



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 y Costos para manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para un restaurante de la Región San Martín**

Para optar el título profesional de Ingeniero Agroindustrial

**Autor:**

Lorena Suxe Villalobos

<https://orcid.org/0000-0002-6361-833X>

**Asesor:**

Ing. M. Sc. Angel Chávez Salazar

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

**Tarapoto, Perú**

**2024**



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

Tesis

# **Propuesta y Costos para manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para un restaurante de la Región San Martín**

Para optar el título profesional de Ingeniero Agroindustrial

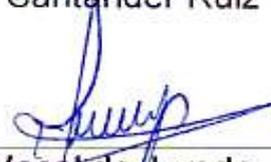
**Autor:**

Lorena Suxe Villalobos

**Sustentado y aprobado el 17 de junio del 2024, por los jurados:**

  
\_\_\_\_\_  
**Presidente de Jurado**  
Ing. M.Sc. Wilson Ernesto  
Santander Ruiz

  
\_\_\_\_\_  
**Secretario de Jurado**  
Ing. Mtro. Arbel Dávila Rivera

  
\_\_\_\_\_  
**Vocal de Jurado**  
Ing. Dr. Euler Navarro Pinedo

  
\_\_\_\_\_  
**Asesor**  
Ing. M.Sc. Angel Chávez  
Salazar

**Tarapoto, Perú**

**2024**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A  
GRADOS Y TÍTULOS N° 028-2024

Jurado reconocido con Resolución N° 002-2023-UNSM/FIAI-D/NLU.

A las 9:10 horas del día diecisiete de junio del 2024, en el auditorio de la Facultad de Ingeniería Agroindustrial – Ciudad Universitaria, se inició el acto público de sustentación del trabajo de tesis “PROPUESTA Y COSTOS PARA MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO PARA UN RESTAURANTE DE LA REGIÓN SAN MARTÍN” para optar el título profesional de INGENIERO AGROINDUSTRIAL, presentado por la Bach. Lorena Suxe Villalobos.

Instalada la Mesa Directiva conformada por Ing. M. Sc. Wilson Ernesto SANTANDER RUIZ (presidente del jurado), Ing. Mtro. Árbel DÁVILA RIVERA (secretario), Ing. Dr. Euler NAVARRO PINEDO (vocal), acompañados por el Ing. M. Sc. Ángel CHAVEZ SALAZAR (asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la Resolución N° 002-2023-UNSM/FIAI-D/NLU.

Seguidamente la autora 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 del 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 ...DIECISEIS..... (16).

De acuerdo con el Artículo 40° del RG-CTI, la nota obtenida es APROBADO..... y correspondiente a la calificación de ...BUENO..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final que la autora 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.

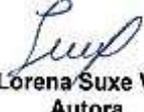
Firman los integrantes del jurado calificador y el autor del trabajo de investigación en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 10:40 horas, el mismo día 14 de junio del 2024.

  
Ing. M. Sc. Wilson Ernesto Santander Ruiz  
Presidente

  
Ing. Mtro. Árbel Dávila Rivera  
Secretario

  
Ing. Dr. Euler Navarro Pinedo  
Vocal

  
Ing. M. Sc. Ángel Chávez Salazar  
Asesor

  
Bach. Lorena Suxe Villalobos  
Autora

## Declaratoria de autenticidad

**Lorena Suxe Villalobos**, con DNI N°46558833, 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 y Costos para manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para un restaurante de la Región San Martín.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 17 de junio del 2024.

  
.....  
**Lorena Suxe Villalobos**  
DNI N° 46558833



## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b> Propuesta y Costos para manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para un Restaurante de la Región San Martín.</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Alimentos y bebidas <b>Línea de investigación:</b> Gestión integral y sostenible de los recursos naturales <b>Sub línea de investigación:</b> Procesos agroindustriales de la producción agropecuaria y forestal de la región San Martín. <b>Tipo de investigación:</b> Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autor:</b> Lorena Suxe Villalobos</p>	<p>Facultad de Ingeniería Agroindustrial Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial <a href="https://orcid.org/0000-0002-6361-833X">https://orcid.org/0000-0002-6361-833X</a></p>
<p><b>Asesor:</b> Ing. M. Sc. Angel Chavez 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 Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto para cumplir mis objetivos, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera profesional, a mis padres; porque ellos estuvieron a mi lado brindándome todo su apoyo incondicional, para hacer de una persona de bien en la sociedad.

También dedico esta presente tesis a mis docentes y en especial reconocimiento al Ing. Ángel Chávez Salazar, por ser un buen docente y a la vez ser como un segundo padre por sus sabios consejos durante mi carrera profesional.

**Gracias a todos.**

## **Agradecimientos**

A mi asesor y jurados por su gran apoyo y motivación para continuar superándome cada día profesionalmente y a todos mis profesores que durante mis estudios universitarios han contribuido a la consecución de este logro para que se haga realidad.

Agradezco a J Ludwin Jefferson Vásquez Vásquez Gerente General del Restaurante turístico "Terranova Ecotur S.A.C., por permitirme desarrollar mis conocimientos para la propuesta de implementación de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento, en la ciudad de Moyobamba de la región San Martín.

**Gracias a todos.**

## Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas .....	12
Índice de figuras.....	13
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del marco general del problema .....	16
1.2. Formulación del problema de investigación .....	17
1.3. Hipótesis de investigación.....	17
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1.    Objetivo general.....	17
1.4.2.    Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación .....	18
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	23
2.2. Fundamentos teóricos.....	25
2.2.1. Calidad en los alimentos .....	25
2.2.2. Los Principios Generales de Higiene de los Alimentos.....	26
2.2.3. Objetivos de los principios generales de higiene de los alimentos. ....	26
2.2.4. Ámbito de aplicación en base al código internacional recomendado de prácticas de los Principios Generales de Higiene.....	27
2.2.5. Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM). ....	35
2.2.6. Programa de Higiene y Saneamiento (PHS). ....	35
2.2.7. Aspectos a considerar en las buenas prácticas de manufactura (BPM). ....	37
2.2.8. Ventajas de implementación de BPM.....	37
2.2.9. Componentes en la implementación de BPM.....	38
2.3. Definición de términos básicos.....	39
<b>CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>41</b>
3.3. Diseño de la investigación .....	41
3.3.1    Tipo y nivel de la investigación .....	41
3.3.2    Población y muestra .....	41

3.3.3	Diseño analítico, muestral y experimental.....	42
3.4	Procedimientos de la investigación .....	42
3.4.1.	Actividades del Objetivo específico 1 .....	42
3.4.2.	Actividades del Objetivo específico 2 .....	42
3.4.3.	Actividades del Objetivo específico 3 .....	42
3.4.4.	Actividades del Objetivo específico 4 .....	43
3.5.	Autorizaciones y permisos .....	43
3.6.	Control ambiental y bioseguridad.....	43
3.7.	Aplicación de principios éticos .....	43
3.8.	Lugar de ejecución.....	43
3.8.1.	Mapa de ubicación del restaurante.....	44
3.9.	Sistema de variables.....	44
3.9.1.	Variable independiente: Aplicación correcta del Código Internacional Recomendado de Prácticas y Principios Generales de Higiene de los alimentos. 44	
3.9.2.	Variable dependiente: Principios Generales de inocuidad de los alimentos PHS (Programa de Higiene y Saneamiento) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y proyección económica de implementación. ....	44
3.10.	Marco metodológico.....	45
3.10.1.	Aspectos generales del restaurante .....	45
3.10.2.	Visión del restaurante .....	46
3.10.3.	Misión del restaurante.....	46
3.10.4.	Organigrama del restaurante.....	46
3.11.	Materiales .....	46
3.12.	Metodología .....	47
3.12.1.	Recopilación y análisis de la Información .....	47
3.12.2.	Diagnóstico .....	47
3.12.3.	Elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento. ....	47
3.12.4.	Estimación de costos de implementación del BPM y PHS.....	47
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		48
4.1.	Diagnóstico del cumplimiento de los principios generales de higiene basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 MINSA. ....	48
4.2.	Elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento.....	50
4.2.1.	Elaboración del Programa de Higiene y Saneamiento .....	50
4.2.2.	Estimación de costos de implementación del BPM y PHS.....	51
CONCLUSIONES .....		54

RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	56
ANEXOS .....	59

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Descripción de variables por objetivo específico</i> .....	45
Tabla 2 <i>Valoración y Tipos de Riesgo</i> .....	48
Tabla 3 <i>Calificación del establecimiento</i> .....	48
Tabla 4 <i>Calificación de las Evaluaciones</i> .....	49
Tabla 5 <i>Criterios de Evaluación</i> .....	49
Tabla 6 <i>Presupuesto para la implementación</i> .....	52

## Índice de figuras

Figura 1 Diagrama general de flujo para la elaboración de los alimentos en restaurantes. ....	28
Figura 2 Ubicación del Restaurante Terranova Ecotur S.A.C.....	44
Figura 3 Organigrama general del Restaurante. ....	46
Figura 4 Criterios de cumplimiento en base a la RM N°822-2018/ MINSA.....	50

## RESUMEN

Las buenas prácticas de manufactura representan una cultura de calidad y es primordial para el desarrollo empresarial y la salud del cliente. El objetivo de la presente investigación fue elaborar una propuesta de implementación de los principios generales de higiene (PGH) del Codex Alimentarius basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, y estimación económica de implementación. La investigación es aplicada por que tiene como objetivo práctico resolver un problema específico, que es mejorar las condiciones de inocuidad, en el restaurante, ubicado en la ciudad de Moyobamba. El nivel de investigación es descriptivo porque se limita a describir la situación actual de las condiciones de inocuidad de la empresa. El trabajo tuvo una duración de 5 meses, que consistió en verificar la situación actual sobre manipulación y saneamiento con la que cuenta el restaurante, usando la lista de verificación sanitaria RD N° 138 – 2019/DIGESA, luego se procedió a elaborar el manual de BPM y PHS. Así mismo, se evaluó los controles de inocuidad desde la acogida de la materia primaria, almacenamiento y procesamiento, para ver el grado de cumplimiento en base a la normativa vigentes. Los resultados encontrados en la primera inspección fueron de 49.39 % y luego se observó una mejoría en la segunda inspección con 85.94 %. En consecuencia, la estimación de los costos de la implementación del sistema de inocuidad para el cumplimiento de los requisitos fue de S/. 109,400.00 soles.

**Palabras clave:** PGH, Codex Alimentarius, Inocuidad, Diagnóstico, Comensal.

## ABSTRACT

Good manufacturing practices represent a culture of quality and are essential for business development and customer health. The objective of this research was to prepare a proposal for the implementation of the general principles of hygiene (HGP) of the Codex Alimentarius based on health regulations RM No. 822 – 2018 – MINSA, and economic estimation of implementation. The research is applied because its practical objective is to solve a specific problem, which is to improve safety conditions in the restaurant, located in the city of Moyobamba. The level of research is descriptive because it is limited to describing the current situation of the company's safety conditions. The work lasted 5 months, which consisted of verifying the current situation regarding handling and sanitation that the restaurant has, using the health checklist RD No. 138 – 2019/DIGESA, then the manual was prepared. BPM and PHS. Likewise, the safety controls were evaluated from the reception of the primary material, storage and processing, to see the degree of compliance based on current regulations. The results found in the first inspection were 49.39% and then an improvement was observed in the second inspection with 85.94%. Consequently, the estimate of the costs of implementing the safety system to meet the requirements was S/. 109,400.00 soles.

**Keywords:** GMP, Codex Alimentarius, Food Safety, Diagnosis, Diner.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del marco general del problema

Según el Codex Alimentarius (2019), las nuevas tendencias en el consumo mundial de alimentos se centran en satisfacer la creciente demanda de productos que cumplan criterios más estrictos de salud, seguridad y calidad. En consecuencia, varias naciones han implantado reglas, normas, leyes y procedimientos para garantizar el suministro de alimentos seguros y aptos para el consumo humano. En Perú el código internacional de prácticas fue adoptado en el año 1998, es por ello que es importante enmarcar el código de prácticas dentro del codex alimentarius basado en sus principios generales del codex sobre higiene de los alimentos (Alva, 2020).

Uno de los objetivos de un servicio de comida es ofrecer a sus clientes alimentos de calidad que sean seguros, es decir que estén libres de contaminantes que de alguna manera puedan afectar la salud de quien los ingiere. Al hablar de servicios de comida pensemos en aquellos lugares donde las personas asisten, voluntaria u obligatoriamente, con la intención de alimentarse: restaurantes, patios de comidas, locales de venta de alimentos preparados para llevar, empresas de catering, entre otros (MINSA, 2018).

Todo restaurante debe contar con buenas prácticas en la manipulación de alimentos, El suministro de alimentos y bebidas a través de restaurantes desempeña un papel crucial en el crecimiento de la industria turística del país. El objetivo es que este servicio aumente progresivamente su nivel de exigencia, proporcionando así servicios de mayor calidad que atiendan las demandas de los visitantes nacionales e internacionales (Alva, 2020).

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son normas básicas y prácticas que se debe conocer y cumplir para asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano que se preparan y expenden en los restaurantes y servicios afines (MINSA, 2018).

Las buenas prácticas de manufactura (PBM), las prácticas sanitarias se utilizan en todas las etapas de la elaboración y manipulación de alimentos, y son una herramienta esencial para garantizar la producción de mercancías seguras. Estos principios tienen por objeto garantizar que los artículos se fabriquen en circunstancias higiénicas y que

se reduzcan al mínimo los peligros asociados a la fabricación y la distribución. (Alva 2020).

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

¿Se puede mejorar la calidad e inocuidad y estimar los costos de implementación en la línea de alimentos y bebidas frescas en un restaurante de la ciudad de Moyobamba, con la propuesta de implementación de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius basado en la normativa sanitaria R.M. N° 822 – 2018 – MINSA?

## **1.3. Hipótesis de investigación**

**Hi.** Es posible la elaboración de la Propuesta de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA en el restaurante de la ciudad de Moyobamba y estimación económica de implementación.

**Ho.** No es posible la elaboración de la propuesta de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA en un restaurante de la ciudad de Moyobamba y no será posible su estimación económica de implementación.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Elaborar una propuesta de implementación de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, y estimación económica de implementación.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a.- Recopilar y analizar la información de todos los procesos realizados en el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C.” de la ciudad de Moyobamba.
- b.- Realizar el diagnóstico de la situación actual en el cumplimiento de los Principios Generales de Higiene basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, aplicando la Lista de Verificación Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines en un restaurante de la ciudad de Moyobamba.
- c.- Elaborar el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento.

d.- Estimar el costo de implementación del manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para el Restaurante Terranova Ecotur S.A.C de la ciudad de Moyobamba.

