel, 2018).

Sin duda la calidad es el cumplimiento de criterios y/o requisitos de normas a través de las cuales una empresa busca satisfacer las necesidades y sobre todo las expectativas que tienen sus potenciales clientes, colaboradores, y entidades implicadas de forma financiera. (Gómez, 2018).

### **2.2.2. Sistema de calidad**

Es un modelo estructural operacional de un determinado proceso que esté documentado e integrado con procedimientos técnicos y de alta dirección que esté bien coordinada para asegurar la conformidad del solicitante y la optimización de los procesos (Gómez, 2018).

Un sistema de calidad brinda un marco referencial para la ejecución del ciclo PDCA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) cuando se realiza un seguimiento apropiado y una constante evaluación de los requisitos en las actividades del modelo de calidad (Becerra et al, 2019).

### **2.2.3. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**

Es la gestión de los procesos que interactúan, y en la optimización de los recursos para proporcionar en beneficio de los resultados para la conformidad de los involucrados, asimismo mejora la eficiencia de la sostenibilidad de la empresa conforme a la gestión de la alta gerencia cumpliendo con los plazos establecidos durante la ejecución de la implantación (Becerra et al, 2019).

También se define como la estructura principal del modelo de gestión de una organización, la cual está estrechamente ligada a la alta dirección y a sus procesos que interactúan (Becerra et al, 2019).

Asimismo, evalúa, mejora los procesos fundamentándose a normas o reglamentos y/o requisitos aplicables al producto y/o servicio, incrementa el conocimiento de la organización, reducción de costos de mala calidad e incrementa la productividad de la empresa (Gómez, 2018).

### **2.2.4. Norma ISO 9001:2015**

Esta Norma se lanzó por primera vez en 1987 como ISO 9001 Aseguramiento de la Calidad y a partir de esa fecha cada 5 años es revisada por un comité técnico 176 (TC

176) con el fin de actualización. Este modelo de gestión se desarrolló en unificar criterios y uniformidad de estructuras, alineación de la documentación y conocimiento de la terminología respecto al sistema gestión de calidad (Gómez, 2018).

Cabe indicar que es la adopción de un modelo de gestión de calidad de carácter estratégico para ayudar a optimizar el rendimiento de una empresa y que esta sea sostenible, estos beneficios se basan en:

- a) Habilidad para ofrecer de manera constante productos y servicios que cumplan con las exigencias del cliente, así como con las normativas y regulaciones vigentes.
- b) Brindar posibilidades para mejorar la experiencia y el nivel de satisfacción del cliente.
- c) Gestionar los desafíos y oportunidades en función de su entorno y metas establecidas.
- d) La aptitud para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Para Narváez (2016), la norma ISO 9001:2015 está diseñada por la International Organization for Standardization (ISO), su implementación y ejecución está orientada a empresas públicas y privadas. Su adaptación es de generar orden y de controlar todas las acciones que pueden afectar los productos y servicios enfocados para el cliente.

Según Caicedo (2017), la norma ISO 9001:2015 es un modelo fundamentado en procesos, conformada por ocho capítulos, el cuál en esta versión 2015 se adicionó la gestión de riesgo ya que ésta norma tiene el concepto preventivo. Esta norma permite reconocer los riesgos dentro de una organización y el cuál evalúa los riesgos de la empresa para mitigar que se produzcan; persiguiendo la aprobación de los productos y/o servicios y la conformidad del cliente.

Para Wilson y Campbell (2016), el Modelo de Gestión fundamentado en la ISO 9001:2015 obligan a las organizaciones a evaluar el desempeño y el grado de conocimiento de los colaboradores de la empresa, asimismo esta debe brindar los recursos para el fortalecimiento del mismo, esto tiene como finalidad de brindar la buena gestión del conocimiento con los siete pilares de la calidad.

#### ➤ **Estructura de alto nivel**

Se describe en el Anexo SL (Estructura de alto nivel de la norma ISO 9001:2015) como se muestra en la Tabla 1, la estructura el sistema de gestión logrando una estructura uniforme, un marco de sistema genérico el cuál será útil para aquellas organizaciones

que adopten implementar un modelo de gestión capaz de atender simultáneamente los requerimientos de la empresa (Araujo *et al*, 2017).

Ésta estructura comprende 10 capítulos o cláusulas principales, que se desarrollan a continuación:

**Tabla 1**

*Anexo SL - Estructura de Alto Nivel de la Norma ISO 9001:2015*

Capítulos	Descripción
Capítulo 1	Objeto y campo de aplicación
Capítulo 2	Referencias normativas
Capítulo 3	Términos y definiciones
Capítulo 4	Contexto de la organización
Capítulo 5	Liderazgo
Capítulo 6	Planificación
Capítulo 7	Apoyo
Capítulo 8	Operación
Capítulo 9	Evaluación del desempeño
Capítulo 10	Mejora

*Nota.* Norma ISO 9001:2015

Según Araujo *et al.* (2017), menciona que la estructura de alto nivel y de acuerdo a los criterios de la ISO 9001:2015 se verá especialmente reflejada de la siguiente manera:

**a) Cláusula 4: Contexto de la organización.**

Para el análisis interno de la organización se realizará una presentación detallada mediante un análisis de contexto (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades – DAFO) para conocer el entorno que influyen en la organización. Asimismo, se identificarán los principales procesos y la aplicación reglamentaria vigente aplicable a la empresa y la comprensión de los interesados.

**b) Cláusula 5: Liderazgo y compromiso.**

Se verá reflejada en los procesos de control continuos que serán realizados en cada proceso, cumplimiento de los requisitos, garantizando el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad (satisfacción al cliente) y la calidad productiva de la empresa.

**c) Cláusula 6: Planificación.**

En esta cláusula se realizan las actividades para tratar los factores de riesgos y potenciales oportunidades que se evidenciaron en el capítulo 4, el cuál cada tratamiento

debe ser planificado, este enfoque minimiza las acciones correctivas ya que se consolida como un sistema preventivo. Asimismo, debe ser medible y ser objeto de seguimiento, comunicados, coherentes con la política y actualizado cuando sea necesario.

**d) Cláusula 7: Apoyo.**

Se verá reflejada en el Manual de Operaciones y Funciones (MOF), la elaboración del perfil del personal, la tecnología, maquinaria, como es la comunicación en la empresa, cabe mencionar que esta cláusula se genera como se van a estructurar la documentación de todo el modelo de gestión.

**e) Cláusula 8: Operación.**

Se verá reflejada en la realización de los procedimientos operacionales, la evaluación de los proveedores, la aplicación de las normas aplicables y requisitos de los usuarios para el control del servicio y/o producto respecto a la calidad.

**f) Cláusulas 9 y 10: Evaluación y mejora.**

Se verán reflejadas en los puntos de control establecidos, pues se establecerán parámetros, así como una estrategia general de control y mejora sobre cada uno de los procesos descritos.

### **2.2.5. Enfoque a procesos**

Según la ISO 9001:2015 (2015), menciona que el enfoque a procesos aumenta la conformidad del usuario mediante la conformidad del usuario. Asimismo, es la interrelación sistemática que contribuye a la conformidad de la empresa, esto permite a la organización gestionar las conexiones y dependencias entre los procesos sistematizados.

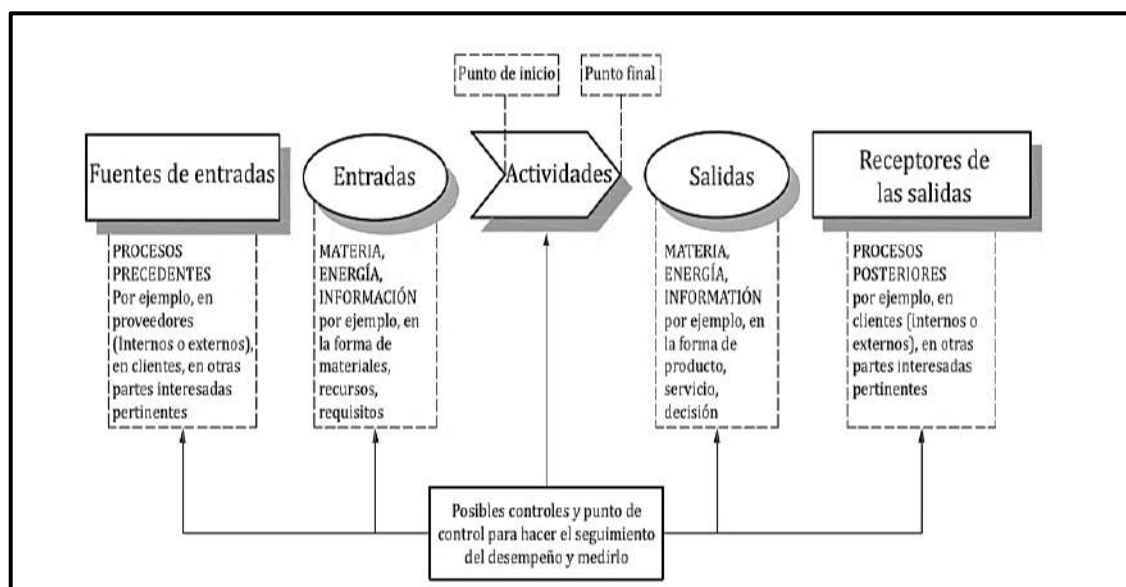
El enfoque a procesos es una sistematización de los procesos que interactúan utilizando el ciclo PDCA con un enfoque de toda la organización, teniendo un enfoque de riesgo con potenciales oportunidades en beneficio para la empresa (ISO 9001, 2015).

Cabe mencionar que la ISO 9001:2015, es la aplicabilidad del enfoque permite en un modelo de gestión de calidad lo siguiente:

- a) La precisión y uniformidad en el cumplimiento de los requerimientos.
- b) La valoración de los procesos según el beneficio que generan.
- c) La consecución de un rendimiento óptimo en la realización del proceso.

d) La mejora continua de los procesos fundamentada en el estudio de datos y evidencias.

Según la Norma ISO 9001:2015 (2015), en la Figura 1 se presenta un esquema general de un proceso con sus interacciones de sus elementos. Los seguimientos y los indicadores de control son necesarios para una buena medición, son específicos para cada proceso y variarían dependiendo de los riesgos relacionados.



**Figura 1**  
Representación esquemática de los elementos de un proceso.  
Fuente: Norma ISO 9001:2015

### 2.2.6. Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)

La Norma ISO 9001:2015 (2015), describe al ciclo PHVA como sigue:

**Planificar:** Implica establecer los objetivos del sistema y sus procesos, junto con los recursos necesarios para garantizar resultados que cumplan con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, además de identificar y gestionar tanto los riesgos como las oportunidades.

**Hacer:** Ejecutar lo previsto;

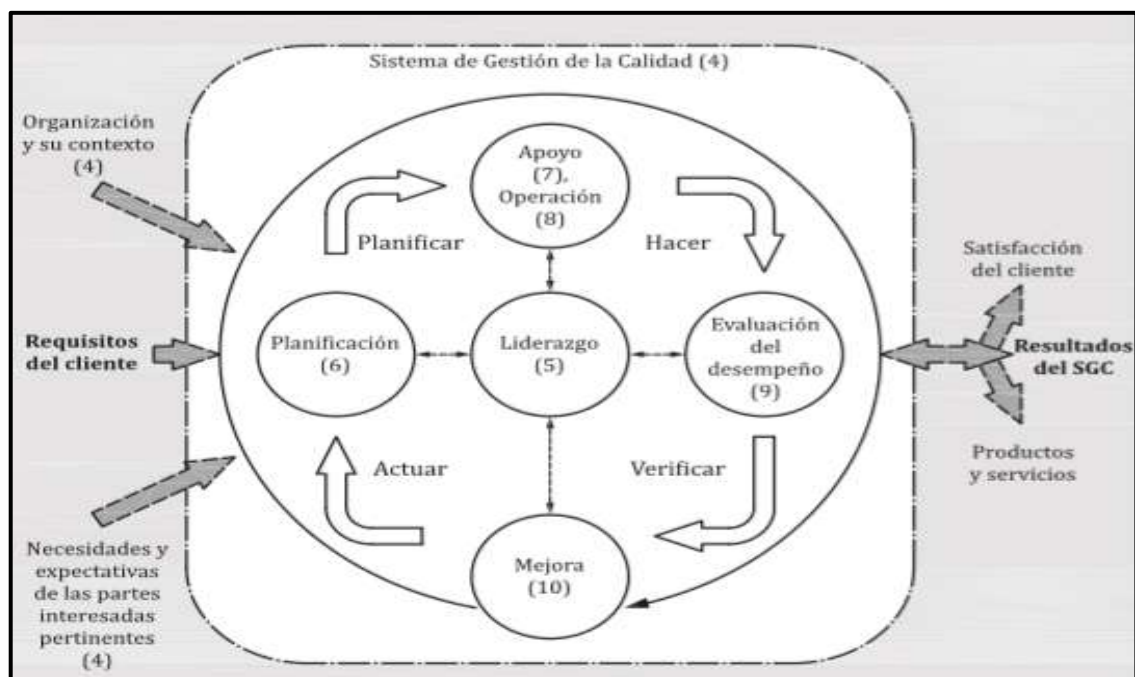
**Verificar:** Supervisar y, cuando sea necesario, evaluar los procesos, productos y servicios en función de las políticas, metas, requisitos y planes definidos, asegurando la comunicación de los resultados obtenidos.

**Actuar:** Implementar acciones para mejorar el desempeño cuando sea necesario (ISO 9001:2015), en concordancia con el ciclo de Deming en los capítulos 6, 7, 8, 9 y 10. En la Tabla 2 se muestra un estudio comparativo entre ambos métodos.

**Tabla 2**  
Estructura de la Norma ISO 9001:2015 - Ciclo PVHA

Ciclo PVHA	Estructura de la norma
Planificar	Planificación (6.1, 6.2 y 6.3)
Hacer	Apoyo (7.1, 7.2, 7.3, 7.4 y 7.5) Operación (8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6 y 8.7)
Verificar	Evaluación del desempeño (9.1, 9.2 y 9.3)
Actuar	Mejora (10.1, 10.2 y 10.3)

Fuente: Norma ISO 9001:2015



**Figura 2**  
Presentación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA  
Fuente: Norma ISO 9001:2015

### 2.2.7. Pensamiento basado en riesgo

Según la Norma ISO 9001:2015 (2015), la gestión en riesgos es clave para asegurar un modelo de calidad efectivo. Este enfoque se apoya en la implementación de estrategias preventivas que faciliten la detección y eliminación de posibles no conformidades antes de que sucedan. Por esta razón, la norma establece la planificación de medidas destinadas a controlar los riesgos y maximizar las oportunidades en los procesos, tomando en cuenta el entorno de la empresa y las necesidades de sus interesados.

### 2.2.8. Calidad e inocuidad alimentaria

En la industria alimentarias proveer alimentos seguros fortalece las economías nacionales, impulsa el comercio y el turismo, contribuyendo así con la alimentación segura y nutritiva (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Los controles preventivos son capaces de abordar la mayoría de problemas relacionados con la seguridad de los alimentos. Todas las personas involucradas en las operaciones de alimentos, desde el procesamiento hasta la venta, deben asegurar el cumplir con los estándares de manufactura segura (BPM), el cual identifica, evalúa y controla los posibles peligros que afectarían la inocuidad, estos alimentos se basan en los Lineamientos del Codex Alimentarius (OMS, 2020).

### **2.2.9. Principios generales del codex alimentario**

Proporciona un marco sobre la producción alimentaria inocua aptos para la salud del consumidor, estableciendo los controles necesarios de desinfección e higiene que se deben aplicar en toda la cadena: producción, fabricación, preparación, envasado, almacenamiento, distribución, venta, operación de servicios de comida y transporte de alimentos (Codex Alimentarius,2022).

### **2.2.10. Buenas Prácticas de Manufactura - BPM**

Son principios y recomendaciones tecnológicas que se aplican durante el procesamiento de los alimentos, para garantizar su inocuidad y su aptitud y es el Codex Alimentarius donde se establecen las recomendaciones y principios relacionados a la misma. Constituye un requisito obligatorio y deben ser aplicados a lo largo de la cadena alimentaria (Rodríguez y Fernández, 2018).

Según Alva (2020), menciona que las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son un conjunto de criterios, guías y normas que conducen a prácticas que permitan la elaboración de alimentos de inocuidad comprobada y de la calidad y desempeño que den cumplimiento con las conformidades de los clientes. Involucran a los manipuladores, las instalaciones, los equipos, los utensilios y la forma en cómo estas actividades han de llevarse a cabo.

Según Alva (2020), menciona que los objetivos de las Buenas Prácticas de Manufactura es la disminución de los riesgos a toda la producción de alimentos, garantizar la inocuidad para el cliente (consumidor), incorporar controles necesarios en la elaboración, manipulación de la producción de alimentos inocuos.

Asimismo, Cargua (2022), indican que los requisitos de BPM debe tener los siguientes principios:

#### **a) Instalaciones**

Las instalaciones dedicadas al procesamiento de alimentos deben ser diseñadas y constituidas acorde a la naturaleza de sus operaciones de manera que deben cumplir

con todos los requisitos de la Normativa nacional como es: Ubicación, vías de acceso, diseño del interior y materiales, pisos, paredes, techos, ventanas, puertas, pasadizos, ventilación e iluminación.

### **b) Localización**

El establecimiento donde se procese alimentos, es responsable de que sus actividades y operaciones estén protegidos de contaminación y focos de insalubridad.

### **c) Equipos y utensilios**

Deben ser de material no corrosivo y material sanitario, para facilitar su limpieza y desinfección. Esencial para asegurar la inocuidad y calidad de los alimentos producidos.

### **d) Diseño y construcción**

Se debe cumplir ciertos requisitos como son:

- Mantener las condiciones sanitarias adecuadas protegiendo de cualquier agente contaminante externo.
- Las instalaciones deben de disponer de suficiente espacio para realizar las diferentes operaciones de producción.
- Facilidad de actividades de limpieza y desinfección.

### **e) Pisos, paredes, techos y drenajes**

- Utilizar materiales impermeables, no porosos, y resistentes al desgaste, como cerámica, vinilo o epoxi.
- Deben ser contruidos para permitir una limpieza sencilla y eficiente y desinfección.
- Las uniones entre paredes y pisos deben ser de manera cóncava para facilitar su limpieza.
- Los sistemas de drenaje deben ser adecuados para evitar la acumulación de líquidos y otros residuos.

### **f) Personal**

Debe contar con capacitación y cumplir con las normativas de higiene para realizar sus actividades.

- Bañarse todos los días.
- Contar con uniforme.

- Lavado y desinfección de manos.
- Evitar el uso de joyas.

#### **g) Materia prima e insumos**

Todo lo ingresante deben ser inspeccionados antes de ser utilizados en los procesos.

#### **h) Operaciones de producción**

Son las normas de fabricación que se utilizan para garantizar que el alimento se produzca inocuo.

#### **i) Almacenamiento y transporte**

El transporte es destinado solo para llevar alimentos, y se dará en buenas condiciones de almacenamiento.

#### **➤ Ventajas de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**

Según Alva (2020), menciona las siguientes ventajas en la implementación de las BPM las cuales se detallan a continuación:

- a. Estandarizar la calidad sanitaria de los alimentos.
- b. Optimizar la higiene en los procedimientos y asegurar la seguridad alimentaria.
- c. Competir con mercados exigentes internos y externos.
- d. Mantener la imagen de los productos y aumentar las ganancias, por ende, la calidad de vida de los productores.
- e. Garantizar una estructura física acorde con las exigencias sanitarias.
- f. Utilizar equipos y utensilios reglamentados en la normatividad vigente.

#### **2.2.11. Programa de Higiene y Saneamiento (PHS)**

Son controles higiénicos indispensables a implementarse en toda la cadena de alimentaria desde la recepción hasta el despacho para garantizar alimentos inocuos para el consumo humano. Incluye el desarrollo de las BPM y los PHS (DIGESA-MINSA, 2017).

Según DIGESA-MINSA (2017) menciona que la higiene son lineamientos de limpieza y desinfección, que se aplica a la infraestructura, ambiente, equipamiento, enseres, superficies, para poder suprimir los residuos de alimentos, suciedad, grasa, otras materias, y disminuir a su mínima expresión microbiana, que se consideren riesgo de

contaminación alimentaria. Esto debe contar con los controles preventivos de sanitización y servicios básicos que ayuden a la prevención de control de vectores. Se desarrollan de manera documentada dándose un seguimiento continuo y frecuente, este documento se denomina Programa de Higiene y Saneamiento.

### ➤ Factores importantes de los PHS

#### a) Higiene

La higiene es básica para evitar enfermedades o muerte por el consumo de alimentos contaminados, además nos permite elegir y reconocer la calidad de los alimentos (Gutiérrez, 2022).

Son las medidas que deben de aplicarse a los alimentos y a todo lo que entre en contacto con ellos, en todas las etapas de producción, para garantizar la inocuidad y valor nutritivo de los productos que se elaboran (Sánchez, 2023).

#### b) Limpieza

Es la eliminación de la suciedad (tierra, restos de alimentos, polvo u otras materias objetables). Puede realizarse a través del raspado, frotado, barrido o pre-enjuagado de superficies y con la aplicación de detergentes para desprender la suciedad (DIGESA-MINSA, 2017).

La limpieza se realiza mediante el uso de detergentes ácidos, alcalinos de grado alimentario y agua que ayudan a eliminar la grasa, restos de alimentos y otros residuos visibles (Vier, 2023).

#### c) Desinfección

Sustancia química que destruye completamente todos los microorganismos. Los microorganismos a los que mata son bacterias que causan enfermedades, y podría no matar virus y hongos. Desde un punto de vista legal la Agencia de Protección Ambiental – EPA en EE. UU indica que los desinfectantes deben reducir el nivel de bacterias en un 99.99% durante un lapso de tiempo no superior a 5 minutos pero que no exceda a 10 minutos (DIGESA-MINSA, 2017)

Según Fouquet (2024), mencionan que, el proceso de limpieza y desinfección en la industria alimentaria debe ser considerado como una fase crucial del proceso productivo. Las exigencias y el rigor en estas prácticas son extremos, ya que se deben evitar contaminaciones cruzadas debido a procesos incorrectos en superficies y

ambientes, así como aquellas provocadas por prácticas inadecuadas en la higiene del personal.

Según Calvente, Capdevila y Bertrana (2018), indican que la desinfección de las superficies en contacto con alimentos es uno de los puntos de mayor importancia para minimizar los riesgos de contaminación y con ello se garantiza que los alimentos procesados no tengan carga microbiana causante de posibles enfermedades.

La adecuada selección de los productos desinfectantes, es muy importante para reducir los riesgos de contaminación. Los desinfectantes deben de presentar un amplio espectro biocida, que garantice la reducción y/o eliminación de los microorganismos patógenos y alterantes presentes en el proceso (Calvente, Capdevila y Bertrana, 2018).

### **2.2.12. Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura e Higiene y Saneamiento en restaurantes**

El desarrollo de la BPM y PHS en restaurantes, es fundamental para promover la calidad de las operaciones y productos internos en la cadena agroalimentaria, garantizando la seguridad del cliente final. Las directrices van desde el diseño de las instalaciones, pasando por las condiciones de los insumos y la salud de sus empleados. Es necesario seguir todo con mucho cuidado, ya que cualquier descuido puede causar graves trastornos a la salud de los consumidores (Stein, 2021).

### **2.2.13. Condiciones de higiene en los restaurantes**

Un establecimiento limpio y en buen estado sanitario es el resultado de un programa planeado que fue adecuadamente supervisado y cumplido de acuerdo con las previsiones acordadas (Alva, 2020).

Por otra parte, según MINSA (2018) la Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines, R.M. N° 822-2018/MINSA, señala que las operaciones relacionadas con la elaboración de alimentos desde la recepción de los productos en general, hasta su distribución o servido al consumidor, deben de seguir un flujo de trabajo ordenado y consecutivo, incluyendo a los manipuladores que intervienen de modo tal que no impliquen una amenaza de contaminación.

- Un área de recepción de productos en general la cual debe de estar condiciones inocuas.
- Un área de almacenamiento de los productos en general.

- Una zona específica para el preprocesamiento de ingredientes crudos, que se encuentre colindante al almacén de materias primas, donde se limpiará, pelará y lavará las materias primas que requieran estas prácticas.
- Un área de preparación intermedia destinada a la preparación preliminar como corte, picado y cocción.
- Una Zona de terminación culinaria donde se culmina la preparación y se dispone la comida para su servicio y llevado al comedor.

Asimismo, se debe tener en cuenta que todo el mobiliario debe ser de material resistente, liso, anticorrosivo y mantenerse en buen estado de conservación e higiene (MINSA 2018).

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

##### **3.1.1. Contexto de la investigación**

Se desarrolló en el distrito de Nueva Cajamarca, provincia de Rioja, en la región San Martín, Perú.

##### **3.1.2. Periodo de ejecución**

La ejecución del presente estudio tuvo un inicio en el mes de junio del 2023, culminando en el mes de diciembre del 2023.

##### **3.1.3. Autorizaciones y permisos**

Para lograr la creación del documento de la investigación se solicitó el permiso del dueño y gerente general del restaurant “Restobar D´ Perú E.I.R.L”, situado en el distrito de Nueva Cajamarca, provincia de Rioja, departamento de San Martín, de esta forma se llegó a recopilar toda la información necesaria y llenar los formatos correspondientes que nos ayudaron a cumplir con los objetivos propuestos.

#### **3.2. Sistema de variables**

**Objetivo específico 1:** Realizar el diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”.

**V.I.:** Criterios de la Norma ISO 9001:2015.

**V.D.:** Condición del restaurant correspondiente al cumplimiento de la Norma.

**Objetivo específico 2:** Determinar las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L.”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

**V.I.:** Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015

**V.D.:** Las brechas de los procesos del restaurant.

**Objetivo específico 3:** Establecer los procedimientos y formatos de del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”.

**V.I.:** Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015

**V.D.:** Mejora de calidad y eficiencia de procesos del restaurant.

**Objetivo específico 4:** Analizar resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicable y reglamentaria vigente.

**V.I.:** Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y el cumplimiento de las normativas aplicables y reglamentarias.

**V.D.:** Resultados del análisis de la propuesta basado en la Norma.

A continuación, en la tabla 3 se hace la descripción detallada de las variables por objetivos específicos:

**Tabla 3**

*Descripción de variables por objetivo específico*

**Objetivo específico Nº 1:** Realizar el diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Cumplimiento del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015	Grado de conformidad de los requisitos de ISO 9001:2015	Lista de Verificación 9001:2015	Ordinal

**Objetivo específico Nº 2:** Determinar las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Brechas en el alineamiento de los procesos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Informe de evaluación del diagnóstico	Lista de Verificación 9001:2015	Porcentaje

**Objetivo específico Nº 3:** Establecer los procedimientos y formatos de del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, para el “Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L”.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Mejora continua del restaurant basado en la Norma ISO 9001:2015	Reporte del registro maestro de documentos	Lista de Verificación 9001:2015 y normativa aplicable	Ordinal

**Objetivo específico Nº 4:** Analizar resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicable y reglamentaria vigente.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
--------------------	-------------------	-------------------	------------------

Eficacia en la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015.	Informe de evaluación de la propuesta	Check List ISO 9001:2015	Ordinal
--	---------------------------------------	--------------------------	---------

### 3.3. Procedimientos de la investigación

#### 3.3.1. Diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, mediante el check list basado en la norma en mención.

El diagnóstico situacional del restaurante se realizó aplicando el check list, donde se recopiló toda la información documentada y de campo todos los procesos realizados por la empresa.

Previamente se solicitó el permiso al gerente general del restaurante, para tener el acceso correspondiente y poder recopilar la documentación necesaria, también se solicitó las facilidades para la evaluación mediante el check list según la Norma ISO 9001:2015; luego de revisar la documentación y haber obtenido resultados de la evaluación (ANEXO 1), se documentó las observaciones y se planteó la propuesta para conseguir la implementación de la norma (ANEXO 2).

Se aplicó el tipo de análisis descriptivo y se utilizó el software de aplicación como es el programa de manejo de datos para el procesamiento.

#### 3.3.2. Determinación de las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

Para determinar las brechas de los procesos se realizó una evaluación al recurso humano, infraestructura, equipos entre otros recursos del restaurante. Esto permitió realizar un mapeo de los procesos del restaurante (Cláusula 7, apoyo) fundamentado en la Norma ISO 9001:2015, donde se identificó, se determinó el contexto actual en comparación a la propuesta de implementación para abordar acciones y obtener datos, la cual nos permitió tener un registro de resultados de forma ordenada, dando solución al objetivo.

Se aplicó el tipo de análisis descriptivo y se utilizó el software de aplicación como es el programa de manejo de datos para el procesamiento.

### **3.3.3. Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”.**

Se estableció los procedimientos y formatos del Modelo de Gestión de Calidad fundamentado en el ISO 9001:2015, al restaurante.

Fue presentada la propuesta considerando el diseño de la documentación necesaria para aplicar, debido a que estos procedimiento y formatos se deben establecer de manera oportuna por la empresa para el cumplimiento de la norma en caso de ser implementada en un futuro, finalmente esto nos permitió conocer datos importantes de la empresa, y con ello resolver el objetivo propuesto.

Se aplicó el tipo de análisis descriptivo y se utilizó el software de aplicación como es el programa de manejo de datos para el procesamiento.

### **3.3.4. Análisis de resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicables y reglamentarias vigente.**

Se analizó los resultados de la propuesta, en base a la norma ISO 9001:2015 y a las normativas aplicables y reglamentaria al restaurante.

Se realizó el análisis comparativo con la aplicación de la lista de verificación fundamentada en la Norma ISO 9001:2015 (cláusula 4 hasta cláusula 10), además también junto con algunas normas aplicables a un restaurante (BPM, PHS, D.S. N° 007-98-SA y sus modificatorias, D.S. N° 014-2017-MINAM, entre otros), con la finalidad de hacer el seguimiento y finalmente se obtuvo resultados, los cuales se trabajaron en la organización.

Se aplicó el tipo de análisis descriptivo y se utilizó el software de aplicación como es el programa Excel para facilitar el procesamiento de datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 2.2. Diagnóstico situacional en base al ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”, mediante el check list basado en la norma en mención.

Una vez realizado el diagnóstico situacional fundamentado en los lineamientos de la ISO 9001:2015, los resultados de la Tabla 4 son detallados al cumplimiento de los criterios, asimismo en la Figura 3 mediante un gráfico de barras se muestra el porcentaje de cumplimiento. Estos resultados se obtuvieron a partir de la evaluación realizada de acuerdo al check list de la Norma en mención (Anexo 1), el cual sirvió para planificar y aplicar el sistema y como referencia para medir su mejora continua a nivel de toda la empresa en estudio.

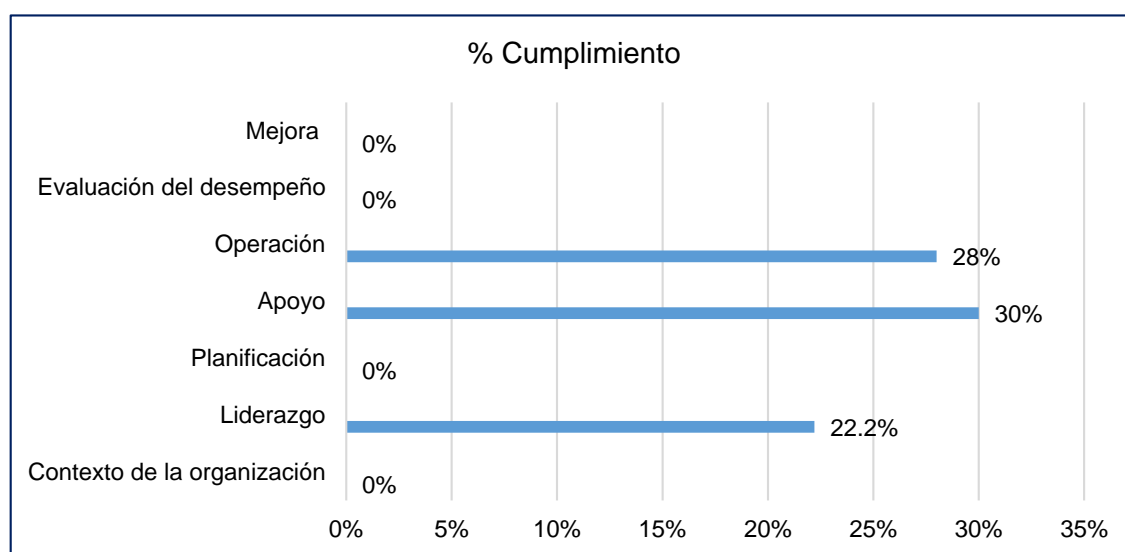
En los resultados mostrados, con referencia a la estructura según la Norma se registró un bajo cumplimiento en la mayoría de los requisitos tales como el caso del capítulo 4, 6, 9 y 10, lo cual resultó con 0% en su nivel de cumplimiento, mientras que los capítulos 5, 7 y 8 se registró un nivel de cumplimiento medio, excepcionalmente en el capítulo 8, específicamente en el requisito 8.3. (No aplica) no se muestra un porcentaje de la conformidad exigida por que no aplica el desarrolló del diseño de la empresa. En tal sentido se obtuvo como resultado final en cuanto al diagnóstico situacional un cumplimiento global de 11.02%, el cual indica que se trabajó en base a estos resultados para referir una propuesta con un nivel alto.

**Tabla 4**

*Nivel de cumplimiento por capítulo según la Norma ISO 9001:2015*

Unidad	Descripción del requisito	% Cumplimiento
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	0%
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	0%
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	0%
	4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	0%
5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso gerencial	66.6%
	5.2 Política	0%
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	0%

	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0%
6. Planificación	6.2	Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	0%
	6.3	Planificación de cambios	0%
	7.1	Recursos	50%
	7.2	Competencia	100%
7. Apoyo	7.3	Toma de conciencia	0%
	7.4	Comunicación	0%
	7.5	Información documentada	0%
	8.1	Planificación y control operacional	0%
	8.2	Requisitos para los productos y servicios	60.0%
	8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios	No aplica
8. Operación	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	77.77%
	8.5	Producción y provisión del servicio	4.54%
	8.6	Liberación de los productos y servicios	0%
	9.1	Seguimiento, análisis y evaluación	0%
9. Evaluación del desempeño	9.2	Auditoría interna	0%
	9.3	Revisión por la dirección.	0%
	10.1	Generalidades	0%
10. Mejora	10.2	No conformidad y acción correctiva	0%
	10.3	Mejora continua	0%
<b>% DE CUMPLIMIENTO GLOBAL</b>			<b>11.02%</b>



**Figura 3**

*Nivel de cumplimiento por capítulo de la Norma ISO 9001:2015*

Es importante resaltar que durante la investigación obtenemos hallazgos que nos ayudan a comprender la realidad por la que atraviesa una organización. Al haber realizado este estudio con la finalidad de desarrollar la propuesta para elaborar la documentación de la Implementación del Modelo de Gestión de Calidad fundamentado en la ISO 9001:2015 para el restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L ubicado en el distrito de Nueva Cajamarca, se sostiene los resultados recopilados mediante la lista de verificación basado en la norma en mención, además de haber revisado la documentación de la organización, ha permitido obtener un nivel de cumplimiento global de 11.02% lo cual se considera como no aceptable, debido a que no supera el 75% de conformidad de los criterios de la Norma, para lo cual se debe ejecutar los procesos según los requisitos de la norma y adecuar el Modelo de Gestión según el alcance a establecer por el restaurante para lograr cumplir y asegurar la optimización de los procesos dentro de la misma. De ahí que Bernabé y Pacheco (2022) aporta este estudio mencionando también que es necesario iniciar por un diagnóstico del entorno de la empresa para obtener la conformidad de los usuarios; Guerra (2022), de forma similar menciona que una propuesta de implementación para un restaurante genera impactos de integración y optimización de las operaciones, además cuando se trabaja en base a objetivos, esto forma una cultura de mejora continua y cumplimiento de los requisitos y específicamente cuando se trata de brindar la satisfacción de calidad al cliente.

### **2.3. Determinación de las brechas de los procesos para el “Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L.”, basado en la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.**

Según lo obtenido respecto a la determinación de brechas de los procesos para el restaurante, se evidencia en la Tabla 5 y en la Figura 4, dónde, se presenta los resultados después de la evaluación realizada de acuerdo al check list de la ISO 9001:2015, además cabe mencionar que el capítulo 7 (Apoyo) de la estructura de la Norma, nos proporcionó una base importante para abordar el entorno empresarial y los interesados, el cual servirá para evaluar las brechas respecto a recursos (humano, infraestructura, equipos y otros), desarrollo de habilidades, comunicación efectiva y gestión documental para mejorar la conciencia organizacional, esto se aplicó a todos los procesos según mapa de proceso del restaurant.

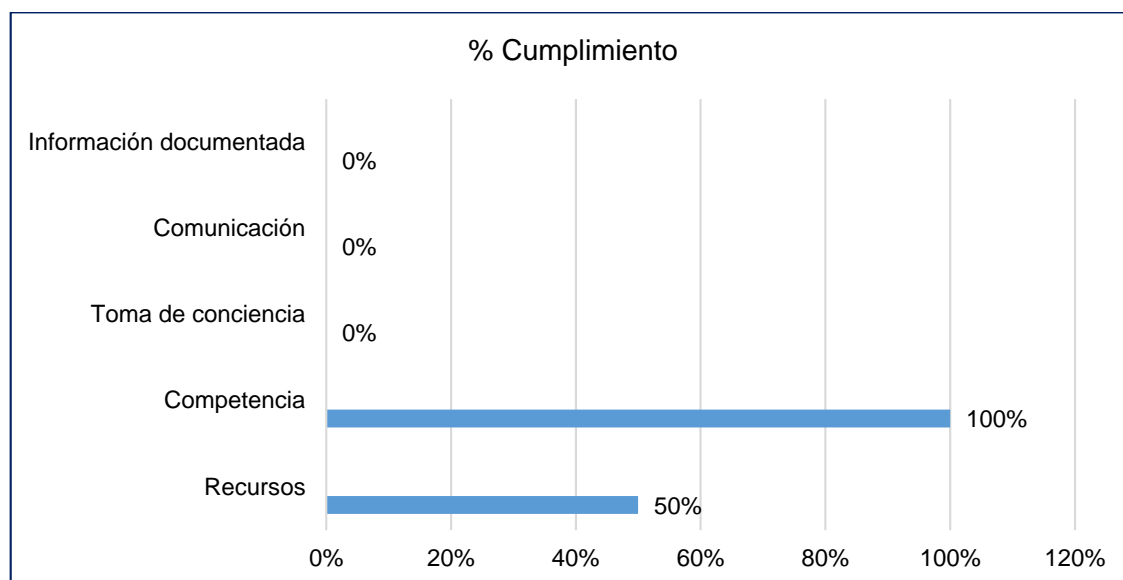
De acuerdo a lo evaluado se muestra que hay un porcentaje de cumplimiento global de un 30%, debido a que el requisito 7.1 y 7.2, evidenció un porcentaje de 50% y 100% respectivamente, esto indica un nivel medio en cuanto a la proporción de recursos y competencia, y en cuanto a los requisitos 7.3, 7.4 y 7.5 resultó con un nivel de

cumplimiento de 0%, por ende ante las brechas identificadas de tomó determinaciones para asegurar y mejorar la calidad del servicio y optimizar sus operaciones en el restaurant.

**Tabla 5**

*Evaluación de acuerdo al check list según la Norma ISO 9001:2015*

Unidad	Descripción del requisito	% Cumplimiento
7. Apoyo	7.1. Recursos	50%
	7.2. Competencia	100%
	7.3. Toma de conciencia	0%
	7.4. Comunicación	0%
	7.5. Información documentada	0%
<b>% DE CUMPLIMIENTO GLOBAL</b>		<b>30%</b>



**Figura 4**

*Cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015.*

Respecto al objetivo, los resultados obtenidos muestran que la organización cuenta con recursos para Implementar el modelo de Gestión fundamentado en el ISO 9001:2015, además la empresa tiene personal competente para alcanzar la implementación satisfactoria de la Norma antes mencionada. Pero, también podemos ver que falta concientizar al personal en la importancia de la implementación de la Norma y la comunicación entre las áreas y el mismo personal es decir no cuentan con matriz de comunicación, en conclusión, después de haber determinado las brechas de la organización se ha encontrado falencias que si bien es cierto estas se superan y alcanzan porcentajes altos de cumplimiento si toda la organización se involucra y asume

el compromiso de lograr estándares de calidad que permita que el cliente sea su mejor muestra. A este estudio respalda con su investigación Espinosa (2022), que habla sobre la eficiencia que brinda la aplicación de la Norma y los beneficios que puede abarcar un restaurante cuando se propone lograr una implementación de la Norma dando como resultados una mejora significativa en la satisfacción al cliente ya que mantiene la fidelización de los mismos, atrayendo así a más comensales, además de lograr la eficiencia que genera desarrollo dentro de la misma.

#### **2.4. Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015 para el “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L.”**

Se estableció la propuesta de un diseño documentario con los procedimientos y formatos que están fundamentado en los criterios de la ISO 9001: 2015, detallándose en la Tabla 6, en un orden relativo a la estructura de la Norma en mención ya que así lo requiere el restaurant, esto se puede observar en los anexos (3 al 16), cada documento elaborado para la implementación al ser aplicada en un futuro debe ser revisada de manera anual a fin de mejorar el SGC y por ende la actualización en caso lo requiera.

**Tabla 6**

*Diseño de elaboración de documentos basado en la Norma ISO 9001:2015*

<b>Nº</b>	<b>Documento</b>	<b>Requisito</b>	<b>ANEXO Nº</b>
1	Gestión de riesgos	4.1, 4.2, 5.1 y 6.1	3
2	Recursos	5.3,7.1, 7.2,7.3, 7.4 y 10	4
3	Alcance, Política y Objetivos	6.2	5
4	Procesos	7.1, 8.2,8.5, 8.6,8.7, 10	6
5	Control de la información	7.1, 7.5, 10	7
6	Comunicación	7.4	8
7	Validación de procesos	8.5.1 (f)	9
8	No conformidad	8.7	10
9	Satisfacción del cliente	9.1	11
10	Auditoría interna	9.2	12
11	Revisión por la Dirección	9.3	13
12	Acciones correctivas	10.2	14
13	Manual de buenas prácticas de manufactura	8	15
14	Programa de higiene y saneamiento	8	16

Se establecieron los procedimientos y formatos según la ISO 9001:2015 el cual será utilizado para una futura implementación de la empresa. Estos formatos se encuentran

registrados en los anexos de esta investigación ordenados numéricamente desde el anexo 3 al 16 como se muestra en la Tabla 6, asimismo resaltar que al tener los protocolos según los criterios de la Norma es importante y necesaria ya que esto conlleva a estar alineados de forma adecuada con el cumplimiento de la Norma, al establecer estándares altos de calidad y seguridad y mantener un entorno seguro tanto para los colaboradores como para los clientes y además seguir una secuencia de revisión anual para determinar algunas falencias o riesgos que se puedan tomar y que puedan ser modificadas con la finalidad de mejorar, gestionar riesgos y crear una base sólida para el crecimiento y éxito del restaurant. Este resultado guarda relación con lo desarrollado por Chávez y Farfán (2021) en su investigación, quienes muestran que se obtienen resultados satisfactorios al aplicar este SGC aplicando herramientas e instrumentos de gestión, además de generar la documentación que les permitió un incremento visible en las utilidades operativas de la empresa brindando una satisfacción considerable.

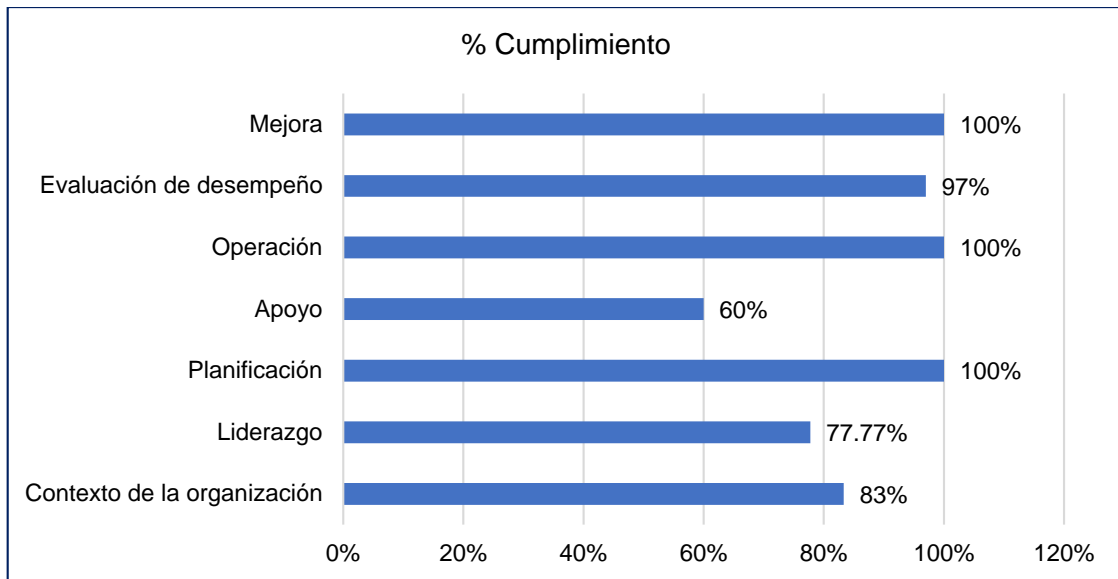
## **2.5. Análisis los resultados de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y las normativas aplicables y reglamentarias vigente.**

Como se muestran los resultados según indica la norma ISO 9001:2015 en la cláusula 9: evaluación del desempeño, numeral 9.1. Seguimiento, medición y análisis y evaluación, se hizo el seguimiento para mostrar los indicadores de calidad y los procesos que se aplicó, asimismo la evaluación de los riesgos que se evidenció en el diagnóstico y que estuvo alineado a los numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4, según indica el numeral 6.1 Evaluación de riesgos, según enmarca el análisis empresarial, interesados y los procesos. En la tabla 7 se observa el resultado de aplicación de la lista de verificación fundamentado en la ISO 9001:2015 posterior a la propuesta (Anexo 2). Esto destacó el compromiso por parte de la organización en su conjunto, pero básicamente el compromiso gerencial con un nivel de cumplimiento de un 100%, mostrándose en la Tabla 7 y en la Figura 5, un porcentaje de conformidad global de 84%, donde indica que, el restaurant ha cumplido significativamente la propuesta de la Norma para garantizar la efectividad del modelo y además la conformidad del usuario.

**Tabla 7**  
*Aplicación del check list según la norma ISO 9001:2015*

<b>Unidad</b>	<b>Descripción del requisito</b>	<b>% Cumplimiento</b>
3. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	100%

	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100%
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	100%
	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	33.33%
	5.1 Liderazgo y compromiso gerencial	33.33%
4. Liderazgo	5.2 Política	100%
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	100%
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	100%
5. Planificación	6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	50%
	6.3 Planificación de cambios	100%
	7.1 Recursos	0%
	7.2 Competencia	0%
6. Apoyo	7.3 Toma de conciencia	100%
	7.4 Comunicación	100%
	7.5 Información documentada	100%
	8.1 Planificación y control operacional	75%
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	100%
7. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	No aplica
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	100%
	8.5 Producción y provisión del servicio	86.3%
	8.6 Liberación de los productos y servicios	100%
	9.1 Seguimiento, análisis y evaluación	100%
8. Evaluación del desempeño	9.2 Auditoría interna	87.5%
	9.3 Revisión por la dirección.	100%
	10.1 Generalidades	100%
9. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	100%
	10.3 Mejora continua	100%
<b>% DE CUMPLIMIENTO GLOBAL</b>		<b>84%</b>



**Figura 5**

*Cumplimiento por capítulo de la Norma ISO 9001:2015 luego de la implementación.*

Se analizó los resultados, donde se obtiene un nivel de cumplimiento alto lo cual con un 84%, esto da lugar a la hipótesis de investigación lo cual determina que al aplicar la Norma, esta se ve reflejada en atender las necesidades de satisfacción del cliente ya que la Norma se enfoca en brindar calidad y lo demuestra en su estudio de Caballero (2021), quien con su investigación respalda nuestra propuesta al mencionar que al aplicar la norma en el sector alimenticio permite que se garantice un nivel alto de calidad en los procesos y esto finalmente sea una efectiva mejora en la organización resaltando aspectos como la competitividad y los servicios que se brinde para lograr la optimización de la producción y al mismo tiempo el aumento de la rentabilidad del mismo.

## CONCLUSIONES

- Llevar a cabo el diagnóstico situacional fundamentado en la ISO 9001:2015 ha proporcionado tener visión clara y detallada de la situación actual del Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L., en el cual su nivel de cumplimiento de 11.02%, con ello ha permitido identificar áreas de mejora y establecer una base sólida para la implementación eficaz del SGC.
- El análisis realizado respecto a las brechas de los procesos cláusula 7 (apoyo), para el restaurante permitió identificar un nivel de cumplimiento de 30%, lo cual indica que requiere mejorar la información documentada, comunicación, toma de decisiones y concienciación del personal para alinearse así con los criterios de la ISO 9001:2015.
- Desarrollo de procedimientos y formatos del Modelo de gestión será determinante para asegurar la eficiencia operativa, un servicio de calidad, la satisfacción de los clientes y una diferenciación estratégica en el mercado. Se desarrolló un Programa General de Higiene el cual incluye la elaboración de un manual BPM y PHS en el marco de la R.M. N° 822, para que los procesos que afectan la higiene, la salud, sean más efectivos y la calidad del producto logre la conformidad del cliente.
- El análisis de resultados respecto a la propuesta de la Norma, permitirá llegar a un nivel de cumplimiento de 84 % en el caso de ejecutarse, lo cual según el análisis esto generará la eficiencia operativa, el control de la calidad de los productos que se elaboran, asimismo traerá beneficios significativos al Restaurant Restobar D`Perú E.I.R.L., como es el garantizar la mejora continua y la satisfacción de los clientes al permitir la optimización y alineación de los procesos.

## RECOMENDACIONES

- Implementar el Sistema HACCP con el objetivo de lograr una mayor competitividad y presencia dentro del mercado.
- Realizar de forma anual las auditorías internas fin de ver las mejoras a implementar en el Modelo de Gestión de la Calidad.
- Realizar estudios sobre implementación del Modelo de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015, aplicando a otros rubros u organizaciones en nuestra región.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva L. J. (2020). *Elaboración del sistema de calidad HACCP en el restaurant “La Selva” SRLda - Juanjui*. San Martín-Perú.
- Araujo R., Avalos M., Carbajal M., Damasco A. y Ibañez M. (2017). *Diseño de una línea de Producción bajo un enfoque de la norma ISO 9001:2015 para la implementación de un nuevo servicio de almuerzos universitarios de la cafetería Sartén y Mango, sede Piura- Perú*.
- Becera F., Andrade A. y Díaz L. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador*. Vol. 19(1). 1-32. DOI: 10.15517/aie. v19i1.3523.
- Bernabé M. J., Pacheco M. E. (2022). “Diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para el restaurante plaza jardín del cantón guayaquil”. Guayaquil-Ecuador. Tesis de Titulación. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/65416/1/BINGQ-ISCE-22P70.pdf>
- Caballero L. J. (2021). *Propuesta para implementar la norma ISO 9001\_2015 en el área de producción de la empresa CHILI’S 19 Cusco*. Cusco -Perú. Tesis de Titulación. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11345/2/IV\\_FIN\\_10\\_8\\_TSP\\_Caballero\\_Aroni\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11345/2/IV_FIN_10_8_TSP_Caballero_Aroni_2021.pdf)
- Caicedo M. D. (2017). *Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa Productos Fruti-Dulces S.A. Especialización Gerencia Integral de la Calidad*. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá Colombia. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1141/Dise%C3%B1o%20del%20sistema%20integrado%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.%20FrutiDulces%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Calvente, D., Capdevila, A. y Bertrana, C. (11 de octubre de 2018). Seguridad alimentaria: desinfección de superficies. *Desinfecta*. <ARTICULO-REVISTA-DESINFECTA-OCTUBRE-2018.pdf>
- Cargua, W. (2022). *Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la empresa de “Lácteos Estrellita”, perteneciente a la parroquia de Aloasi – Cantón Mejía* [Tesis de grado/Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7a9a5813-f293-4007-a2b2-c5b759e843ea/content>

- Chacon C., J. y Rungel K., S. (2018). *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. Revista Espacios Vol. 39 (50), 14-23.
- Chávez Ch., C. M., y Farfán C., K. (2021). *Aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 para mejorar la rentabilidad de la empresa SERIMTRAL SRL, Cusco 2021*. [Tesis de grado/Universidad Cesar vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66312/Chavez\\_CH\\_CM-Farfan\\_CK.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66312/Chavez_CH_CM-Farfan_CK.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Codex Alimentarius (2022). *Principios generales de higiene de los alimentos CXC1 – 1969*. [fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252FStandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC\\_001s.pdf](https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252FStandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001s.pdf)
- DIGESA/MINSA, (2017). “Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Guía Para Elaborar y Programa de Higiene y Saneamiento (PHS) Para Pequeños Productores de Queso Fresco” – Perú.
- Espinoza, G. A. (2022). *Gestión de calidad basada en la eficiencia en las MYPE rubro restaurant–cevichería del AA. HH La Primavera–Piura, Año 2022*. [Tesis de grado/Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27223>
- Espinoza C., N. F., y Mantilla, M. M. M. (2021). *Modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en microempresas del rubro de alimentos, caso: Perú Buen Gusto EIRL*. [Tesis de maestría/Universidad Nacional del Callao]. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6715>
- Fouquet, I. (30 de junio de 2024). La importancia de la limpieza y desinfección en la industria alimentaria. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-limpieza-y-desinfecci%C3%B3n-en-iv%C3%A1n-fouquet-rojas-tghpc>
- Gómez T. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el restaurante “casa vieja” ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo Ecuador*. Tesis de Titulación. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8284/1/42T00441.pdf>
- Guerra, I. C. (2022). *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO14001:2015 en la cadena de restaurantes TAKAMI S.A. Bogotá – Colombia*. Tesis de Titulación. <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8911/4/5557071->

[2022-1-GC.pdf](#)

Gutiérrez. J. (2022). Higiene de los alimentos.  
<https://es.slideshare.net/slideshow/higiene-de-los-alimentos-251356512/251356512#8>

ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos*. Quinta Edición. Ginebra Suiza.

Macedo S. J. (2022). *Estudio del arte de la gestión de calidad en alimentos*. Iquitos – Perú. Tesis de Titulación.  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/8561/SergioJ\\_Exam.Suf.Prof\\_Titulo\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/8561/SergioJ_Exam.Suf.Prof_Titulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MINSA (Ministerio de Salud del Perú). (2018). *Norma sanitaria para restaurantes y servicios afines*. Resolución Ministerial 822-2018/MINSA. Lima, Perú, Diario Oficial El Peruano. 07 set.

Narvárez, R. L. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Proyecto Técnico. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Recuperado el 15/07/2019 a partir de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2020). Inocuidad de los alimentos, un asunto de todos. disponible en: [Inocuidad de los alimentos \(who.int\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/item/WHO-EFSA-2020-01)

Ramírez, F., y Tiña J. (2020). *Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la productividad en la empresa Pizza Hut- Real Plaza, sede Trujillo, 2019*. Trujillo- La libertad.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48953/Ram%C3%ADrez\\_PFA-Ti%C3%B1a\\_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48953/Ram%C3%ADrez_PFA-Ti%C3%B1a_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, E, Fernández, I. (2018). Conocimiento y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura. *Revista Peruana de Investigación en salud* (4) 7.  
<https://www.redalyc.org/journal/6357/635767701003/635767701003.pdf>

Sánchez E. (2023). Introducción a la sanidad e higiene de los alimentos I.  
<https://es.slideshare.net/slideshow/introduccion-a-la-sanidad-e-higiene-de-los-alimentos-ipdf/257806190>

- Stein, C. (2021). Buenas prácticas de manufactura: todo lo que necesitas saber. Paripassu. <https://www.paripassu.com.br/es/blog/buenas-practicas-de-manufactura>
- Vier P. (2023). Limpieza y desinfección de superficies en contacto con alimentos. <https://blog-mx.coldjet.com/limpieza-y-desinfeccion-de-superficies-en-contacto-con-alimentos>
- Wilson, J. P. y Campbell, L. (2016). "Developing a knowledge management policy for ISO 9001: 2015", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20(4), 829 - 844. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-11-2015-0472/full/html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Lista de cotejo para evaluación inicial de la empresa

CHECK LIST ISO 9001:2015						
FECHA: JULIO 2023		RESPONSABLE DE LA AUDITORIA:		Leydit Valdez Cayao		
NORMA: ISO 9001:2015						
No.	NUMERALES	¿SE EVIDENCIÓ CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO?			DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO DETECTADO	RECOMENDACIONES
		C	NC	N. A		
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		0		No se evidencia.	Implementar un sistema de gestión de calidad fundamentado en la ISO 9001:2015.
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		0			
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.		0			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		0			

<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
<b>Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica. Debe estar documentado y disponible.</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		0		
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		0		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		0		
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		0		
	Segundo párrafo	NO LO TIENE			
	a)	NO LO TIENE			
	b)	NO LO TIENE			
	c)	NO LO TIENE			
	d)	NO LO TIENE			
	e)	NO LO TIENE			
	f)	NO LO TIENE			
	g)	NO LO TIENE			
	h)	NO LO TIENE			
	Último Párrafo	NO LO TIENE			
	a)	NO LO TIENE			
	b)	NO LO TIENE			
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		0		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		0		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		0		

<b>SUB-TOTAL</b>		0	11		0%
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	1			<p>Cuenta con asignación presupuestal para fines de implementación.</p> <p>No se tiene evidencia, (ítem 5.2).</p> <p>Manejar un presupuesto para los recursos como capacitaciones, mantenimiento de equipos, certificación y seguimiento del sistema.</p> <p>Elaborar un plan de trabajo del proyecto a implementar.</p>
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	1			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		0		
<b>5.2 POLITICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		0		
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		0		
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					

6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		0			
<b>SUB-TOTAL</b>		2	4			33.3%
<b>6. PLANIFICACION</b>						
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>						
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		0		No se tiene evidencia del cumplimiento del ítem 6.	Elaborar un programa de implementación de la Norma ISO 9001:2015.
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		0			
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>						
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?		0			
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		0			
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>						
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		0			
<b>SUB-TOTAL</b>		0	5			0%
<b>7. APOYO</b>						
<b>7.1 RECURSOS</b>						
<b>7.1.1 Generalidades</b>						
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	1			La organización tiene asignación presupuestal anual para sus proyectos	Elaborar un programa de implementación de la Norma ISO 9001:2015.