### **1.5. Justificación de la investigación**

En la actualidad, un problema prevalente en los restaurantes es la venta de alimentos contaminados, como resultado de procedimientos inadecuados durante la recepción, fabricación, preparación, almacenamiento y distribución de alimentos. Por lo tanto, es esencial que todas las instalaciones que ofrecen servicios de restaurante se adhieran a los Principios Generales de Higiene (PGH) descritos en el Codex Alimentarius, según las regulaciones establecidas en la RM N° 822 - 2018 - MINSA.

El establecimiento carece de las condiciones higiénico-sanitarias requeridas en todas las etapas de producción, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-1998-MINSA. Estas condiciones son fundamentales para garantizar la calidad de los alimentos, tal como lo señala el Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, CXC 1-1969 Rev. 2020, y los Principios Generales de Higiene de los Alimentos.

Los métodos de control de inocuidad son insuficientes, además no cumplen con las condiciones recomendadas, que todo Operador de Empresas de Alimentos (OEA) deben aplicar las prácticas de higiene y los principios de inocuidad de los alimentos.

Por la falta de implementación de un sistema de higiene de los alimentos, el establecimiento Terranova Ecotur S.A.C. ha tenido muchas pérdidas económicas, por no contar con un método de control eficaz para mantener la inocuidad y la idoneidad de los alimentos. Es por ello, que se planteará la propuesta de implementación de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius, para salvaguardar su imagen frente a otros restaurantes turísticos y a la vez ser competitivo por ofrecer productos de calidad y libres de contaminantes.

Mediante la aplicación de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius, el restaurante Terranova Ecotur S.A.C. podrá mejorar su proceso de producción. El objetivo principal es garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y minimizar los riesgos inherentes a la producción.

El restaurante turístico Terranova Ecotur S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, debe cumplir con todas las legislaciones de inocuidad relacionado a su contexto, para

garantizar alimentos inocuos y seguros y al mismo tiempo ser competitivo en toda la cadena alimentaria nacional.

La aplicación del manual de Buenas Prácticas de Fabricación propuesto permitirá evaluar los riesgos potenciales asociados a cada peligro alimentario durante la elaboración de los alimentos en el restaurante. Esto se hace para garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria y mantener el compromiso de ofrecer productos de alta calidad a los consumidores.

El desarrollo de la propuesta de implementación de los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius permitirá establecer las condiciones higiénico sanitarias del establecimiento y con la ayuda de este método de control se podrá estandarizar los métodos de higiene y manipulación mediante la integración de personas, tecnología y los procesos de tal forma que exista una mejor trazabilidad del producto en caso de reclamos del cliente, reduciendo costos al momento de determinar las fallas y mejorar los procesos.

Considerando los antecedentes anteriores y preocupados por la salubridad de los consumidores que asisten al establecimiento Terranova Ecotur S.A.C, se planteó la propuesta de implementar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura y dar una estimación económica aproximado que el Restaurante turístico "Terranova Ecotur S.A.C"., deberá invertir para cubrir la implementación en un futuro, teniendo como finalidad cumplir los requisitos mínimos que toda cadena de Restaurantes y Servicios Afines, debe aplicar los Principios Generales de Higiene del Codex Alimentarius en base a la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA.

Esto justifica la necesidad de implementar los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius en base a la normativa RM N° 822 – 2018 – MINSA, en el restaurante turístico Terranova Ecotur S.A.C. puesto que se ve obligada a cumplir con el lineamiento para Restaurantes y Servicios Afines; ya que de no implementar este sistema de inocuidad se verán reflejadas la disminución de sus costos y baja producción que no garantizan la calidad de sus productos, las cuales debe estar sistematizada según las leyes sanitarias actuales que rigen en el Perú.

La presente investigación pretende realizar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura en base a los Principios Generales de Higiene (PGH) del Codex Alimentarius para que sean implementadas a futuro en el restaurante turístico Terranova Ecotur S.A.C., teniendo en cuenta todos los aspectos desde la recepción de la materia prima hasta la distribución al comensal del producto terminado, además se realizará una

estimación económica para dicho proceso. Esto permitirá un beneficio al propietario, trabajadores y a los clientes debido a la implementación de este sistema de inocuidad.

Se realizará una estimación económica para elaborar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento y prevenir significativamente el riesgo de intoxicaciones en los consumidores y evitar pérdidas económicas.

El desarrollo de la estimación económica permitirá establecer un valor aproximado que el Restaurante turístico "Terranova Ecotur S.A.C"., deberá invertir para cubrir la implementación en un futuro, teniendo como finalidad cumplir los requisitos mínimos que toda cadena de Restaurantes y Servicios Afines, debe aplicar los Principios Generales de Higiene del Codex Alimentarius en base a la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

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

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

En la tesis “Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante mi comida en el Cantón Nobol” (Barreto y Candado, 2019), en la ciudad de Guayaquil, los autores proponen establecer las medidas de inocuidad de los alimentos que este dentro de la cadena de valor, evaluando que se cumplan toda la normativa de la BPM en el restaurante de comida que tiene como objetivo de generar productos que estén en las condiciones adecuadas para sus consumidores. En su tesis desarrollado de la Universidad de Guayaquil, afirmó lo siguiente:

Dan a conocer las diversas técnicas que se efectúan dentro del establecimiento no fueron tan efectivas por lo cual se realizó un análisis para verificar que cambios serían necesarios para mejorar los procesos de distribución y elaboración de los alimentos, así también verificar la distribución del espacio en el área de trabajo que es muy necesaria para evitar un control innecesario con otros procesos. En el Restaurante también se encontraron ciertas normativas que no estaban siendo efectuadas de manera adecuada por lo cual se establece los procesos de mejora a través de los análisis que se realizaron, para ser un negocio más productivo y que cumpla con diversos protocolos municipales de forma legal para tener un establecimiento confiable. En conclusión, las ventajas de cumplir las normativas en este proyecto son muy satisfactorias tanto por el ámbito legal, así como de control y disminución de los contaminantes dentro del establecimiento, tomando en cuenta que el Cantón está en constante crecimiento y necesita ajustarse a las normativas que exijan los municipios locales y también que disponga de una buena referencia por los clientes locales o extranjeros. La aplicación de las BPM efectuadas en este proyecto nos da a conocer los efectos de cada acción tomando para mejorar sus técnicas de elaboración de alimento, manipulación y conservación de la materia prima, la distribución de los espacios, atención del comensal y las normas correctas de higiene en el personal.

Según los estudios realizados por Madero y Santana, (2021), para el desarrollo de un Diseño del manual de Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante "EL ESPECIAL DE JC" en la ciudad de Guayaquil, se puede mostrar la aplicación de su investigación basada en el diseño del manual de Buenas prácticas de manufactura para

el restaurante el especial de JC en la ciudad de Guayaquil, con el propósito de fomentar las Buenas Prácticas de Higiene para mejorar los procedimientos de saneamiento del área operativa, cuya actividad de la empresa se dedica a la venta de almuerzos y otros platos requeridos por el cliente en el cual se ha visualizado falencias en la manipulación de los alimentos, se tomó como herramienta el Ishikawa evidenciando su estructura de trabajo, las actividades no se encuentran documentadas, no existe capacitación del personal es decir no cuenta con los conocimientos para poder realizar la adecuada manipulación de los alimentos, se consideró la lista de verificación analizando cada cláusula de la norma determinando un porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento en las actividades del área operativa, se realizó una encuesta para el personal con la finalidad de conocer si los procesos se llevaban de manera correcta, posteriormente se efectuó el diseño de la propuesta de las Buenas Prácticas de Manufactura donde se especifica detalladamente los adecuados procedimientos que se deben establecer en el restaurante.

De la misma forma el siguiente trabajo de investigación elaborado por Molina y Ricaurte (2022), titulado Diseño de un manual basado en las Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante “TÍO ERICK”, para el desarrollo de su proyecto, describe el diseño de una propuesta de BPM de cómo van a minimizar las deficiencias sanitarias en un restaurante garantizando la inocuidad alimentaria. Para la realización del manual de Buenas Prácticas de Manufactura, primero realizaron una evaluación inicial del restaurante para recopilar la mayor cantidad posible de problemáticas existentes al emplear diferentes herramientas de calidad las cuales son: lista de verificación, diagrama de Ishikawa, diagrama de flujo. El proyecto analizó y aplicó una lista de verificación como primer paso para el análisis inicial, se observó el poco conocimiento de las prácticas de higiene en diferentes etapas de procesos de producción del restaurante “El Tío Erick”, comenzando desde la recepción de la materia prima se encontró un riesgo de contaminación en el almacenamiento de los productos necesarios para la preparación de la empanada, por ende se optó aplicar el diagrama de Ishikawa con el fin de ir describiendo cada una de las causas existentes y posibles que puedan resultar una problemática para el restaurante. Se elaboró el diseño de buenas prácticas de manufactura para mejorar los procesos que se lleven a cabo en el restaurante Tío Erick, como el almacenamiento de los insumos de preparación, limpieza de equipos, utensilios cuya finalidad será mejorar la eficiencia del establecimiento en los procesos de transformación de alimentos mediante la implementación de las normas de seguridad alimentaria, esto conllevó a mejorar la imagen del lugar la cual permitirá aumentar la competitividad y rentabilidad del restaurante el “Tío Erick” generando beneficio dentro

del establecimiento y para los consumidores, cuidando la salud de aquellos que visitan el restaurante. Gracias al diagrama de flujo, esta herramienta facilitó que se describan todos los procesos que se realizan en el restaurante "Tío Erick" de manera gráfica. Indicando las actividades de recepción del producto, limpieza, desinfección, cocción y entrega final del producto. La propuesta del manual de buenas prácticas de manufactura estableció una correcta manipulación alimentaria, donde se elaboró un programa de capacitación al personal para tener una mejor inducción, y se dió a conocer aquellos puntos críticos de control y como ser llevados a cabo para minimizar riesgos en los alimentos, la recomendación en cada uno de los apartados de no cumplimiento en la lista de verificación para lograr una mejora pertinente en el establecimiento, y como último punto la respectiva conclusión y recomendación efectuadas en el trabajo desarrollado.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

A nivel nacional tenemos los siguientes resultados:

Mendoza (2021), el estudio se centró en la implantación de prácticas eficaces de manipulación e higiene de los alimentos en el restaurante oriental 'FU JOU' de El Club Regatas Chorrillos en 2020. El restaurante 'Fu Jou' fue seleccionado para la introducción de un sistema de calidad alimentaria en este estudio. La razón para elegir este restaurante fue que se trataba de un establecimiento nuevo que aún no contaba con un sistema de este tipo. Además, como restaurante insignia del club, tenía el objetivo de implantar un sistema HACCP, en un plazo breve. Como parte del trabajo de supervisión del restaurante, realicé inspecciones higiénico-sanitarias (IHS), validé los manuales GMP y PHS y abordé cuestiones relacionadas con el servicio. Los resultados de estas inspecciones se organizaron en tablas Excel e informes técnicos. Estos informes se enviaban al responsable del área y posteriormente se presentaban a la junta directiva para su evaluación y retroalimentación. Los cuatro años de trabajo realizados entre 2011 y 2014 arrojaron resultados positivos. Tras la implantación del sistema, la junta directiva del Club optó por colaborar con certificadoras internacionales para realizar inspecciones higiénico-sanitarias y recoger muestras microbiológicas trimestralmente. Es importante señalar que esta decisión no disminuyó ni eliminó nuestra función supervisora. El propósito de comprometernos con certificadoras internacionales era mejorar nuestro trabajo y obtener pruebas tangibles acreditadas por INACAL, que podrían aplicarse a otros sistemas de calidad en el futuro. El departamento de calidad del club Regatas, donde yo trabajaba, reconoció la necesidad de implantar un sistema de gestión de los alimentos que cumpliera las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) y las Normas de

Higiene Personal (NPH) para garantizar la seguridad de los alimentos. Además, se observó que el personal realizaba prácticas inadecuadas de manipulación de los alimentos durante la fase de elaboración, lo que provocaba pérdidas económicas, retrasos en el servicio de los platos tanto del bufé como del menú, un aumento de los costes de producción y un impacto negativo en la reputación del club y en la satisfacción de los clientes, sobre todo entre los que aprecian la cocina oriental peruana. Asimismo, se observó que el flujo de trabajo de la cocina mejoró. Durante las inspecciones higiénico-sanitarias, se constató que el área donde se preparaban los platos no cumplía con los requisitos mínimos establecidos por el reglamento N°822-2018 MINSA (reglamento sanitario para restaurantes y servicios conexos). Cabe señalar que el sistema de gestión se implementó de acuerdo a la normativa de esos años, específicamente la N°363-2005, la cual fue reemplazada por la normativa vigente en septiembre de 2018. El objetivo principal de este estudio fue identificar los factores que contribuyeron a la disminución de las ventas experimentadas por el restaurante desde el 2011 hasta el 2014. Se utilizaron encuestas como medio para medir el grado de insatisfacción de los clientes, que se atribuyó principalmente a un servicio deficiente. El objetivo principal es evaluar la calidad de los alimentos utilizados en la preparación de los platos del menú, así como garantizar una producción eficiente en la cocina para ofrecer un servicio superior y satisfacer las expectativas de los clientes. Además, implica garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria dentro del establecimiento.

Así mismo la investigación "Propuesta de un plan de Buenas Prácticas de Manufactura en la empresa Santa María De Locuto S.R.L. TAMBOGRANDE - PIURA -2022", elaborado por Carmen y Díaz (2022), el objetivo de este estudio fue proporcionar una estrategia de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) para las instalaciones de Santa María de Locuto SRL. Se realizó un diagnóstico de la fábrica de procesamiento de Algarrobas y se identificaron varias deficiencias en las BPF, comenzando por la falta de una estrategia específica. Para realizar el diagnóstico, se creó una lista de comprobación para garantizar el cumplimiento de las normas BPF. Tras el examen, se determinó que la planta de Santa María de Locuto cumple el 37% de los criterios exigidos. La construcción y disposición de las áreas, la higiene del personal y las instalaciones, la formación del personal en eliminación de residuos y el control de plagas se han identificado como los aspectos más cruciales para la aplicación de las BPF. Para garantizar el cumplimiento de estos requisitos, se han desarrollado procedimientos y registros de seguimiento.