						<p>La organización cuenta con evidencia del conocimiento de sus procesos lo que garantiza la satisfacción de sus clientes. Y está en proceso de implementar es una encuesta de la experiencia adquirida.</p> <p>No se evidencia cumplimiento de los ítems 7.1.5, 7.3, 7.4 y 7.5.</p>	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>							
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>							
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		0				
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>							
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		0				
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>							
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	1					
<b>7.2 COMPETENCIA</b>							

5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	1				
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>						
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		0			
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>						
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.		0			
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
<b>7.5.1 Generalidades</b>						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		0			
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		0			
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>						
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		0			
<b>SUB-TOTAL</b>		3	7			30.00%
<b>8. OPERACIÓN</b>						
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		0		No se cuenta con evidencia del cumplimiento del ítem 8.1.	Elaborar un programa de implementación de la Norma ISO 9001:2015.
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		0			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		0			
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		0		Cuenta con una cartilla de platos y se evidencia que el personal que atiende antes de	

					retirarse de la mesa da lectura al pedido y consulta si es conforme.	
					Se evidencia que antes de iniciar la atención al público se verifica que todos los platos indicados en la carta se puedan atender.	
					El ítem 8.2 muestra un cumplimiento parcial.	
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	1				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		0			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	1				
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>						
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		0			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>						
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		0			

10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	1				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		0			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	1				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	1				
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>						
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	1				
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>8.3.1 Generalidades</b>						
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				X	
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>						
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				X	
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>						
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				X	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				X	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				X	
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>						
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				X	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				X	

22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			X		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			X		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			X		
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>						
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			X		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			X		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			X		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			X		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			X		
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>						
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			X		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			X		
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>						
<b>8.4.1 Generalidades</b>						
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	1			Se evidenció que el personal que atendía antes de retirarse de la mesa da lectura	Elaborar un plan de trabajo del proyecto a implementar.
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		0			

34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		0		al pedido y consulta si es conforme.  El ítem 8.5.3 no aplica.
35	Se conserva información documentada de estas actividades		0		
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	1			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		0		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		0		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		0		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		0		
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		0		
42	Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		0		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		0		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		0		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		0		

<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>						
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		0			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		0			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		0			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		0			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		0			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		0			
52	Se controla la designación de personas competentes.	1				
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		0			
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		0			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		0			
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>						
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		0			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		0			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		0			
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>						

59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			X		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			X		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			X		
<b>8.5.4 Preservación</b>						
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		0			
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>						
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		0			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		0			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		0			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		0			
67	Considera los requisitos del cliente.		0			
68	Considera la retroalimentación del cliente.		0			
<b>8.5.6 Control de cambios</b>						
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		0			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		0			
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						

71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		0			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		0			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		0			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		0			
<b>SUB-TOTAL</b>		9	45			16.66%
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>						
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACIÓN</b>						
<b>9.1.1 Generalidades</b>						
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		0		No se evidencio cumplimiento del ítem 9	Elaborar un plan de trabajo del proyecto a implementar
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		0			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		0			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		0			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		0			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		0			
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>						
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		0			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		0			
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>						

9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		0			
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>						
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		0			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.		0			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		0			
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		0			
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		0			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		0			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		0			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		0			
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
<b>9.3.1 Generalidades</b>						
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		0			
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>						
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		0			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		0			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		0			
22	Considera los resultados de las auditorías.		0			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		0			
24	Considera la adecuación de los recursos.		0			

25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		0			
26	Se considera las oportunidades de mejora.		0			
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>						
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		0			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		0			
29	Incluye las necesidades de recursos.		0			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		0			
<b>SUB-TOTAL</b>		0	30			0%
<b>10. MEJORA</b>						
<b>10.1 Generalidades</b>						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		0		No se evidenció cumplimiento del ítem 10.	Elaborar un plan de trabajo del proyecto a implementar
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>						
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		0			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		0			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		0			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		0			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		0			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		0			
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		0			

9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		0			
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>						
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		0			
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		0			
<b>SUB-TOTAL</b>		0	11			
<b>RESULTADOS</b>		<b>14</b>	<b>113</b>	<b>11.02%</b>		

**ANEXO 2**  
**CHECK LIST ISO 9001:2015**

FECHA: JULIO 2023		RESPONSABLES DE LA AUDITORIA:		Leydit Valdez Cayao		
NORMA: ISO 9001:2015						
No.	NUMERALES	¿SE EVIDENCIÓ CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO?			DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO DETECTADO	RECOMENDACIONES
		C	NC	N. A		
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	1				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	1				
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de Gestión de Calidad.	1				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	1				
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica. Debe estar documentado y disponible.						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.	1				
6	El alcance del SGC ¿Se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	1				

7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	1				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?	1				
	Segundo Párrafo	NO LO TIENE				
	a)	NO LO TIENE				
	b)	NO LO TIENE				
	c)	NO LO TIENE				
	d)	NO LO TIENE				
	e)	NO LO TIENE				
	f)	NO LO TIENE				
	g)	NO LO TIENE				
	h)	NO LO TIENE				
	Último Párrafo	NO LO TIENE				
	a)	NO LO TIENE				
	b)	NO LO TIENE				
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		0			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		0			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	1				
<b>SUB TOTAL</b>		9	2	0		82%
<b>5. LIDERAZGO</b>						
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>						
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	1				
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>						
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		0			

3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		0			
<b>5.2 POLÍTICA</b>						
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>						
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	1				
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>						
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	1				
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>						
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	1				
<b>SUB TOTAL</b>		4	2			67%
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>						
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>						
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	1			No evidencia documento respecto a objetivos	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	1				
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>						
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del programa de gestión?	1				
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.		0			
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>						
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	1				
<b>SUB TOTAL</b>		4	1			80.00%

<b>7. APOYO</b>						
<b>7.1 RECURSOS</b>						
<b>7.1.1 Generalidades</b>						
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		0			
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>						
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>						
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		0			
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>						
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	1				
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>						
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	1				
<b>7.2 COMPETENCIA</b>						
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.	1				
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>						
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	1				
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>						

7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.	1				
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
<b>7.5.1 Generalidades</b>						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	1				
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	1				
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>						
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	1				
<b>SUB TOTAL</b>		8	2	0		100%
<b>8. OPERACIÓN</b>						
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	1				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	1				
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	1				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		0			
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	1				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	1				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	1				
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>						

8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	1				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>						
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	1				
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	1				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	1				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	1				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	1				
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>						
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	1				
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>8.3.1 Generalidades</b>						
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				X	
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>						
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				X	
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>						
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				X	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				X	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				X	
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>						

20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			X		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			X		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			X		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			X		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			X		
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>						
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			X		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			X		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			X		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			X		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			X		
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>						
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			X		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			X		
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>						
<b>8.4.1 Generalidades</b>						
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	1			El ítem 8.5.3 no aplica.	

33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	1				
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	1				
35	Se conserva información documentada de estas actividades.	1				
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>						
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	1				
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	1				
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	1				
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	1				
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	1				
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>						
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	1				
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	1				
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	1				
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	1				
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	1				

<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	1			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	1			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	1			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	1			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	1			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	1			
52	Se controla la designación de personas competentes.	1			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	1			
-54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	1			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	1			
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		0		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		0		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		0		
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					

59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			X		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			X		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			X		
<b>8.5.4 Preservación</b>						
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	1				
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>						
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	1				
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	1				
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	1				
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	1				
67	Considera los requisitos del cliente.	1				
68	Considera la retroalimentación del cliente.	1				
<b>8.5.6 Control de cambios</b>						
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	1				
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	1				
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	1				

72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	1					
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	1					
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	1					
<b>SUB TOTAL</b>		50	4	20		92.6%	
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>							
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN</b>							
<b>9.1.1 Generalidades</b>							
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	1				Elaborar un programa de implementación de la Norma ISO 9001:2015.	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	1					
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	1					
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	1					
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	1					
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	1					
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>							
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	1					
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	1					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	1					
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>							
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	1					
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.	1					
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	1					
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		0				

14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	1			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	1			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	1			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	1			
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	1			
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	1			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	1			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	1			
22	Considera los resultados de las auditorías.	1			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	1			
24	Considera la adecuación de los recursos.	1			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	1			
26	Se considera las oportunidades de mejora.	1			
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	1			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	1			
29	Incluye las necesidades de recursos.	1			

30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	1				
<b>SUB TOTAL</b>		29	1	0		96.7%
<b>10. MEJORA</b>						
<b>10.1 Generalidades</b>						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	1				
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>						
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	1				
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	1				
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	1				
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	1				
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	1				
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	1				
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	1				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	1				
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>						
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	1				
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	1				
<b>SUB TOTAL</b>		11	0	0		100%
<b>RESULTADOS</b>		<b>111</b>	<b>10</b>	<b>0</b>		<b>84.00%</b>

**ANEXO 3: Procedimiento de Gestión de Riesgo fundamentado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

# **Procedimiento de Gestión de Riesgo fundamentado en la ISO 9001:2015**

## **"Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L"**

**Nueva Cajamarca – Perú**

**2023**

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. Comunicación y consulta
  - 4.2. Gestión de Riesgos y Oportunidades
  - 4.3. Identificación, análisis y evaluación del riesgo y oportunidades
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS
7. ANEXOS

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### 1. OBJETIVO

Identificar los riesgos y oportunidades, que deben ser considerados en el desarrollo de la implementación del sistema, para aumentar su eficacia, lograr resultados óptimos y evitar impactos adversos en el entorno.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica durante la planificación de los Sistemas de Gestión de Calidad y a todo personal del restaurante.

### 3. DEFINICIONES

- **Contexto de la organización:** Conjunto de factores que pueden influir en la estrategia de la organización para alcanzar sus objetivos.
- **Parte interesada:** Son aquellas que representan un riesgo considerable para la continuidad de la organización si sus requerimientos y expectativas no son satisfechos.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Oportunidad:** Situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades cuando esta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas.

### 4. PROCEDIMIENTO

La detección continua de los riesgos y oportunidades que nacen de las actividades o de sus relaciones, o de las relaciones de su personal; el tratamiento de estos riesgos y oportunidades, se deben considerar de la siguiente manera:

- a. Garantizar que el sistema de gestión alcance los resultados esperados.
- b. Potenciar las posibilidades de cumplir con el propósito y las metas establecidas.
- c. Evitar o minimizar efectos no deseados y posibles incumplimientos en los procesos de Certificación de competencias laborales.
- d. Conseguir el fortalecimiento y optimización del sistema de gestión.

Las acciones son diseñadas para gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades, definiendo cómo incorporarlas e implementarlas dentro del sistema.

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Se analiza la efectividad de las medidas adoptadas. La administración de los riesgos y oportunidades abarca:

- Comunicación y consulta, sobre las actividades a lo largo del proceso.
- Establecimiento del contexto.
- Identificación, análisis y evaluación del riesgo y oportunidad.
- Tratamiento del riesgo y oportunidad.
- Seguimiento y revisión del riesgo y oportunidad.

#### **4.1. COMUNICACIÓN Y CONSULTA:**

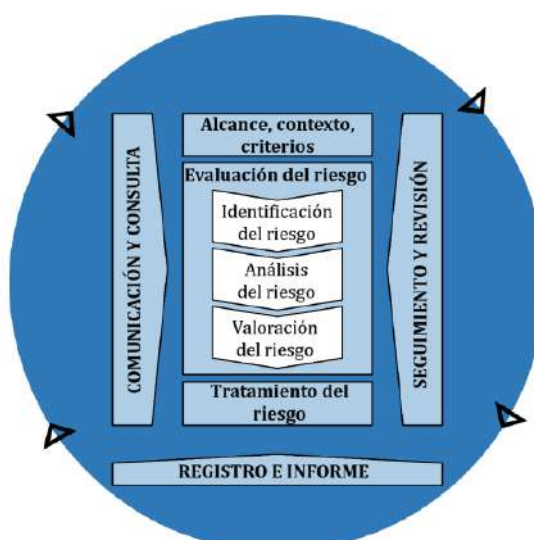
La comunicación y consultas la dirige el Coordinador de gestión de la calidad, mediante reuniones con el personal de los diferentes procesos, las cuales sirven para:

- Integrar diversas áreas de conocimiento para cada fase del proceso de administración de riesgos y oportunidades.
- Definir el contexto de manera adecuada
- Recopilar información para la identificación y análisis de riesgos y oportunidades.
- Definir apropiadamente la valoración de los riesgos y oportunidades.
- Autorizar la estrategia para gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades.
- Proporcionar suficiente información para facilitar la supervisión del riesgo y oportunidades y proceso de determinación estratégica.

#### **4.2. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES:**

La gestión de los riesgos se implementa por procesos fundamentada a la norma ISO 31000:2018 (fig. 01)

“Restobar D´Perú E.I.R.L”	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023



**Figura 01:** Gestión de riesgos

### 4.3 IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES

#### 4.3.1. Generalidades

La evaluación del riesgo se realiza a cabo de manera sistemática, iterativa y colaborativa basándose en el conocimiento y los puntos de vista de las partes interesadas. Se utilizará la mejor información disponible, complementada por investigación adicional, si fuese necesario.

#### 4.3.2. Identificación del riesgo y oportunidades

La identificación de riesgo implica la identificación, los eventos o sus causas, y sus consecuencias potenciales.

La identificación de oportunidades implica como estas van a ayudar a la empresa a crecer.

Reunir al personal de cada proceso, y aplicar una lluvia de ideas para identificar los riesgos y oportunidades, sus causas (origen) y consecuencias potenciales para cada proceso (Un riesgo puede tener múltiples causas y consecuencias), para esto emplear datos históricos, análisis teóricos, opiniones informadas y de expertos y las necesidades de las partes interesadas. Asimismo, se hará uso del FO-RBP-02

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Identificar detalladamente las causas del riesgo ya que las acciones a implementar son para eliminar o reducir esas causas. Identificar como aprovechar la oportunidad y Registrar toda la información en la Matriz de riesgos y oportunidades de la calidad (FO-RBP-01), en los cuadros correspondientes.

#### **4.3.3. Análisis del riesgo y oportunidades**

Proporciona la base para la evaluación del riesgo y oportunidades para la toma de decisiones relativas a su tratamiento.

En esta etapa se va determinar los impactos y probabilidades de los riesgos y oportunidades identificados, teniendo en cuenta la presencia (o no) y la eficacia de los controles existentes. Los impactos y sus probabilidades se combinan después para determinar el nivel de riesgo. Una vez terminado de identificar el riesgo, proceder a describir si se cuenta con controles para hacer frente a los riesgos identificados. En el formato Matriz de riesgos y oportunidades de la calidad (FO-RBP-01), describir el control existente (de ser necesario identificar los registros de ese control).

#### **4.3.4. Evaluación del riesgo y oportunidades**

El análisis del riesgo considera factores tales como:

- a) Probabilidad de los eventos y de las consecuencias
- b) Tipo y alcance de los efectos resultantes.
- c) Nivel de complejidad y grado de interrelación.
- d) Factores relacionados con el tiempo y la volatilidad
- e) Eficacia de los controles existentes
- f) Niveles de sensibilidad y de confianza
- g) Niveles de sensibilidad y de confianza

Se realizará la evaluación de riesgos y oportunidades, determinando su valoración y categorizándolos, esto se realiza en base a los siguientes criterios:

##### **a) Probabilidad**

**Tabla N°01:**

***Probabilidad de ocurrencia***

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

PROBABILIDAD	PUNTUACIÓN	FRECUENCIA
Muy alta	5	Suele ocurrir en varias circunstancias.
Alta	4	Puede ocurrir una vez
Moderada	3	Ocurre algunas veces
Baja	2	Puede que ocurra alguna vez
Muy Baja	1	Muy rara vez sucede

**Fuente:** Con base en Gutteling (2015)

#### b) Consecuencia

**Tabla N°02:**

**Impacto**

IMPACTO	PUNTUACIÓN	FRECUENCIA
Muy alta	5	Afecta a muchos clientes.
Alta	4	Suspensión prolongada del servicio.
Moderada	3	Repercusión sobre los clientes significativa.
Baja	2	Probabilidad de suspensión de servicio, pero impacto insignificante sobre los clientes.
Muy Baja	1	No impacta.

**Fuente:** Con base en Gutteling (2015)

#### c) Valoración del riesgo y oportunidad

El propósito es apoyar a la toma de decisiones. La valoración del riesgo implica comparar los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo establecido para determinar cuándo se requiere una acción adicional.

Esto puede conducir a una decisión de:

- No tomar medidas adicionales.
  - Analizar posibles estrategias para mitigar el riesgo.
  - Llevar a cabo un estudio más detallado para comprender mejor el riesgo.
- 
- Mantener los controles existentes
  - Reconsiderar los objetivos

“Restobar D´Perú E.I.R.L.”	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Tabla N°03:

## Valoración del riesgo y oportunidad

Probabilidad	Muy alto 5	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
	Alto 4	Moderado	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto
	Moderado 3	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Muy alto
	Bajo 2	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
	Muy bajo 1	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
		Muy bajo 1	Bajo 2	Moderado 3	Alto 4	Muy alto 5
		Impacto o Consecuencia				

Fuente: Con base en Gutteling (2015)

Con los valores resultantes obtendrás una clasificación para los riesgos y oportunidades tal como se muestra en el formato **FO-RBP-01: Matriz de riesgos y oportunidades de la calidad**, incluyen: Riesgo muy bajo, Riesgo bajo, Riesgo moderado, Riesgo alto y Riesgo muy alto.

Estos niveles dividen la tabla en 4 zonas, la verde para la zona baja, la amarilla para el riesgo moderado, la naranja es para el riesgo alta y la roja para el riesgo muy alto. Estas zonas permiten saber cómo actuar frente a los riesgos y oportunidades, y de esta manera tenemos:

- Si el riesgo se ubica en la zona verde, asumir el riesgo, es decir, se puede hacer cargo del riesgo sin ningún problema. Mantener los controles existentes
- Si el riesgo se ubica en la zona amarilla, se puede asumir, evitar o reducir el riesgo.
- Si el riesgo se ubica en la zona naranja, se puede reducir o evitar el riesgo.
- Si el riesgo se ubica en la zona roja, se debe reducir o evitar el riesgo. Se determina las siguientes opciones de manejo:
- Asumir el riesgo y/o oportunidad: aceptar el riesgo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que ya posee. Aplicable a los riesgos y/o oportunidades de la zona verde y amarilla (riesgos bajos o moderados)
- Evitar los riesgos: tomar medidas encaminadas a prevenir la materialización. Por ejemplo, reforzar los controles, dejar de hacer la actividad y de esta manera el riesgo

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

desaparece. Aplicable a los riesgos de la zona amarilla, naranja o roja (moderada, alta y extrema)

- Reducir el riesgo: tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad o el impacto. Por ejemplo, reforzar los controles o cambiarlos por otros más eficaces. Aplicable a los riesgos de la zona amarilla, naranja o roja (moderada, alta y extrema).

El análisis y evaluación del riesgo y oportunidad se realizan usando la matriz de probabilidad e impacto (de manera cualitativa) y se compara con los criterios establecidos. Esta información se encuentra detallada en el **FO-RBP-01: Matriz de riesgos y oportunidades de la calidad.**

#### 4.3.5. TRATAMIENTO DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES

Una vez establecida la opción de manejo del riesgo y/o oportunidad, establecer los controles para su manejo, el responsable de su respuesta y plazo de implementación. Priorizar el tratamiento de los riesgos considerando el nivel de riesgo, es decir esto permite determinar qué riesgo no están controlados y requieren un tratamiento.

Seleccionar una o varias opciones pertinentes para cambiar la probabilidad e impacto, o ambas, de que los riesgos ocurran, así como la implementación de estas opciones.

Definir a los responsables para implementar estas opciones, así como los plazos para la implementación.

#### 4.3.6. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN:

Una vez al año y/o dependiendo de la necesidad el coordinador de Gestión de la Calidad supervisa el porcentaje de avance de la implantación de las opciones propuestas, los registra en el formato **FO-RBP-01: Matriz de riesgos y oportunidades de la calidad** y coloca fecha de actualización.

El seguimiento y la revisión incluyen: planificar, recopilar y analizar información, registrar resultados y proporcionar retroalimentación.

Monitorear y revisar los riesgos y oportunidades y controles para:

Verificar la eficacia de los tratamientos propuestos.

- Verificar si los riesgos han sido mitigados o eliminados.
- Las técnicas de apreciación de riesgo y oportunidad se han aplicado adecuadamente.

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Designar como responsable Supervisor de Calidad para que realice esta actividad.

El seguimiento y revisión también incluye la reevaluación del riesgo y oportunidad residual después de la implementación de los controles, con la intención de determinar si el riesgo fue reducido o evitado y/o la oportunidad su aprovechada.

**Nota:** En la evaluación de riesgos y oportunidades puede no ser posible identificar todos los riesgos y oportunidades de una sola vez. Además, las circunstancias, las prácticas de trabajo, etc. sufren cambios. Por lo tanto, la evaluación de riesgos y oportunidades es un proceso continuo y debe realizarse repetidamente.

#### 4.3.7. REGISTRO E INFORME

Todas estas acciones se registran en el formato matriz de riesgos y oportunidades de la calidad (FO-RBP-01). Esta información también se considera en la revisión por la dirección.

#### 5. FORMATOS:

**FO-RBP-01:** Matriz de riesgos y oportunidades de la calidad

**FO-RBP-02:** FODA

#### 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
NÚMERO	FECHA		



"Restobar D´Perú E.I.R.L."	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>GESTIÓN DE RIESGO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

"Restobar D´Perú E.I.R.L."	<b>FORMATO</b>	<b>FO-RBP-02</b>
	<b>FODA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2024

Fecha:

Responsables:

<b>FORTALEZAS</b>	F1: Atención del restaurante 24 horas
	F2: Posicionamiento de la Marca
	F3: Cambios de carta periódicos, variedad de platos

<b>OPORTUNIDADES</b>	O1: Ubicación estratégica
	O2: Reconocimiento de la comida
	O3: Reservas de agencias (solo alimentación)

<b>DEBILIDADES</b>	D1: Falta de personal en horas punta para atención
	D2: Alta rotación del personal
	D3: No contar con estacionamiento propio

<b>AMENAZAS</b>	A1: Falta de proveedores confiables
	A3: Amenazas de sanitarias
	A4: Ocurrencia de desastres naturales que afecten las instalaciones

**ANEXO 4: Procedimiento de Recursos basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>RECURSOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

# Procedimiento de Recursos basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>RECURSOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. Requerimiento, selección, contratación e inducción de personal.
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO
7. ANEXOS

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>RECURSOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## 1. OBJETIVO

Definir los criterios de evaluación, selección, recepción y realizar el seguimiento de los proveedores de bienes y servicios.

Brindar los criterios del manejo del personal.

## 2. ALCANCE

Engloba a las actividades relacionadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, equipos y/o contratación de servicios, de la empresa, así como la tramitación de los pedidos, finalizando con la recepción de los mismos.

El proceso de manejo de personal abarca las actividades de requerimiento, selección, contratación e inducción del personal relacionado a las actividades.

## 3. DEFINICIONES

### Convocatoria

Solicitud de personal por parte de las áreas especificando características o el perfil del cargo a proveer.

### Inducción

Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar al trabajador los conocimientos y destrezas, así como los cambios de comportamiento necesarias para desempeñar su labor asegurando la prevención de accidentes, protección de la salud e integridad física y emocional.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1. REQUERIMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

Tras la detección de la necesidad de un personal, el personal responsable solicita la aprobación del gerente para realizar el requerimiento de personal, una vez aprobado se realiza la elaboración del perfil del puesto a convocar (FO-BRP-03) de acuerdo al MOF, la convocatoria se realiza por diferentes medios de comunicación.

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>RECURSOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Luego de la convocatoria se procede a la recepción de los curriculum vitae y se procede a la selección del personal a entrevistar.

La entrevista consiste en evaluación de las competencias detalladas en el formato FO-BRP-04.

Seleccionada la persona se procede a la firma del contrato y se le brinda la inducción en el cual se indica sus responsabilidades, funciones, tema general de BPM y a qué cargo de persona se encuentra.

#### 5. FORMATOS:

**FO-RBP-03:** Perfil del puesto

**FO-RBP-04:** Resultado de la entrevista

#### 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

#### 7. ANEXOS

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>RECURSOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO- RBP -03</b>
	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Nombre del cargo		Categorización	Operativo	Tipo de cargo I	Empleado	<b>PERFIL DEL OCUPANTE DEL CARGO</b>
Unidad funcional	Operaciones	Área	Recepción	Tipo de cargo II	Trabajador Fiscalizable	

<b>Mínimo</b>			<b>Optimo</b>		
Educación			Educación		
Años de experiencia en el área			Años de experiencia en el área		
Años de experiencia en el cargo			Años de experiencia en el cargo		
Formación académica			Formación académica		
Manejo de idioma extranjero			Manejo de idioma extranjero		
Manejo ofimático			Manejo ofimático		
Edad			Horarios		
Frecuencia de viajes			Tiempo de viaje		

<b>HABILIDADES</b>					
<b>OTROS CONOCIMIENTOS DESEABLES</b>					
<b>Idiomas</b>					

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>RECURSOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO-RBP-04</b>
	<b>RESULTADO DE LA ENTREVISTA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

FECHA		NOMBRES Y APELLIDOS DEL POSTULANTE	
CARGO AL QUE POSTULA			

En la tabla de calificación coloque el puntaje que refleje mejor la competencia que se detalle en relación al evaluado:  
 1 Deficiente    2 Regular    3 Bueno    4 Muy bueno    5 Excelente

COMPETENCIA EVALUADA	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Puntualidad: El postulante se presentó a la hora establecida		
Imagen personal: Transmite una imagen profesional, pulcra y acorde con el cargo al que postula		
Comunicación verbal: Expresa con claridad y precisión sus puntos de vista, demuestra interés en escuchar		
Comunicación no verbal: Mantiene una postura erguida pero relajada, mantiene contacto visual durante la conversación		
Disposición: Demuestra interés en la posición que postula, se preparó para la entrevista		
Perfil: Cumple con el perfil del cargo detallado en el MOF		

Otras observaciones: De acuerdo a la entrevista realizada y las observaciones antes expuestas considero que el candidato es:

<b>Recomendable para el puesto</b>	
<b>No recomendable para el puesto</b>	
<b>Lo mantengo en reserva</b>	

**ANEXO 5: Procedimiento de Alcance, Política y Objetivos basado en la ISO**

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

9001:2015

# Procedimiento de Alcance, Política y Objetivos basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## ÍNDICE

1. ALCANCE
2. POLÍTICA
3. OBJETIVOS

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

### 1. ALCANCE

Se aplica a los procesos de elaboración de platos y bebidas fríos y calientes de la empresa Restobar D´Perú E.I.R.L

De acuerdo al alcance no se **APLICARÍA** los siguientes requisitos:

8.2.1. MANIPULAR O CONTROLAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE, debido a la naturaleza de los servicios que presta la organización a su cliente.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, esto se da a las características de la elaboración ya están establecidas y definidas.

### 2. POLÍTICA

En la empresa Restobar D´Perú E.I.R.L, elaboramos platos y bebidas fríos y calientes de alta calidad, siempre estamos en la búsqueda de exceder las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, brindando una atención de calidad y teniendo siempre como meta la mejora continua de nuestros procesos.

Para lograr este propósito nos basamos en la búsqueda constante del desarrollo del potencial humano, la utilización de equipos y utensilios en buen estado y la aplicabilidad de los requisitos aplicables nacionales e internacionales tomando en cuenta el propósito y entorno de la empresa

### 3. OBJETIVOS

1. Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad, donde se involucre con el compromiso de todo el personal, donde se garanticen la asignación de recursos para su aplicación, implementación y control.
2. Garantizar a nuestros clientes los mejores productos alimenticios y de excelente calidad.
3. Mejorar constantemente los procesos en búsqueda de la excelencia mediante el constante seguimiento al sistema según los criterios de la ISO 9001:2015.
4. Capacitar, actualizar e incentivar a nuestro personal para afrontar con éxito las políticas, la misión y la visión de la organización.
5. Desarrollar métodos que permitan cuantificar la eficacia en la satisfacción del cliente para determinar la exactitud y el menor plazo de entrega, así como la eficiencia de los recursos utilizados en los diferentes procesos como el coste real del producto, tiempo de espera por unidad de producto y los costes de la no calidad.

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

**ANEXO 6: Procedimiento de Procesos basado en la ISO 9001:2015**

# Procedimiento de Procesos basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. Recepción de materia prima.
  - 4.2. Almacenamiento de materias primas
  - 4.3. Acondicionamiento de las materias primas
  - 4.4. Elaboración en caliente
  - 4.5. Mantenimiento en caliente
  - 4.6. Servido
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO
7. ANEXOS

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## 1. OBJETIVO

Permite que aquellos que se encargan de la parte operativa conozcan cuáles son los pasos que deben seguir para desarrollar todo correctamente ofreciendo eficacia y calidad a los clientes.

## 2. ALCANCE

Se aplican desde la adquisición hasta el despacho de producto de la empresa Restobar D'Perú E.I.R.L.

## 3. DEFINICIONES

### Diagrama de flujo

Es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de manera natural.

### Procesos

Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

### ETA

Infecciones de origen alimentario o hídrico, productos alterados que comprometen el bienestar de los consumidores.

### Manipulador de alimentos

Cualquier individuo que maneje de forma directa los alimentos, instrumentos, herramientas o superficies en contacto con ellos.

### Microorganismos patógenos

Gérmenes patógenos

**PEPS:** "primero que entra, primero que sale", sistema de rotación de alimentos para asegurar el uso de los alimentos según su orden de llegada.

### Rotación de productos

Forma de utilización de los productos almacenados en función a su orden de llegada, empleando primero los más antiguos y luego los que fueron adquiridos más recientemente.

### Sistema de control de stock

Sistema de inventario de productos alimenticios aplicado en los almacenes para llevar el control de la cantidad de los mismos.

### Zona de peligro de temperatura

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Intervalo de temperaturas comprendidas entre los 4°C y 60°C, en donde se favorece el crecimiento más rápido de los microorganismos.

### **Inspección sanitaria**

Es el exámen de los alimentos, instalaciones y procesos que realiza la autoridad sanitaria en el marco de la vigilancia sanitaria, para verificar si se cumplen los requisitos especificados en la normatividad sanitaria, puede incluir controles sanitarios a los alimentos y superficies, con el fin de comprobar si éstos se ajustan a los requisitos establecidos en las normas sanitarias.

## **4. PROCEDIMIENTO**

### **4.1 RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA**

Los productos que se van a recepcionar son comprados a proveedores seleccionados y evaluados según indica el Programa de Selección y Evaluación de Proveedores, así mismo antes de recepcionar los productos pasan por el control de calidad y van a depender el tipo de producto como se indica el Procedimiento de Control de Materia Prima e Insumos , teniendo en cuenta que no se va a recepcionar ninguna materia prima e insumo si no está de acuerdo a los requisitos que solicita la empresa.

### **4.2 ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS**

Una vez recepcionado los productos y que han pasado por el control de calidad según indica el Procedimiento de Control de Materia Prima e Insumos, se procede a almacenar las materias primas según las características de las materias primas y que necesiten congelamiento y/o refrigeración para alimentos perecibles o un almacenamiento de alimentos para no perecibles, estos almacenamientos deben estar de acuerdo a los Procedimiento de Almacenamiento y rotación de producto.

Los alimentos no perecibles estarán sobre parihuelas y /o estantes que tengan como mínimo 20 cm respecto al piso, asimismo estos alimentos no perecibles.

### **4.3 ACONDICIONAMIENTO DE LAS MATERIAS PRIMAS**

En el proceso de manipulación se incluyen todos los procesos necesarios para la fabricación de las diferentes comidas: troceado de los ingredientes, lavado y picado de verduras, limpieza de pescados, etc. En todo proceso de manipulación de alimentos han de tenerse en cuenta una serie de consideraciones:

<b>“Restobar D’Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

El funcionamiento de la cocina debe estar perfectamente organizado para evitar en lo posible los riesgos, conocer éstos y tenerlos bajo control.

Todas las áreas y superficies de trabajo han de estar totalmente limpias antes de comenzar, procurando mantenerlos pulcros durante toda la jornada, retirando restos después de cada tarea y limpiando constantemente. Asimismo, los suelos deben

mantenerse libres de restos y agua. En las instalaciones se dispone de contenedores de plástico con tapa para ir depositando los residuos. Una vez llenos se procede a su vaciado no dejando nunca que se acumulen las basuras.

En el funcionamiento habitual de la cocina debe seguirse un protocolo que impida que el alimento una vez que va estando preparado vuelva a contactar con el embalaje en el que venía. Bajo ningún concepto deben contactar tampoco los alimentos crudos con los ya cocinados, por la gran facilidad que tienen éstos para contaminarse a partir de aquellos. Son operaciones especialmente peligrosas la que suponen troceado, corte o picado de las materias primas, porque el incremento de la contaminación es correlativo con el aumento de superficie.

Por ello siempre que sea posible el fileteado y troceado de las carnes debe hacerse en la propia cocina inmediatamente antes de ser cocinado.

Los productos congelados, si no pueden cocinarse directamente deben descongelarse en la parte baja del frigorífico. La descongelación se realizará en refrigeración. Para ello deben sacarse del congelador con tiempo suficiente.

Las carnes congeladas deben ser totalmente descongeladas antes de procederse a su preparación.