Iguía (2022), desarrolló la investigación: "Manual BPM para la fabricación de chocolate oscuro y plan de inspección y control estadístico para la recepción del Cacao". Este

estudio se llevó a cabo en CHOCOCACAO S.A.C., una empresa situada en el distrito limeño de San Luis. El objetivo de esta investigación fue desarrollar un manual integral de Buenas Prácticas de Manufactura para la producción de chocolate negro, así como un plan de inspección y control estadístico para la recepción de granos de cacao, con la finalidad de mejorar la calidad general de los productos de la empresa. Tras el diagnóstico realizado mediante la técnica de higiene para fábricas de alimentos (D.S. 007-98 S.A.), se obtuvo una puntuación del 40,76%, lo que dio lugar a una clasificación de «Condiciones deficientes». La empresa presentaba pruebas de recepción ineficaz y de incumplimiento de los requisitos del grano de cacao. Para abordar este problema, se propuso un plan de mejora que incluía la realización de una inspección y la implantación de un control estadístico. Para definir esta propuesta se siguieron los siguientes pasos: en primer lugar, se identificaron los criterios de control para inspeccionar la recepción del cacao en grano, incluidos los requisitos sanitarios para el transporte y el envasado. A continuación, se elaboró un plan de muestreo. Por último, se llevó a cabo un análisis de verificación, centrado en la humedad y la acidez total. Posteriormente, se evaluó la consistencia de la entrega de cacao en grano por parte del proveedor mediante un análisis de control estadístico a la recepción del cacao en grano. Este análisis se centró en evaluar las variables de humedad y acidez, que son criterios clave que afectan a la calidad del chocolate. Se demostró que la humedad es un factor crucial que afecta a la calidad del cacao.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Calidad en los alimentos**

“La calidad de los alimentos es el conjunto de cualidades que hacen aceptables los alimentos a los consumidores, cualidades que incluyen tanto las percibidas por los sentidos (sabor, olor, color, textura, forma y apariencia), tanto como las higiénicas y químicas” (Valdez, 2011).

Art. 62.- (MINSa, 1998), “las materias primas y los aditivos utilizados en la producción de alimentos y bebidas deben cumplir las normas de calidad sanitaria establecidas por el Ministerio de Sanidad”.

La organización es responsable de identificar y suministrar las personas necesarias para ejecutar con éxito su sistema de calidad y gestionar sus procesos (N.T.P.- Norma ISO 9001, 2015).

(N.T.P.- Norma ISO 9001, 2015), la organización debe definir objetivos de calidad para las funciones y niveles adecuados, así como los procedimientos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Según la N.T.P.- Norma ISO 9001 (2015), “la organización es responsable de identificar y suministrar los recursos necesarios para crear, implantar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad”.

### **2.2.2. Los Principios Generales de Higiene de los Alimentos**

Los Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex Alimentarius sirven de base para mantener la higiene alimentaria a lo largo de toda la cadena de suministro de alimentos, desde la producción inicial hasta el consumidor final. Ofrece asesoramiento exhaustivo sobre las distintas medidas que deben aplicarse en cada etapa de la cadena alimentaria para garantizar la seguridad de los alimentos. “El Código fue ratificado por la Comisión del Codex Alimentarius en su séptima reunión, en 1969, y ha sido objeto de numerosas revisiones” (Codex Alimentarius, 2019).

MINSA (2018), “los restaurantes y servicios afines deben adherirse a los Principios Generales – BPH, esto incluye la implementación del programa de Buenas Prácticas de Manipulación y del Programa de Higiene y Saneamiento”. Estos programas deben estar documentados en documentos físicos o virtuales que proporcionen evidencia de su implementación y verificación a través de controles. Estos documentos deben estar a disposición del inspector durante la vigilancia sanitaria.

### **2.2.3. Objetivos de los principios generales de higiene de los alimentos.**

Según el Codex Alimentarius (2019), se mencionan los siguientes objetivos sobre la higiene de los alimentos:

- a. Proporcionar principios y orientaciones sobre la aplicación de BPM a lo largo de toda la cadena alimentaria para proporcionar alimentos inocuos y aptos para el consumo;
- b. Proporcionar orientaciones para la aplicación de los principios del HACCP;
- c. Aclarar la relación entre BPM y HACCP; y
- d. Constituir una base para poder establecer códigos de prácticas del sector y códigos de prácticas específicos para productos.

## **2.2.4. Ámbito de aplicación en base al código internacional recomendado de prácticas de los Principios Generales de Higiene.**

### **a. Cadena Alimentaria**

“La cadena alimentaria se realiza desde la producción primaria hasta el consumidor final, estableciendo las condiciones de higiene necesarias para la producción de alimentos inocuos y aptos para el consumo humano” (Guerra, 2021).

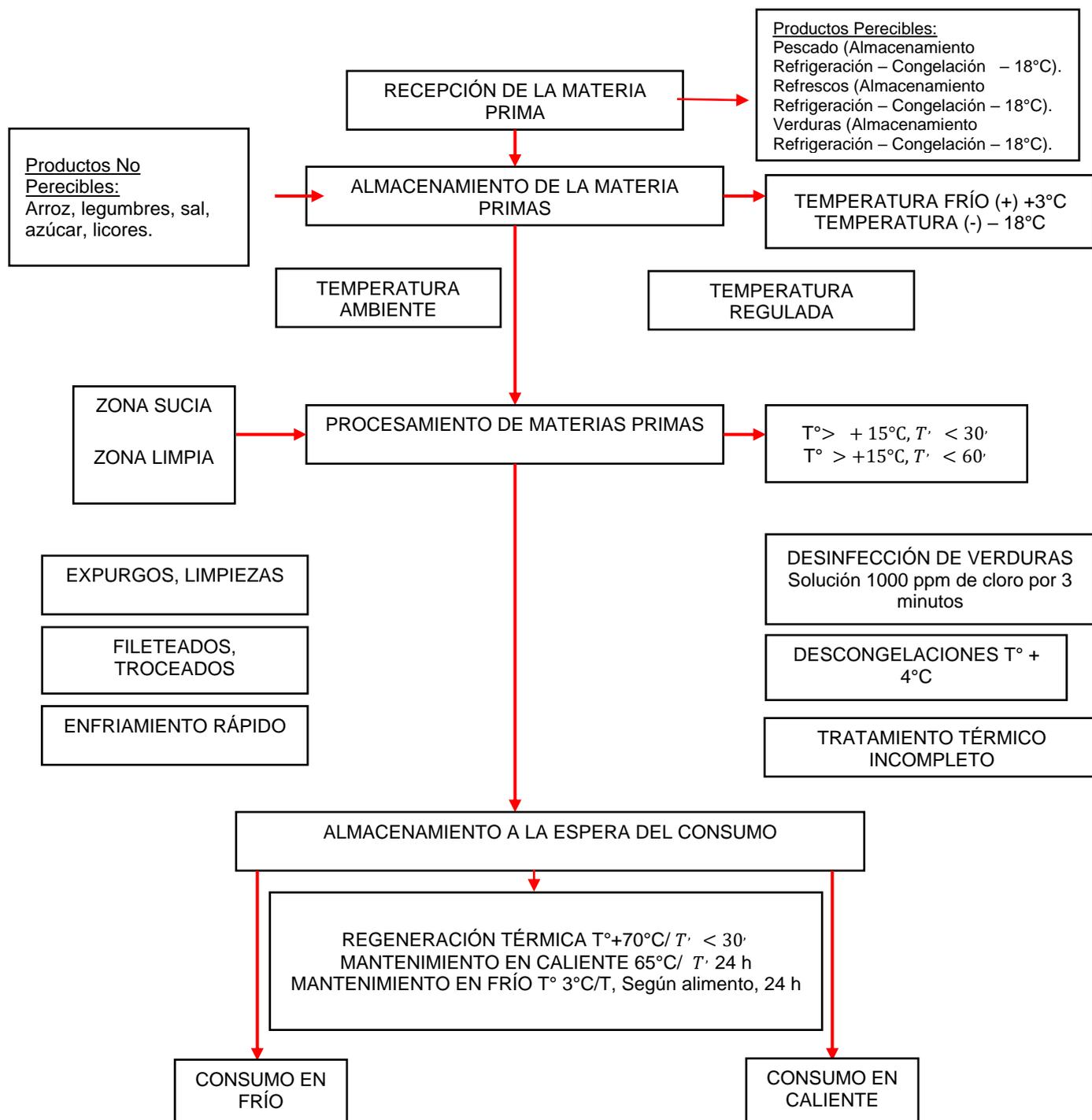
Según el Codex Alimentarius, (2019), menciona que la contaminación es cualquier sustancia no añadida al alimento de manera intencional, de acuerdo ello se crea la necesidad de establecer controles necesarios de higiene y de inocuidad de los alimentos que se deben aplicar en la producción (incluida la producción primaria), elaboración, fabricación, preparación, envasado, almacenamiento, distribución, venta al por menor, operación de servicios de comidas y transporte de alimentos y, cuando corresponda, medidas específicas de control de la inocuidad de los alimentos en determinadas fases de la cadena alimentaria.

Los procesos que desarrolle el establecimiento de una empresa alimentaria deben permitirle completar su cadena de valor, esquema de actividades del proceso operativo y su interacción, para generar ventajas competitivas; categorizar las actividades que producen valor añadido en una organización en dos tipos: primarias y de apoyo o auxiliares (Lincoln, 2012).

Las actividades primarias se refieren a elaborar el producto, su venta y el servicio posventa, que comprende sub actividades: compra de materia prima e insumos, preparación de alimentos, adecuación de las mesas, atención del cliente, recepción, entrega y cobro del servicio (MINSA, 2018).

### **b. Procesos**

Según MINSA (2018), “es importante aplicar las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos a lo largo de todo el proceso de elaboración de alimentos, desde la adquisición de las materias primas hasta la distribución o el servicio de los alimentos a los consumidores”. Esto debe hacerse de manera sistemática y secuencial, como se muestra en la Figura 1, para prevenir el riesgo de contaminación cruzada. Todas las personas implicadas en el proceso deben seguir estas prácticas:



**Figura 1**

Diagrama general de flujo para la elaboración de los alimentos en restaurantes.

### c. Recepción de materias primas e insumo en general

La recepción de materias primas e insumos debe ser un área establecida donde se pueda realizar la verificación de los requisitos solicitados por la empresa, el cual debe contar con una buena iluminación y la infraestructura de fácil limpieza. El responsable de realizar la recepción de los alimentos y/o materia prima y/o otros productos que requiere la empresa debe estar calificado y debe conocer cómo deben de recepcionarse

estas mercaderías, así como conocer las especificaciones técnicas de los productos a recepcionarse (MINSA, 1998).

MINSA (2018), menciona como debe seguirse los principios para la recepción de materias primas: Durante la recepción debe de documentarse en registros para ver las procedencias de los productos perecibles, no perecibles y otros que requiera la empresa, asimismo con estos documentos se deberá realizar la trazabilidad según sea el requerimiento o se suscite cualquier acción sanitaria.

Es necesario garantizar la seguridad de la zona de recepción de materias primas y otros insumos.

La iluminación debe permitir la suficiente manipulación y examen de los artículos.

La institución es responsable de asegurar que los alimentos que recibe, incluyendo materias primas, ingredientes y productos industrializados, cumplan con los requisitos de calidad higiénica descritos en esta Norma de higiene.

El plan de BPM debe contener requisitos exhaustivos para cada producto individual o categoría de alimentos.

Los registros de proveedores y de origen de los materiales se mantienen para proporcionar trazabilidad por razones higiénicas.

Para mantener la cadena de frío de los alimentos perecederos, se aplican controles estrictos para garantizar su estado higiénico. Además, se crean procesos de recepción como parte del programa de Buenas Prácticas de Fabricación (BPM).

#### **d. Almacenamiento de materias primas e insumos en general:**

Según Mendoza (2021), “el almacenamiento de materias primas e insumos en la elaboración de alimentos debe respetar las siguientes condiciones higiénicas”:

- ✓ Asegurarse de que los artículos se guardan en condiciones higiénicas y de buen mantenimiento, que deben estar separadas de las zonas donde se preparan los alimentos para reducir las posibilidades de contaminación cruzada. Mantener los artículos en su envase original.
- ✓ Cuando sea necesario o de forma dividida, utilizar recipientes destinados únicamente a este fin, que estén protegidos y etiquetados con información que especifique el tipo de producto y la fecha de caducidad.
- ✓ Garantizar el etiquetado preciso de los alimentos a su llegada al almacén, incluidas las fechas de entrada y caducidad claramente visibles, para facilitar la correcta

aplicación del método de rotación de inventario «primero en entrar, primero en salir» (PEPS) o «primero en caducar, primero en salir» (PVPS).

✓ Asegúrese de que los artículos se organizan sistemáticamente y se mantienen separados del suelo, las paredes y el techo, permitiendo una circulación de aire suficiente, la limpieza y el examen higiénico.

✓ Se prohíbe terminantemente cualquier objeto o sustancia que no esté relacionado con los alimentos y no se utilice con ellos, como ropa, artículos de limpieza o artículos sin usar. No deben almacenarse en las instalaciones productos alimenticios caducados.

✓ Garantice el control adecuado de la temperatura de los alimentos perecederos que necesiten una cadena de frío. Las temperaturas deben regularse y documentarse como parte del procedimiento de BPF. Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de refrigeración, es necesario implantar un programa de mantenimiento preventivo y limpieza.

✓ Los alimentos refrigerados deben almacenarse a temperaturas que oscilen entre 4°C y 1°C, mientras que los congelados deben almacenarse a una temperatura de -18°C o inferior.

#### **e. Elaboración previa o procesamiento de alimentos crudos:**

Avim et al. (2021), afirman que “el procesado de alimentos crudos en un restaurante implica diversas operaciones, como el recorte, el despiece, el lavado de vísceras, el pelado y eviscerado del pescado, el lavado y pelado de verduras y la descongelación”. Es fundamental que estas operaciones no supongan un riesgo de contaminación cruzada para el consumo final de los alimentos. Esto incluye evitar la contaminación directa de los alimentos crudos, así como la contaminación indirecta de los manipuladores, utensilios y superficies que entran en contacto con los alimentos crudos.

Según el MINSA (2018), “se deben cumplir los principios de pre-procesamiento para alimentos crudos, las verduras y frutas, en particular las destinadas al consumo inmediato, deben procesarse por separado de la carne y el pescado, utilizando herramientas específicas”. Antes de su ingestión, deben someterse a un procedimiento de lavado y desinfección exhaustivos.

En esta zona dedicada a la preparación previa o a la transformación inicial de alimentos crudos, se produce una cantidad importante de residuos orgánicos sólidos. Es necesario eliminar estos residuos en contenedores en función del volumen generado, asegurándose de que no quedan en el suelo. Además, cuando se estén procesando alimentos en las zonas de preparación intermedia y final, los contenedores de residuos deben estar debidamente cubiertos y retirarse sin pasar por estas zonas.

Los productos congelados sin procesar pueden transferirse inmediatamente a la sección intermedia. La carne, el pescado o las aves que necesiten descongelarse antes de ser cocinados deben descongelarse completamente en el frigorífico para evitar la contaminación cruzada por goteo o contacto con otros artículos.

El producto puede descongelarse de forma segura en agua que sea segura y esté protegida, asegurándose de que no haya contacto con agua o cualquier otra técnica que pueda afectar potencialmente a su seguridad.

Una vez descongelado un alimento, no se puede volver a congelar. La descongelación se realiza para preparar completamente el plato.

- **Elaboración intermedia o procesamiento de alimentos cocidos:**

MINSA (2018), menciona como debe seguirse los principios de elaboración intermedia para alimentos cocinados:

La carne cocida se procesa en una zona o etapa intermedia de preparación o cocción, en la que se puede utilizar la división del tiempo.

Es importante cocinar bien el interior de las piezas de aves de corral y de cerdo. Para reducir al mínimo el peligro de *Salmonella* spp., la temperatura mínima del músculo profundo en contacto con el hueso (como la pechuga o el muslo) debe mantenerse por encima de 80°C. Es importante que los rellenos de carne cocida alcancen o superen esta temperatura y se sirvan rápidamente.

Los preparados que incluyan carnes parcialmente cocidas, crudas o marinadas, entre otros ingredientes, deben elaborarse para su consumo inmediato. “Estas preparaciones deben provenir de establecimientos que cuenten con el debido control sanitario, como plantas de faena habilitadas que se encarguen de la producción y elaboración primaria” (Alva 2020).

Las grasas y aceites utilizados para freír no deben calentarse a más de 180°C y durante su reutilización deben filtrarse para eliminar partículas de alimentos que hubieran quedado de las frituras anteriores. Cuando los cambios de color, olor, turbidez, sabor, entre otros, den indicios de un recalentamiento excesivo o quemado deben desecharse MINSA (2018).

Cuando el deterioro del aceite en la preparación de comidas fritas da lugar a la presencia de más del 25% de moléculas peligrosas conocidas como compuestos polares, los aceites y grasas se consideran no aptos para el consumo humano y deben eliminarse por razones de control de calidad (MINSA, 2018).

- **Elaboración final:**

Según Alves y Ueno (2010), es importante destacar que el procesamiento final para servir ocurre en el área o etapa que sigue a la intermedia, para evitar cualquier posible contaminación cruzada de otras áreas o ambientes. La preservación y limpieza de los ambientes en esta región, así como de los materiales, equipos y utensilios, deben mantenerse en un alto nivel.

MINSA (2018), menciona como debe seguirse los principios de elaboración final; para Restaurantes y Servicios Afines: Para reducir al mínimo la posibilidad de contaminación cruzada, es importante mantener las tablas de cortar y las cuchillas separadas para los alimentos crudos, cocinados y listos para el consumo.

Es esencial disponer las comidas crudas y cocinadas o listas para el consumo de forma sistemática para evitar la contaminación cruzada.

al manipular comidas que deban consumirse inmediatamente, como el maki, o al pelar y trocear frutas/verduras, es importante utilizar guantes que no se hayan usado antes.

- **BPM en el servicio de los alimentos:**

Según MINSA (2018), indica que la preparación y presentación de los alimentos requieren un cumplimiento meticuloso de las prácticas sanitarias, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- ✓ Se exige que la vajilla, la cubertería y los vasos estén en condiciones satisfactorias tanto de conservación como de limpieza.
- ✓ El hielo debe consistir en agua potable, almacenada en recipientes sellados en buen estado de conservación e higiene, y no debe tocarse directamente con las manos desnudas.
- ✓ Los alimentos no envasados no deben manipularse directamente con las manos desnudas.
- ✓ Los elementos complementarios, como azúcar, especias, salsas, productos en polvo, etc., deben almacenarse en recipientes desinfectados o sustituirse cada vez que se

sirvan. Se recomienda utilizar productos envasados comercialmente o que vengan en recipientes desechables.

- ✓ Los alimentos, independientemente de cómo se cocinen o se sirvan, no deben dejarse expuestos al ambiente durante más de dos horas. Esto es importante para minimizar el peligro de contaminación cruzada y la proliferación de gérmenes nocivos.
- ✓ Los alimentos preparados para el autoservicio deben salvaguardarse de la contaminación por parte del comensal o del personal que los sirve, incluidos el pelo, la saliva y la ropa, entre otras fuentes.
- ✓ Los alimentos preparados para el servicio a domicilio deben transportarse de forma que se evite la contaminación del entorno.
- ✓ Las bebidas deben servirse en su envase original, en vasos desechables nuevos o en recipientes no desechables limpios y en buen estado.

- **Atención al consumidor:**

Según MINSA (2018), menciona que el servicio de los alimentos requiere una atención al consumidor, teniendo en cuenta los siguientes principios:

El espacio de atención al público debe estar adecuadamente abastecido y mantenido de forma constante para garantizar que tanto su estado físico como su limpieza sean de alto nivel, de acuerdo con el tipo específico de servicio prestado.

Para los servicios que lo necesiten, los contenedores de basura deben colocarse y mantenerse en condiciones satisfactorias de conservación y limpieza, sin que la basura supere 2/3 de su capacidad.

Es importante animar a los comensales a practicar una buena higiene de manos como precaución sanitaria. Esto puede hacerse mediante mensajes educativos y soportes para la higiene de las manos, en particular en los aseos. Además, es aconsejable proporcionar módulos para el lavado de manos en las zonas de servicio al cliente siempre que sea factible para mitigar el riesgo de diversas formas de contaminación cruzada de alimentos y covid-19 (Clara de Moura et al., 2021).

Si un cliente indica hipersensibilidad o alergia a algún alimento, se notificará al personal de cocina para que tome medidas que eviten su uso o contaminación cruzada en las preparaciones a servir (MINSA, 2018).

Como parte de los esfuerzos para reducir la prevalencia de hipertensión arterial en la población y promover la autonomía del consumidor, solo se proporcionará sal en la

mesa en saleros o recipientes similares si el consumidor lo solicita expresamente (MINSA, 2018).

- **Manipuladores de alimentos:**

Según MINSA (2018), “menciona que el personal que realiza las operaciones vinculadas a la preparación, elaboración y servido de alimentos debe cumplir las siguientes disposiciones sanitarias”:

✓ **Salud**

No hay síntomas asociados a las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA), como diarrea, ictericia, vómitos, problemas respiratorios, dolor de garganta, fiebre o infecciones en la piel, el oído, los ojos o la nariz (Intedy, 2021).

Los manipuladores de alimentos deben notificar rápidamente a su empleador si tienen alguno de estos síntomas para evitar el contacto con los alimentos y someterse a un chequeo médico (MINSA, 2018).

Los empleadores tienen el deber de garantizar que sus manipuladores de alimentos se sometan a exámenes médicos relacionados con las ETA cada seis meses, y que estos certificados médicos sean accesibles para el control sanitario por parte de las autoridades pertinentes (MINSA, 2018).

✓ **Higiene**

(MINSA, 2018), los manipuladores de alimentos deben cumplir rigurosas normas de higiene personal, incluido el mantenimiento de la limpieza y el orden del cabello, y abstenerse de llevar accesorios personales como pendientes, collares, piercings, pulseras, relojes, teléfonos móviles, llaves, lápices, etc.

Mantener la higiene de las manos asegurándose de llevar las uñas cortas y sin esmalte. Abstenerse de fumar o consumir alimentos durante las operaciones alimentarias.

✓ **Vestimenta**

El Ministerio de Salud (MINSA, 2018) “señala que los elementos de vestimenta como gorros, delantales y calzado deben ser utilizados solo en el área de trabajo y deben cubrir totalmente la vestimenta personal, es importante mantener la limpieza y el buen estado de la ropa, sobre todo en el área de cocina, donde lo ideal es que el personal utilice atuendos de colores claros”.

- Educación en higiene:

Según Rodríguez y Vargas (2020), afirman que el empresario está obligado a impartir formación sanitaria obligatoria a los manipuladores de alimentos. Esta capacitación puede ser impartida por personas calificadas de las municipalidades, organizaciones comerciales o personas expertas en sanidad alimentaria.

El empresario está obligado a garantizar que los manipuladores de alimentos reciban una formación sanitaria adecuada. “Esta capacitación puede ser impartida por individuos calificados de las municipalidades, organizaciones comerciales, o individuos con formación en temas de saneamiento de alimentos” (MINSA, 2018).

El Ministerio de Salud (MINSA, 2018) señala que los programas de capacitación deben adaptarse a los requerimientos específicos de cada organización, permitiendo la implementación de los PGH (Principios Generales de Higiene).

#### **2.2.5. Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM).**

(MINSA, 2018), “el establecimiento llevará un programa de BPM de conformidad con las características propias de la actividad que realiza, considerando como mínimo los aspectos establecidos en la norma sanitaria RM N° 822- 2018-MINSA”.

Según el (Codex Alimentarius, 2020) reemplaza el término BPM, con las BPH (Buenas Prácticas de Higiene); donde menciona que las Buenas Prácticas de Higiene es el desarrollo, la aplicación y el mantenimiento de BPH proporciona las condiciones y las actividades necesarias para apoyar la producción de alimentos inocuos y aptos en todas las etapas de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta la manipulación del producto final.

El programa de buenas prácticas de fabricación describe los puntos de control relativos a los factores de riesgo asociados a las operaciones de la empresa. El programa debe ser aplicado por el personal encargado de las operaciones alimentarias en función de sus actividades específicas (MINSA, 2018).

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

(MINSA, 2018), los establecimientos deben mantener documentado un plan exhaustivo de salud y seguridad públicas (PHS) que se ajuste a la naturaleza específica de sus operaciones. Este plan debe incluir procedimientos de limpieza y desinfección exhaustivas de los locales, las instalaciones, el equipo, el mobiliario de cocina, los utensilios y las superficies de trabajo, así como medidas de prevención y control de

plagas. El objetivo de este plan es reducir al mínimo las posibilidades de contaminación cruzada de los productos alimenticios.

Es fundamental tener en cuenta los puntos de control que deben inspeccionarse junto con los correspondientes registros de estas inspecciones. Los productos de limpieza y desinfección deben poseer registro sanitario de las autoridades correspondientes (MINSA, 2018).

A continuación, se detallan los protocolos de limpieza y desinfección posteriores para un establecimiento, de acuerdo a la norma sanitaria RM N° 822-2018-MINSA.:

#### **a. Prácticas de limpieza y desinfección**

“Las superficies de trabajo, los equipos y utensilios en contacto con alimentos deben estar en buen estado de conservación e higiene” (MINSA, 2018).

Según el MINSA (2018), cualquier alimento, líquido u otro tipo de basura que caiga accidentalmente al suelo durante las operaciones industriales debe ser recogido y eliminado rápidamente para evitar el peligro potencial de contaminación.

La fuente de esta información es el Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2018. Los equipos y utensilios deben ser almacenados en áreas designadas, adecuadamente resguardadas para evitar la contaminación después del proceso de limpieza y desinfección.

Según el MINSA (2018), “los equipos y utensilios utilizados en la preparación de alimentos deben estar contruidos con materiales de calidad alimentaria, deben estar diseñados para facilitar una fácil y completa limpieza y desinfección. Adicionalmente, no deben impartir olores o contaminantes a los alimentos”. Es importante que estos elementos sean resistentes a la corrosión y se mantengan en buenas condiciones de limpieza e higiene.

El PHS debe desarrollar un programa de actualización y mantenimiento de los equipos y utensilios, garantizando su correcto funcionamiento y estado higiénico. Los equipos deben ser desmontados para su limpieza y desinfección, siguiendo la frecuencia y técnica especificada en el documento del PHS (MINSA, 2018).

#### **b. Implementación de medidas de prevención y control de vectores**

El Servicio de Salud Pública (PHS) debe incluir estrategias de prevención y manejo de vectores (como insectos, roedores y otras plagas) para minimizar los riesgos asociados a la inocuidad de los alimentos. El PHS requiere una descripción clara y detallada, documentación y eliminación de residuos sólidos (MINSA, 2018).

Las técnicas de control se aplican con el objetivo de eliminar completamente las plagas. Las medidas de control deben aplicarse con prontitud en cuanto se detecte su existencia. Solo personal técnico capacitado o servicios autorizados por el Ministerio de Salud deben utilizar rodenticidas e insecticidas para el control de vectores. Los productos utilizados para el control deben ser autorizados de acuerdo a los lineamientos establecidos por el MINSA en el 2018.

Para evitar cualquier posible contaminación de los alimentos, es fundamental conservar los materiales químicos y biológicos con estrictos protocolos de seguridad. (MINSA, 2018).

### **2.2.7. Aspectos a considerar en las buenas prácticas de manufactura (BPM).**

(Mendoza, 2021) recomienda que se incluya en un programa de Buenas Prácticas de Manufactura procedimientos relativos a:

- ✓ Manejo de las instalaciones
- ✓ Recepción y almacenamiento
- ✓ Transporte
- ✓ Mantenimiento de maquinaria y equipos
- ✓ Entrenamiento e higiene del personal
- ✓ Control de plagas
- ✓ Rechazo de productos
- ✓ Manejo de residuos
- ✓ Manejo del ruido

### **2.2.8. Ventajas de implementación de BPM.**

(Mendoza, 2021), menciona las siguientes ventajas:

- ✓ Por qué Disminución de los casos de enfermedades transmitidas por los alimentos y mejora de la salud pública.
- ✓ Salvaguarda la empresa alimentaria frente a litigios legales, evitando pérdidas de ventas, gastos relacionados con artículos devueltos o reprocesados y publicidad desfavorable derivada de enfermedades causadas por sus productos.
- ✓ Mejora la productividad del personal de la planta.
- ✓ Aumenta la confianza de los clientes en la seguridad de su producto. Reduce la probabilidad de contaminación y agiliza los procedimientos de limpieza y gestión de plagas en todas las ubicaciones.

### **2.2.9. Componentes en la implementación de BPM.**

(Guerra, 2021), menciona cuatro componentes para la implementación de un efectivo sistema de Buenas Prácticas de Manufactura:

#### **a. Compromiso de la Gerencia**

Es el componente más importante para que el sistema de Buenas Prácticas de Manufactura pueda ser aplicado en una empresa. Si la gerencia no está convencida de los beneficios que puede traer la implementación de este programa, mucho menos lo estarán los empleados que constituyen la base de la implementación.