Se impone el uso de material bien limpio y hay que evitar el contacto con las manos. Se tomarán medidas eficaces para prevenir la contaminación cruzada, evitando la contaminación de los alimentos cocinados y precocinados por contacto directo o indirecto con materias que se encuentren en una fase inicial del proceso.

Los alimentos crudos deberán estar efectivamente separados de los cocinados y precocinados.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

No se utilizarán los mismos utensilios para alimentos crudos y cocinados. La práctica de recalentar alimentos debe ser evitada al máximo. De forma general hay que tener en cuenta que todas las materias primas, a su carga microbiana inicial, suman una cantidad de gérmenes inevitable durante los procesos de manipulación. El que esta cantidad de gérmenes sea mayor o menor depende de la escrupulosidad higiénica de los manipuladores. El código de Buenas Prácticas de Manipulación, deben estar de acuerdo al procedimiento de preparación de alimentos.

Un error en el suministro de la materia prima pudiéndose usar una por otra, o lo que es peor, que se pueda confundir una materia prima con un producto tóxico es otro de

los riesgos que pueden aparecer en esta fase. De ahí la importancia del correcto etiquetado de los productos presentes en la cocina, y muy importante no utilizar envases de un producto para conservar otro distinto.

#### **4.4 ELABORACIÓN EN CALIENTE**

Para destruir las formas microbianas vegetativas que pudieran persistir en el alimento se deberá elaborar la comida en caliente a una temperatura superior a 80 °C según indica el procedimiento Preparación de alimentos. Los aceites de fritura se deberán renovar cuando se observen tonalidades oscuras, espuma, etc. Para alargar la durabilidad de los aceites no deben llegar al punto de humo del aceite y se deben proteger los baños de fritura del contacto con el aire y la luz tapándolos una vez haya finalizado el proceso ya que estos factores aceleran los procesos de oxidación y enranciamiento de las grasas. El aceite usado es recogido por un gestor autorizado dejando constancia mediante un albarán de recogida.

#### **4.5 MANTENIMIENTO EN CALIENTE**

Esta etapa se llevará a cabo exclusivamente cuando se inicien las actividades del restaurante, las comidas de consumo en caliente se mantendrán a una temperatura superior a 65 °C hasta el momento de su consumo.

#### **4.6 SERVIDO**

Los alimentos elaborados estarán convenientemente protegidos contra la contaminación directa hasta el momento de su servicio.

Hay que destacar en esta etapa la importancia de que todo el personal que realiza el servicio lleve a cabo unas correctas prácticas higiénicas según lo descrito en el BPM

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Todos los alimentos que no se consuman se descartarán y no volverán a calentarse ni

<b>VERSIÓN</b>		<b>APARTADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>		

se devolverán al almacén refrigerador o congelador.

## 5. FORMATOS

FO- RBP -22 A: Recepción de materia primas, insumos

FO- RBP -22 B: Recepción de carnes

FO- RBP -22 C: Recepción de material de envases y embalajes

FO- RBP -29: Liberación de producto terminado

## 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

## 7. ANEXOS

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

"Restobar D' Perú E.I.R.L"		<b>FORMATO</b>								<b>FO- RBP -22A</b>				
		<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA, INSUMOS</b>								Versión: 01 Fecha: 01.07.2023				
FECHA INGRESO	PRODUCTO	PROVEEDOR	F.P <sup>1</sup> /LOTE <sup>2</sup>	F.V <sup>3</sup>	CANTIDAD	UNIDAD LOGÍSTICA	EVALUACIÓN ORGANOLÉPTICA* (Tomar en cuenta el Anexo 3)				VºBº CALIDAD	OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS	
							C	NC	APARIENCIA GENERAL					
									C	NC				

\* **Calificación:** **C** - Conforme (Cumple con lo indicado en el Anexo 3) / **NC** - No conforme (No cumple con lo indicado en el Anexo 3)

<sup>1</sup> **fecha de producción:** Alimentos porcionados - fecha de porcionado / Otros alimentos - fecha de ingreso.

<sup>2</sup> **lote:** Procesados - fecha que indica su envase

<sup>3</sup> **fecha de vencimiento:** Alimentos congelados porcionados (carnes) - 1 mes / Productos congelados no porcionados - 10 meses / Alimentos refrigerados - 1 semana / Huevos - 1 semana / Procesados - la que indica su envase

\*\* Materias primas tendrán un periodo almacenamiento de 4 días solo las descritas en el PR-RBP-06.

\_\_\_\_\_  
**Supervisor de Calidad**



"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"			FORMATO							FO- RBP -22B		
			RECEPCIÓN DE CARNES							Versión: 01 Fecha: 01.07.2023		
F.I*	F.V**	CANTIDAD	UNIDAD LOGÍSTICA	EVALUACIÓN ORGANOLÉPTICA (Tomar encuesta el Anexo 3)					Tº (VER ANEXO 2)	VºBº CALIDAD	OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS
				COLOR	OLOR	TEXTURA	APARIENCIA	OTROS				

C: Conforme (Cumple con lo indicado en el Anexo 3)      NC: No conforme (No cumple con lo indicado en el Anexo 3)

\* F.I: Fecha de ingreso      \*\* F.V: Fecha de vencimiento

---

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Supervisor de Calidad

"Restobar D' Perú E.I.R.L"			FORMATO					FO- RBP -22C			
			RECEPCIÓN DE MATERIALES DE ENVASES Y EMBALAJES					Versión: 01 Fecha: 01.07.2023			
FECHA INGRESO	PRODUCTO	PROVEEDOR	CLIENTE	LOTE	CANTIDAD	UNIDAD LOGÍSTICA	CONFORMIDAD		Vegº CALIDAD	OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS
							C	NC			

C: Conforme

NC: No conforme

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>FORMATO</b>	<b>FO- RBP -29</b>
	<b>LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

<b>RESPONSABLE:</b>											
<b>FECHA:</b>											
<b>PRODUCTO</b>											
<b>PRESENTACIÓN</b>											
<b>LOTE</b>											
<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>											
<b>CONTROLES ORGANOLÉPTICOS</b>											
<b>Olor (según ficha técnica)</b>											
<b>Material extraño (según ficha técnica)</b>											
<b>Presentación</b>											
<b>Liberación</b>											

C: conforme NC: No conforme

LIMPIEZA DEL AREA

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

**RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN**

**ANEXO 7: Procedimiento de Control de la Información basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

# Procedimiento de control de la Información basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D’Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### 1. OBJETIVO

Mostrar los requerimientos para la creación, actualización y control los documentos que integran el Sistema de Gestión de la empresa "Restobar D´ Perú E.I.R.L".

### 2. ALCANCE

Aplica a las áreas de la empresa "Restobar D´ Perú E.I.R.L. vinculadas al Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. DEFINICIONES

#### Estructura Documental

Forma en que la documentación del sistema de calidad se presenta.

#### Documento

Cualquier papel o archivo electrónico que contenga información técnica de cómo un proceso debe ser llevado a cabo, incluyendo dibujos, planos, diseños, especificaciones e instrucciones.

#### Documento Externo

Documento que sirve de referencia al desarrollo de las actividades y funciones del Sistema de Gestión Universitario y que fue elaborado por Institución u Organización externa.

#### Proceso

Sistemas interrelacionados que transforman insumos en un resultado esperado.

#### Procedimiento

Forma o método especificado de desarrollar una actividad o proceso.

#### Formato

Proporciona prueba verificable de las acciones realizadas o los resultados alcanzados.

**ANEXO 8: Procedimiento de Comunicación basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>COMUNICACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

# Procedimiento de Comunicación basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>COMUNICACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. COMUNICACIÓN INTERNA
  - 4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>COMUNICACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### 1. OBJETIVO

Implementar disposiciones eficaces para la comunicación interna, así como para la recepción, documentación y respuesta para la comunicación con el cliente y las partes interesadas, relativas a información sobre el servicio, consultas, contratos, quejas y retroalimentación en general.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la empresa "Restobar D' Perú E.I.R.L". vinculadas al Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. DEFINICIÓN

#### **Comunicación Interna**

Se realiza dentro de la organización, donde participan todos los niveles administrativos, técnicos y de servicios, utilizando los canales formales e informales de comunicación para manifestar sus requerimientos, acuerdos, planes, programas, informes, noticias de la organización, noticias del personal, solicitudes, opiniones, etc.

#### **Comunicación Externa**

Es la que tiene su énfasis sobre todas las partes interesadas externas como son los clientes, la comunidad, los proveedores, las entidades gubernamentales, entre otros; y las relaciones públicas que están orientadas a crear lazos y fortalecer la imagen institucional y corporativa. Los canales de la comunicación externa:

- · Página web y redes sociales
- · Medios (prensa, radio, televisión, etc.)
- · Sistema documental
- · Atención al público (Escritas, personales y telefónicas)

#### **Comunicación formal**

Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y genera todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la misma. Define el modo cómo cada persona debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor. Los canales de la comunicación interna formal:

- · Reuniones gerenciales (Actas)
- · Reuniones de áreas (Actas)
- · Intranet

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>COMUNICACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- · Carteleras digitales
- Carteleras físicas
- · Correo electrónico

#### **Correo Electrónico**

Plataforma de comunicación que facilita el envío y recepción de mensajes entre computadoras conectadas a una red, principalmente a través de Internet.

### **4. PROCEDIMIENTO**

#### **4.1. COMUNICACIÓN INTERNA**

La Gerencia establece procesos de comunicación interna que apoyan la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad, para los cuales provee de:

- Líneas telefónicas
- teléfonos celulares
- Radios
- Internet
- Correos electrónicos.

Los medios de comunicación para difundir la documentación del SGC son los siguientes:

- Correos
- Periódico mural
- Charlas
- Reuniones de personal
- Entre otros.

#### **4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA**

Es aquella que se mantiene entre la empresa y las partes interesadas. En general cualquier persona, empresa o asociación que esté interesada en los servicios.

El Supervisor de Calidad recepciona la comunicación de las partes interesadas externas y evalúa el requerimiento.

Todas las comunicaciones o consultas, referentes a temas de los servicios que brindan el restaurante o consultas que se realiza se remiten al Supervisor de Calidad. Además, responde a las solicitudes de información o comunicaciones de las partes externas interesadas, siempre que sean relevantes.

A estos efectos se consideran relevantes:

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>COMUNICACIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- Quejas
- Inspecciones o requerimientos de autoridades.
- Posibles No Conformidades del sistema.
- Solicitud de servicios
- Y otros que puedan afectar sus servicios.

El Supervisor de Calidad archiva la comunicación de la parte externa junto con la respuesta proporcionada, en la carpeta destinada a tal fin.

## 5. FORMATOS

Toda la documentación generada será archivada.

## 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

## ANEXO 09: Procedimiento Validación de Procesos

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 06
	VALIDACIÓN DE PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

# Procedimiento Validación de Procesos

## "Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Fecha: 01/07/2023
Firma:	Firma:	Firma:

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L.”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
5. VALIDACIONES
  - 5.1. Actividades de verificación para PCCs
    - 5.1.1. Calibración de los instrumentos de monitoreo
    - 5.1.2. Muestreo y análisis de los PCCs
    - 5.1.3. Revisión de registros de PCCs y acciones correctivas
  - 5.2. Auditorías internas
  - 5.3. Análisis del producto final
  - 5.4. Análisis de materias primas, insumos y aditivos alimentarios
  - 5.5. Agencias regulatorias
  - 5.6. Programa Pre-requisitos: Plan de Higiene y Saneamiento
    - 5.1.1. Revisión de registros
    - 5.1.2. Verificación del Plan de Higiene y Saneamiento
    - 5.1.3. Revisión de registros de PCCs y acciones correctivas
  - 5.7. Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
    - 1.1.1. Verificación general
    - 1.1.2. Revisión de informes de inspección diario
6. FORMATOS
7. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

### 1. OBJETIVO

Asegurar y garantizar el cumplimiento efectivo y permanente de las actividades desarrolladas e involucradas al proceso productivo, bajo el sistema de inocuidad HACCP.

### 2. ALCANCE

Todas las líneas de proceso productivo de platos calientes, que se desarrollen bajo el Sistema HACCP.

### 3. DEFINICIONES

#### **Acción Correctiva**

Los procedimientos que se siguen cuando ocurre una desviación de un límite crítico en un punto crítico de control.

#### **Auditorias**

Son un proceso organizado para recolectar información usada en la verificación. Son evaluaciones sistemáticas que incluyen observaciones en el sitio de trabajo y revisiones de los registros.

#### **Programas Pre-requisitos**

Métodos o procesos que regulan las condiciones ambientales dentro de la planta, proporcionando un fundamento para la fabricación segura de alimentos.

#### **Sistema HACCP**

Es la implementación del sistema HACCP para garantizar la seguridad sanitaria de los alimentos, además contempla programas como plan de limpieza y saneamiento, buenas prácticas de manufactura, calibración de equipos, control de plagas, capacitación, identificación y trazabilidad del producto, proveedores aprobados.

#### **Validación del plan HACCP**

Consiste en la revisión inicial por el equipo HACCP para verificar que todos los principios del plan HACCP son precisos / exactos.

#### **Validación**

Obtener evidencia que los elementos del plan HACCP son efectivos.

#### **Verificación**

Son los métodos, procedimientos o análisis, en adición a aquellos utilizados en el monitoreo, para validar y determinar si el sistema HACCP cumple con los requisitos del plan HACCP y/o si el plan necesita modificación.

"Restobar D´ Perú E.I.R.L."	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

#### 4. PROCEDIMIENTO

El programa de verificación contempla la aplicación de métodos, procedimientos y pruebas, en adición a aquellos utilizados en el monitoreo, para validar y determinar si el sistema HACCP cumple con los requisitos basados en la filosofía HACCP y/o si el sistema necesita modificaciones.

<b>ELEMENTOS DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA HACCP</b>
<b>4.1 VALIDACIONES</b> <b>4.2 ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN PARA PCCs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calibración de los instrumentos de monitoreo.</li> <li>▪ Muestreo y análisis de los PCCs</li> <li>▪ Revisión de registros PCCs y acciones correctivas</li> </ul> <b>4.3 AUDITORIAS INTERNAS</b> <b>4.4 ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS SOBRE EL PRODUCTO FINAL</b> <b>4.5 AGENCIAS REGULATORIAS</b>
<b>4.6 PLAN DE HIGIENE Y SANEAMIENTO:</b> Revisión de registros de monitoreo Revisión de resultados de análisis Validación del plan de higiene y saneamiento
<b>4.7 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA</b> Verificación general Revisión de informes de inspección diario

#### 5. VALIDACIONES

<b>QUE</b>	<b>DONDE</b>	<b>COMO</b>	<b>CUANDO /FRECUENCIA</b>	<b>QUIEN</b>
Las etapas del proceso y aquellas que tienen incidencia directa con la inocuidad del producto (Acciones de higiene y saneamiento), para estar seguros si cumplen con los objetivos definidos, ejemplo: Etapa de cocción, etc.	En las etapas que tienen incidencia directa con la inocuidad del producto	Manejo de simulaciones, diseños experimentales, análisis microbiológicos, investigaciones dirigidas a la obtención de resultados concretos de calidad/ inocuidad teniendo como base las revisiones científicas y técnicas.	*Inicialmente en la puesta en marcha del sistema productivo. *Cuando los factores lo justifiquen, los cuales pueden ser: -Cambios en la materia prima, procesos o producto. -Hallazgos desfavorables en una auditoria, desviaciones recurrentes. -Información científica nueva sobre un peligro potencial o medida de control. -Observaciones en línea o nuevas prácticas de manejo de distribución o del consumidor.	*Equipo de calidad y/ o personal calificado a través de entrenamiento o experiencia (auditor).

##### 5.1. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN PARA PCCs:

Las actividades de verificación desarrolladas para los PCCs son esenciales para asegurar que los procedimientos de control utilizados están funcionando

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

apropiadamente y que son operados y calibrados dentro de los rangos establecidos para el control seguro del alimento.

Adicionalmente la verificación de un PCC incluye:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>*Calibración de los instrumentos de monitoreo</li> <li>*Muestreo y análisis</li> <li>*Revisión de registros PCCs y acciones correctivas.</li> </ul> |
|--|

#### 5.1.1. CALIBRACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MONITOREO:

Los pasos a seguir son detallados en el programa PR-RBP-04: Mantenimiento y calibración de equipos. A su vez diariamente se registra la vigilancia del PCC mediante los formatos:

- FO-RBP-23: Control de PCC: Desinfección de verduras, frutas, tubérculos y huevos
- FO-RBP-38: Control de PCC: Cocción

#### 5.1.2. MUESTREO Y ANÁLISIS DE LOS PCCs

Se realiza a todas las etapas que presentan un peligro de seguridad y calidad (PCC).

ETAPAS	PRODUCTOS	INSPECCIÓN Y ENSAYO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DETERMINACIÓN	LÍMITES DE CONTRASTACIÓN
<i>Cocción</i>	* <i>Platos calientes</i>	Según PR-RBP-14 Procedimiento de Extracción de muestras.	1 vez al año	De acuerdo al al ítem IX del <b>PL-RBP- 02</b>	De acuerdo al al ítem IX del PL-RBP- 02
<i>Desinfección</i>				Plan para la Producción de: Platos calientes	Plan para la producción de: Platos calientes

#### 5.1.3. REVISIÓN DE REGISTROS DE PCCs y ACCIONES CORRECTIVAS:

El jefe de calidad será el responsable de realizar un adecuado control de registros (máximo cada 7 días) y acciones tomadas en el proceso productivo cuando el producto

no ha cumplido con los parámetros establecidos, así mismo en esta revisión se tendrá en cuenta la toma de datos de manera adecuada (Frecuencia, firmas de los responsables, capacitación de responsables, etc.)

## 5.2. AUDITORÍAS INTERNAS

Las auditorías internas llevadas a cabo en la planta se deben realizar con la finalidad de establecer las no conformidades que pudieran estar presentes en el sistema después de su puesta en marcha. La frecuencia de auditorías internas será semestral (Preferentemente cada fin de mes según formato FO-rbp-46: Programa anual de Auditorias.

Las actividades contemplan:

- \*Selección del auditor
- \*Realización del programa de auditoria
- \*De la auditoria
- \*Registro de la documentación

Se sigue lo indicado en el programa de auditorías internas y externas PG-RBP-08.

## 5.3. ANÁLISIS DEL PRODUCTO FINAL

El Jefe de Calidad validará estos controles mediante el análisis por laboratorio acreditado, según se describe a continuación.

PRODUCTOS FINALES	ÁREA DE INSPECCIÓN Y ENSAYO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DETERMINACIÓN	LÍMITES CONTRASTUALES (R.M 591-2008)
Alimentos elaborados con tratamiento térmico	ÁREA DE PRODUCCIÓN	Anual	- Aerobios mesófilos - Coliformes totales - <i>Staphylococcus aureus</i> . - <i>Escherichia coli</i> - <i>Salmonella spp.</i>	10 <sup>4</sup> - 10 <sup>5</sup> 10 - 10 <sup>2</sup> 10 - 10 <sup>2</sup> <3 Ausencia/25g

## 5.4. ANÁLISIS DE MATERIAS PRIMAS, INSUMOS Y ADITIVOS ALIMENTARIOS

MATERIAS PRIMAS / INSUMOS/ ADITIVOS ALIMENTARIOS	INSPECCIÓN Y ENSAYO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DETERMINACIÓN	LÍMITES CONTRASTUALES (R.M 591-2008) / CODEX STAN 193-1995
Materias primas e insumos (Pepinillo, tomate, aceituna, zapallo, choclo, pimienta, zanahoria,	Área de producción	1 vez al año	Metales pesados Arsénico (As) Mercurio (Hg)  Pesticidas (EPN) Tsumaphos 1-Naphthalene	Metales pesados Max. 0,06 mg/kg Max. 0,01 mg/kg  Pesticidas Max. 0.01 mg/kg Max.

cebolla, brocoli, espinaca, Lechuga, plátano, limón, maracuyá, palta			acetamide 2,3,5-Trimethacarb	0.01 mg/kg Max. 0.01 mg/kg
Materias carnes. Carne de res, pollo, pato			Metales pesados Arsénico (As) Mercurio (Hg)	Metales pesados Max. 0,06 mg/kg Max. 0,01 mg/kg
			Pesticidas 2,3,4,5- Tetracloroanisol 0,01 2,3,5,6- Tetraclorofenol 0,01	Pesticidas Max. 0,01 mg/kg Max. 0,01 mg/kg
Materia prima. Papa, camote, yuca.			Metales pesados Arsénico (As) Mercurio (Hg)  Pesticidas (EPN) Tsumaphos 2 1-Naphthalene acetamide 3 2,3,5-Trimethacar	Metales pesados Max. 0,06 mg/kg Max. 0,01 mg/kg  Pesticidas Max. 0,01 mg/kg Max. 0,01 mg/kg Max. 0,01 mg/kg
Sal, comino, ají panca, palillo, pimienta negra, ajino moto,			Metales pesados Arsénico (As) Mercurio (Hg)  Pesticidas 2,3,4,5- Tetracloroanisol 2,3,5,6- Tetraclorofenol 2,4,6-Triclorofeno	Metales pesados Max. 0,06 mg/kg Max. 0,01 mg/kg  Pesticidas Max. 0,01 mg/kg Max. 0,01 mg/kg Max. 0,01 mg/kg
Frutas y hortalizas , pepinillo, aceituna tomate, lechuga, cebolla china, culantro, plátano maracuyá y limón			<i>Escherichia coli</i> Salmonella spp	<100 ufc Ausencia/25g
Especies, condimentos y otros Sal, comino, ahí panca, palillo, pimienta negra, ajino moto			Mohos coliformes totales Salmonella spp	< 1000 ufc <100 ufc Ausencia/25g

Aceite (aceites vegetales)			Mohos <i>Escherichia coli</i> Salmonella spp	< 1000 ufc <100 ufc Ausencia/25g
Vinagre			Mohos <i>Escherichia coli</i> Salmonella spp	< 1000 ufc <100 ufc Ausencia/25g
Mayonesa			Mohos y levaduras Coliformes totales	< 100 ufc <100 ufc
Galleta de soda			Mohos	< 100 ufc
Sal			Mohos <i>Escherichia coli</i> Salmonella spp	< 100 ufc <100 ufc Ausencia/25g
Margarina			Mohos Coliformes totales <i>Staphylococcus aureus</i>	<10 <10 <10
Producto terminado			Aerobios mesófilos <i>Escherichia coli</i> Coliformes totales <i>Staphylococcus aureus</i> Salmonella spp Coliformes	<10000 <3NMP <10 <10 Ausencia/25g <10
Agua y hielo			Coliformes totales Coliformes fecales <i>Escherichia coli</i> Bacterias heterotróficas Virus Helminfos y protozoos Organismos de vida libre	<1.8 NMP <1.8 NMP <1.8 NMP <1 ufc/ml <1 ufp/L <1 org/L <1 org/L

## 5.5. AGENCIAS REGULATORIAS

Toda entidad responsable de la seguridad del producto con la comunidad y/o cliente podrán realizar una inspección in situ y/o de forma documentaria de la institución, así mismo el jefe de calidad es el encargado de la coordinación y demás actividades para llevar a cabo esta inspección, los resultados de dichas verificaciones serán guardadas bajo la responsabilidad del responsable de Calidad y Producción.

## 5.6. PROGRAMA PRE-REQUISITO: PLAN DE HIGIENE Y SANEAMIENTO

### 5.6.1. Revisión de registros

Se realizará la revisión de todos los registros concernientes al Plan de Higiene y Saneamiento, los cuales serán revisados por el Jefe de Calidad.

### 5.6.2. Verificación y validación del plan de higiene y saneamiento

El Jefe de Calidad revisara la limpieza y desinfección según la frecuencia establecida en el plan PL-RBP-01: Higiene y Saneamiento, tanto de los equipos como de las áreas, así como la higiene y limpieza del personal antes de

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L.”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

ingresar al área de producción, a través de formatos FO-RBP-02: Limpieza y desinfección del

área del restaurante, FO-RBP-03: Limpieza y desinfección de equipos, utensilios y otros del restaurante.

La validación será realizada con una frecuencia anual por servicios externos (Laboratorios acreditados por INACAL). Anualmente se realizará el análisis de metales pesados indicados en el D.S. N° 031-2010-S. A. Reglamento de la calidad del agua para consumo humano, así como para las materias primas e insumos. Los análisis de plaguicidas también se realizarán una vez al año.

Si los resultados se encontraran por encima de los límites permitidos según la Resolución Ministerial N° 461-2007 (Superficies vivas e inertes) se realizarán los correctivos correspondientes tanto en capacitación al personal como reevaluación de concentraciones de químicos de limpieza y desinfección y de procesos. El procedimiento de lavado, desinfección y concentraciones de productos químicos se especifica en el punto VII del Plan de Higiene y Saneamiento.

Los informes de ensayo por cada análisis serán archivados siguiendo el mismo criterio que para los registros generados por INVERSIONES ANDREA E.I.R.L.

“Restobar D’ Perú E.I.R.L”	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 06
	VALIDACIÓN DE PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## LISTA DE ANÁLISIS PARA VALIDACIÓN DEL PLAN DE HIGIENE Y SANEAMIENTO

PLAN PRE-REQUISITOS	AREAS	MUESTRAS DE AMBIENTES / SUPERFICIE / AGUA	TOMA DE MUESTRA	DETERMINACIÓN	LÍMITES CONTRASTUALES
Plan de Higiene y Saneamiento	ÁREA DE PRODUCCIÓN	01 Muestra de agua de mini-planta de tratamiento de agua que alimenta el proceso productivo	5000 ml	-Bacterias <i>coliformes</i> totales - <i>Escherichia coli</i> -Bacterias <i>coliformes termotolerantes o fecales</i> -Bacterias heterotróficas -Huevos y larvas de helmintos, quistes y oocistos de protozoarios patógenos -Virus - Organismos de vida libre, como algas, protozoarios, copépodos, rotíferos, nemátodos en todos sus estadios evolutivos -pH** -Color -Turbidez** - Metales pesados Plomo Cadmio Arsénico Mercurio - Cloro libre residual**	0 * UFC / 100 ml (35°C) 0* UFC / 100 ml (44.5°C) 0* UFC / 100 ml (44.5°C) 500 UFC / ml (35°C) 0 N°org/L 0 UFC/g 0 N° org./L  6.5 – 8.5 Máx. 15 UCV*** <i>escala</i> Pt/co Máx. 5 UNT**** 0.010 mg/ L 0.003 mg/ L 0.010 mg/ L 0.001 mg/ L Mayor a 0.5 ppm
		AMBIENTES 03 Muestras	Muestreo de aire por sedimentación en placa por un tiempo de 15 minutos	-Mohos y levaduras -Aerobios mesófilos	< 15 UFC/ 64 cm <sup>2</sup> /15' Placa < 15 UFC/ 64 cm <sup>2</sup> /15' Placa
		SUPERFICIES VIVAS 03 muestras	Método del enjuague de manos	-Coliformes totales - <i>Staphylococcus aureus</i> - <i>Salmonella sp.</i>	< 100 UFC/manos < 100 UFC/manos Ausencia
		SUPERFICIES INERTES 03 muestras	Método del hisopo ** El área muestreada debe ser mayor a 100 cm <sup>2</sup>	<b>SUPERFICIE REGULAR</b> -Coliformes totales - <i>Salmonella sp.</i>  <b>SUPERFICIE IRREGULAR</b> -Coliformes totales - <i>Salmonella sp.</i>	<b>LÍMITE PERMISIBLE</b> < 1 UFC/ cm <sup>2</sup> Ausencia /superficie muestreada cm <sup>2</sup> ** <b>LÍMITE PERMISIBLE</b> <10 UFC /superficie muestreada Ausencia /superficie muestreada

**Fuentes:** R.M N° 461-2007 Guía técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas; D.S. N° 031-2010-S.A. Reglamento de la calidad del agua para consumo humano.

\*En caso de analizar por la técnica del NMP por tubos múltiples = <1.8/100 ml

El control de Cloro residual será de acuerdo a lo indicado en el PR-rbp-03: Control de calidad sanitaria y abastecimiento de agua.

### 5.7. Manual de buenas prácticas de manufactura

Se verificará que el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura sea adecuado y efectivo, para lo cual se desarrollarán las actividades siguientes:

#### 5.7.1. Verificación general

El Jefe de Calidad verificara la conformidad de los requisitos expuestos en el presente manual, para lo cual se realizarán inspecciones higiénicas

"Restobar D´ Perú E.I.R.L."	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 06
	VALIDACIÓN DE PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

- sanitarias de todo el establecimiento, según formato FO-RBP-49: Check list de auto inspección, una vez al año.

#### 5.7.2. Revisión de informes de inspección diario

Todos los requisitos expuestos en el presente programa son controlados y supervisados según el PL-RBP-01: Plan de Higiene y Saneamiento, **PL-RBP-02 Plan** para la Producción de *platos calientes*.

## 6. FORMATOS

FO-RBP-02: Limpieza y desinfección del área del restaurante

FO-RBP-03: Limpieza y desinfección de equipos, utensilios y otros del restaurante

FO-RBP-23: Control de PCC: Desinfección de verduras, frutas, tubérculos y huevos

FO-RBP-38: Control de PCC: Cocción

FO-RBP-46: Programa anual de Auditorias

FO-SRBP-49: Check list de auto inspección

## 7. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

## 8. ANEXOS





























"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO- RBP -04</b>
	<b>REVISIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE ATRAYENTES</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

**Frecuencia:** Cada siete (07) días y/o dependiendo de la necesidad.

**Responsable:** \_\_\_\_\_

<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>			
1	Apagar el equipo y esperar 15 min.	5	Retirar el fluorescente y limpiar con trapo seco y alcohol.
2	Verificar el cese de corriente eléctrica.	6	Con una brocha seca y exclusiva para tal fin; limpiar delicadamente los fluorescentes para retirar el polvo e insectos voladores muertos que pudieran haber quedado el equipo
3	Retirar el equipo del área donde está instalado para realizar la adecuada limpieza y desinfección.	7	Retirar el pegante contenido en la base del atrayente, realizar el conteo e identificación de plaga, luego eliminarlo. Posteriormente proceder a limpiar con una brocha el colector y desinfectar con alcohol de 70°.
4	Una vez retirado, usar alcohol de 70° para limpiar el reactor. No utilizar agua con detergente o lejía.	8	Una vez limpio el equipo, colocar el fluorescente y hacer girar hasta que escuche el clic. Colocar el reactor en su lugar.