El rol de la gerencia es proporcionar los recursos económicos y humanos necesarios y a la vez ser el guía.

#### **b. Programa escrito y registros**

Es necesario contar con un efectivo programa de registros que sirva para determinar el correcto funcionamiento del sistema y para determinar si está cumpliendo con todos los requisitos. Los registros que las empresas deben llevar son muy diversos, entre estos están:

- Análisis físico, químico y microbiológico de la materia prima, producto terminado y producto en proceso.
- Monitoreo de los factores que pueden afectar la calidad del producto.
- Registro de capacitaciones acerca de la Buenas Prácticas de Manufactura, enfermedades producidas por alimentos y cumplimiento de las medidas higiénicas.
- Manejo del programa de mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos.
- Acciones correctivas y preventivas.

#### **c. Programa de capacitación**

Es muy importante el desarrollo del recurso humano, ya que en ellos recae la mayoría de responsabilidad del cumplimiento del sistema de Buenas Prácticas de Manufactura. Se debe establecer un programa de capacitaciones que sirva como retroalimentación. El programa de capacitación dependerá de la rotación del personal y del nivel de deficiencia que exista en la aplicación de las normas del sistema.

#### **d. Actualización del Programa**

Las Buenas Prácticas de Manufactura están en constante actualización, por ellos los manuales y el programa de aplicación deben ser revisados y actualizados por lo menos una vez al año.

La actualización de este sistema debe hacerse cada vez que existan cambios en:

- Instalaciones físicas
- Medio ambiente
- Rotación de empleados
- Introducción de nuevos procesos

### 2.3. Definición de términos básicos

- **La cadena alimentaria**, en un restaurante o servicio similar hace referencia a las múltiples fases o etapas que intervienen en el proceso de adquisición y consumo de alimentos, tal y como se recoge en la R.M. N° 822 -2018/MINSA. NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- Versión 01. Reglamento sanitario de restaurantes y servicios asociados.
- **Contaminación cruzada:** se refiere a la transmisión de contaminantes, directa o indirectamente, de una fuente de contaminación a un alimento. La contaminación directa se produce cuando los alimentos entran en contacto directo con una fuente de contaminación. La contaminación indirecta, por su parte, ocurre cuando el alimento se contamina a través del contacto con vehículos o vectores contaminados, como manos, utensilios, equipos, o exposición al ambiente e insectos. (R.M. N° 822 -2018/MINSA). La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es el documento oficial que establece la norma sanitaria para restaurantes y establecimientos similares.
- **Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA):** Las enfermedades transmitidas por los alimentos son afecciones que se producen cuando alguien consume alimentos o agua que contienen sustancias nocivas en cantidades que pueden repercutir negativamente en su salud, ya sea de forma individual o colectiva. No se clasifican como TAD (según R.M. N° 822 -2018/MINSA) las personas que presentan alergias como consecuencia de su hipersensibilidad a determinados alimentos. La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es la Norma Sanitaria de Restaurantes y Alergias.
- **La seguridad alimentaria** se refiere a los esfuerzos de la Autoridad Sanitaria para garantizar que los alimentos, las instalaciones y los procesos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa sanitaria. Esto incluye la realización de controles sanitarios en alimentos y superficies para verificar el cumplimiento de estas normas (R.M. N° 822 -2018/MINSA). La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.

- **Principios Generales de Higiene (PGH):** Conjunto exhaustivo de prácticas fundamentales de higiene que deben aplicarse a lo largo de toda la cadena de suministro de alimentos para garantizar la inocuidad de los alimentos destinados al consumo humano. Se tiene en cuenta la aplicación de las Buenas Prácticas de Fabricación o Manipulación (BPF) y los Procedimientos de Higiene y Saneamiento (PSS). (R.M. Número 822 -2018/MINSA). La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es el documento oficial que señala la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.
- **Programa de Higiene y Saneamiento (PHS):** El proceso de limpieza y desinfección implica una serie de procedimientos que se utilizan para eliminar la suciedad, los residuos de alimentos, la grasa y otros materiales no deseados de infraestructuras, instalaciones, equipos, utensilios y superficies. El objetivo principal de este proceso es reducir significativamente la presencia de microorganismos y peligros potenciales que puedan contaminar los alimentos. Ello de conformidad con los lineamientos señalados en la R.M. N° 822 -2018/MINSA. La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es la Norma Sanitaria oficial para Restaurantes y Servicios Afines.
- La trazabilidad, o rastreabilidad del producto, se refiere a la capacidad de rastrear el camino que ha seguido un alimento a lo largo de sus fases de fabricación, procesamiento y distribución, tal como se define en la R.M. N° 822 -2018/MINSA. La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es el documento oficial que establece la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.
- Un restaurante es un establecimiento que prepara alimentos para su consumo inmediato, independientemente del tipo de servicio que preste. (R.M. N° 822 -2018/MINSA). La NTS 142-MINSA/2018/DIGESA- V.01 es la Norma Sanitaria oficial para Restaurantes y Servicios Afines.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.3. Diseño de la investigación

##### 3.3.1 Tipo y nivel de la investigación

###### A. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, buscando solucionar la falta de implementación y validación de los procesos de Higiene y Saneamiento (PHS), según la naturaleza de la información el presente estudio se clasifica en:

**Cuantitativa – cualitativa (mixta)** La investigación según su naturaleza se clasifica como mixta ya que se van a realizar preguntas a los trabajadores y también se podrá observar en el trabajo, funcionamiento y aplicación de las BPM y PHS.

**Descriptiva** Según la investigación se pretende describir el lugar y como es el trabajo que se está efectuando en el restaurante turístico "Terranova Ecotur S.A.C. ", para poder evidenciar, si se están aplicando las BPM y PHS en su trabajo diario, además de observar si el personal está capacitado en las normativas que tiene el manual.

###### B. Nivel de la Investigación

La investigación es descriptiva y explicativa debido a que busca poder resolver y/o explicar los problemas que ocurren en el restaurante, y así mismo poder resolver los problemas dándole un análisis a los mismos.

Este trabajo se sustenta en el estudio descriptivo de recolección de información referente a los empleados, a sus cargos, a los procesos de limpieza, desinfección y manipulación, la empresa y como se relacionan entre ellas. Cuando se describa, se estará captando las múltiples partes puntualizadas en el proceso de creación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura.

##### 3.3.2 Población y muestra

**A. Población.** La población está determinada por todos los establecimientos de servicio de comida establecidos en la región San Martín incluido el establecimiento "Terranova Ecotur S.A.C", en la ciudad de Moyobamba, capital de la región San Martín.

**B. Muestra.** La muestra es el restaurante turístico "Terranova Ecotur S.A.C", ubicada en la Avenida Canaán S/N, Urbanización Las Orquídeas, Provincia de Moyobamba, departamento de la región San Martín.

### **3.3.3 Diseño analítico, muestral y experimental**

Para el desarrollo del proyecto de investigación se realizarán inspecciones en el restaurante “Terranova Ecotur S.A.C”, en la ciudad de Moyobamba, capital de la región San Martín; en los diferentes niveles de producción, para proponer la elaboración del manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, con estimación económica para implementación. Los datos fueron adquiridos en el mismo establecimiento y mediante la evaluación por auditoría interna (anexo 1 y anexo 2) del control de las operaciones de proceso de producción, mantenimiento y saneamiento, higiene y capacitación del personal, transporte, servicio al cliente, para generar los procesos y subprocesos del sistema de gestión de inocuidad.

## **3.4 Procedimientos de la investigación**

El presente proyecto de investigación se realizará en el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C.” para elaborar una propuesta: Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, con estimación económica para la implementación; que sustenten el cumplimiento sanitario en la elaboración de alimentos y bebidas que se ofrecen en el establecimiento. Y se seguirá los siguientes pasos en el periodo de ejecución:

### **3.4.1. Actividades del Objetivo específico 1**

Recopilar y analizar la información de todos los procesos realizados en el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C.” de la ciudad de Moyobamba, en esta actividad se procederá a revisar la documentación interna y externa previa autorización de la Gerencia General, para evaluar el grado de cumplimiento documentario referente a las normativas de inocuidad de alimentos.

### **3.4.2. Actividades del Objetivo específico 2**

Realizar el diagnóstico de la situación actual en el cumplimiento de los principios generales de higiene basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, aplicando la Lista de Verificación Sanitaria de Restaurantes y Servicios Afines (MINSA, 2018), esta actividad se realizará para evaluar el grado de cumplimiento de los Principios Generales de Higiene del Restaurante.

### **3.4.3. Actividades del Objetivo específico 3**

Elaborar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura y un Programa de Higiene y Saneamiento, en esta actividad se procederá a elaborar la documentación de los

Principios Generales de Higiene, así como su implementación en base a la 2da Inspección de PGH (Principios Generales de Higiene).

#### **3.4.4. Actividades del Objetivo específico 4**

Estimar el valor económico de la propuesta de elaboración e implementación del manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C”. ubicado en la región San Martín, con estimación económica para implementación; se evaluará los costos en base a su capacidad de su infraestructura, almacenamiento, producción, personal, etc; para estimar las inversiones que se necesitará para implementar las Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA.

#### **3.5. Autorizaciones y permisos**

En el caso de esta investigación NO APLICA

#### **3.6. Control ambiental y bioseguridad**

En el proyecto los controles ambientales no Aplica y referente a los protocolos de bioseguridad se procedió a trabajar el proyecto de investigación bajo las normativas de inocuidad, como principal eje damos importancia a la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines, la RM N° 822 – 2018 – MINSA, con la finalidad de proteger la salud de la población y establecer los Principios Generales de Higiene del Codex Alimentarius (CXC 1-1969, Rev -2020); que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.

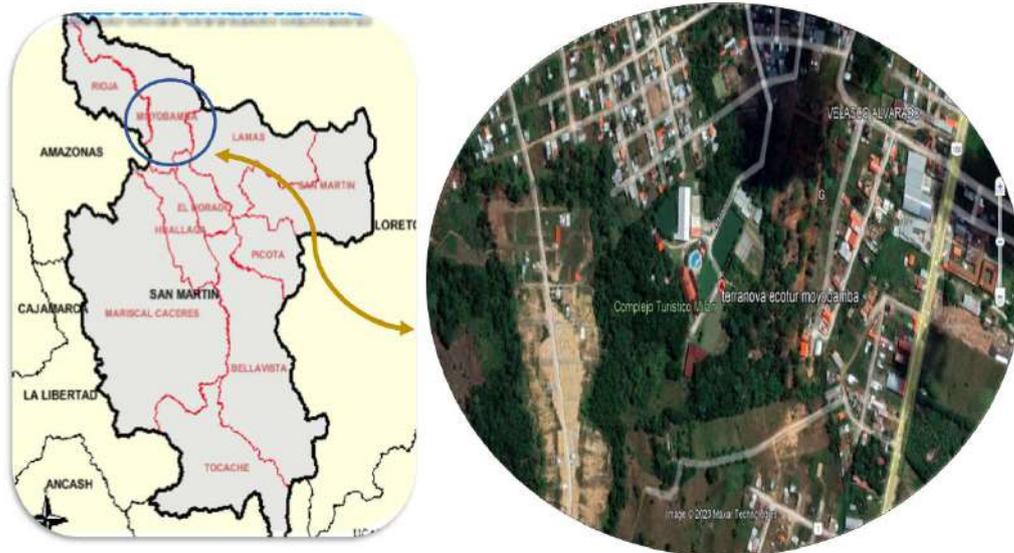
#### **3.7. Aplicación de principios éticos**

“El investigador declara que su intervención respetará los principios éticos generales de la investigación”.

#### **3.8. Lugar de ejecución**

El presente estudio no experimental se realizó en el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C., ubicado en la Avenida Canaán S/N, Urbanización Las Orquídeas distrito de Moyobamba, Provincia de Moyobamba, departamento de San Martín, se dedica al rubro de expendio de alimentos y bebidas, elaborados de forma culinaria (restaurante), se adjunta planos de distribución de áreas en el anexo 5

### 3.8.1. Mapa de ubicación del restaurante



**Figura 2**

Ubicación del Restaurante Terranova Ecotur S.A.C.

Nota: Google Earth

### 3.9. Sistema de variables

Las variables en estudio aplicados para la propuesta del BPM son los siguientes:

**3.9.1. Variable independiente:** Aplicación correcta del Código Internacional Recomendado de Prácticas y Principios Generales de Higiene de los alimentos.

**3.9.2. Variable dependiente:** Principios Generales de inocuidad de los alimentos PHS (Programa de Higiene y Saneamiento) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y proyección económica de implementación.

A continuación, se describe en la (tabla 1) las variables por objetivo específico, que se tuvo en cuenta para la realización de la propuesta de implementación del manual de BPM, para el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C.”

**Tabla 1***Descripción de variables por objetivo específico*

<b>Objetivo específico Nº 1: .... Recopilar y analizar la información de todos los procesos realizados en el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C.” de la ciudad de Moyobamba.</b>			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Revisión de Información de todos los procesos y Documentos	Registros, Manuales, Instructivos	Lineamientos de los PGH	Criterio de Inspección.
<b>Objetivo específico Nº 2: .... Realizar el diagnóstico de la situación actual en el cumplimiento de los principios generales de higiene basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 – MINSA, aplicando la Lista de Verificación Sanitaria de Restaurantes y Servicios Afines (MINSA, 2018).</b>			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Diagnóstico de los PGH	Revisión de Instalaciones, equipamientos, materiales, Registros, Manuales, etc.	Lineamientos de los PGH	Criterio de Inspección.
<b>Objetivo específico Nº 3: Elaborar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura y un Programa de Higiene y Saneamiento en el restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C.” de la ciudad de Moyobamba.</b>			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Implementación de los BPM y PHS	2da Inspección de PGH	Manuales, procedimientos, registros, etc. según la RM 822-2018 MINSA	Grado de Cumplimiento (%)
<b>Objetivo específico Nº 4: Estimar el valor económico de la propuesta de elaboración del manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para un Restaurante de la Región San Martín.</b>			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Implementación de los BPM y PHS, estimación económica de los BPM y PHS	2da Inspección de PGH	Manuales, procedimientos, registros, etc. según la RM 822-2018 MINSA	Grado de Cumplimiento (%)
<b>Nota:</b> Codex Alimentarius,2020 y MINSA,2018			

### 3.10. Marco metodológico

#### 3.10.1. Aspectos generales del restaurante

El restaurante turístico “Terranova Ecotur S.A.C, dedicada al expendio de alimentos elaborados de forma culinaria (restaurante), iniciando actividades en 1982 como un negocio familiar dedicada a la granja acuícola Milán, posteriormente un 19 de diciembre del 2011, la empresa inicia actividades en el rubro gastronómico de alimentos con el nombre de “Terranova Ecotur S.A.C” con número de RUC: 20494093899; en virtud a la demanda local.