	MES:												AÑO:																		
	ATRAYENTE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Plaga encontrada																															
Cantidad																															
Observación y/o Acción correctiva																															

	MES:												AÑO:																		
	ATRAYENTE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Plaga encontrada																															
Cantidad																															
Observación y/o Acción correctiva																															

**NOTA:** Moscas = M, Polilla = P, Cucarachas = C, Mosquitos =MO y existir otro indicar.

Supervisor de la Calidad

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>FORMATO</b>		<b>FO- RBP -11</b>
	<b>CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE AGUA</b>		Versión: 01 Fecha: 01.07.2023
ÁREA	FRECUENCIA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	FECHA PROGRAMADA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	RESPONSABLE DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN OBSERVACIONES
	06 meses		Nombre: _____ Firma: _____
	06 meses		Nombre: _____ Firma: _____
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS ADICIONALES / ACCIONES CORRECTIVAS</b>			

\_\_\_\_\_  
V°B° Supervisor de calidad



"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 06</b>
	<b>VALIDACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO- RBP -14</b>
	<b>VIGILANCIA PERIÓDICA DE CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

**INDICIOS:** Madrigueras (MA), Huellas (HU), Excrementos (EX), Producto dañado (PD), Producto hongueado (PH) **TIPO:** Mosca, mosquitos, polillas y ratas

**GRADO DE INFESTACIÓN:** Presencia (P), Ausencia (A) **ESTADÍO:** Adulto (AD), Larvario (LV)

**ACCIONES CORRECTIVAS:** Aspersión, Nebulización, Espolvoreo, Fumigación, Limpieza, Desinfección, Colocación de trampas.

**FRECUENCIA DE CONTROL:** Dos veces por semana

REAS DE LA EMPRESA	FECHA: _____				FECHA: _____				FECHA: _____			
	INDICIO/ TIPO	GRADO DE INFESTACIÓN	ESTADIO	ACCIÓN CORRECTIVA	INDICIO/ TIPO	GRADO DE INFESTACIÓN	ESTADIO	ACCIÓN CORRECTIVA	INDICIO/ TIPO	GRADO DE INFESTACIÓN	ESTADIO	ACCIÓN CORRECTIVA
<b>RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS, INSUMOS, AITIVOS, MATERIAL DE ENVASE</b>												
Zona de Tránsito para ingreso a recepción												
<b>SALON</b>												
Ingreso externo												
Ingreso interno												
Bar												
Caja												
Salón												
<b>ZONA DE TRANSITO DE COCINA</b>												



Almacén de manteles y otros												
<b>TANQUE DE GAS</b>												
Distribución y almacenamiento												
<b>VESTUARIOS</b>												
Mujeres												
Varones												
<b>SERVICIOS HIGIÉNICOS</b>												
Mujeres												
Varones												
Mujeres (clientes)												
Varones (clientes)												
<b>OFICINAS AMINISTRATIVAS</b>												
Administración												

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 06
	VALIDACIÓN DE PROCESOS	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	FORMATO	FO- RBP -15
	CONTROL PREVENTIVO DE DESINFECCIÓN, DESINFECCIÓN Y DESRATIZACIÓN	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

PRODUCTO APLICADO	DOSIS APLICADA

AREA	CONDICIÓN SANITARIA		¿CONTRA QUÉ PLAGA SE REALIZA EL TRATAMIENTO?	TRATAMIENTO			PERIODO DE ESPERA
	A	N.A		DF	DS	DR	
<b>RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS, INSUMOS, ADITIVOS MATERIAL DE ENVASE</b>							
Zona de Tránsito para ingreso a recepción							
Zona de Recepción I							
Zona de Recepción II							
<b>SALON</b>							
Ingreso externo							
Ingreso interno							
Bar							
Salón primer piso							
Salón segundo piso							
<b>ZONA DE TRÁNSITO DE COCINA</b>							
Almacén de bebidas							
Despacho de producto							
Embalaje de producto							
Zona de música							
<b>COCINA</b>							
Preparación de platos fríos							
Preparación de platos calientes							
Cocción							
Grifo I - Lavado y desinfección verduras / Lavado de vajilla y utensilios							
Grifo II - Platos criollos, cremas, ensaladas y otros							
<b>ALMACENES</b>							
Almacén de Alimentos Perecibles incluido los alérgenos							
Almacén de Alimentos No perecibles incluido los alérgenos							
Almacén de vajilla y utensilios							
Almacén de tránsito Aceite utilizado y residuos							
Almacén de manteles y otros							

<b>VESTUARIOS</b>							
Mujeres							
Varones							
<b>SERVICIOS HIGIÉNICOS</b>							
Mujeres							
Varones							
Mujeres (clientes)							
Varones (clientes)							
<b>OFICINAS ADMINISTRATIVAS</b>							
Administración							

Nota: Se adjunta anexo de observaciones y comentarios al dorso  
A = Condición Sanitaria Adecuada, NA = Condición Sanitaria No Adecuada,  
DF = Desinfección, DS = Desinsectación, DR= Desratización

**OBSERVACIONES / ACCIONES CORRECTIVAS:**

---



---



---



---



---

**Supervisor de Calidad**





Conforme



No conforme

Personal operario

Supervisor de calidad

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>FORMATO</b>	<b>FO- RBP -16B</b>
	<b>CONTROL DE LA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Responsable: \_\_\_\_\_

Año: \_\_\_\_\_

MES-TIPO / DIA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	RESPONSABLE		
ENERO	Sólido																																		
	Líquido																																		
FEBRE RO	Sólido																																		
	Líquido																																		
MARZO	Sólido																																		
	Líquido																																		
ABRIL	Sólido																																		
	Líquido																																		
MAYO	Sólido																																		
	Líquido																																		
JUNIO	Sólido																																		
	Líquido																																		
JULIO	Sólido																																		
	Líquido																																		
AGOST O	Sólido																																		
	Líquido																																		
SEPTIE MBRE	Sólido																																		
	Líquido																																		
OCTUB RE	Sólido																																		
	Líquido																																		
NOVIEM BRE	Sólido																																		
	Líquido																																		
DICIEM BRE	Sólido																																		
	Líquido																																		
OBSERVACIONES:																																			



Conforme



No conforme

Supervisor de calidad

**ANEXO 10: Procedimiento de No conformidad basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

# Procedimiento de No Conformidad basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. Detección, identificación y registros de productos No Conformes
  - 4.2. Revisión y disposición de productos No Conformes.
    - 4.2.1. Materias primas, insumos, aditivos alimentarios o materiales de envase-embalaje
    - 4.2.2. Productos en proceso
    - 4.2.3. Productos terminados
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS
7. ANEXOS

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	NO CONFORMIDAD	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### 1. OBJETIVO

Crear actividades a seguir cuando se detecten materia prima, insumos, aditivos alimentarios, material de envase - embalaje, producto en proceso o producto terminado; no conforme con las especificaciones técnicas previamente establecidas, asegurando los requisitos e inocuidad de los alimentos a entregar al cliente o usuario.

### 2. ALCANCE

Se aplica a la materia prima, insumos, aditivos alimentarios y materiales de envase - embalaje que ingresan al proceso de producción, productos a lo largo del proceso y producto terminado, que no cumplen con las especificaciones técnicas previamente establecidas, a lo largo del ciclo de recepción, producción y servido.

### 3. DEFINICIONES

#### Acción Correctiva

Solución de la no conformidad por la aparición de productos no conformes u otra situación indeseable.

#### Liberación

Validación para la siguiente etapa de un proceso.

#### No Conformidad

El no cumplimiento de los requisitos establecidos. Esta definición se refiere a la variación o falta con respecto a los requisitos definidos de una o más características de calidad, incluyendo los relacionados con el desempeño o de alguno o varios de los componentes del Sistema de Calidad.

#### Producto

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos el cual viene hacer un bien que se ofrece para satisfacer una necesidad o deseo de un consumidor.

#### Producto no conforme

Materia prima, insumo, aditivo alimentario; producto en proceso y producto terminado que no cumpla con las especificaciones establecidas en el sistema.

#### Reproceso

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.

#### **4. PROCEDIMIENTO**

##### **4.1. Detección, identificación y registros de productos No Conformes**

Las materias primas, insumos, materiales de envase-embalaje, productos procesados y productos terminados No Conformes, con las especificaciones técnicas o fichas técnicas establecidas, serán detectados a través de las inspecciones correspondientes durante la recepción en el FO-RBP-22 A: Recepción de materia primas, insumos, FO-RBP-22 B: Recepción de carnes, FO-RBP-22 C: Recepción de material de envases y embalajes, y FO-RBP-29: Liberación de producto terminado.

##### **4.2. Revisión y disposición de productos No Conformes.**

###### **4.2.1. Materias primas, insumos, aditivos alimentarios o materiales de envase-embalaje**

Las materias primas, insumos y materiales de envase-embalaje No Conformes una vez identificados; deberán ser revisados por el jefe de calidad, quien contrastará los requisitos del producto contra sus especificaciones técnicas, y determinará e identificará el destino del producto.

El jefe de calidad, determinará e identificará el destino del producto.

- Producto conforme y aceptado.
- Producto no conforme y rechazado.

Si una materia prima, insumo o material de envase-embalaje no cumple con las especificaciones técnicas se considera como no conforme y su destino será el rechazo del producto en recepción con la devolución inmediata y cambio al 100% del producto en mención, quedando registrada dicha acción en el FO-RBP-24: No conformidad de materia conformidad de materia prima, insumos, aditivos alimentarios y materiales de envases - embalaje y en el formato FO-RBP-19: Reclamo a proveedores, esto es enviado al proveedor.

En el caso de los materiales de envase-embalaje (bolsas, depósitos, etc.) rechazados para eliminación o aquellas resultantes de las mermas propias del proceso o calibraciones de equipos; serán entregadas al proveedor para que le dé el tratamiento requerido; con la finalidad de evitar el uso indebido de las mismas.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

#### 4.2.2. Productos en proceso

Los productos en proceso No Conformes una vez identificados; deberán ser revisados por el jefe de calidad y el jefe de cocina, quienes contrastarán los requisitos del producto contra sus fichas técnicas, y determinará e identificará el destino del producto.

El jefe de calidad determinará e identificará el destino del producto.

- Producto conforme y aceptado.
- Producto no conforme y reprocesado
- Producto no conforme y eliminado

Si al realizar la evaluación el jefe de cocina detecta que el producto en proceso presenta alguna(s) desviación(es) en la inocuidad o calidad del producto (Tiempo de tratamiento térmico o temperatura, etc.), procederá a coordinar con el jefe de calidad para las acciones pertinentes al caso, quedando registrada dicha acción en el formato correspondiente a la etapa del proceso FO-RBP95-13: Tratamiento de productos no conformes.

En el caso que los productos en proceso rechazados por no cumplir con los estándares de calidad e inocuidad deberán pasar de forma inmediata por el proceso de: pesado y codificación para su eliminación, esto se registrará en el formato FO-RBP-13: Tratamiento de productos no conformes donde se indica la no conformidad, la corrección y acciones correctivas tomadas queda registrado en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas y preventivas

Si la no conformidad se dio por no cumplir con algún criterio de calidad (ver ficha técnica del producto) el jefe de calidad coordina con el Jefe de cocina, si es recomendable realizar un reproceso tomando en cuenta que el producto final deberá cumplir con las características organolépticas indicadas en la ficha técnica, en caso de no ser posible el reproceso el producto será eliminado y quedará registrado en el formato FO-RBP-13: Tratamiento de productos no conformes onde se indica la no conformidad y tratamiento realizado y se indica la corrección y acciones correctivas tomadas lo cual queda registrado en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas y preventivas.

Si la no conformidad se dio por no cumplir con algún criterio de inocuidad (tiempo, temperatura, etc.) el jefe de calidad coordinará con el Jefe de cocina, se evalúa si es recomendable o no realizar un reproceso y si se diere esto, el producto será observado

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR-RBP-01
	NO CONFORMIDAD	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

hasta realizar la evaluación organoléptica, en caso de no ser posible el reproceso el producto será eliminado y quedará registrado en el formato FO-RBP-13:

Tratamiento de productos no conformes donde se indica la no conformidad y tratamiento realizado y se indica la corrección y acciones correctivas tomadas lo cual queda registrado en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas y preventivas.

#### 4.2.3. Productos terminados

El jefe de calidad, identificará el estado del producto terminado No Conforme después de la evaluación realizada en conjunto con el jefe de cocina.

En el caso de producto terminado; los resultados de la evaluación serán registrados en el formato FO-RBP-29: Liberación de producto terminado; en el cual se aprueba la validez del lote, seguido a esto se procederá a aceptar y liberar según el procedimiento PR-RBP-13: Liberación de lote.

El destino de todo producto terminado no conforme por un quiebre en la inocuidad de los mismos, será la eliminación, quedando registrado en el formato FO-RBP-29: Liberación de producto terminado.

En el caso de que el cliente detectará alguna no conformidad del producto terminado por temas de inocuidad y/o calidad, se procederá a la recolecta de todos los platos servidos para su eliminación (ver PR-RBP-08: Recolecta) en caso de inocuidad y de calidad se evaluará si el tema es puntual o de todo del lote producido, todo esto quedará registrado en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas y preventivas y FO-RBPSU-13: Tratamiento de productos no conformes.

## 5. FORMATOS

FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas y preventivas

FO- RBP -13: Tratamiento de productos no conformes

FO- RBP -19: Reclamo a proveedores

FO- RBP -22 A: Recepción de materia primas, insumos

FO- RBP -22 B: Recepción de carnes

FO- RBP -22 C: Recepción de material de envases y embalajes

FO- RBP -29: Liberación de producto terminado

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

FO-RBP-24: No conformidad de materia conformidad de materia prima, insumos, aditivos alimentarios y materiales de envases – embalaje

#### 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

#### 7. ANEXOS

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>FORMATO</b>		<b>FO- RBP - 05</b>		
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		Versión: 01 Fecha: 01.07.2023		
<b>TIPO</b> (Marcar con una X según corresponda)		<b>INTERNA:</b> <input type="checkbox"/>	<b>EXTERNA:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Detalles de No conformidad</b> (Hacer referencia a Trabajo, lugar, Procedimiento, Instructivos, etc.)					
<b>Presentado por:</b>					
<b>Investigación de No conformidad</b> (¿Por qué sucedió? ¿Podría volver a suceder?)					
<b>Revisado por:</b>					
<b>Corrección:</b>		<b>Quién</b>	<b>CUANDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>Acción preventiva:</b>		<b>Quién</b>	<b>CUANDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>Acción correctiva:</b>		<b>Quién</b>	<b>CUANDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>No Cerrado (S/ N)</b>		<b>Cerrado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Revisión de Seguimiento / Detalles de Verificación:</b>					
<b>OBSERVACIONES:</b>					

\*Referencia: Auditoría interna y/o externa, queja de cliente o producción.

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Administrador



"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

<b>INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>	
Nombre del proveedor: _____	Teléfono: _____
Dirección del proveedor: _____	
E-mail _____	
Información adicional:	

<b>INFORMACIÓN DEL RECLAMO</b>	
Producto (Presentación, sabor, número de unidades ): _____	
Lote / Fecha de producción: _____	
Detalle del reclamo: _____	

<b>SOLUCIÓN DE LA QUEJA (brindada por el proveedor)</b>	
Responsable de la solución: _____	
Descripción de las acciones tomadas: _____	
Fecha de la solución:	

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad



"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Supervisor de Calidad

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO – RBP – 22B</b>
	<b>RECEPCIÓN DE CARNES</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

FECHA INGRESO	PRODUCTO	PROVEEDOR	F.I *	F.V **	CANTIDAD	UNIDAD LOGÍSTICA	EVALUACIÓN ORGANOLÉPTICA (Tomar en cuenta el Anexo 3)					Tº (VER ANEXO 2)	VºBº CALIDAD	OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS
							COLOR	OLOR	TEXTURA	APARIENCIA	OTROS				

C: Conforme (Cumple con lo indicado en el Anexo 3)    NC: No conforme (No cumple con lo indicado en el Anexo 3)

\* F.I: Fecha de ingreso    \*\* F.V: Fecha de vencimiento



"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

C: Conforme      NC: No conforme

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO – RBP – 29</b>
	<b>LIBERACIÓN DEL PRODUCTO TERMINADO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

<b>RESPONSABLE:</b>															
<b>FECHA:</b>															
<b>PRODUCTO</b>															
<b>PRESENTACIÓN</b>															
<b>LOTE</b>															
<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>															
<b>CONTROLES ORGANOLEPTICOS</b>															
<b>Olor (según ficha técnica)</b>															
<b>Material extraño (según ficha técnica)</b>															
<b>Presentación</b>															
<b>Liberación</b>															

C: conforme NC: No conforme

LIMPIEZA DEL AREA



---

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>NO CONFORMIDAD</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023
HIGIENE DE PERSONAL		<input type="checkbox"/>

\_\_\_\_\_  
 RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	<b>FORMATO</b>	<b>FO – RBP – 24</b>
	<b>NO CONFORMIDAD DE MATERIA PRIMA, CONFORMIDAD DE MATERIA PRIMA, INSUMOS, ADITIVOS ALIMENTARIOS Y MATERIALES DE ENVASES – EMBALAJE</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

FECHA	PRODUCTO PRESENTACIÓN	/	LOTE	F.V	CARACTERÍSTICAS FÍSICAS ORGANOLÉPTICAS	/	CANTIDAD DEVUELTA	MOTIVO DE LA NO CONFORMIDAD/ ACCION CORRECTIVA

\_\_\_\_\_  
 SUPERVISOR DE CALIDAD

**ANEXO 11: Procedimiento Satisfacción del Cliente basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D' Perú E.I.R.L."	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 08
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

# Procedimiento de Satisfacción del Cliente basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L."

Nueva Cajamarca – Perú  
2023

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Fecha: 01/07/2023
Firma:	Firma:	Firma:

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

<b>“Restobar D` Perú E.I.R.L.”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

### 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio prestado por parte de los procesos de Restobar D` Perú E.I.R.L.

### 2. ALCANCE

Aplica a los procesos donde se elaboran de platos calientes que hacen parte integrante del SGC.

### 3. DEFINICIONES

#### Cliente

Persona natural y/o jurídica con las que se mantiene o puede tener una relación comercial.

#### Consumidor

Personas que utilicen o consuman nuestros productos incluyendo el personal de la empresa.

### 4. PROCEDIMIENTO

#### EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- El Jefe de Calidad realiza la retroalimentación de clientes y otras partes interesadas (usuarios finales, organismos evaluadores de la conformidad, entre otros de ser el caso) como medida para realizar el desempeño del servicio y determinar qué aspectos mejorar de los servicios brindados.

Las partes interesadas del Restobar D` Perú E.I.R.L serán identificadas y analizadas según el desarrollo del **PR-RBP-08** y se actualizarán anualmente debido a que dichas partes podrían variar a lo largo del tiempo.

- Anualmente, se solicitará a cada cliente (siempre que haga uso de los servicios) de manera voluntaria, llenar el **FO-RBP-20**: Encuesta de satisfacción de clientes el cual será enviado vía email y/o se llamará al cliente en caso no tuviera

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 08
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

correo, se le dará todas las indicaciones y se absolverá cualquier duda que tenga para el correcto llenado, y se le indicará que una vez llenada lo remita vía email y/o se grabará la llamada.

- El Jefe de Calidad anualmente realizará la recopilación de las encuestas llenadas por los clientes y las entrevistas realizadas a las otras partes interesadas, las revisa, evalúa y elabora el "Informe de retroalimentación de clientes y otras partes interesadas" (generadas en ese período). En caso detecte alguna deficiencia significativa, coordina con el personal involucrado las acciones correctivas y toma las medidas que considere conveniente poner en práctica según recomendaciones de los clientes.
- En caso del Jefe de Calidad detecte deficiencias que afecten al sistema de gestión, toma las acciones correctivas según los procedimientos **PR-RBP-11** "Procedimiento de Acciones correctivas" y **PR-CCL-12** "Procedimiento de gestión riesgos y oportunidades del sistema de gestión", registrando en el formato **FO-RBP-05**.

## 5. FORMATO

**FO-RBP-20:** Encuesta de satisfacción de clientes

## 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

**ANEXO 12: Procedimiento Auditoría Interna basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

# Procedimiento de Auditoría Interna basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. Descripción general
  - 4.2. Auditorías internas
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS
7. ANEXOS

<b>“Restobar D<sup>r</sup> Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

### **1. OBJETIVO**

Definir la sistemática para la planificación de auditorías internas del Sistema de Gestión de Inocuidad y Calidad de la empresa y asegurar que las actividades contempladas a las implementaciones se estén cumpliendo adecuadamente.

Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Inocuidad y Calidad implementado en la empresa y establecer las acciones necesarias para la mejora continua.

### **2. ALCANCE**

Aplica a todas las auditorías internas que se lleven a cabo en la empresa.

Se aplica a las áreas auditadas de la empresa, directas y/o anexas, que den referencia a un Sistema de inocuidad implementado en la empresa.

### **3. DEFINICIONES**

#### **Auditoría**

Proceso estructurado, autónomo y registrado para recolectar pruebas de la auditoría y analizarlas de forma imparcial con el propósito de evaluar el nivel en que se cumplen los criterios de auditoría.

#### **Auditoría interna**

Evaluación mediante check- list del cumplimiento de todos los ítems establecidos en el Sistema de inocuidad implementado en la empresa.

#### **Auditor**

Persona con competencia para realizar auditorías de acuerdo al sistema de gestión a auditar.

#### **Auditor Líder**

Persona designada como responsable de un grupo de auditores, para una determinada auditoría.

#### **Auditado**

Organización o persona sometida a una auditoría.

#### **Conclusiones de auditoría**

Informe de auditoría entregado por el auditor, después de evaluar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos obtenidos durante el proceso.

#### **Criterio de auditoría**

Conjunto de directrices, normativas o estándares utilizados como base de referencia.

#### **Evidencia de auditoría**

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

Registros, declaraciones de hecho u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría.

### **Hallazgo de la auditoría**

Resultados del análisis de la evidencia de auditoría recopilada, en comparación con los criterios establecidos para la auditoría.

### **Informe de auditoría**

Registro donde se indican los hallazgos, su clasificación y las conclusiones de la auditoría.

### **No Conformidad**

Falta de cumplimiento de un requisito determinado.

### **Observación**

Observación que, aunque no sea un incumplimiento, si no se atiende adecuadamente, podría generar una posible no conformidad bajo ciertas circunstancias.

### **Oportunidad de mejora**

Observación que, aunque no constituya un incumplimiento, puede ser evaluada por la organización cuando lo considere oportuno para optimizar la eficiencia de sus procesos.

### **Plan de auditoría**

Explicación de las tareas en el lugar y las disposiciones para llevar a cabo una auditoría.

### **Programa de auditoría**

Serie de auditorías programadas para un período específico, con un objetivo determinado.

### **Reunión de apertura**

Encuentro preliminar de auditoría en el que se verifica el plan de auditoría, la metodología a seguir y algunas coordinaciones con los auditados.

## **4. PROCEDIMIENTO**

### **4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL**

- De acuerdo al cumplimiento del programa PG-RBP-05: Verificación del Sistema HACCP, el Jefe de Calidad coordinará las actividades para el desarrollo de la auditoría.
- La selección del auditor o equipo auditor estará sujeta a los requisitos establecidos en el ítem 6.2.3 del programa PG-RBP-05: Verificación del Sistema HACCP y quedará registrado en el formato FO-RBP-51: Verificación del Plan HACCP.
- La selección del auditor o equipo auditor interna estará sujeta al alcance de la auditoría programada, pudiendo ser ésta de 03 tipos:

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

A: Auditoría a la documentación del sistema HACCP

B: Auditoría técnica o especializada in situ

C. Auditoría especializada y de documentación del sistema HACCP.

#### **4.2. AUDITORÍAS INTERNAS**

- El jefe de calidad elabora el Programa Anual de Auditorías FO-RBP-46 el cual es presentado a la Gerencia General para su aprobación y disposición de recursos. Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad e inocuidad serán auditados por lo menos una vez por año cubriendo todos los requisitos.
- Luego de la aprobación, el Jefe de Calidad mediante comunicación remite el programa anual de Auditoría Interna a los responsables de área para su conocimiento y recaba firmas de los mismos, como evidencia de recepción.
- Con adecuada anticipación a la auditoría, el Jefe de Calidad define los miembros del equipo auditor, conformado por personal interno y/o de entidades externas en base a los criterios mínimos establecidos a continuación:

##### **Requisitos:**

- Haber completado educación superior tener grado universitario.
- Capacitación en auditorías de Sistemas de Calidad e inocuidad.
- Conocimiento de la norma a auditar.
- Deberá haber actuado como auditor por lo menos en 1 auditoría.
- Ausencia de cualquier conflicto de intereses reales o aparentes de profesionales y de las áreas.

##### **Funciones:**

- Elaborar el plan de auditoría interna y enviarlo al auditado.
- Llevar a cabo las auditorías internas de acuerdo al alcance indicado en el Plan de auditoría.
- Actuar con objetividad.
- Informar y comunicar al auditado sobre las no conformidades encontradas y los obstáculos durante el curso de la auditoría.
- Elaborar el informe de la auditoría interna.
- Dar seguimiento a los planes de acción emitidos por el personal auditado hasta el cierre y eliminación de las no conformidades detectadas.
- El Jefe de Calidad se reunirá con el/los auditores para comunicar para la reunión de apertura para que se indique el objetivo de la auditoría, plan de auditoría, relación de

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

la documentación, actividades a evaluar y formatos de la auditoria. Así mismo indica lo siguiente:

Para la evaluación de los hallazgos encontrados, se deben considerar los siguientes criterios:

➤ **Conforme (C):**

Cumple los requisitos especificados.

➤ **No Conforme (NC):**

Incumplimiento con los requisitos especificados. Puede originar no conformidades de consecuencias limitadas o mayores.

➤ **Observación (OBS).**

Falta evidencia para declarar que se incumple con los requisitos especificados.

Situación potencial del incumplimiento de un requisito.

➤ **No Aplica (NA).**

El requisito evaluado no es aplicable a la empresa.

Durante la ejecución de la auditoría interna, el auditor deberá tener plena comunicación con el auditado mediante entrevistas, recopilará y verificará la información.

En base a los hallazgos identificados en la auditoria, el equipo auditor podrá emitir solicitudes de acción correctiva.

Como observaciones se indicará cualquier hallazgo que no pueda ser calificado como no conformidad o que se considere una fortaleza u oportunidad de mejora. Todo esto se comunica en la reunión de cierre, liderada por el auditor.

- El (Los) auditor(es) revisará(n) la documentación a auditar y evaluará(n) las implicancias en relación con la auditoria planeada.
- Luego se realizará la auditoria registrando los hallazgos en el formato FO-RBP: 49 Check list de auto inspección.
- Finalizada la auditoria el /los auditor (es) redactará(n) el informe de auditoría y éste se entregará al Jefe de Calidad, quien informará los resultados obtenidos a la Gerencia general.
- En caso de determinarse no conformidades se procederá según los siguientes casos:
- Si el auditor interno detectara no conformidades, procederá según el procedimiento PR-RBP-07: Acciones Correctivas, programando la verificación de las actividades propuestas para “levantar” las no conformidades. De lo contrario se dará por terminada la auditoria.
- En caso de ser la auditoria subcontratada, el Jefe de Calidad es quien desarrolla el procedimiento PR-RBP-07: Acciones Correctivas.

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

- El auditor interno, el Jefe de Calidad o cualquier miembro del Equipo HACCP serán los encargados de la verificación de la aplicación de la(s) acción(es) correctiva(s) y/o preventiva(s) en la fecha propuesta en el formato FO-RBP-05: Solicitud de Acciones correctivas, y registrará el seguimiento en dicho formato. El formato FO-RBP-05: Solicitud de Acciones Correctivas, quedará bajo responsabilidad del Jefe de Calidad.

## 5. FORMATOS

FO-RBP:05: Solicitud de acciones correctivas

FO-RBP-46: Programa anual de auditorías.

FO-RBP-49: Check list de auto inspección.

FO-RBP-51: Verificación del plan HACCP.