### 3.10.2. Visión del restaurante

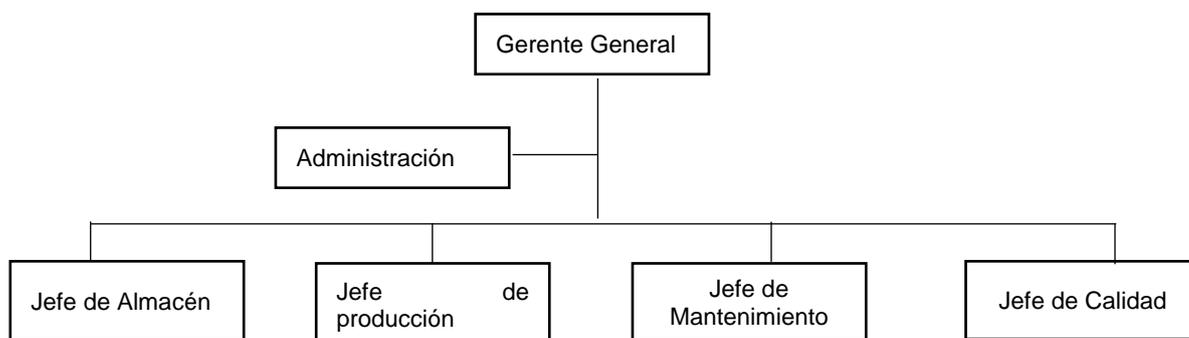
Ser reconocido como el mejor restaurante por sus servicios turísticos y por tener una responsabilidad ambiental y social para el 2026, y consolidarnos como una empresa líder del turismo sostenible y gastronómico en la Región San Martín.

### 3.10.3. Misión del restaurante

Brindar a nuestros clientes alimentos inocuos y que satisfagan las exigencias de nuestros clientes, y que generen experiencias inolvidables y placenteras de nuestros productos y servicios en restauración y del turismo sostenible.

### 3.10.4. Organigrama del restaurante

El Restaurante turístico "Terranova Ecotur S.A.C, tiene la siguiente estructura organizacional:



**Figura 3**

Organigrama general del Restaurante.

Nota: Áreas del Restaurante "Terranova Ecotur S.A.C

### 3.11. Materiales

Los materiales son los siguiente:

- Laptop, Guardapolvo
- Cofias descartables, Guantes descartables
- Mascarillas descartables
- Cuaderno de apuntes, Lapiceros, USB
- Material bibliográfico
- Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA (MINSA, 2018).
- Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas aprobado por Decreto Supremo 007-98-SA y sus modificatorias.

- Norma sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP aprobado mediante Resolución Ministerial Nro. 449-2006/MINSA.
- Principios Generales de Higiene (CAC/RCP 1-1969) sobre principios Generales de Higiene de los alimentos

### **3.12. Metodología**

#### **3.12.1. Recopilación y análisis de la Información**

Se realizó con la revisión de documentos de inocuidad de la empresa según los criterios de la RM N° 822- 2018 MINSA, donde se indican los requisitos que deben de cumplir los restaurantes para poder ofrecer los productos a sus comensales.

#### **3.12.2. Diagnóstico**

Este diagnóstico se realizó mediante una primera evaluación y segunda evaluación simulada del establecimiento según los lineamientos que indica la RM N° 822-2018 MINSA. Una vez realizada la evaluación (anexo 1) y (anexo 2) por auditoría interna como propuesta se procedió a verificar el grado de cumplimiento documentario del establecimiento conforme a los lineamientos que indica la RM N° 822-2018 MINSA.

#### **3.12.3. Elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento.**

La elaboración de los manuales de BPM y PHS se realizó de acuerdo a los lineamientos generales de la RM N° 822-2018 MINSA, donde inicialmente se realizó los lineamientos del PHS para el cumplimiento con la automatización de todas las áreas, equipos, materiales y manejo de productos químicos, luego se procedió con la elaboración del BPM para el cumplimiento de manipulación de los alimentos y que esté relacionado a ello.

#### **3.12.4. Estimación de costos de implementación del BPM y PHS.**

Las estimaciones de los costos se realizaron de acuerdo a la propuesta de implementación, el cual inicio con el diagnóstico inicial hasta llegar a cumplir con la RM N° 822-2018 MINSA, esto se realizó haciendo una lista de requerimiento para la implementación y con los resultados de las cotizaciones y segunda evaluación el cual arrojó un incremento de mejoras en un porcentaje de cumplimiento de 85,94 con una calificación de Bueno.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Diagnóstico del cumplimiento de los principios generales de higiene basado en la normativa sanitaria RM N° 822 – 2018 MINSA.

La evaluación inicial se realizó en fecha de 15 de enero del 2024 en las instalaciones del restaurante “Terranova Ecotur S.A.C., esta evaluación se desarrolló realizando la evaluación por auditoría interna según lo normado para restaurantes y servicios afines como se muestra en el anexo 1 de los procesos que realiza el restaurante en la preparación de alimentos para consumo humano, en cumplimiento a los lineamientos de la RM N° 822 – 2018 MINSA mediante la ficha para la vigilancia sanitaria para restaurantes y servicios afines.

Cabe indicar que la ficha para la vigilancia sanitaria para restaurantes y servicios afines, está en base a riesgos que impactan directamente a la inocuidad de los alimentos, los cuales se dividen según menciona la Tabla 1 y la calificación se puede medir según la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Valoración y Tipos de Riesgo*

Valoración del Riesgo	Tipo de Riesgos
1	Bajo riesgo
2	Mediano Riesgo
3	Alto Riesgo

Nota: RM N° 822-2018/MINSA

**Tabla 3**  
*Calificación del establecimiento*

N°	Calificación del establecimiento	
1	Excelente	>=91 %
2	Bueno	85% a 90%
3	Regular	75% a 84%
4	Requiere mejora	<= 74%

Nota: RM N° 822-2018/ MINSA

Los resultados de las evaluaciones se representan en la Tabla N°4, donde se evidencia que el puntaje Máximo es de 249 el cual representa un 100%, de acuerdo con ello en la primera evaluación se obtiene un puntaje de 123 lo que representa un 49.39 % de cumplimiento obteniendo una calificación que se Requiere Mejora, posteriormente con la propuesta de implementación que se realizó, se evaluó con el gerente de la empresa la simulación de una segunda evaluación de las mejoras que se van a realizar, de

acuerdo a ello se obtuvo un puntaje de 214 puntos de 249 que representa un 85.94 % de cumplimiento, obteniendo una calificación de Bueno.

**Tabla 4**  
*Calificación de las Evaluaciones*

Evaluación	Puntaje Total	Puntaje Máximo	Porcentaje	Calificación
1er Evaluación	123	249	49,39%	Requiere mejora
2da Evaluación	214	249	85,94%	Bueno

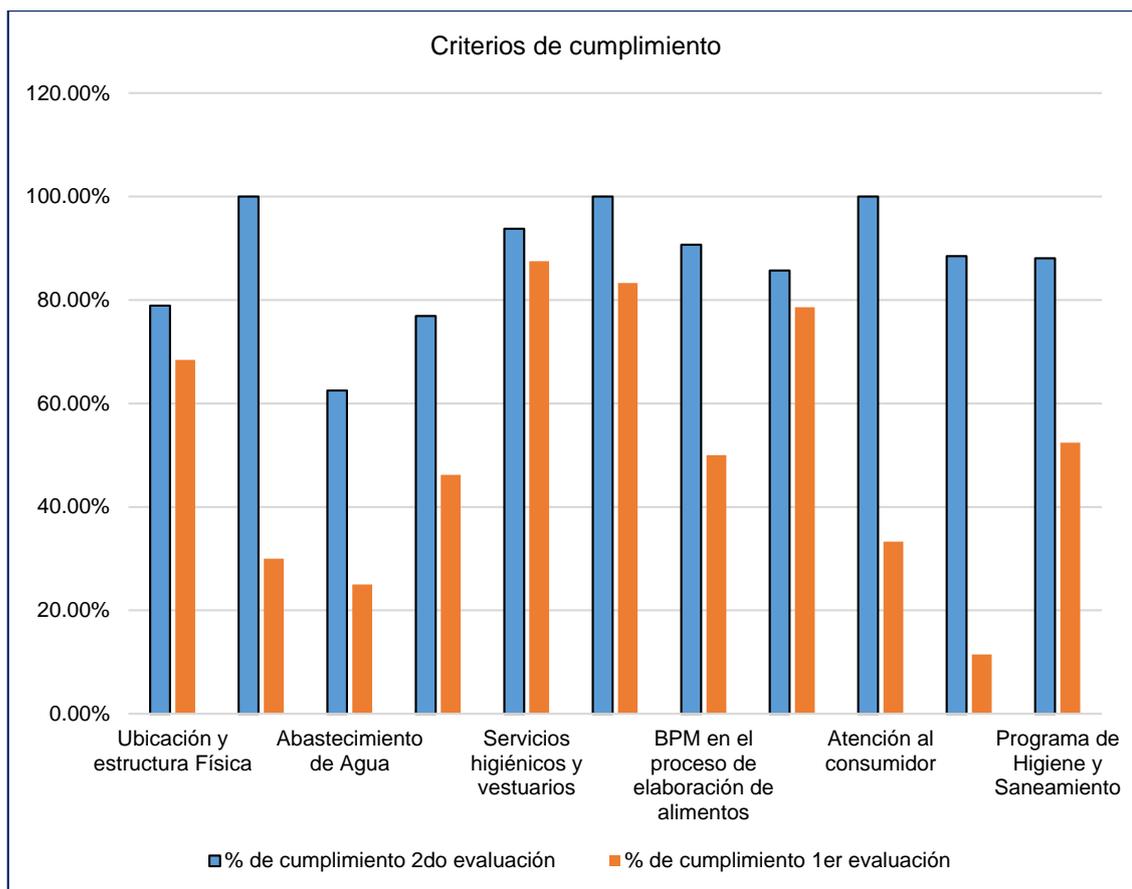
*Nota:* Elaboración en base a la Normativa RM N° 822-2018/MINSA

En la Tabla 5, se muestran 11 criterios de evaluación que fueron medidos al establecimiento en la primera y segunda evaluación, donde los incrementos mayores al 30% se refleja en: Manipuladores de Alimentos, Ambientes, Atención al consumidor, BPM en el proceso de elaboración de alimentos, Abastecimiento de agua, Programa de Higiene y saneamiento y disposición de los residuos sólidos obteniendo los siguientes incrementos de 77,00%, 70,00%, 66.70%,40,70%, 37.50%, 35,70% y 30.70% respectivamente.

**Tabla 5**  
*Criterios de Evaluación*

N°	Criterios de Evaluación	% de Cumplimiento 1er Evaluación	% de Cumplimiento 2do Evaluación	Incremento de Avance
1	Ubicación y estructura física	68,4%	78,9%	10,50%
2	Ambientes	30,0%	100,0%	70,00%
3	Abastecimiento de Agua	25,0%	62,5%	37,50%
4	Disposición de aguas residuales y de residuos sólidos	46,2%	76,9%	30,70%
5	Servicios higiénicos y vestuarios	87,5%	93,8%	6,30%
6	Instalación para el lavado de manos en el ambiente de elaboración	83,3%	100,0%	16,70%
7	BPM en el proceso de elaboración de alimentos	50,0%	90,7%	40,70%
8	BPM en el servicio de los alimentos	78,6%	85,7%	7,10%
9	Atención al consumidor	33,3%	100,0%	66,70%
10	Manipuladores de Alimentos	11,5%	88,5%	77,00%
11	Programa de Higiene y saneamiento	52,4%	88,1%	35,70%

*Nota:* Ficha de evaluación de la RM N°822-2018/MINSA, donde porcentajes de cumplimiento fueron obtenidos por auditoría interna como se muestra en el anexo 1 para la primera evaluación y anexo 2 para la segunda evaluación.



**Figura 4**

Crterios de cumplimiento en base a la RM N°822-2018/ MINSA

Nota: Elaboración en base a la Normativa RM N° 822-2018/MINSA

## 4.2. Elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento

### 4.2.1. Elaboración del Programa de Higiene y Saneamiento

La elaboración de los manuales de BPM y PHS se realizó de acuerdo a los lineamientos generales de RM N° 822-2018 MINSA

La elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura se realizó bajo los lineamientos de la RM N° 822-2018 MINSA, donde se generaron procedimientos que contemplan la recepción y almacenamiento de materias primas e insumos en general, elaboración de procesamientos de alimentos crudos, elaboración de procesamientos de alimentos cocidos, procedimiento del procesamiento del servido, atención al consumidor, procedimiento del control del manipulador de alimentos, mantenimiento de equipos, microbiología de alimentos , capacitación entre otros.

Estos documentos se alinearon a la línea productiva que realiza el restaurante, asimismo según la Tabla N°4, se refleja un incremento del 40,70% en el BPM en el proceso de elaboración de alimentos y un incremento de 77.00% en el manejo de las BPM de los manipuladores, los cuales son los más significativos.

Respecto a la propuesta del Programa de Higiene y Saneamiento se plantea un incremento del 35.70% mejorando la limpieza, desinfección, el uso de los productos químicos, asimismo este programa fortalece la inocuidad del alimento, evitando riesgos de contaminación química, física o biológica.

#### **4.2.2. Estimación de costos de implementación del BPM y PHS.**

Las estimaciones de los costos se realizaron de acuerdo a la propuesta de implementación, el cual se refleja en la Tabla N°5, esta propuesta se realizó bajo las necesidades del cumplimiento a los lineamientos de la RM N° 822-2018 MINSa que se evidenciaron en la primera evaluación el cual tuvieron un porcentaje de 49.39 %.