## 6. TABLA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

## 7. ANEXOS

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>FORMATO</b>	<b>FO – RBP – 46</b>
	<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

REQUISITOS A AUDITAR	EMPRESA Y/O NOMBRE DEL AUDITOR	AÑO:												AUDITORÍA		OBSERVACIÓN
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	INT	EXT	

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad

"Restobar D´ Perú E.I.R.L."	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023
"Restobar D´ Perú E.I.R.L."	<b>FORMATO</b>	<b>PR- RBP - 49</b>
	<b>CHECK LIST DE AUTO INSPECCIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

**RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE INSPECCIÓN:** \_\_\_\_\_

**I. CONDICIONES DE UBICACIÓN, INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL ESTABLECIMIENTO QUE OPERA COMO RESTAURANTE O SERVICIO A FIN**

N°	CRITERIO	Riesgo	SI	NO	OBSERVACIONES
1.1	Es de uso exclusivo para la preparación de alimentos.	R3			
1.2	Se encuentra en buen estado de conservación e higiene.	R3			
1.3	El diseño favorece el flujo ordenado y secuencial de las operaciones de preparación de los alimentos.	R2			
1.4	Cuenta con sistema de evacuación de humos y gases derivados de la actividad de preparación de alimentos.	R2			
1.5	La iluminación de los ambientes y almacenes favorece la visualización de las operaciones de recepción, almacenamiento, preparación, despacho y transporte de alimentos para ejecutarlas de manera higiénica.	R1			
1.6	La ventilación de los ambientes y almacenes impide la presencia de signos de acumulación de humedad (gotas por condensación, manchas por mohos, otros)	R1			
1.7	El agua utilizada cumple los requisitos de potabilidad para el consumo humano: Cloro libre residual mínimo 0.5 ppm en el punto de consumo.	R3			
1.8	Abastecimiento de agua suficiente para el nivel de productividad del establecimiento.	R3			
1.9	ACOPIO: Los residuos sólidos (basura) incluida la vajilla desechable o descartada en las operaciones de preparación de alimentos, se segrega y se acopia en área independiente o separada de los ambientes de proceso).	R3			
1.10	Las aguas residuales se evacúan a la red de alcantarillado en forma sanitaria, contando con trampas de grasa y protección contra reflujos y rebose, según corresponda.	R3			
1.11	Dispone de sistema de recolección y disposición sanitaria de aceites usados en frituras.	R1			
1.12	Cuenta con vestuario de uso exclusivo para el personal con facilidades para disponer de ropa de trabajo.	R2			
1.13	Dispone de Servicios Higiénicos (SSHH) operativos y ordenados, en ambientes por separado para personal Manipulador y para comensales.	R2			

1.14	Los SSHH para comensales, se encuentran operativos, en buen estado de conservación e higiene, en ambiente iluminada y ventilado.	R2			
1.15	En los SSHH, los lavatorios cuentan con dispensadores de jabón, medios de secado de manos, papel higiénico y papel toalla. Teniendo mensajes instructivos para su uso correcto incluyendo la práctica de lavado de manos, entre otros.	R2			
1.16	De contar con lavadero de manos en sala a área de Bar (de corresponder), se dispone de agua segura y su instalación tiene conexión con la red de desagüe.	R2			
1.17	De contar con módulos de lavado de manos en área de atención a comensales, estos son de material sanitario en buen estado de conservación e higiene, provisto de dispensadores de jabón, medios de secado de manos, papel toalla.	R1			
1.18	Cada ambiente de preparación de alimentos, dispone de un lavadero DE MANOS de uso exclusivo, provistos de dispensadores de jabón, medios de secado de manos, teniendo mensajes instructivos de la práctica de lavado de manos.	R2			

## II. MANIPULADORES DE ALIMENTOS

N°	CRITERIO	Riesgo	SI	NO	OBSERVACIONES
2.1	El personal al momento de la inspección, presenta signos vinculados con ETA, tales como: ictericia, vómitos, procesos respiratorios, dolor de garganta, fiebre o tener heridas infectadas a abiertas, infecciones cutáneas, en oídos, ojos o nariz.	R3			
2.2	El personal mantiene una rigurosa higiene personal, (cabello limpio manos limpias con uñas cortas y sin esmalte y recogido, no lleva artículos de uso personal aretes, collares, "piercing", pulseras, reloj celular, llaves, lapiceros, entre otros). No fuma, ni come, durante las operaciones con alimentos.	R2			
2.3	La vestimenta (gorro, mandil, calzado, otros) es de uso exclusivo para el área de trabajo y cubre la ropa de uso personal, está limpia y en buen estado de conservación.	R2			
2.4	Los manipuladores de alimentos tienen capacitaciones en función de cada área de trabajo.	R1			

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

### III. BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION – BPM (PROCESO DE ELABORACION, SERVIDO)

N°	CRITERIO	Riesgo	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1	Aplica el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura de establecimiento y alimentos que prepara (cuenta con registros de verificación).	R2			
3.2	Cuenta con ambiente o ambientes de ALMACENAMIENTO, separado de las áreas de preparación.	R1			
3.3	De contar con ambiente de Almacenamiento, los registros de los productos están actualizado por lo menos con la siguiente información.				
	Fecha de ingreso y salida (Sistema PEPS)	R1			
	Información del rotulado y fecha vencimiento	R2			
	Control de temperatura y/o humedad de ambiente (para alimentos que no requieren refrigeración/congelación)	R2			
	Control de temperatura refrigerada (4 a 1°C) (de corresponder)	R3			
	Control de temperatura congelado (menor o igual a -18°C) (de corresponder)	R3			
3.4	Para la RECEPCION de materias primas e insumos se realiza en ambiente protegido e iluminado.	R2			
3.5	Se cuenta con registros de proveedores y de ingreso de cada lote de alimentos, que permite su rastreabilidad.	R1			
3.6	El procesamiento previo de ALIMENTOS CRUDOS (frescos refrigerados a congelados), mantienen una secuencia ordenada de operaciones en condiciones de higiene de manera que no implica riesgo de contaminación cruzada para los alimentos de consumo final.	R2			
3.7	El procesamiento intermedio — Cocción/Blanqueado/ Fritura/ Horneado/ otros — mantienen una secuencia ordenada de operaciones en condiciones de higiene de manera que no implica riesgo de contaminación cruzada para los alimentos de consumo final.	R2			
3.8	El procesamiento final y acondicionamiento de platos o raciones mantienen una secuencia ordenada de operaciones en condiciones de higiene de manera que no implica riesgo de contaminación cruzada para los alimentos de Consumo final.	R2			
3.9	No hay traspaso de personal manipulador ni de utensilios de la zona de elaboración previa a las de procesamiento de cocidas y de elaboración final.	R2			
3.10	El diseño favorece el flujo ordenado y secuencial de las operaciones de procesamiento de alimentos crudos, de procesamiento intermedio y de procesamiento final incluido el acondicionamiento de raciones.	R2			
3.11	De corresponder, El AUTOSERVICIO de raciones y platos se realiza en ambiente implementado con equipos de conservación y contenedores, recipientes, vajilla, mobiliario, mantelería, según corresponda: en buen estado de conservación e higiene; en ambiente protegido de la contaminación externa, ventilado e iluminado.	R2			
3.12	La entrega de alimentos a las áreas de AUTOSERVICIO, SERVIDO EN MESA o	R1			

	OESPACHO a domicilio cuenta con registros de control de temperaturas de conservación: servido en frío ( ) y/o en caliente ( ) \ elimina los saldos y descartes de cada lote de alimentos, que permite su rastreabilidad hacia atrás.				
3.13	El SERVIDO EN MESA o DESPACHO para llevar raciones y platos, se realiza, vajilla, mobiliario, mantelería, según corresponda; en buen estado de conservación e higiene.	R1			
3.14	Las bebidas se sirven en sus envases originales, en vasos de primer uso descartable a de material no descartable limpio e integro.	R1			
3.15	Los equipos surtidores a dispensadores se mantienen buen estado de conservación e higiene.	R2			
3.16	El uso de material y envases descartables para Consumo directo, es de primer uso y se verifica que se desecha inmediatamente.	R1			
3.17	Se brindan mensajes educativos y medios para promover la práctica higiene de manos del comensal.	R1			
3.18	Cuenta con información para la preparación de platos o raciones destinadas a personas alérgicas o hipersensibles.	R1			
3.19	No se coloca dispensadores de sal de mesa a menos que sea requerido de manera expresa por el comensal.	R1			

#### IV. PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO -PHS

N°	CRITERIO	Riesgo	SI	NO	OBSERVACIONES
4.1	Aplica el Manual del Programa de Higiene y Saneamiento -PHS \ verifica la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección que comprende el manual.	R3			
4.2	El PHS debe considerar un programa de renovación y mantenimiento de equipos y utensilios que asegure el buen funcionamiento y condición sanitaria de los mismos.	R1			
4.3	Los residuos sólidos que generan las operaciones de procesamiento previo de alimentos crudos y de procesamiento e intermedio, se disponen en forma limpia dentro de contenedores con tapa sin dejar restos en el piso.	R2			
4.4	EL flujo de retirada de residuos sólidos de los ambientes de procesamiento mantiene una secuencia ordenada, de manera que no implica riesgo de contaminación cruzada para los alimentos de consumo final.	R2			
4.5	Los equipos y utensilios permiten su fácil y completa limpieza, así como su desinfección y están en buen estado de conservación e higiene	R2			
4.6	La superficie de mesas, mostradores, estanterías, exhibidores y similares, son lisas y están en buen estado de conservación e higiene	R3			
4.7	El PHS debe contemplar medidas para la prevención y control de vectores (insectos, roedores y otras plagas), a fin de minimizar los riesgos para la inocuidad de los alimentos.	R3			
4.8	Las medidas preventivas evitan el ingreso de insectos, roedores u otras plagas al establecimiento, especialmente a los ambientes de procesamiento	R3			
4.9	Las medidas de control se aplican de acuerdo a lo contemplado en su PHS.	R2			

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>				<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>				Versión: 01 Fecha: 1.07.2023
4.10	La aplicación de rodenticidas e insecticidas para el control de vectores es realizada por personal técnico capacitado o servicios autorizados por el Ministerio de Salud. Los productos utilizados para el control deben estar autorizados	R2			
4.11	Los productos químicos y biológicos son almacenados bajo estrictas medidas de seguridad, de tal modo de prevenir cualquier posibilidad de contaminación cruzada hacia los alimentos.	R3			

**LEYENDA: R = Riesgo**

R1 = Bajo riesgo

R2 = Mediano riesgo

R3 = Alto riesgo

Para la calificación, cabe señalar que la determinación del riesgo se basa en la probabilidad que el alimento se contamine.

**V. OTRAS OBSERVACIONES**


---

**Personal responsable de la inspección**

<b>“Restobar D’ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 08</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

PROCEDIMIENTO HACCP	FECHA	EVALUACIÓN HACCP (*)	PARTICIPANTES	OBSERVACIONES/ ACCIONES CORRECTIVAS
Control de Recepción				
Control de Almacenamiento de Insumos, aditivos alimentarios y material de empaquete-embalaje				
Control de Procesos y Operaciones				
Control de Envasado / Sellado / Empaquetado				
Control de Despacho				
Acciones Correctivas				
Control de Quejas y Recolectas				
Capacitación				
Calibración				
Mantenimiento				
Limpieza y Desinfección				
Higiene de Planta				
Condiciones de Almacenamiento				

VERIFICADOR: \_\_\_\_\_

(\*): Conforme / No Conforme

\_\_\_\_\_  
VºBº Equipo HACCP

\_\_\_\_\_  
Supervisor de Calidad

**ANEXO 13: Procedimiento Revisión por la Dirección basado en la ISO 9001:2015**

"Restobar D' Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>REVISION POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

# Procedimiento de Revisión por la Dirección basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>REVISION POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PROCEDIMIENTO
  - 4.1. Convocatoria
  - 4.2. Revisión
  - 4.3. Seguimiento
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

<b>“Restobar D` Perú E.I.R.L.”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>REVISION POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## 1. OBJETIVO

Establece la metodología a seguir para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de elaboración de platos calientes del Restobar D`Perú E.I.R.L, relacionados con la conveniencia, adecuación y eficacia de este.

## 2. ALCANCE

Se aplica a los aspectos que se consideran en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y que se encuentran definidos en el Manual de Gestión de la Calidad del Restobar D`Perú E.I.R.L.

## 3. DEFINICIONES

### Equipo de calidad

Grupo de trabajo multifuncional con autoridad y responsabilidad definida para implantar e implementar el SGC bajo la coordinación de la Gerencia General del Restobar D`Perú E.I.R.L. El Equipo de calidad, está constituido por integrantes del Restobar D`Perú E.I.R.L que tienen responsabilidad ante el SGC, como son: el Gerente General y los Responsables de Áreas.

### Factores externos

Son aquellos factores que pueden afectar al SGC debido que no se tiene control sobre ellos. Ej. Situación económica o política del país o las actividades de otras áreas de la institución.

### Revisión de la Dirección

Acción realizada para garantizar la pertinencia, idoneidad y eficiencia del tema objeto de evaluación, con el fin de cumplir los objetivos fijados.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 CONVOCATORIA

- Una vez al año el responsable de la Gerencia General convoca a reunión a los miembros del Equipo de calidad, para efectuar la revisión general del SGC (previa coordinación de fecha y hora con el equipo) del proceso de elaboración de platos calientes del Restobar D`Perú E.I.R.L. Se realiza la convocatoria vía correo electrónico donde se describe la fecha, hora, lugar, relación de participantes y

"Restobar D' Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 10
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

asuntos a tratar con el objetivo de que los integrantes puedan recolectar la información necesaria para enriquecer el proceso. Los participantes se reúnen.

Culminado esto se indica la fecha probable de la siguiente revisión por la dirección y se incluye en el acta de revisión por la Dirección **FO-RBP-14**.

- En el caso de existir algún ítem no revisado, o cambios importantes en el SGC o que por algún motivo sea necesario realizar una nueva revisión, se podrá proceder a una segunda revisión del sistema, a la cual se le denominará revisión complementaria.

#### 4.2 REVISIÓN

- El Jefe de Calidad reúne toda la información de entrada para la revisión, que como mínimo será la siguiente:
  - a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
  - b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
  - c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a:
    1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
    2. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
    3. el desempeño y conformidad de los servicios;
    4. las no conformidades y acciones correctivas;
    5. los resultados de seguimiento y medición;
    6. los resultados de las auditorías;
    7. el desempeño de los proveedores externos;
  - d) la adecuación de los recursos;
  - e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
  - f) las oportunidades de mejora.
- Los resultados de la revisión por la dirección (SALIDA) deben incluir:
  - a) las oportunidades de mejora;
  - b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
  - c) las necesidades de recursos.

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 10
	REVISION POR LA DIRECCIÓN	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

- Los hallazgos de la revisión, acuerdos, acciones a seguir y responsables deben registrarse en el Acta de Revisión por la Dirección (**FO- RBP-14**).
- La Gerencia General debe asegurar que las acciones propuestas sean ejecutadas dentro de un periodo de tiempo apropiado y acordado, el cual se registra en el formato **FO- RBP-14**.
- Los Objetivos de calidad y Plan de acción para el cumplimiento de estos serán establecidos en el formato **FO- RBP-14**, para el siguiente año.

#### 4.3 SEGUIMIENTO

- El seguimiento y la medición del cumplimiento de las acciones propuestas se realizará de acuerdo con las salidas establecidas en la información documentada que consolida los resultados de la Revisión por la Dirección.
- El representante de la Gerencia General, Supervisor de Calidad son los responsables de dar seguimiento al avance de la implementación de las acciones, conforme a lo establecido en el formato **FO-RBP-14** Acta de revisión por la Dirección. En caso de que no se esté cumpliendo el Programa de acciones establecido se analizan las causas y se establecen las acciones correctivas y se comunican al Equipo de Calidad.

#### 5. FORMATO

**FO-RBP-14:** Acta de Revisión por la Dirección

#### 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

"Restobar D' Perú E.I.R.L"	PROCEDIMIENTO	PR- RBP - 10
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

**ANEXO 14: Procedimiento Acciones Correctivas basado en la ISO 9001:2015**

# Procedimiento Acciones Correctivas basado en la ISO 9001:2015

## "Restaurant Restobar D'Perú E.I.R.L"

Nueva Cajamarca – Perú  
2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. DESARROLLO
  - 4.1. Acción correctiva
  - 4.2. Corrección
5. FORMATOS
6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

### 1. OBJETIVO

Dar las pautas necesarias para identificar y desarrollar las Acciones Correctivas ante la evidencia de no conformidades o causas potenciales de no conformidades respectivamente; producto de hallazgos durante el desarrollo de actividades, quejas y/o reclamos de clientes y/o auditorías internas o externas de la empresa.

### 2. APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a las No conformidades reales y/o potenciales producto de hallazgos durante el desarrollo de actividades, quejas y/o reclamos de clientes y/o auditorías externas e internas o externas.

### 3. DEFINICIONES

#### **Acción correctiva**

Medida tomada para erradicar la causa de una no conformidad y prevenir su repetición.

#### **Corrección**

Medida para corregir una no conformidad identificada.

#### **Eficacia**

Nivel en el que se ejecutan las actividades programadas y se alcanzan los resultados previstos.

#### **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

#### **No Conformidad**

Infracción de los requisitos definidos. Hace referencia a la discrepancia o ausencia en el cumplimiento de los requisitos establecidos para una o más características de la calidad, el producto, el proceso o el Sistema de Calidad.

#### **Potencial No Conformidad**

Condiciones o circunstancias que podrían dar lugar a una No Conformidad, defecto o situación indeseada en el producto, proceso o Sistema de Calidad.

#### **Solicitud de Acción Correctiva (SA)**

Formato para registrar la No Conformidad evidenciada, las acciones a tomar y se hace el reporte de la verificación de las acciones tomadas.

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

#### **4. DESARROLLO**

Para verificar la efectividad de las acciones correctivas se tendrá como máximo hasta 30 días en caso amerite deberá tener su debido sustento e informar a la entidad competente en caso de ser queja de cliente, después de verificado la implementación de las acciones tomadas; si durante el seguimiento a la efectividad, se evidencia que las acciones no fueron efectivas, se emitirá una nueva solicitud para que se determinen nuevamente las causas y se propongan nuevas acciones.

##### **4.1 ACCIÓN CORRECTIVA**

###### **4.1.1 Se detectarán las no conformidades durante:**

- Actividades de seguimiento del desempeño del personal;
- Resultados de las auditorías internas
- Análisis de registros del sistema de Gestión de la calidad
- Quejas y reclamos de clientes (usuarios)

Éstas se consignarán en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas.

**4.1.2** El Jefe de Calidad, según corresponda, llamarán a reunión a los trabajadores del área afectada y propondrán la acción correctiva al Auditor interno, indicando las actividades y plazos en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas.

**4.1.3** Las acciones tomadas y plazos de cumplimiento de estos son aprobados por el equipo de Calidad, en caso de haber alguna observación se replantea la propuesta de acción correctiva y la fecha de aplicación.

**4.1.4** El Jefe de Calidad y operarios una vez aprobada las acciones correctivas son los responsables de su ejecución.

**4.1.5** Una vez que culmine la fecha propuesta para la implantación de la Acción correctiva propuesta, el Equipo de Calidad y el Auditor interno, revisarán las actividades desarrolladas y verificarán el cumplimiento de las acciones propuestas.

**4.1.6** Si las acciones correctivas no han tenido el impacto esperado, deberá reiniciarse el proceso. De lo contrario éste finalizará.

"Restobar D´ Perú E.I.R.L"	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR- RBP - 10</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

#### 4.2 CORRECCIÓN

**4.2.1** El personal involucrado detectará la no conformidad durante el desarrollo de las actividades diarias; éste en coordinación con el Jefe de Calidad, la toma de acciones inmediatas pertinente que permita restablecer el control de dicha etapa dentro de los límites establecidos.

**4.2.2** Una vez realizada la corrección ésta será registrada en el formato FO-RBP-05: Solicitud de acciones correctivas.

#### 5. FORMATOS

FO-RBP-05: Solicitud de Acciones correctivas

#### 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>MANUAL</b>	<b>MA- RBP - 01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

**ANEXO 15: Manual de Buenas Prácticas de Manufactura**

# **Manual de Buenas Prácticas de Manufactura**

## **“Restaurant Restobar D´Perú E.I.R.L”**

**Nueva Cajamarca – Perú**

**2023**

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D’Perú E.I.R.L.”</b>	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### **ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN
2. FILOSOFÍA, POLÍTICA, OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA APLICACIÓN
  - 2.1. FILOSOFÍA
  - 2.2. POLÍTICA
  - 2.3. OBJETIVOS
    - 2.3.1. Objetivos generales
    - 2.3.2. Objetivos específicos
3. ALCANCE DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL
4. ASPECTOS TEÓRICOS
5. MAPA ORGANIZACIONAL
  - 5.1. Mapa organizacional de la empresa
  - 5.2. Organización del equipo de calidad
6. NARRATIVA DEL MAPA ORGANIZACIONAL DEL EQUIPO DE CALIDAD  
(RESPONSABLE DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA)
  - 6.1. Gerente general (presidente del equipo de calidad)
  - 6.2. Jefe de calidad (líder del equipo de calidad)
  - 6.3. Chef ejecutivo (secretario del equipo de calidad)
  - 6.4. Supervisor de calidad
  - 6.5. Almacenero
7. DISPOSICIONES REFERENTES A LAS INSTALACIONES
  - 7.1. Ubicación
  - 7.2. Exclusividad del local
  - 7.3. Vías de acceso
  - 7.4. Estructura y acabados
  - 7.5. Iluminación
  - 7.6. Ventilación
8. DISTRIBUCIÓN DE AMBIENTES Y UBICACIÓN DE EQUIPOS
  - 8.1. Distribución de ambientes
  - 8.2. Material de quipos y utensilios
  - 8.3. Diseño higiénico de equipos y utensilios
  - 8.4. Equipos de refrigeración

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L”</b>	<b>MANUAL</b>	<b>MA- RBP - 01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

**9. DISPOSICIONES REFERENTES AL ABASTECIMIENTO, CALIDAD Y**

**EVALUACIÓN DEL AGUA**

- 9.1. Abastecimiento y calidad del agua
- 9.2. Reuso de agua servidas industriales tratadas
- 9.3. Disposición de aguas residuales
- 9.4. Recolección y disposición de residuos sólidos

**10. ASPECTOS OPERATIVOS**

- 10.1. Flujo de procesamiento
- 10.2. Cámaras de enfriamiento
- 10.3. Instalaciones y equipos accesorios o complementarios
- 10.4. Dispositivos de seguridad y control
- 10.5. Cuidados en la sala de fabricación

**11. HIGIENE DEL PERSONAL Y SANEAMIENTO DE LOS LOCALES**

- 11.1. Estado de salud del personal
- 11.2. Aseo y presentación del personal
- 11.3. Personal de mantenimiento
- 11.4. Capacitación en higiene de alimentos
- 11.5. Vestuarios para el personal
- 11.6. Servicios higiénicos del personal
- 11.7. Facilidades para el lavado y desinfección de manos
- 11.8. Limpieza y desinfección del local
- 11.9. Control de las plagas y del acceso de animales

**12. MATERIAS PRIMAS, ADITIVOS ALIMENTARIOS Y ENVASES**

- 12.1. Calidad sanitaria de las materias primas e insumos
- 12.2. Aditivos permitidos
- 12.3. Envases

**13. ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 13.1. Almacenamiento
- 13.2. Transporte

**14. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN**

**15. PROCEDIMIENTOS, FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**16. RESERVACIÓN DE REGISTROS**

**17. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS**

**18. ANEXO**

<b>“Restobar D´ Perú E.I.R.L.”</b>	<b>MANUAL</b>	<b>MA- RBP - 01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 1.07.2023

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) comprenden los principios fundamentales y normas generales de higiene aplicadas en la manipulación, preparación, producción, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos destinados al consumo humano, con el fin de asegurar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias apropiadas y reducir los riesgos asociados con su producción.

Los restaurantes no son ajenos a la obligación de cumplir con las BPM, dada la variedad de productos, clientes, gran demanda de servicios y su incidencia en la salud del consumidor, por lo tanto, sus productos y servicios, deben tener todos los atributos de calidad e inocuidad.

Reportes del sistema nacional de vigilancia, nos indican un aumento de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA´s), y entre los sitios en donde se consumieron alimentos contaminados se encuentran los restaurantes.

El control de las ETA´s, en restaurantes, se puede realizar con la implementación de las BPM, principalmente a través de unos adecuados hábitos higiénicos de los manipuladores, una capacitación constante, un correcto almacenamiento de materias primas y productos terminados, unas adecuadas condiciones locativas y diseño sanitario de los establecimientos, entre otros.

Alrededor de un 20% de las causas de las ETA´s se deben a una deficiente higiene en los manipuladores, un 14% a la contaminación cruzada, que es el proceso en el que los microorganismos son trasladados de un área sucia a otra área antes limpia (generalmente por un manipulador), de manera que se contaminan alimentos y superficies.

El presente manual, dispone la aplicación de prácticas generales de higiene y adecuada manipulación de las materias primas, insumos, aditivos alimentarios, productos en proceso y terminados, ya sea durante la elaboración, envasado, almacenamiento y distribución de los mismos; con el objeto de garantizar un producto inocuo. A su vez es aplicado a las diferentes etapas de procesamiento, así como almacenes y se presenta como norma de cumplimiento a todos los manipuladores de alimentos que laboran en la empresa y se presenta como norma de cumplimiento a todos los manipuladores de alimentos que laboramos; el mismo que está desarrollado siguiendo los lineamientos de:

- Decreto Supremo N° 007-98-SA. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas.
- Decreto Supremo N° 038-2014-S.A. Modifican reglamento sobre vigilancia y

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

control sanitario de alimentos y bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA y sus modificaciones.

- Decreto Supremo N° 004-2014-S.A. Modifican e incorporan algunos artículos del reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA.
- Resolución Ministerial N° 449-2006/ MINSA. Norma sanitaria para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas.
- Resolución Ministerial N° 066-2015/MINSA. Norma sanitaria para el almacenamiento de alimentos terminados destinados al consumo humano.
- Resolución Ministerial N°449-2001-S. A-DM. Norma Sanitaria para trabajos de desinsectación, desratización, desinfección, limpieza y desinfección de reservorios de agua, limpieza de ambientes y de tanques sépticos.

## **2. FILOSOFÍA, POLÍTICA, OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA APLICACIÓN**

### **2.1. FILOSOFÍA**

Restobar D' Perú E.I.R.L tiene como filosofía ofrecer amistad, buen trato, simpatía y cordialidad hacia los demás y al medio ambiente.

En Restobar D' Perú E.I.R.L, nos preocupamos en entregar a nuestros usuarios la mejor atención, mediante la elaboración y desarrollo de nuevos productos; y servicios a través de un trato cordial, justo, ecuánime y eficiente.

### **2.2. POLÍTICA**

La Gerencia General de Restobar D' Perú E.I.R.L y todos sus colaboradores se comprometen a mantener la excelente calidad e inocuidad de los productos de tal manera que satisfagan las expectativas de nuestros usuarios a través del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria dentro del marco legal nacional e internacional; así ser una institución competitiva a nivel nacional.

### **2.3. OBJETIVOS**

#### **1.1.1. Objetivos generales**

Establecer las normas y requisitos a cumplirse con respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura durante todas las etapas del proceso productivo.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### 1.1.2. Objetivos específicos

- Mantener la buena performance e idoneidad de todas las etapas del proceso productivo con respecto a ambientes, infraestructura, equipos y personal de trabajo.
- Mantener en condiciones favorables las áreas circundantes anexas al área de proceso.

## 3. ALCANCE DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual tiene como alcance todas las actividades que involucran los procesos de elaboración y servido de platos calientes (no incluye mariscos) culinarias en las áreas de producción de la empresa Restobar D' Perú E.I.R.L

## 4. ASPECTOS TEÓRICOS

### DEFINICIONES

#### a. Inocuidad de los alimentos

Es la seguridad del alimento que no causa daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido, de acuerdo con los requisitos higiénico-sanitarios.

#### b. Contaminación

Presencia de cualquier materia objetable en el producto.

#### c. Calidad Sanitaria

Conjunto de requisitos microbiológicos, físico-químicos, organolépticos y sensoriales que debe reunir un alimento inocuo apto para el consumo humano.

#### d. Alimento

Es aquello que los seres vivos comen y beben para su subsistencia. El término procede del latín alimentum y permite nombrar a cada una de las sustancias sólidas o líquidas que nutren a los seres humanos, las plantas o los animales.

#### e. Buenas Prácticas de Manufactura

Son los principios fundamentales y las pautas generales de higiene aplicadas en la manipulación, preparación, producción, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos destinados al consumo humano, con el propósito de asegurar que los productos sean aptos para el consumo, enfocándose principalmente en la limpieza y las técnicas adecuadas de manipulación.

#### f. Calidad

Es la conformidad de un producto o servicio que cumple con los requisitos de los grupos de interés lo que le permite ser apreciado como igual, mejor o peor entre otros productos de la misma clase.

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

**g. Cofia**

Gorro de lino u otra tela fina que cubre toda la cabeza hasta la nuca y se ata bajo la barbilla; es un gorro utilizado para mantener recogido o escondido el cabello por razones de higiene o antiguamente como signo de respetabilidad.

**h. Contaminación**

Se entiende como toda materia que se incorpora al alimento sin ser propia de él y con la capacidad de producir enfermedad a quien lo consume. Básicamente esas materias pueden ser de tipo biológico, de tipo químico y de tipo físico.

**i. Contaminación cruzada**

Es la transmisión de microorganismos de un alimento contaminado, en la mayoría de los casos crudo, a otro que no lo estaba y que ya está cocinado.

**j. Desinfección**

Acción o efecto de eliminar o reducir los microorganismos patógenos, por medio de agentes químicos o de métodos físicos aplicados a edificios, instalaciones, maquinaria y herramientas, de modo que se impida la contaminación del producto elaborado.

**k. Inocuidad**

Es un término que implica seguridad, es decir, seguridad que tiene el consumidor al ingerir un alimento de que no va a causarle un daño esto significa que debe aportar los nutrientes que necesita el organismo humano para mantener la vida y reunir los requisitos higiénicos sanitarios que garanticen que no se producirá una enfermedad cuando se consuman.

**l. Instalaciones de proceso**

Lugar sujeto a regulaciones readecuaciones en la cual se llevan a cabo una serie de procesos de manipulación de alimentación con la finalidad de obtener un producto terminado.

**m. Limpieza**

Conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica. Estas operaciones se realizan mediante productos detergentes elegidos en función del tipo de suciedad y las superficies donde se asienta.

**n. Manipulador de alimentos**

Todas las personas que, debido a su trabajo, entran en contacto directo con los alimentos durante su preparación, producción, procesamiento, fabricación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización, suministro y servicio.

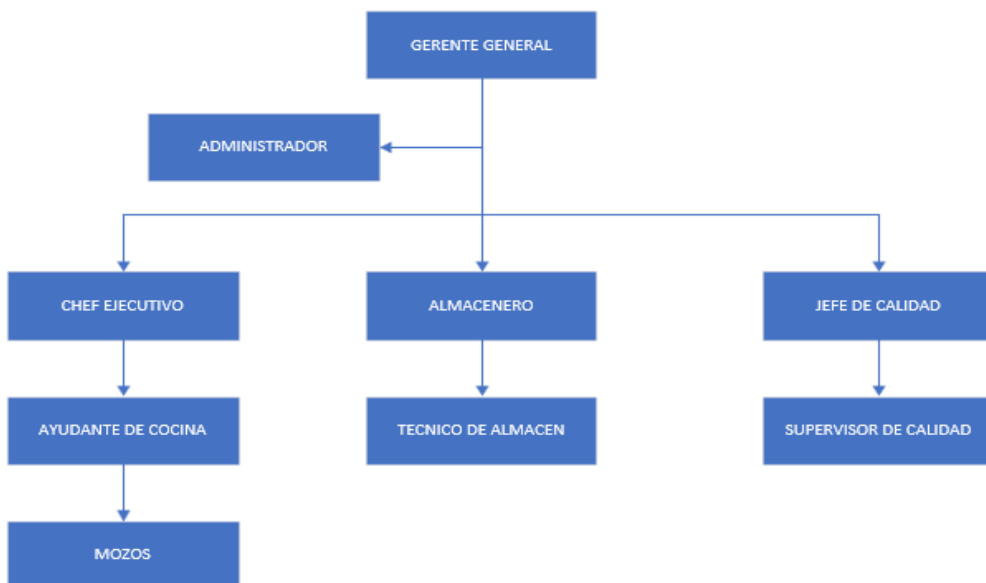
"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

**o. Superficie de contacto con el alimento**

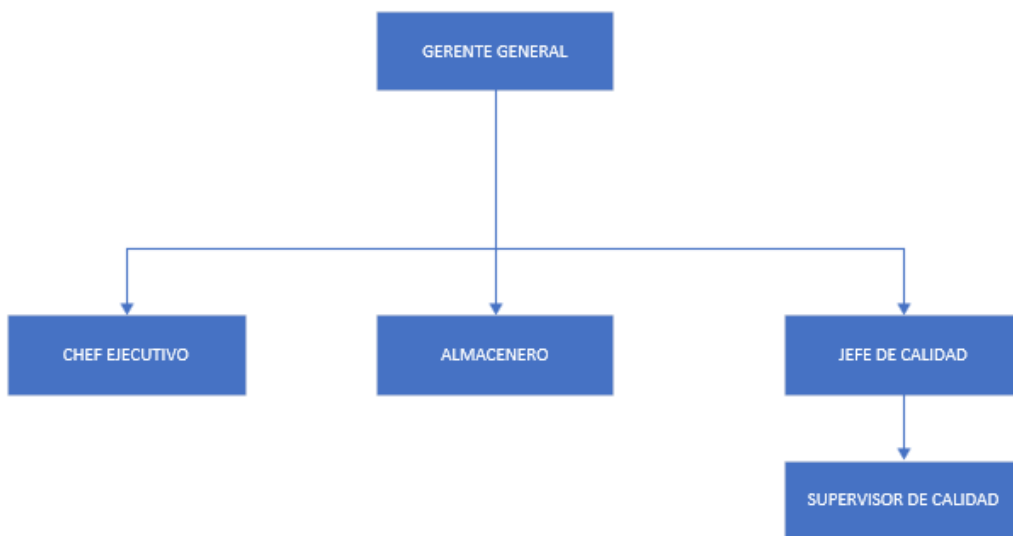
Son aquellas superficies en contacto con los alimentos para consumo humano y aquellas superficies que desaguan hacia el alimento o hacia superficies que hacen contacto con los alimentos durante el curso normal de las operaciones. Estas incluyen utensilios y superficies del equipo que hacen contacto con los alimentos.

**5. MAPA ORGANIZACIONAL**

**5.1. MAPA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**



**5.2. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD**



"Restobar D'Perú E.I.R.L."	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## 6. NARRATIVA DEL MAPA ORGANIACIONAL DEL EQUIPO DE CALIDAD (RESPONSABLE DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA)

### 5.1. GERENTE GENERAL (PRESIDENTE DEL EQUIPO DE CALIDAD)

- a) Mantener y hacer cumplir la política de la empresa en todos los niveles de la organización y al interior del establecimiento.
- b) Gestionar y brindar todos los recursos de todas las actividades en la implementación del Sistema de Calidad y sus prerequisites del Sistema HACCP.
- c) Promover permanentemente el cumplimiento y mejora del Sistema de Gestión y sus prerequisites.
- d) Evaluar y tomar acciones conjuntas con los responsables de las áreas para el levantamiento de las observaciones planteadas en las auditorías.

### 5.2. JEFE DE CALIDAD (LÍDER DEL EQUIPO DE CALIDAD)

- a) Establecer y hacer cumplir la política de la empresa en todos los niveles de la organización.
- b) Liderar el equipo de calidad, programar y monitorear la elaboración y cumplimiento del Sistema de Gestión.
- c) Dirigir y participar en las reuniones.
- d) Dirigir, controlar, mantener, administrar y supervisar el Sistema de Gestión.
- e) Mantener informado al personal involucrado en la organización e implementación del Sistema de Gestión.
- f) Coordinar con el gerente la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de las áreas anexas involucradas (mantenimiento preventivo, BPM, etc.).
- g) Verificar el cumplimiento y la correcta aplicación del Sistema de Gestión.
- h) Revisar y actualizar el Sistema de Gestión los cambios producidos en procesos, productos, infraestructura.
- i) Definir y decidir el retiro de productos terminados no conformes.
- j) Programar las validaciones de las materias primas, insumos, aditivos alimentarios y productos terminados (auditorías, monitoreo microbiológico de productos).
- k) Supervisar y verificar el cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Manufactura e higiene personal, a través de las auditorías internas.
- l) Aprobar en coordinación con el administrador y gerente general y establecer el programa anual de capacitaciones sobre los siguientes temas: Buenas Prácticas de Manipulación, Enfermedades Transmitidas por Alimentos, Plan de Higiene y

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Saneamiento los cuales estarán dirigidos al personal manipulador.

- m) Gestionar las auditorias higiénico-sanitarias si aplicase a los proveedores como parte del control y evaluación del Sistema de Gestión.
- n) Realizar la aprobación y el control de proveedores, a través del cumplimiento del control documentario y los certificados de auditorías.
- o) Representar a la empresa en las auditorias de inspección de tercera parte.
- p) Solicitar los servicios a terceros (Calibración, análisis microbiológicos, control de plagas, limpieza de cisterna, entre otros) a fin de dar cumplimiento con los programas establecidos en el Sistema de Gestión.
- q) Reportar todas sus actividades al gerente general.

### **5.3. CHEF EJECUTIVO (SECRETARIO DEL EQUIPO DE CALIDAD)**

- a) Es responsable de coordinar los requerimientos de producción y comunicar al equipo de calidad.
- b) Motivar, dirigir, supervisar y evaluar al personal a su cargo durante toda la cadena productiva.
- c) Verificar el levantamiento de las observaciones realizadas durante las auditorias o inspecciones realizadas al interior del establecimiento.
- d) Convocar a las reuniones periódicas del equipo de calidad.
- e) Solicitar capacitaciones adicionales de acuerdo al cronograma anual establecido.
- f) Participa en la elaboración y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, como en el cumplimiento del contenido en coordinación con el jefe de calidad.
- g) Proponer, comunicar y llevar a consenso con el equipo de calidad, la propuesta de mejora continua en los diferentes procesos productivos de la organización.
- h) Administrar, supervisar y gestionar las capacitaciones del personal bajo su cargo en el funcionamiento del desarrollo óptimo de la producción.
- i) Verificar la consignación de la información en los registros de producción.
- j) Supervisar las normas de higiene y conducta personal.
- k) Verificar el buen funcionamiento de máquinas y equipos de medición en los diferentes procesos de producción.
- l) Supervisar y comunicar la factibilidad de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en máquinas y equipos, mejoras y cambios que se requieran en la línea de procesos.
- m) Verificar el cumplimiento de control de plagas en los diferentes procesos de

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

producción, así como de la limpieza y desinfección de tanques y cisternas.

#### 5.4. SUPERVISOR DE CALIDAD

- a) Planificar y establecer todos los procedimientos, estándares y especificaciones en cuanto a calidad de la empresa.
- b) Revisar los requisitos del cliente y asegurarse de que estos puedan ser cumplidos.
- c) Trabajar junto al departamento de compras para establecer los requisitos de calidad que tengan los proveedores externos.
- d) Además de establecer los estándares de calidad, también deberán establecer los estándares de salud y seguridad laboral.
- e) Tendrán que asegurarse de que los procesos de fabricación y producción puedan cumplir debidamente con todas las normas nacionales e internacionales.
- f) Encontrar las formas en que se pueda reducir el desperdicio y aumentar la eficiencia.
- g) Definir aquellos procedimientos de calidad en conjunto con todo el personal operativo de la compañía.
- h) Establecer y mantener los controles y procedimientos que tengan que ver con la documentación e información de productos y servicios.
- i) Otra de las funciones del supervisor de calidad consiste en poder hacer un monitoreo del desempeño mediante la recopilación de datos relevantes y la producción de los informes estadísticos.
- j) Hacer sugerencias para cambios y mejoras, como también las mejores formas para implementarlas.
- k) Utilizar las herramientas de calidad que sean relevantes, asegurándose que los gerentes y todo el personal entiendan cómo se podría mejorar el negocio.
- l) Asegurar que la empresa pueda trabajar eficazmente para mantenerse al día con la competencia.

#### 5.5. ALMACENERO

- a) Recepción y verificación de la mercancía entrante.
- b) Descarga y ubicación de los productos en el área de almacenamiento.
- c) Registro y control de entradas y salidas en el sistema de inventario.

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- d) Etiquetado, embalaje y preparación de los productos para su despacho.
- e) Preparación de pedidos y organización del almacén.
- f) Manejo de equipos de manipulación, como carretillas elevadoras o transpaletas.
- g) Mantenimiento del orden y la limpieza en el almacén.
- h) Colaboración con otros miembros del equipo en la optimización de los procesos logísticos.

## 6. DISPOSICIONES REFERENTES A LAS INSTALACIONES

### 6.1. Ubicación

Las instalaciones se ubican en una zona urbana y está ubicada a más de 150 metros de lugares en donde establecimientos o actividades que por sus operaciones o tareas que realizan u ocasionen la proliferación de insectos, desprendan polvo, humos vapores o malos

olores, o sean fuente de contaminación para los productos que elabora Restobar D' Perú E.I.R.L.

Las vías de acceso y áreas de desplazamiento que se encuentran exentas de olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes.

### 6.2. Exclusividad del local

Las instalaciones son de uso exclusivo para las actividades de preparación y expendio de alimentos.

### 6.3. Vías de acceso

Las vías de acceso y las áreas de desplazamiento de la empresa tienen una superficie pavimentada apta para el tráfico al que están destinadas, con la finalidad de evitar el ingreso de barro y tierra a las instalaciones.

### 6.4. Estructura y acabados

La estructura y acabados de la empresa Restobar D' Perú E.I.R.L. están contruidos de materiales impermeables y resistentes a la acción de roedores.

- a) **Las uniones** de las paredes con el piso son mediacaña, en los almacenes (perecibles y no perecibles) y área de producción a fin de facilitar el lavado y evitar la acumulación de elementos extraños.
- b) **Los pisos** están contruidos con material impermeable, no absorbente, lavable y antideslizante; no tienen grietas y son fáciles de limpiar y desinfectar. En el caso del área de producción cuenta con un pequeño declive para facilitar su lavado y el escurrimiento de líquidos.

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- c) **Las paredes.** Son de material impermeable, lavable, lisas, de colores claros y de material no corrosivo. Donde corresponda, los ángulos entre las paredes y los pisos son a media caña para facilitar la limpieza.
- d) **Los techos** de los almacenes, zona de producción, vestuarios y SS. HH son de material noble. Para el caso del pasadizo de recepción es combinado calamina con material noble, El techo de los salones es de baldosa de fibra, el cuales son resistente al fuego y al agua, está compuesta por paneles de fibra mediante un sistema de rieles metálicos. Estos materiales son de fácil limpieza, impiden la acumulación de suciedad y reduce al mínimo la condensación del agua y la formación de mohos.
- e) **Las puertas y ventanas.** Las puertas son lisas y lavables y se encuentran en buen estado. Las ventanas que están en el área de música tienen protección de malla para evitar la entrada de insectos al área de Proceso y se encuentran en buen estado.
- Para las puertas de recepción estas cuentan con cortinas sanitarias para impedir el ingreso de agentes contaminantes (insectos voladores, polvo y otros).

### 6.5. Iluminación

La iluminación es natural y artificial, la intensidad, calidad y distribución de la iluminación en las áreas de proceso garantiza y facilita las actividades de proceso. Los luxes en las áreas se detallan en el cuadro N° 1:

**Cuadro N° 1:** Luxes por área

<b>ÁREAS</b>	<b>LUXES</b>
Área de proceso	Min. 220
Área de procesos (lugar donde se inspecciona el producto)	Min. 540
Área de almacenes (perecible y no perecible)	Min. 110
Área de salón	Min. 110

Las luminarias en las áreas de proceso están debidamente protegidas de tal manera que se evita un riesgo físico hacia el producto. Las mediciones de los luxes se una vez al año, pero el control del estado de luminarias se realizada dos veces a la semana.

“Restobar D´Perú E.I.R.L.”	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### **6.6. Ventilación**

El sistema de ventilación (extractores de aire) permite mantener la temperatura dentro del área de producción, evitando la acumulación de calor y la condensación de agua en estas.

El diseño de los sistemas de extracción garantiza que no exista aberturas por las que puedan ingresar contaminantes a las áreas de producción debido a que cuentan con malla de protección.

Se evitará que las corrientes de aire arrastren contaminación hacia el área de preparación y consumo de alimentos.

Se cuenta con una campana extractora sobre los equipos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción.

El área de salón cuenta con sistemas de ventilación artificial.

La ventilación impide la acumulación de humedad en los ambientes de almacén y cocina.

## **7. DISTRIBUCIÓN DE AMBIENTES Y UBICACIÓN DE EQUIPOS**

### **8.1. DISTRIBUCIÓN DE AMBIENTES**

Las áreas de proceso se encuentran distribuidas de tal manera que se separan las actividades sucias de las limpias (área de productos cárnicos, área de verduras, área de salado, bar, área de cocina caliente, etc.). Esta distribución evita la contaminación cruzada de los productos por efecto de la circulación de equipos rodantes o de personal y por la proximidad de los servicios higiénicos de la empresa.

Cuando no es posible contar con suficientes áreas para la separación de actividades por ambientes, se realiza una separación de tiempo en donde se distribuyen las actividades por horarios, así tenemos la salida de residuos y se da al terminar las tareas diarias, la recepción de carnes y las otras materias primas e insumos se da en diferentes horarios para evitar la contaminación cruzada.

El flujo de proceso sigue un esquema de marcha hacia adelante (sucio a limpio). Las diferentes áreas de procesamiento dentro del establecimiento estarán diferenciadas con rótulos visibles.

### **7.2. MATERIAL DE EQUIPOS Y UTENSILIOS**

Las superficies de los utensilios y equipos de contacto con el alimento son resistentes a la corrosión, de material no tóxico, no absorbente (madera), de material higienizable (soportan repetidas operaciones de limpieza), resistentes a los productos químicos

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

empleados para la limpieza, no impregnan a los alimentos y bebidas olores o sabores desagradables.

El diseño de equipos y utensilios permiten la adecuada higienización de estos.

Se asegura el buen estado de los utensilios y equipos de protección personal con un control diario de estos.

- ✓ En caso no se encuentre especificado o considerando el tiempo que estos se pueden deteriorar (de acuerdo con el uso), se tomará en cuenta el cambio respectivo para asegurar el correcto estado de estos.
- ✓ La inspección de materiales se realiza diariamente.

### 7.3. DISEÑO HIGIÉNICO DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

Los equipos y utensilios están concebidos para facilitar su limpieza y desinfección completas. La disposición de los equipos fijos asegura una limpieza eficiente.

#### a) Utensilios

Los utensilios de cocina y comedores (ollas, bandejas, tablas, trinchas, vajillas, etc.) se encuentran en buen estado de conservación (sin amarres, pegados con cinta, astillados, rajados, rotos, abolladuras).

Cuando ingresan utensilios nuevos, antes de su uso se deben retirar las etiquetas o precintos, asegurando que estos hayan sido removidos en su totalidad. Posteriormente se realiza la limpieza y desinfección de estos de acuerdo con el "Plan de higiene y saneamiento"

#### b) Equipos

Los equipos son instalados dejando un espacio alrededor del mismo, con la finalidad que se facilite su mantenimiento y limpieza.

Aquellos equipos que por cuestiones de instalación permanecen fijos en un determinado punto (ejemplo: conectados a líneas de gas), se coordina con el personal responsable la desconexión para el movimiento de éstos para su limpieza.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Los equipos presentan adecuadas condiciones de conservación (ausencia de óxido, integridad de jebes y rejillas, ausencia de desprendimiento de pintura, etc.). Si un equipo se encontrara inoperativo deberá estar correctamente identificado y limpio.

#### 7.4. EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN

Todos los equipos de refrigeración y/o congelación están dotados de dispositivos para la medición y registro de temperatura. Dichos dispositivos se encuentran en un lugar visible en buenas condiciones de conservación y funcionamiento.

### 8. DISPOSICIONES REFERENTES AL ABASTECIMIENTO, CALIDAD Y EVACUACIÓN DEL AGUA

#### 8.1. ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DEL AGUA

El agua empleada para la elaboración de alimentos y hielo cumple con los requisitos fisicoquímicos, microbiológicos y organolépticos para agua de consumo humano según: el D.S. 031-2010 S.A. "Reglamento de la calidad del agua para consumo humano".

El agua utilizada para la elaboración de los alimentos es agua potable que proviene de fuentes autorizadas.

La limpieza y desinfección del tanque y pozo de agua se realiza cada 6 meses, de acuerdo con lo señalado en el D.S. 022-2001- SA "Reglamento sanitario para las actividades de saneamiento ambiental en viviendas y establecimientos comerciales, industriales y de servicios".

De contarse con purificadores de agua dentro de las instalaciones para realizar tratamiento del agua, estos están sujetos a un mantenimiento preventivo para asegurar su correcto funcionamiento. El cambio de sus filtros se realiza cada tres (03) meses y/o dependiendo de la necesidad. Esta actividad es realizada por el Supervisor de Calidad y queda registrada en el formato **FO-RBP-11: Control de cambio de filtro del equipo purificador de agua.**

Una vez al año se realizarán los análisis microbiológicos al agua obtenida de los equipos de filtración.

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Se realizan controles de agua para determinar el nivel de cloro libre, el cual debe ser como mínimo 0.5 ppm a 5 ppm en el punto de cloración (pozo subterráneo) y será registrado en el formato **FO-RBP-12: Control de dosificación de hipoclorito de sodio**. No obstante, para los puntos de muestreo, el rango es de 0.5 ppm a un máximo de 2.5 ppm y queda registrado en el formato **FO-RBP-10: Control de cloro residual y pH del agua**

En caso de que se detecte que el nivel se encuentre por debajo de 0.5 ppm, se encuentra indicado en el PR-RBP-03: Control de calidad sanitaria y abastecimiento de agua.

## 8.2. REUSO DE AGUAS SERVIDAS INDUSTRIALES TRATADAS

No se hace el reúso de aguas servidas industriales tratadas.

## 8.3. DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES

El sistema de drenaje de aguas residuales se conserva en óptimas condiciones de operación y está resguardado con rejillas y/o cubiertas para impedir la entrada de roedores e insectos al establecimiento..

Los conductos de evacuación de aguas residuales cuentan con trampas de grasa de adecuada capacidad y evitan la contaminación del sistema de agua potable.

El piso de las áreas de cocina y almacén cuenta con un sistema de evacuación para las aguas residuales que facilitan las actividades de higiene.

## 8.4. RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Se contará con un área exclusiva para los desechos / restos del proceso, la cual se mantendrá en buenas condiciones higiénicas, no generando desarrollo de olores y condiciones que le permitan constituirse en foco de atracción, refugio y proliferación de plagas. Así mismo ésta será sanitizada de acuerdo al Plan **PL-RBP-01: Plan de higiene y saneamiento**

El área de desechos es de estructura y techo de policarbonato y aluminio resistente a la humedad.

Todo residuo generado en el proceso es desechable y se considerará desperdicio y se coleccionará en recipientes específicos para este objetivo, los cuales deben contener

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

una bolsa plástica para que permita la fácil eliminación de los residuos, deben estar limpios y siempre protegidos.

Los tachos de residuos están en lugares estratégicos de las instalaciones y su recolección es continua de acuerdo a un horario establecido.

Los tachos de residuos están identificados y cuentan con rutas de evacuación adecuada.

El lugar de acopio está en orden e igualmente es de fácil limpieza. La frecuencia de evacuación es una vez al día al finalizar el turno de trabajo.

La empresa tiene la responsabilidad de capacitar y entrenar a su personal, así como la de facilitar todo el material que sea necesario para llevar a cabo estos procesos.

El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura estará documentado y será aplicado estrictamente por todos los colaboradores de la empresa Restobar D' Perú E.I.R.L

## 9. ASPECTOS OPERATIVOS

### 9.1. FLUJO DE PROCESAMIENTO

Para evitar el riesgo de contaminación mutua entre los productos que elabora Restobar D' Perú E.I.R.L sigue un flujo de avance en etapas nítidamente separadas, desde el área sucia hacia el área limpia. El área de recepción 2 se encuentra con separación física (cortinas sanitarias) del almacén de perecibles.

Cada área tendrá sus implementos de limpieza para así evitar la contaminación cruzada, la codificación es por colores y es de la siguiente manera:

- Área de tratamiento térmico - Color: blanco
- Área de recepción, pesado, lavado y desinfección de materia prima - Color: amarillo
- Área de selección, clasificado, escaldo, enfriado, molienda húmeda, máquinas en tránsito y dosimetría - Color: rojo
- Área de almacenes - Color: verde
- Área de alérgenos - Color: azul

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## 9.2. CÁMARAS DE ENFRIAMIENTO

Se cuenta con congeladoras y visicooler.

## 9.3. INSTALACIONES Y EQUIPOS ACCESORIOS O COMPLEMENTARIOS

Los productos de limpieza se encuentran en un área exclusiva y separada del área de producción.

Los cebaderos y trampas se encuentran fuera de los almacenes y área productiva.

## 9.4. DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD Y CONTROL

Todos los equipos de refrigeración y congelación cuentan con dispositivos de control.

Los termómetros para el control del PCC cuentan con pantalla para visualizar la temperatura.

Los termohigrómetros cuentan con pantalla para visualizar la temperatura % humedad de los almacenes.

## 9.5. CUIDADOS EN LA SALA DE FABRICACIÓN

En las áreas de producción solo se encuentran los productos con los cuales se elaborarán los platos.

# 10. HIGIENE DEL PERSONAL Y SANEAMIENTO DE LOS LOCALES

## 9.1. ESTADO DE SALUD DEL PERSONAL

Antes del ingreso a las áreas de proceso, el supervisor de calidad, procederá a revisar al personal, en caso se detectará alguna lesión o síntomas de enfermedad, se tomará las acciones correctivas para evitar el riesgo contaminación del personal y producto, esta acción se registra en el **FO-RBP-06: Control de higiene y salud del personal.**

Si durante la revisión se detecta personas con enfermedades o lesiones que ponen en riesgo la inocuidad de los productos que se elaboran, el supervisor de calidad evaluará la gravedad en caso de ser:

- Leve, se da los primeros auxilios siempre y cuando sea posible; y es trasladado a otra área donde no afecte la inocuidad.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- Grave, se da los primeros auxilios y es trasladado al centro hospitalario más cercano, quedando registrado en el formato FO-RBP-08: Control de salud del personal y accidentes
- Se actúa de acuerdo a las acciones correctivas indicadas en el formato FO-RBP-06: Control de higiene y salud del personal.

Durante la jornada laboral, si un operario sufre una lesión o enfermedad, el supervisor de calidad registrará el formulario **FO-RBP-08: Control de salud del personal y accidentes**. Se proporcionarán primeros auxilios si es posible y se informará al gerente general. Dependiendo de la gravedad de la situación, el empleado será remitido al centro de salud más cercano, y luego, según las indicaciones médicas, podrá regresar al trabajo o se le concederá un permiso médico. Todos estos pasos serán documentados en el formulario FO-RBP-08, que se utilizará para dar seguimiento al caso según el diagnóstico médico.

Anualmente, o cuando se requiera o ingrese un nuevo personal, el supervisor de calidad, solicitará al gerente general la realización de exámenes médicos, quedando registrado en el formato FO-RBP-45: Programa vigilancia de salud del personal, Los análisis a realizar al personal son:

- ❖ BK Esputo
- ❖ Aglutinaciones tífico H y O y paratífico A, B
- ❖ Parasitología (Heces)
- ❖ Hepatitis A

El examen médico evidenciará si el personal se encuentra en buenas condiciones de salud o sufre de alguna enfermedad. En el caso que algún personal salga positivo en alguno de los análisis indicados anteriormente, se les derivará al centro de salud más cercano para que el médico dictamine el tratamiento respectivo; en caso éste ocupe una posición de riesgo para la inocuidad de los productos, será removido de su puesto hasta la recuperación de su estado de salud y esto lo registrará el supervisor de calidad en el FO- RBP-08: Control de salud del personal y accidentes.

Nota: Se adjunta la Lista de Medicamentos del Botiquín de Primeros Auxilios.

## 9.2.ASEO Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal manipulador tendrá 02 juegos de uniforme (el cual se describe a continuación), estos deberán diariamente conservarse limpios. Así también al inicio del

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

proceso se verificará su limpieza a través del formato FO-RBP-06: Control de higiene y salud del personal antes del ingreso al área de proceso. Los uniformes sucios serán retirados para su lavado, no debiendo permanecer en los vestidores.

### 9.3.PERSONAL DE MANTENIMIENTO

El personal externo que tenga que realizar algún servicio en las instalaciones de la empresa Restobar D' Perú E.I.R.L cumplirá con lo dispuesto en el procedimiento de higiene y salud del personal PR-RBP-02.

### 9.4.CAPACITACIÓN EN HIGIENE DE ALIMENTOS

La empresa cuenta con un programa de reclutamiento, inducción y capacitación del personal y evaluación de su desempeño PG-RBP-03, en este documento se detalla todos los temas a capacitar los cuales incluyen temas sobre:

- La seguridad alimentaria e inocuidad de los alimentos y riesgos de contaminación relacionados.
- Estudio de las enfermedades transmitidas por alimentos.
- Prácticas adecuadas de fabricación a lo largo de la cadena alimentaria.
- Manipulación y mantenimiento de herramientas y equipos.
- Ejecución del programa de limpieza y desinfección.
- Normas de higiene personal y presentación.
- Aspectos técnicos de los procesos y operaciones y los peligros vinculados.
- Principios y procedimientos para la implementación del sistema HACCP.
- Rastreabilidad.
- Otros que se consideren pertinentes.

#### TEMAS OPCIONALES:

- Uso adecuado y concentración de los productos de limpieza y desinfección.
- Almacenamiento, rotulado y rotación del producto final.
- Identificación de Productos No Conformes.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- Manejo de registros.
- Uso adecuado de los implementos de limpieza.
- Calibración de máquinas, equipos e instrumentos de medición.
- Seguridad industrial.
- Primeros auxilios.

### 9.5.VESTUARIOS PARA EL PERSONAL

No se permitirá que el personal involucrado en el proceso o externos dejen su ropa de trabajo o de calle (casacas, mandiles, etc.), u otras pertenencias personales encima de los equipos de proceso o en lugares donde la materia prima, insumos, aditivos alimentarios o productos terminados estén expuestos.

El uniforme del personal estará compuesto de la siguiente manera:

**El uniforme del personal del ÁREA DE PROCESO (RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, PROCESO, TENCIÓN Y OTROS) estará compuesto de la siguiente manera:**

- Polo blanco.
- Pantalón blanco.
- Gorra malla cobertora para el cabello de tela o descartable.
- Mascarilla o tapa boca de tela o descartable.
- Delantal de plástico blanco y/o amarillo (según sea el caso).
- Botas blancas de PVC.

**El uniforme del personal de atención en SALÓN, estará compuesto de la siguiente manera:**

- Camisa blanca
- Pantalón negro
- Cofia negra
- Mandil negro
- Zapatos negros

**El uniforme del personal de LAVANDERIA, estará compuesto de la siguiente manera:**

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- Polo manga corta color blanco
- Overol color amarillo y/o azul
- Guantes de jebe de seguridad
- Gorra malla cobertora para el cabello de tela o descartable (cuando el caso lo requiera).
- Mascarilla y/o tapa boca de tela o descartable, o máscara (cuando el caso lo requiera).
- Botas de PVC color negro.

**El uniforme del personal de SUPERVISIÓN, estará compuesto de la siguiente manera:**

- Guardapolvo o mandil de color blanco con pegapega
- Gorra o malla cobertora para el cabello de tela o descartable
- Mascarilla o nasobucal descartable
- Botas de PVC color blanco o calzado de fácil limpieza

**El uniforme del personal de VISITAS y PERSONAL DE OTRAS ÁREAS, estará compuesto de la siguiente manera:**

- Guardapolvo o mandil blanco descartable con pegapega
- Gorra o malla o toca cobertora para el cabello de tela o descartable
- Mascarilla o nasobucal descartable
- Botas blancas de PVC o calzado de fácil limpieza descartable

El personal de otras áreas y las visitas deberán colocarse el uniforme según descripción, antes de su ingreso al área de proceso.

Todas las visitas serán acompañadas y guiadas por el personal responsable de la planta.

## **9.6.SERVICIOS HIGIÉNICOS DEL PERSONAL**

Los servicios higiénicos para el personal se situarán fuera del área de proceso, siendo identificados con carteles y señalizaciones; los mismos que contarán con inodoros, urinarios, papeleras, lavamanos, duchas, jabón y medios de secado (papel toalla). La limpieza y desinfección de los mismos se realizará según el Plan PL-RBP- 01: de Higiene y Saneamiento.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Los servicios higiénicos y vestidores de mujeres cuentan con las siguientes instalaciones:

- 01 lavatorio
- 01 inodoro
- 01 ducha

Los servicios higiénicos y vestidores de varones cuentan con las siguientes instalaciones:

- 02 lavatorios
- 03 inodoros
- 03 urinarios
- 04 duchas

**Cuadro: 1: Instalaciones sanitarias de acuerdo al número del personal**

Nro. de personas	Inodoro	Lavatorio	Ducha	Urinario
1- 9	1	2	1	1
10 -24	2	4	2	1
25-29	3	5	3	2
50-100	5	10	6	4

Fuente: Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano DS N° 007-98-SA (Ministerio de Salud, 1998)

Se cuenta con un vestuario para damas y varones, los cuentan con casilleros para colocar sus pertenencias y bancas.

### 9.7.FACILIDADES PARA EL LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS

La empresa cuenta con puntos de higienización de manos (maniluvio) y de botas (felpudos desinfectantes). La reposición de papel toalla de ser el caso, jabón desinfectante y alcohol en gel se realizará según el uso de los mismos por el personal de limpieza.

La empresa cuenta con 10 maniluvios, ubicadas de la siguiente manera:

- Grifo I - Lavado y desinfección verduras/ Lavado de vajilla
- Grifo II - Lavado de utensilios
- Grifo III - Frituras

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- Grifo IV - Platos criollos, cremas, ensaladas y otros
- Grifo V - Recepción 1
- Grifo VI - Recepción 2
- Grifo VII - Lavatorio de baño de Mujeres (trabajadores)
- Grifo VIII - Lavatorio de baño de Hombres (trabajadores)
- Grifo IX - Lavatorio de baño de Mujeres (clientes)
- Grifo X - Lavatorio de baño de Hombres (clientes)

A los maniluvios se le realiza el control de cloro residual libre y ph de manera diaria esto queda registrado en los formatos FO-RBP-10: Control de cloro residual y pH del agua.

#### **9.8.LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL LOCAL**

Para las labores de limpieza y desinfección sólo se emplearán detergentes y desinfectantes con autorización sanitaria emitida por DIGESA.

Las áreas de almacenamiento de insumos, material de envase-embalaje serán sanitizadas diariamente y las áreas de proceso antes de iniciar las labores y al finalizar, y cada vez que sea necesario.

Todas las labores de limpieza y desinfección del establecimiento se realizarán según el Plan PL-RBP- 01: Higiene y Saneamiento.

#### **9.9.CONTROL DE LAS PLAGAS Y DEL ACCESO DE ANIMALES**

Para conservar el establecimiento libre de plagas se debe de tener en cuenta las siguientes disposiciones generales:

- ✓ Los alrededores de la empresa estarán libres de basura y desmonte.
- ✓ Todo material en desuso (Cajas, maderas, recipientes plásticos, papeles, etc.), será retirado de los ambientes de procesamiento, para su posterior eliminación.
- ✓ Todo producto mal empacado o producto malogrado será eliminado de la zona de procesamiento.
- ✓ Las puertas de los almacenes se mantendrán cerradas durante y después del

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

turno de trabajo.