La cantidad total para completar la implementación es de S/. 109,400.00 soles, esto es para un trabajo de 5 meses incluyendo la certificación del PGH por la autoridad sanitaria

**Tabla 6**  
Presupuesto para la implementación

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN PARA 5 MESES						CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN				
Actividad	Área	Unid	Costo unit.	Costo total	Mes1	Mes2	Mes3	Mes4	Mes5	
<b>Instalaciones</b>	Pintado de Paredes	Cocina y Almacenes	32	S/109.3	S/	x				
			m2		3.500,00					
	Piso pulido	Recepción	15	S/66.6	S/	x				
			m2		1.000,00					
			Almacenes	40	S/62.5		S/	x		
		m2		2.500,00						
Remodelación de baño	SSHH Mujeres y Hombres	20	S/175.0	S/	x					
		m2		3.500,00						
<b>Equipamientos</b>	Compra de 2 Mesas de acero	Cocina	2	S/4500.00	S/		x			
					9.000,00					
	Compra de una cámara vertical para congelamiento de carnes (300 L)	Almacén	1	S/12000.00	S/		x			
					12.000,00					
	Mantenimiento de la Cocina Industrial	Cocina	1	S/600.00	S/		x			
					600,00					
	Mantenimiento de lavatorios de 3 pozas	Cocina	1	S/ 1000.00	S/		x			
					1.000,00					
Compra de 2 termómetros para alimentos	Cocina	2	S/1250.00	S/		x				
				2.500,00						
Campana Extractora	Cocina	1	S/15000.00	S/	x					
				15.000,00						
Compra de 2 Termo higrómetros	Cocina	2	S/600.00	S/		x				
				1.200,00						
<b>Materiales de Limpieza</b>	Escobas y recogedores	Almacén y cocina	5	S/100.00	S/	x				
					500,00					
	Tachos de Basura	Almacén y cocina	12	S/50.00	S/					
					600,00					

	Contenedor principal	Área externa	5	S/300.00	S/ 1.500,00
	Productos de limpieza	Almacén	1	-	S/ 1.000,00
<b>Contratación de Personal</b>	Ingeniero para calidad (1)*	Restaurante	1	S/2400.00	S/ 12.000,00
	Personal de limpieza (2)*	Restaurante	2	S/1200.00	S/ 12.000,00
	Chef	Restaurante	1	S/1200.00	S/ 6.000,00
	Ayudantes manipuladores	Restaurante	3	S/1200.00	S/ 18.000,00
<b>Gastos Administrativos</b>	Impresiones, Normas	Restaurante	1	-	S/ 1.000,00
	Análisis microbiológico de los alimentos ante laboratorio acreditado	Superficie viva	5	S/400.00	S/
		Superficie inerte regular e irregular	2	S/350.00	8.000,00
		Producto terminado	2	S/450.00	
		Materia prima	2	S/350.00	
		Agua	1	S/1900.00	
		Ambientes	3	S/600.00	
	Capacitaciones e inducciones al personal	Restaurante	8	S/500.00	S/ 4.000,00
	Análisis de pesticidas de vegetales	Restaurante	1	-	S/ 4.000,00
	Certificación de PGH	Restaurante	1		S/ 1.000,00
	<b>Total, de Presupuesto</b>				S/ 109.400,00

**Nota:** Elaboración en base a la Normativa RM N° 822-2018/MINSA , \* por 5 meses.

## CONCLUSIONES

- La recopilación de información documentaria se realizó de acuerdo a los procesos que realiza el restaurante en la preparación de alimentos para consumo humano en cumplimiento a los lineamientos de la RM N° 822 – 2018 MINSA, en esta evaluación se utilizó la ficha para la vigilancia sanitaria para restaurantes y servicios afines.
- Se realizó la primera evaluación al establecimiento del restaurante se obtuvo un puntaje de 123 de 249 puntos, lo que representa un 49.39 % de cumplimiento obteniendo una calificación que se Requiere Mejora
- Se realizó la propuesta del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y del Programa de Higiene y Saneamiento que van de acuerdo a los lineamientos RM N° 822-2018/MINSA, esto debido a que la empresa no contaba con suficiente documentación requerida por el marco legal vigente. Esta propuesta mejoraría sustancialmente a la empresa incrementándose de 49.39 % a 85.94 % de cumplimiento a los requisitos de la RM N° 822-2018/MINSA avanzando a una calificación de Bueno.
- La Estimación de costos para el cumplimiento de la propuesta o implementación del manual de Buenas Prácticas de Manufactura y el Programa de Higiene y Saneamiento, partieron de la evaluación inicial donde se refleja las necesidades de cumplimiento a los requisitos de la RM N° 822-2018/MINSA, la estimación de los costos es de S/. 109,400.00 soles

## RECOMENDACIONES

- Realizar la implementación mostradas en la propuesta del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y el Programa de Higiene y Saneamiento según el cronograma de costos donde se involucren responsable de la ejecución y quien va ser el seguimiento y el cumplimiento de la implementación del sistema de inocuidad.
- Fortalecer la capacitación a los manipuladores de los alimentos, ya que se evidenció la mayor debilidad de todo el sistema con solo un 11.5 % de cumplimiento.
- Realizar una evaluación de los requisitos de cumplimiento a la RM N° 822-2018 MINSA cuando el sistema este todo implementado y ver las nuevas mejoras que se darán en el cumplimiento de la norma legal vigente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva, J. (2020). Elaboración del sistema de calidad HACCP en el restaurant “La Selva S.R.L. da- Juanjui. Tesis de Titulación. Tarapoto, Perú. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3876>
- Alves, M.y Ueno, M. (2010). Restaurantes self-service: segurança e qualidade sanitária dos alimentos servidos. Revista Nutrición. <https://doi.org/10.1590/S1415-52732010000400008> Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rn/a/CJvVPTGJKB68vG884HQj7hs/?format=pdfy56rtí=pt>
- Avim, P., Santana, H., y Alves, G. (2021). Análise de riscos aplicada à cozinha industrial de um restaurante de instituição de ensino superior. Simpósio de engenharia de produção. , Catalão, Goiás, Brasil. Disponible en: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1012/o/An%C3%A1lise\\_de\\_riscos\\_aplicada\\_%C3%A0\\_cozinha\\_industrial\\_de\\_um\\_restaurante\\_de\\_institui%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_ensino\\_superior.pdf?1536010814](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1012/o/An%C3%A1lise_de_riscos_aplicada_%C3%A0_cozinha_industrial_de_um_restaurante_de_institui%C3%A7%C3%A3o_de_ensino_superior.pdf?1536010814).
- Barreto Salazar y Candado Véliz. (2019). Buenas Prácticas de Manufactura para el Restaurante mi Comida en el Cantón Nobol. Tesis de Titulación. Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40484>
- Carmen Vilela y Díaz Cortés (2022). Propuesta de un Plan de Buenas Prácticas de Manufactura en la empresa Santa Maria de Locuto S.R.L. Tambogrande - Piura - 2022”. Tesis de Titulación. Piura, Perú. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3712>
- Clara de Moura, A., Martins, M., Lima, L.y Vieira, A., (2021). Adequacy of good food handling practices during the covid-19 pandemic in commercial restaurants. Enciclopedia Biosfera. DOI: 10.18677/EnciBio\_2021C2
- Codex Alimentarius, 2019. General standard for contaminants and toxins in food and feed CXS 193-1995. Adopted in 1995, revised in 1997, 2006, 2008, 2009, amended in 2010, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 [En línea]. Roma: Codex Alimentarius. [Consulta: 3 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/search/es/?cx=018170620143701104933%3Aqq82jsfba7wyq=codexycof=FORID%3A9>
- Codex Alimentarius, 2020. Principios Generales de Higiene de los Alimentos CXS 1-

1969. Adopted in 1969, revised in 1997, 2013, 2020, amended in 1999 [En línea]. Roma: Codex Alimentarius. [Consulta: 3 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/es/>
- Guerra, K. (2021). Elaboración de Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento para la aplicación en un restaurante. Tesis de Titulación. Tarapoto, Perú. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4133>
- Iguia Ramos. (2022) Manual BPM para la fabricación de chocolate oscuro y plan de inspección y control estadístico para la recepción del Cacao. Tesis de Titulación. Distrito de San Luis, Lima. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12996/5542>
- Intedya (*International Dynamic Advisors*). (2021). Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Disponible en: (<https://internacional.intedya.com/formacion/producto-consultoria.php?id=103>).
- Lincoln, S. (2012). La cadena de valor, herramienta de productividad. México D.F.: Pearson Education (p. 11).
- Madero Guerra y Santana Chela. (2021). Diseño de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para el Restaurante “El especial de JC” en la ciudad de Guayaquil. Tesis de Titulación. Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57844>
- Mendoza, V. (2021). Implementación de las Buenas Practicas de Manipulación de los Alimentos e Higiene en la Operación del restaurante Oriental “FU JOU” ubicado en el Club Regatas Chorrillos, 2020. Tesis de Titulación. Distrito de Chorrillos, Lima. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/11522>
- MINSA, (2018). Norma sanitaria para los Restaurantes y Afines. Norma sanitaria para restaurantes y servicios afines Resolución Ministerial – (RM N° 822 – 2018 S.A.) NTS N° 142 – MINSA/2018/DIGESA – V.01. Publicado el 10 de septiembre del 2018 en su plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/195873-822-2018-minsa>
- MINSA, (1998). Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. Decreto Supremo (D.S. N° 007 – 1998 S.A.). Publicado el 25 de setiembre de 1998 en su plataforma digital única del Estado Peruano. [http://www.digesa.minisa.gob.pe/Codex/D.S.007\\_98\\_SA.pdf](http://www.digesa.minisa.gob.pe/Codex/D.S.007_98_SA.pdf)

- Molina Castillo y Ricaurte Franco. (2022). Diseño de un Manual Basado en las Buenas Prácticas de Manufactura para el Restaurante “Tío Erick”. Tesis de Titulación. Guayaquil, Ecuador.  
Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/65406>
- N.T.P.- ISO 9001. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Quinta Edición. Editado por la comisión de ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad.
- Rodríguez, S.y Vargas, F. (2020). Impacto de la Implementación de los productos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020. Tesis de Titulación. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9887/3/IV\\_FCE\\_318\\_TI\\_Rodriguez\\_Vargas\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9887/3/IV_FCE_318_TI_Rodriguez_Vargas_2020.pdf).
- Valdez, J. (2011). Inocuidad de los alimentos. Curso del ciclo optativo de gestión de calidad total y productividad (2011, Lima, Perú). Lima, Perú, Universidad Nacional Agraria La Molina.

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1

## FICHA DE INSPECCIÓN INICIAL DEL RESTAURANTE CONFORME A LA RM N° 822: 2018 MINSA

## FORMATO FICHA DE INSPECCIÓN PARA LA VIGILANCIA SANITARIA DE RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES

N°	CRITERIO	Riesgo	PUNTAJE			Puntaje Total	Puntaje Máximo alcanzado	% de Cumplimiento	HALLAZGOS
			Conforme	Conforme Parcial	No Conforme				
			2	1	0				
						123	249	49,39 %	
<b>CONDICIONES DE UBICACIÓN, INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL ESTABLECIMIENTO QUE OPERA COMO RESTAURANTE O SERVICIO AFÍN</b>									
<b>1. Ubicación y estructura Física</b>						<b>13</b>	<b>19</b>	<b>68,4%</b>	
1.1	El ambiente donde se elaboran los alimentos, es de uso exclusivo para la preparación de alimentos. (5.2.1)	3	2			6	6		
1.2	Se encuentra en buen estado de conservación e higiene (5.2.1)	3		1		3	9		Se encuentra parcialmente
1.3	El diseño favorece el flujo ordenado y secuencial de las operaciones de preparación de los alimentos.(5.2.1)	2		1		2	2		Falta mejorar los flujos especialmente el manejo de carnes
1.4	Cuenta con sistema de evaluación de humos y gases derivados de la actividad de preparación de alimentos. (5.2.1)	1	2			2	2		
<b>2. Ambientes</b>						<b>3</b>	<b>10</b>	<b>30,0%</b>	
2.1	La iluminación de los ambientes y almacenes favorece la visualización de las operaciones de recepción, almacenamiento, preparación, despacho/transporte de alimentos para ejecutarlas de manera higiénica. (5.2.2)(6.2.1)	1		1		1	2		No se evidencio monitoreo de lux, ni frecuencia de medición
2.2	La ventilación de los ambientes y almacenes impide la presencia de signos de acumulación de humedad (gotas por condensación, manchas por mohos, otros). (5.2.2)	2		1		2	4		Tienen techo alto, pero los extractores le faltan mantenimiento
2.3	Mantiene sus ambientes libres de materiales, equipos u otros objetos en desuso o inservible que puedan contaminar los	2			0	0	4		Se evidencia que en las camas de frio no contaban con mantenimiento y las puertas tenían oxido

	alimentos y propicien la proliferación de insectos y roedores. (5.2.2)								
<b>3. Abastecimiento de Agua</b>					<b>6</b>	<b>24</b>	<b>25,0%</b>		
3.1	El agua utilizada cumple los requisitos de potabilidad para el consumo humano; cloro libre residual mínimo 0.5 ppm en el punto de consumo. (5.2.3)	3			0	0	6		Realizan monitoreos con el kid de cloro, pero no se evidencio análisis de agua por un laboratorio acreditado
3.2	Abastecimiento de agua suficiente para el nivel de productividad del establecimiento. (5.2.3)	3	2			6	6		Si contaban con tanque en buen estado y el agua era de la red publica
3.3	Si usa hielo o agua para descongelamiento, esta es con agua segura (6.2.1-6..2.2)	3				NA	6		
3.4	El sistema de distribución y almacenamiento de agua se encuentra conservado (mantenido), limpio y protegido de tal manera que se impida la contaminación del agua. (5.2.3)	3			0	0	6		En el interior del tanque se encontró residuos de tierra, y los filtros del agua faltaban cambiarlos
<b>4. Disposición de aguas residuales y de residuos sólidos</b>					<b>12</b>	<b>26</b>	<b>46,2%</b>		
4.1	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. (5.2.4)	3	2			6	6		
4.2	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 corresponde. (5.2.4)	3		1		3	6		No tienen una frecuencia establecida de la limpieza de la trampa de grasa, tampoco cuentan con instructivo de limpieza
4.3	Dispone de sistema de recolección y disposición sanitaria de aceite usado en frituras. (5.2.4)	1			0	0	2		No cuentan
4.4	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. (5.2.4-6.2.1-6.4.1)	3		1		3	6		Lo realizan parcialmente, a pesar que tienen tapas los contenedores se encontraron destapados
4.5	El flujo de retiro 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. (5.2.4 y 6.2.1 c).	3			0	0	6		Lo realizan en cualquier momento ya que no tienen un procedimiento definido.
<b>5. Servicios higiénicos y vestuarios</b>					<b>14</b>	<b>16</b>	<b>87,5%</b>		
5.1	Cuenta con vestuario de uso exclusivo para el personal con facilidades para disponer de ropa de trabajo. (5.2.5)	1	2			2	2		
5.2	Dispone de Servicios Higiénicos (SSHH) operativos y ordenados, en ambientes por separado para el personal Manipulador y para comensales (5.2.5)	2	2			4	4		
5.3	Los SSHH para comensales se encuentran operativos, en un buen estado de conservación e higiene, en ambiente iluminado y ventilado. (5.2.5)	2	2			4	4		
5.4	En los SSHH, los lavatorios cuentan con dispensadores de jabón, medios de secado de manos. (5.2.5)	2	2			4	4		