- ✓ Las tapas ciegas de los pisos serán mantenidas siempre cerradas, así como las tapas de los inodoros y tachos de basura.
- ✓ Las tapas metálicas de los buzones de las redes de desagüe y rejillas metálicas en las canaletas de recolección de las aguas de lavado, serán revisadas periódicamente y cambiadas al presentar daño.
- ✓ Las mallas metálicas que existen en las ventanas y/o tragaluz serán revisadas mensualmente y cambiadas si presentaran roturas.
- ✓ Para evitar la proliferación de plagas, los desechos son evacuados diariamente (de las áreas de producción), semanalmente (oficinas administrativas y área de almacenamiento de desechos) y de forma mensual (residuos peligrosos). El control de la eliminación de los residuos se realiza a través de los formatos FO-RBP-16A: Control de la evacuación y acopio de residuos y FO-RBP-16B: Control de la disposición de residuos.

## **11. MATERIAS PRIMAS, ADITIVOS ALIMENTARIOS Y ENVASES**

### **11.1. CALIDAD SANITARIA DE LAS MATERIAS PRIMAS E INSUMOS**

Las materias primas, insumos destinados a la fabricación de productos de la empresa Restobar D' Perú E.I.R.L satisfacen los requisitos de calidad sanitaria establecidas en las normas sanitarias que dicta el ministerio de trabajo, la verificación de esto se realiza a través del Programa de Verificación del Sistema HACCP

### **11.2. ADITIVOS PERMITIDOS**

Restobar D' Perú E.I.R.L no hace uso de aditivos alimentarios.

### **11.3. ENVASES**

Los envases utilizados por la empresa Restobar D' Perú E.I.R.L se ajusta a lo indicado en el artículo N° 118 y 119 del D.S N° 007-98-S.A.

## **12. ALMACENAMIENTO Y TRASNPORTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **12.1. ALMACENAMIENTO**

La empresa cuenta con almacenes de infraestructura sanitariamente adecuada (material noble, paredes y techos lisos, con media caña y pintados con colores claros),

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

para materias primas, insumos, material de envase-embalaje y productos de limpieza y desinfección; siendo su capacidad adecuada a sus necesidades.

Los productos químicos son almacenados en estantes los cuales se encuentran identificados.

Los almacenes son:

- Almacén de alimentos no perecibles I incluido los alérgenos
- Almacén no perecible II envases, servilletas y otros
- Almacén de alimentos perecibles I incluido los alérgenos
- Almacén de alimentos perecibles II verduras y otros
- Almacén de alimentos perecibles III pulpa de fruta, cremas y guisantes
- Almacén de vajilla
- Almacén de utensilios
- Almacén de tránsito I alérgeno (mariscos y huevos)
- Almacén de tránsito II aceite utilizado
- Almacén de productos químicos
- Almacén de residuos

Se ha incluido el almacén de tránsito I alérgenos (mariscos) como medida preventiva mas no está dentro del alcance de la certificación.

Las materias primas, insumos, material de envase-embalaje y otros, están dispuestos sobre tarimas, parihuelas y/o cuyo nivel inferior estará a no menos de 0.20 metros del piso y el nivel superior a 0.60 metros o más del techo.

Para permitir la circulación del aire y un mejor control de insectos y roedores, el espacio libre entre filas de rumas y entre éstas y la pared, serán de 0.50 metros cuando menos para el caso de estantes estos si se encuentran pegados a la pared, pero diariamente se revisa que no se acumule suciedad.

El espesor de las rumas deberá permitir una adecuada ventilación del producto. En el acondicionamiento de los estantes o rumas se deberá dejar pasillos o espacios libres que permitan la inspección de las cargas.

“Restobar D’Perú E.I.R.L.”	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

#### a) ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA

El almacenamiento se realiza en áreas exclusivas las cuales protegen y aseguran la calidad sanitaria e inocuidad de las materias primas evitando así los riesgos de contaminación cruzada. En dichos ambientes no se guarda ningún material, producto o sustancia que pueda contaminar el producto almacenado.

#### b) ALMACENAMIENTO DE LOS PRODUCTOS PERECIBLE

Los productos perecibles son guardados en congeladoras y visicooler según sus características. En estas cámaras de almacenamiento no se guardan en simultaneo otros productos que puedan provocar la contaminación cruzada de los productos. Se realiza un control de temperatura.

### 12.2. TRANSPORTE

Todo sistema de transporte que utiliza el establecimiento como (coches para materias primas e insumos, producto en proceso, producto terminado, etc.), recibirá un mantenimiento adecuado para su uso.

#### a) CONDICIONES DE TRANSPORTE

Las materias primas, insumos, envases y embalaje que se utilizan para la elaboración, se transportan de manera que se prevenga su contaminación o alteración.

- Los vehículos de transporte de carne están acondicionados con cooler y gel pack de manera de no perder la cadena de frio y la vida útil del producto se mantenga. Asimismo, tanto para el transporte de carnes como para las materias primas, insumos, envases y embalajes las unidades de transporte están provistas de medios suficientes para proteger a los productos de los efectos del calor, humedad, sequedad, y de cualquier otro efecto indeseable que pueda ser ocasionado por la exposición del producto al ambiente.
- Los contenedores no transportan otros productos que no sean alimentos, envases y/o embalajes, previniendo así la contaminación cruzada de estos.
- Las materias primas, insumos, envases y embalajes, utilizados en la producción de alimentos no se transportan en contenedores en que se hayan transportado tóxicos, pesticidas, insecticidas y cualquier otra sustancia

"Restobar D´Perú E.I.R.L"	MANUAL	PR-RBP-01
	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

análoga que pueda ocasionar la contaminación del producto.

- Los productos perecibles y no perecibles son transportados de manera que se evita la contaminación cruzada.

#### **b) LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VEHÍCULOS**

La limpieza y desinfección de las unidades de transporte se realizan antes de proceder a la carga de producto siguiendo lo indicado en el instructivo IN-RBP-04, quedando registrado en la el formato FO-RBP-01: Control de unidades de transporte de materias primas, insumos, aditivos alimentarios y material de empaque – embalaje. Para el caso de transporte de proveedores se realiza la verificación de la limpieza y desinfección de sus vehículos antes de realizar la descarga de los productos quedando esto registrado en el formato FO-RBP-01: Control de unidades de transporte de materias primas, insumos, aditivos alimentarios y material de empaque – embalaje.

#### **c) CARGA, ESTIBA Y DESCARGA**

La carga y descarga de productos se realiza evitando la contaminación cruzada:

- ✓ Los productos son colocados en carritos para su transporte.
- ✓ Ningún producto es colocado en contacto directo con el piso.
- ✓ No se mezclan los productos perecibles con los no perecibles.

### **13. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN**

Las actividades de verificación relacionados al Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se detallarán en el Programa PG-RBP-01: Verificación y validación del Plan de Higiene y Saneamiento.

### **14. PROCEDIMIENTOS, FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

Los procedimientos descritos en este manual generan formatos que son registros de control que se destina a la empresa restaurante "Restobar D´ Perú E.I.R.L", así mismo genera instructivos que son aplicados según descripción de cada procedimiento.

### **15. PRESERVACIÓN DE REGISTROS**

Toda la documentación del presente manual, será de absoluta responsabilidad del Supervisor de Calidad debiendo mantenerse en un lugar accesible y a cualquier hora del día durante las labores.

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>MANUAL</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

Todos los registros se conservarán apropiadamente durante un tiempo mínimo de 1 año, excepto en los casos en que la legislación vigente requiera un tiempo de archivo superior, para lo cual se optará por el tiempo mencionado por dicha ley.

#### 16. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

#### 17. ANEXO: Lista de medicamentos del botiquín de primeros auxilios

CANTIDAD	PRESENTACIÓN	MARCA	USO
01	Paquete	ALGODON	Desinfección
01	Sobre	GASA ABSORBENTE ASÉPTICA	Heridas
01	Rollo	VENDA ELÁSTICA	Heridas
01	Cajitas	ESPARADRAPO	Heridas
01	Frasco	ALCOHOL 96°	Desinfección
01	Frasco	AGUA OXIGENADA	Desinfección
01	Frasco	TINTURA ARNICA	Dolores musculares, golpes y torceduras
01	Sobre	SULFADIAZINA DE PLATA AL 1%	Quemaduras

03	Sobres	VENDA	Heridas
01	Estuche	TIJERA	

**ANEXO 16: Programa de Higiene y Saneamiento**

# Programa de Higiene y Saneamiento

## “Restaurant Restobar D’Perú E.I.R.L”

Nueva Cajamarca – Perú

2023

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		<b>Fecha: 01/07/2023</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>“Restobar D´Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. POLÍTICA DE CALIDAD E INOCUIDAD
3. OBJETIVOS
  - 3.1. Objetivos generales
  - 3.2. Objetivos específicos
4. ALCANCE DE LA APLICACIÓN DEL PLAN
5. DEFINICIONES
6. REFERENCIAS
7. MAPA ORGANIZACIONAL
  - 7.1. Mapa organizacional de la empresa
  - 7.2. Organización del equipo de calidad
8. NARRATIVA DEL MAPA ORGANIZACIONAL DEL EQUIPO DE CALIDAD  
(RESPONSABLE DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA)
  - 8.1. Gerente general (presidente del equipo de calidad)
  - 8.2. Jefe de calidad (líder del equipo de calidad)
  - 8.3. Chef ejecutivo (secretario del equipo de calidad)
  - 8.4. Supervisor de calidad
  - 8.5. Almacenero
9. METODOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
10. ACTIVIDADES GENERALES DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO
11. ACTIVIDADES DE MONITOREO
12. ACTIVIDADES PREVENTIVAS
13. ACCIONES CORRECTIVAS
14. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN
15. MANEJO DE CONTROL DE PLAGAS
16. RESERVACIÓN DE REGISTROS
17. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

“Restobar D’Perú E.I.R.L.”	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## 1. INTRODUCCIÓN

Las enfermedades transmitidas por los alimentos muchas veces tienen su origen cuando las condiciones higiénicas sanitarias no son las apropiadas, lo que conlleva a generar contaminación alimentaria, a raíz de ello los consumidores pueden incurrir en intoxicación e infección y en algunos casos la muerte. Por tal motivo se debe aplicar el correcto plan de la higiene y saneamiento en el procesamiento de los alimentos.

La higiene de un lugar donde produce alimentos consiste en el control higiénico-sanitario, riguroso y constante de todas las áreas involucradas en el proceso productivo. Asimismo, consiste en el tratamiento adecuado y suficiente para que todas las superficies en contacto con las materias primas, producto intermedio y producto terminado se encuentren permanentemente limpias y desinfectadas, así como el mantenimiento de las instalaciones de la planta y sus alrededores.

La higiene es una herramienta clave para asegurar la inocuidad de los productos que se manipulan en los establecimientos de elaboración de alimentos e involucra una infinidad de prácticas esenciales tales como la limpieza y desinfección de las superficies en contacto con los alimentos, la higiene del personal y el manejo integrado de plagas, entre otras.

El presente Plan de Higiene y Saneamiento de Restobar D’ Perú E.I.R.L, considera todas aquellas actividades necesarias a realizar en las diferentes áreas involucradas en el proceso de elaboración de alimentos, así como las buenas prácticas de higiene que deben conocer y practicar el personal involucrado con el proceso productivo para proporcionar alimentos sanos de calidad e inocuos.

Este plan está diseñado como un elemento de soporte del plan HACCP de platos calientes.

## 2. POLÍTICA DE CALIDAD E INOCUIDAD.

La Gerencia General de Restobar D’ Perú E.I.R.L y todos sus colaboradores se comprometen a mantener la excelente calidad e inocuidad de los productos de tal manera que satisfagan las expectativas de nuestros usuarios a través del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria dentro del marco legal nacional e internacional; así ser una institución competitiva a nivel nacional.

“Restobar D’Perú E.I.R.L.”	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivos generales

Establecer las normas y requisitos a cumplirse con respecto a la higiene y saneamiento durante todas las etapas de proceso de los platos calientes.

#### 3.2 Objetivos específicos

Mantener la buena performance e idoneidad de todas las etapas del proceso productivo con respecto a ambientes, infraestructura, equipos y personal.

### 4. ALCANCE DE LA APLICACIÓN DEL PLAN

El presente plan está orientado al cumplimiento de normas generales de higiene y saneamiento por el personal operativo de la empresa Restobar D’ Perú E.I.R.L., así como de todo el personal administrativo. Se aplica a todas las instalaciones del establecimiento.

### 5. DEFINICIONES

#### Higiene

La higiene es el conjunto de saberes y prácticas que las personas deben aplicar para controlar los factores que pueden tener efectos perjudiciales sobre su salud. La higiene personal se refiere al concepto fundamental de la limpieza, el aseo y el cuidado del cuerpo.

#### Higiene de los alimentos

Todas las acciones requeridas para asegurar la seguridad y salubridad del alimento en cada etapa, desde su cultivo, producción o fabricación hasta su consumo final.

#### Inocuidad de los alimentos

Es la garantía que el alimento no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido, de acuerdo con los requisitos higiénico-sanitarios.

#### Limpieza

La eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otras materias objetables a través de diferentes métodos: barrido, aspirado, baldeado, etc. Puede ser en seco o húmedo.

#### Desinfección

Es un proceso selectivo que se ha empleado para destruir o inactivar a los organismos patógenos, especialmente las bacterias de origen entérico.

“Restobar D’Perú E.I.R.L.”	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

**Desinfectante**

Es una sustancia química que reduce el número de microorganismos nocivos hasta un

nivel que no sea dañino para el alimento o para el ser humano

**Detergentes**

Es una sustancia química que se usa para eliminar la suciedad y la grasa de una superficie.

**Plan de Higiene y Saneamiento**

Documento que consigna las actividades a realizar para mantener la adecuada higiene y saneamiento de la planta de producción.

**Saneamiento**

Conjunto de procedimientos para dotar a un establecimiento o instalación las condiciones de salubridad necesarias.

**Calidad Sanitaria**

Conjunto de especificaciones microbiológicas, físico-químicas, organolépticas y sensoriales que debe cumplir un alimento para ser considerado seguro para el consumo humano.

**Contaminación**

La existencia de cualquier sustancia no deseada en el producto.

**Desinsectación**

Es la erradicación de insectos o plagas a través de métodos de control y eliminación, acompañados de medidas preventivas y limpieza en las diferentes áreas del establecimiento, con el objetivo de suprimir fuentes de alimento y refugios.

**Desratización**

Son todos los métodos de detección y control de roedores, utilizando técnicas de captura y colocación de cebos, identificando entradas al almacén y áreas de reproducción y refugio que faciliten su reproducción.

**Plaga**

Cualquier tipo de animal o microorganismo patógeno que pueda provocar la descomposición de un alimento.

**Sanitización**

Suficiente y apropiado tratamiento de la superficie en contacto con los alimentos mediante un proceso eficaz para eliminar las células vegetativas de los microorganismos relevantes para la salud pública y disminuir significativamente la

"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

cantidad de microorganismos no deseados.

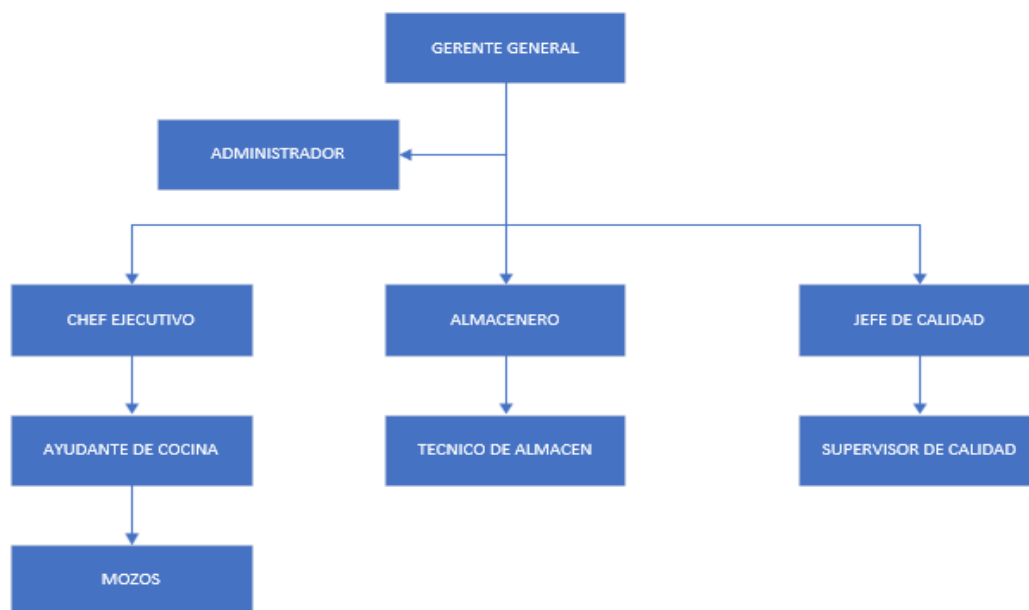
## 6. REFERENCIAS

- Resolución Ministerial N°811-2023/MINSA. Modificación de la NTS N° 142-MINSA/2018/DIGESA "Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines"
- Resolución Directoral N° 138-2019/DIGESA/SA "Ficha de inspección para la vigilancia sanitaria de restaurantes y servicios afines"
- Norma Técnica Sanitaria N° 142-MINSA/2018/DIGESA "Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines", aprobada por Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA.
- Decreto Supremo. N° 031-2010-SA – Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
- Decreto Supremo N°034-2008-AG Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Decreto Legislativo N° 1062-2008 – Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Resolución Ministerial N° 461-2007/MINSA - Guía técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas.
- Decreto Supremo N° 022-2001-SA – Reglamento Sanitario para las actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas y Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios.
- Resolución Ministerial N° 449-2001-SA/DM - Norma Sanitaria para Trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos.
- Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas – Decreto Supremo N° 007-98-SA-1998.

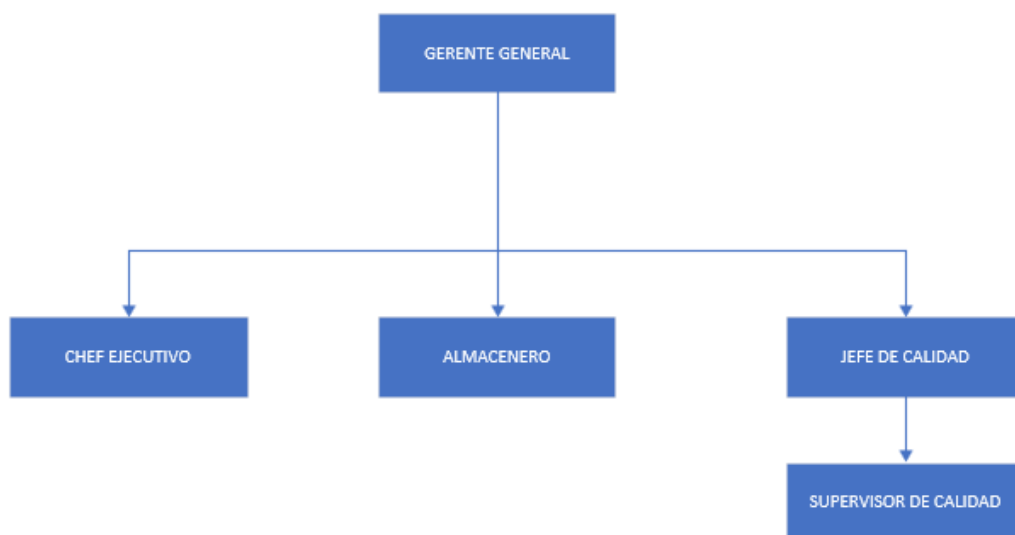
"Restobar D'Perú E.I.R.L"	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

## 7. MAPA ORGANIZACIONAL

### 7.1 MAPA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA



### 7.2 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD



## 8. NARRATIVA DEL MAPA ORGANIZACIONAL DEL EQUIPO DE CALIDAD (RESPONSABLE DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA)

### 8.1 GERENTE GENERAL (PRESIDENTE DEL EQUIPO DE CALIDAD)

- a) Mantener y hacer cumplir la política de la empresa en todos los niveles de

<b>“Restobar D’Perú E.I.R.L”</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

la organización y al interior del establecimiento.

- b) Gestionar y brindar todos los recursos de todas las actividades en la implementación del Sistema de Calidad y sus prerrequisitos del Sistema HACCP.
- c) Promover permanentemente el cumplimiento y mejora del Sistema de Gestión y sus prerrequisitos.
- d) Evaluar y tomar acciones conjuntas con los responsables de las áreas para el levantamiento de las observaciones planteadas en las auditorías.

## **8.2 JEFE DE CALIDAD (LÍDER DEL EQUIPO DE CALIDAD)**

- a) Establecer y hacer cumplir la política de la empresa en todos los niveles de la organización.
- b) Liderar el equipo de calidad, programar y monitorear la elaboración y cumplimiento del Sistema de Gestión.
- c) Dirigir y participar en las reuniones.
- d) Dirigir, controlar, mantener, administrar y supervisar el Sistema de Gestión.
- e) Mantener informado al personal involucrado; en la organización e implementación del Sistema de Gestión.
- f) Coordinar con el gerente la disponibilidad de los recursos necesarios para la implantación del Sistema de Gestión de las áreas anexas involucradas (mantenimiento preventivo, BPM, etc.).
- g) Verificar el cumplimiento y la correcta aplicación del Sistema de Gestión.
- h) Revisar y actualizar el Sistema de Gestión los cambios producidos en procesos, productos, infraestructura.
- i) Definir y decidir el retiro de productos terminados no conformes.
- j) Programar las validaciones de las materias primas, insumos, aditivos alimentarios y productos terminados (auditorías, monitoreo microbiológico de productos).
- k) Supervisar y verificar el cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Manufactura e higiene personal, a través de las auditorías internas.
- l) Aprobar en coordinación con el administrador y gerente general establecer el programa anual de capacitaciones sobre los siguientes temas: Buenas Prácticas de Manipulación, Enfermedades Transmitidas por Alimentos, Plan de Higiene y Saneamiento los cuales estarán dirigidos al personal manipulador.
- m) Gestionar las auditorías higiénico-sanitarias si aplicase a los proveedores como parte del control y evaluación del Sistema de Gestión.

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

n) Realizar la aprobación y el control de proveedores, a través del cumplimiento del

- o) control documentario y los certificados de auditorías.
- p) Representar a la empresa en las auditorias de inspección de tercera parte.
- q) Solicitar los servicios a terceros (Calibración, análisis microbiológicos, control de plagas, limpieza de cisterna, entre otros) a fin de dar cumplimiento con los programas establecidos en el Sistema de Gestión.
- r) Reporta todas sus actividades al Gerente general.

### **8.3 CHEF EJECUTIVO (SECRETARIO DEL EQUIPO DE CALIDAD)**

- a) Es responsable de coordinar los requerimientos de producción y comunicar al equipo de Calidad.
- b) Motivar, dirigir, supervisar y evaluar al personal a su cargo durante toda la cadena productiva.
- c) Verificar el levantamiento de las observaciones realizadas durante las auditorias o inspecciones realizadas al interior del establecimiento.
- d) Convocar a las reuniones periódicas del Equipo de Calidad.
- e) Solicitar capacitaciones adicionales a las del cronograma anual establecido.
- f) Participa en la elaboración y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, como en el cumplimiento del contenido en coordinación con el jefe de calidad.
- g) Proponer, comunicar y llevar a consenso con el equipo de calidad, la propuesta de mejora continua en los diferentes procesos productivos de la institución.
- h) Administrar, supervisar y gestionar las capacitaciones del personal bajo su cargo en el funcionamiento del desarrollo óptimo de la producción.
- i) Verificación de la consignación de la información en los registros de producción.
- j) Supervisar las normas de higiene y conducta personal.
- k) Verificar el buen funcionamiento de máquinas y equipos de medición en los diferentes procesos de producción.
- l) Supervisar y comunicar la factibilidad de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en máquinas y equipos, mejoras y cambios que se requieran en la línea de procesos.
- m) Verificar el cumplimiento de control de plagas en los diferentes procesos de producción, así como de la limpieza y desinfección de tanques y cisternas.

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

#### **8.4 SUPERVISOR DE CALIDAD**

- a) Planificar y establecer todos los procedimientos, estándares y especificaciones en cuanto a calidad de la empresa.
- b) Revisar los requisitos del cliente y asegurarse que estos puedan ser cumplidos.
- c) Trabajar junto al departamento de compras para establecer los requisitos de calidad que tengan los proveedores externos.
- d) Además de establecer los estándares de calidad, también deberán establecer los estándares de salud y seguridad laboral.
- e) Tendrán que asegurarse de que los procesos de fabricación y producción puedan cumplir debidamente con todas las normas nacionales e internacionales.
- f) Encontrar las formas en que se pueda reducir el desperdicio y aumentar la eficiencia.
- g) Definir aquellos procedimientos de calidad en conjunto con todo el personal operativo de la compañía.
- h) Establecer y mantener los controles y procedimientos que tengan que ver con la documentación e información de productos y servicios.
- i) Otra de las funciones del supervisor de calidad consiste en poder hacer un monitoreo del desempeño mediante la recopilación de datos relevantes y la producción de los informes estadísticos.
- j) Hacer sugerencias para cambios y mejoras, como también las mejores formas para implementarlas.
- k) Utilizar las herramientas de calidad que sean relevantes, asegurándose que los gerentes y todo el personal entiendan cómo se podría mejorar el negocio.
- l) Asegurar que la empresa pueda trabajar eficazmente para mantenerse al día con la competencia.

#### **8.5 ALMACENERO**

- a) Recepción y verificación de la mercancía entrante.
- b) Descarga y ubicación de los productos en el área de almacenamiento.
- c) Registro y control de entradas y salidas en el sistema de inventario.
- d) Etiquetado, embalaje y preparación de los productos para su despacho.
- e) Preparación de pedidos y organización del almacén.

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

- f) Manejo de equipos de manipulación, como carretillas elevadoras o transpaletas.
- g) Mantenimiento del orden y la limpieza en el almacén.
- h) Colaboración con otros miembros del equipo en la optimización de los procesos logísticos.

## 9. MÉTODOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### GRADO I

Consiste en la remoción y eliminación de: Tierra, polvo, desechos, restos del material de empaque-embalaje, incrustaciones, utilizando para ello los siguientes métodos, dependiendo del caso: Barrido, aspirado, raspado y finalizando con el paso de un trapo húmedo.

Utilizando para esta actividad los siguientes utensilios, trapos industriales, paños de limpieza, escobas, trapeadores, escobillas, cepillos, espátulas, aspiradoras, aire comprimido, se recomienda realizar la limpieza por la parte superior y terminar por la parte inferior.

### GRADO II

Consiste en la remoción y eliminación de; tierra, polvo, desechos, restos del material de empaque, incrustaciones, utilizando para ello los siguientes métodos, dependiendo del caso: Barrido, aspirado, raspado y finalizando con el paso de un trapo húmedo.

Utilizando para esta actividad los siguientes utensilios: paños de limpieza, escobas, trapeadores, escobillas, cepillos, escobillones, recogedores, escobas, jaladores, espátulas, etc.; se recomienda realizar la limpieza por la parte superior y terminar por la parte inferior. Luego de estas operaciones, se procede a la aplicación de sustancias químicas desinfectantes (cloro, detergente, desinfectante a base de cítricos, etc.).

## 10. ACTIVIDADES GENERALES DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO

En cumplimiento con los objetivos generales y específicos del presente plan se desarrollan las siguientes actividades de Higiene y Saneamiento. Asimismo, el uso de productos químicos aplicados se sujeta según lista LI-RBP-03: Productos

“Restobar D’Perú E.I.R.L.”	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

químicos utilizados para limpieza y desinfección; los mismos que se encuentran aprobados por decretos y resoluciones ministeriales emitidos por DIGESA y cuyo uso, concentración está validado según programa PG-RBP-06: Verificación y validación del Plan de Higiene y Saneamiento a través de estudios de evaluación. Ver anexo de actividades generales de Higiene y Saneamiento.

## 11. ACTIVIDADES DE MONITOREO.

Todas las actividades de Higiene y Saneamiento del presente plan serán controladas y supervisadas mediante una inspección visual por los responsables indicados para cada ítem.

Las inspecciones se realizan diariamente y/o dependiendo de la especificación de cada formato, durante el proceso registrándose en los resultados de dicha impresión sus formatos correspondientes:

FO-RBP-01: Control de unidades de transporte de materias primas, insumos, aditivos alimentarios y material de empaque y embalaje

FO- RBP-02: Limpieza y desinfección de áreas del restaurante

FO- RBP-03: Limpieza y desinfección de equipos del restaurante

FO- RBP-04 Revisión, mantenimiento y limpieza de atrayentes.

FO- RBP-11 Control de limpieza y desinfección del sistema de almacén de agua.

FO- RBP-12 Control de dosificación de cloro.

FO- RBP-14 Vigilancia periódica control de plaga

FO- RBP-15 Control preventivo de desinfección, desinsectación y desratización

FO- RBP-16 A y B Formato de control de residuos sólidos.

## 12. ACCIONES PREVENTIVAS

Se realiza a través de las revisiones diarias de todas las áreas, máquinas, equipos y materiales, así como con la programación de la limpieza y desinfección de estos.

## 13. ACCIONES CORRECTIVAS

Cuando se detecta que las operaciones de Higiene y Saneamiento no se han realizado adecuadamente entonces se procede a la repetición de estas operaciones en forma inmediata y se anota la observación y la acción tomada en el respectivo formato de control.

Si el personal no cumple con los requisitos del control diario se evaluará su implicancia en la seguridad del alimento, dependerá del supervisor de calidad su

"Restobar D'Perú E.I.R.L."	<b>PROGRAMA</b>	<b>PR-RBP-01</b>
	<b>HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>	Versión: 01 Fecha: 01.07.2023

reubicación en otra área. Se anotará la observación y/o la acción tomada en el respectivo formato de control.

#### 14. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN

Las actividades de verificación relacionados al Plan de Higiene y Saneamiento se detallan en el programa PG-RBP-06: Verificación y Validación del Plan de Higiene y Saneamiento.

#### 15. MANEJO DE CONTROL DE PLAGAS

Se sigue lo indicado en el PG-RBP-01: Control de plagas.

#### 16. PRESERVACIÓN DE REGISTROS

Todos los registros que formen parte del programa de saneamiento serán archivados según el procedimiento PR-RBP-01: Elaboración, aprobación, modificación y difusión de los documentos.

#### 17. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Número	Fecha		

# Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2015 para Restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín

*por Leydit Valdez Callao*

---

**Fecha de entrega:** 30-may-2025 08:25p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2688799559

**Nombre del archivo:** TESIS\_LEYDIT\_VALDEZ\_CAYAO\_30\_mayo.docx (2.05M)

**Total de palabras:** 47261

**Total de caracteres:** 264124

# Propuesta de implementación Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2015 para Restaurant en Nueva Cajamarca, San Martín

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>20%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>13%</b> PUBLICACIONES	<b>16%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Uniagustiniana</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>oldri.ues.edu.sv</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>dspace.esPOCH.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>