	En los SSHH se cuenten con mensajes instructivos para su uso correcto incluyendo la práctica de lavado de manos, entre otros. (6.2.3)	1			0	0	2		No se evidencio ningún instructivo en los SSHH
<b>6. Instalación para el lavado de manos en el ambiente de elaboración</b>					<b>10</b>	<b>12</b>	<b>83,3%</b>		
6.1	De contar con lavadero de manos en sala o área de Bar (de corresponder), se dispone de agua segura y su instalación tiene conexión con la red de desagüe. (5.2.6)(6.2.2)	2	2			4	4		
6.2	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.	1	2			2	2		
6.3	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. (5.2.6)	2	2			4	4		
	Cada ambiente de preparación de alimento cuenta con mensajes instructivos de la práctica de lavado de manos. (5.2.5).	1			0	0	2		No se evidencio ningún instructivo
N°	CRITERIO	Riesgo	PUNTAJE			Puntaje Total	Puntaje Máximo alcanzado	% de Cumplimiento	HALLAZGOS
			Conforme	Conforme Parcial	No Conforme				
			2	1	0	40	74	54,1%	
<b>PROGRAMA DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION- BPM (PROCESO DE ELABORACIÓN, SERVIDO)</b>									
<b>7. BPM en el proceso de elaboración de alimentos</b>					<b>27</b>	<b>54</b>	<b>50,0%</b>		
7.1	Las operaciones relacionadas con la elaboración de los alimentos mantienen un flujo ordenado, incluyendo a los manipuladores evitando la contaminación cruzada, desde la adquisición de materias primas hasta el servido.	3		1		3	6		Se realiza esto parcialmente
7.2	Cuenta con ambiente o ambientes de almacenamiento, separado de las áreas de preparación. (6.2.1)	2	2			4	4		
7.3	<b>De contar con ambiente de almacenamiento, los registros de los productos están actualizados por lo menos con la siguiente información:</b>								
	Fecha de ingreso y salida (sistema PEPS)	2			0	0	4		No cuentan con kardex
	Información del rotulo y fecha de vencimiento.	2			0	0	4		Se encontraron producto vencidos
	Control de temperatura y/o humedad de ambiente (Para alimentos que no requiere refrigeración/congelación)	2			0	0	4		Los termómetros y los termohigrómetros están sin calibración
	Control de temperatura refrigerado (4 a 1°C) (de corresponder) y/o control de temperatura congelado (menor o igual a -18°C) (de corresponder)	3		1		3	6		Los termómetros y los termohigrómetros están sin calibración
7.4	El ingreso de materias primas e insumos se realiza en ambiente protegido e iluminado. (6.2.1)	2		1		2	4		Hay poca iluminación

7.5	Se cuenta con registros de proveedores y de ingreso de cada lote de alimentos, que permite su rastreabilidad. (6.2.1)	1			0	0	2		No se evidencia registro
7.6	El procesamiento previo de alimentos crudos (frescos, refrigerados o 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. (6.2.1)	2		1		2	4		Parcialmente
	Las hortalizas y frutas son sometidas a un proceso de lavado y desinfección. (6.2.1)	3	2			6	6		
7.7	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. (6.2.1)	3		1		3	6		Parcialmente
7.8	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.(6.2.1)	2	2			4	4		
<b>8. BPM en el servicio de los alimentos</b>						<b>11</b>	<b>14</b>	<b>78,6%</b>	
8.1	La entrega de alimentos a las áreas de AUTOSERVICIO, SERVIDO EN MESA ó DESPACHO a domicilio cuenta con registros de control de temperatura de conservación: servido en frío y/o en caliente y elimina los saldos y descartes de cada lote de alimentos, que permite su rastreabilidad hacia atrás. (6.2.2)	1		1		1	2		Los Termómetros están sin calibración
8.2	EL SERVIDO EN MESA ó DESPACHO para llevar raciones y platos debe considerar el uso de vajilla, mobiliario, mantelería, según corresponda; en buen estado de conservación e higiene. (6.2.2).	1	2			2	2		
8.3	Las bebidas se sirven en sus envases originales, en vasos de primer uso (descartable) o de material no descartable limpio e íntegro. (6.2.2)	1	2			2	2		
8.4	Los equipos surtidores o dispensadores se mantienen en buen estado de conservación e higiene. (6.2.2)	2	2			4	4		
8.5	El uso de material y envases descartables para consumo directo es de primer uso y de material reciclable, además se verifica que se desecha inmediatamente. (6.2.2)	1	2			2	2		
8.6	Se brindan mensajes educativos y medios para promover la práctica de higiene de manos del comensal. (6.2.2)	1			0	0	2		No se evidencio
<b>9. Atención al Consumidor</b>						<b>2</b>	<b>6</b>	<b>33,3%</b>	
9.1	Cuenta con información para la preparación de platos o raciones destinadas a personas alérgicas o hipersensibles. (6.2.3)	2			0	0	4		No hay información
9.2	No se coloca dispensadores de sal de mesa a menos que sea requerido de manera expresa por el comercial. (6.2.3)	1	2			2	2		

N°	CRITERIO	Riesgo	PUNTAJE			Puntaje Total	Puntaje Máximo alcanzado	% de Cumplimiento	HALLAZGOS
			Conforme	Conforme Parcial	No Conforme				
			2	1	0				
<b>MANIPULADORES DE ALIMENTOS</b>									
<b>10. Manipuladores de Alimentos</b>						<b>3</b>	<b>26</b>	<b>11,5%</b>	
10.1	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 o abiertas, infecciones cutáneas, en oídos, ojos o nariz. (6.3.1)	3			0	0	6		No se encontró ningún control del personal
10.2	El personal mantiene rigurosa higiene personal, (cabello limpio, corto o recogido, manos limpias, uñas cortas, sin esmalte, no llevar artículos de uso personal como aretes, sortijas, collares, piercing, pulseras, reloj, celular, llaves, lapiceros, entre otros.	3		1		3	6		El personal lo realiza parcialmente, pero no se evidencia ningún tipo de control al personal.
	En la inspección se evidencia que el personal NO fuma, come, mastica chicle, no escupe durante las operaciones con alimentos.	2			0	0	4		No se evidencio carteles
10.3	La vestimenta (gorro, mandil, calzado, otros) es de color blanco y/o claro y de uso exclusivo para el área de trabajo y cubre la ropa de uso personal.	1			0	0	2		La vestimenta que usaban es de color claro sin embargo el pantalón y los zapatos no era de uso exclusivo (era vestimenta de la calle)
	La vestimenta descrita está limpia y en buen estado de conservación.	2			0	0	4		La vestimenta que usaban es de color claro sin embargo el pantalón y los zapatos no era de uso exclusivo (era vestimenta de la calle)
10.4	Los manipuladores de alimentos tienen capacitaciones en función a cada área de trabajo. (6.3.4).	2			0	0	4		No contaban con capacitaciones
N°	CRITERIO	Riesgo	PUNTAJE			Puntaje Total	Puntaje Máximo alcanzado	% de Cumplimiento	HALLAZGOS
			Conforme	Conforme Parcial	No Conforme				
			2	1	0				
<b>PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO - PHS</b>									
<b>11. Programa de Higiene y Saneamiento</b>						<b>22</b>	<b>42</b>	<b>52,4%</b>	
11.1	Cuenta con Programa de Higiene y Saneamiento-PHS y verifica la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección. (6.4. y 6.6)	2			0	0	4		No se cuenta con documentación

11.2	El PHS debe considerar un programa de renovación y mantenimiento de equipos y utensilios que asegure el buen funcionamiento y condiciones sanitaria de los mismo. (6.4.1)	1			0	0	2		
11.3	Los equipos y utensilios permiten su fácil y completa limpieza, así como su desinfección y están en buen estado de conservación e higiene. (6.4.1).	2			0	0	4		
11.4	La superficie de mesas, mostradores, estanterías, exhibidores y similares, son lisas y están en buen estado de conservación e higiene. (6.4.1)	3	2			6	6		
11.5	El PHS contempla 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. (6.4.2)	3			0	0	6		
11.6	Las medidas preventivas evitan el ingreso de insectos, roedores u otras plagas al establecimiento, especialmente a los ambientes de procesamiento. (6.4.2-5.2.1).	3	2			6	6		Si tienen medidas preventivas, pero no está documentado
11.7	Las medidas de control se aplican de acuerdo a lo contemplado en su PHS. (6.4.2)	2			0	0	4		
11.8	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. (6.4.2)	2	2			4	4		
11.9	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. (6.4.2 y 6.4)	3	2			6	6		

## ANEXO N°2

## FICHA DE INSPECCIÓN DESPUES DE LA PROPUESTA DEL RESTAURANTE CONFORME A LA RM N° 822: 2018 MINSA

## FORMATO FICHA DE INSPECCIÓN PARA LA VIGILANCIA SANITARIA DE RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES

N°	CRITERIO	Riesgo	PUNTAJE			Puntaje Total	Puntaje Máximo alcanzado	% de Cumplimiento	HALLAZGOS
			Conforme	Conforme Parcial	No Conforme				
			2	1	0				
						214	249	85,94 %	
<b>CONDICIONES DE UBICACIÓN, INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL ESTABLECIMIENTO QUE OPERA COMO RESTAURANTE O SERVICIO AFÍN</b>									
<b>1. Ubicación y estructura Física</b>						<b>15</b>	<b>19</b>	<b>78,9%</b>	
1.1	El ambiente donde se elaboran los alimentos, es de uso exclusivo para la preparación de alimentos. (5.2.1)	3	2			6	6		
1.2	Se encuentra en buen estado de conservación e higiene (5.2.1)	3		1		3	9		Se encuentra parcialmente
1.3	El diseño favorece el flujo ordenado y secuencial de las operaciones de preparación de los alimentos. (5.2.1)	2	2			4	2		
1.4	Cuenta con sistema de evaluación de humos y gases derivados de la actividad de preparación de alimentos. (5.2.1)	1	2			2	2		
<b>2. Ambientes</b>						<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>	
2.1	La iluminación de los ambientes y almacenes favorece la visualización de las operaciones de recepción, almacenamiento, preparación, despacho/transporte de alimentos para ejecutarlas de manera higiénica. (5.2.2)(6.2.1)	1	2			2	2		

2.2	La ventilación de los ambientes y almacenes impide la presencia de signos de acumulación de humedad (gotas por condensación, manchas por mohos, otros). (5.2.2)	2	2			4	4		
2.3	Mantiene sus ambientes libres de materiales, equipos u otros objetos en desuso o inservible que puedan contaminar los alimentos y propicien la proliferación de insectos y roedores. (5.2.2)	2	2			4	4		
<b>3. Abastecimiento de Agua</b>						<b>15</b>	<b>24</b>	<b>62,5%</b>	
3.1	El agua utilizada cumple los requisitos de potabilidad para el consumo humano; cloro libre residual mínimo 0.5 ppm en el punto de consumo. (5.2.3)	3		1		3	6		El kid de cloro esta vencido
3.2	Abastecimiento de agua suficiente para el nivel de productividad del establecimiento. (5.2.3)	3	2			6	6		
3.3	Si usa hielo o agua para descongelamiento, esta es con agua segura (6.2.1-6..2.2)	3				NA	6		
3.4	El sistema de distribución y almacenamiento de agua se encuentra conservado (mantenido), limpio y protegido de tal manera que se impida la contaminación del agua. (5.2.3)	3	2		0	6	6		
<b>4. Disposición de aguas residuales y de residuos sólidos</b>						<b>20</b>	<b>26</b>	<b>76,9%</b>	
4.1	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. (5.2.4)	3	2			6	6		
4.2	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 corresponde. (5.2.4)	3		1		3	6		La trampa de grasa se encuentra en el área de la cocina
4.3	Dispone de sistema de recolección y disposición sanitaria de aceite usado en frituras. (5.2.4)	1	2			2	2		
4.4	Los residuos sólidos que generan las operaciones de procesamiento previo de alimentos crudos y de procesamiento e intermedio, se disponen en forma	3		1		3	6		Lo realizan parcialmente, a pesar que tienen tapas los contenedores se encontraron destapados

	limpia dentro de contenedores con tapa sin dejar restos en el piso. (5.2.4-6.2.1-6.4.1)								
4.5	El flujo de retiro 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. (5.2.4 y 6.2.1 c).	3	2			6	6		
<b>5. Servicios higiénicos y vestuarios</b>						<b>15</b>	<b>16</b>	<b>93,8%</b>	
5.1	Cuenta con vestuario de uso exclusivo para el personal con facilidades para disponer de ropa de trabajo. (5.2.5)	1	2			2	2		
5.2	Dispone de Servicios Higiénicos (SSHH) operativos y ordenados, en ambientes por separado para el personal Manipulador y para comensales (5.2.5)	2	2			4	4		
5.3	Los SSHH para comensales se encuentran operativos, en un buen estado de conservación e higiene, en ambiente iluminado y ventilado. (5.2.5)	2	2			4	4		
5.4	En los SSHH, los lavatorios cuentan con dispensadores de jabón, medios de secado de manos. (5.2.5)	2	2			4	4		
	En los SSHH se cuentan con mensajes instructivos para su uso correcto incluyendo la práctica de lavado de manos, entre otros. (6.2.3)	1		1		1	2		Solo se evidencio en los SSHH del personal
<b>6. Instalación para el lavado de manos en el ambiente de elaboración</b>						<b>12</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	
6.1	De contar con lavadero de manos en sala o área de Bar (de corresponder), se dispone de agua segura y su instalación tiene conexión con la red de desagüe. (5.2.6)(6.2.2)	2	2			4	4		
6.2	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.	1	2			2	2		
6.3	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. (5.2.6)	2	2			4	4		
	Cada ambiente de preparación de alimento cuenta con mensajes instructivos de la práctica de lavado de manos. (5.2.5).	1	2		0	2	2		

N°	CRITERIO	Riesgo	PUNTAJE			Puntaje Total	Puntaje Máximo alcanzado	% de Cumplimiento	HALLAZGOS
			Conforme	Conforme Parcial	No Conforme				
			2	1	0				
						67	74	90,5%	
<b>PROGRAMA DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN- BPM (PROCESO DE ELABORACIÓN, SERVIDO)</b>									
<b>7. BPM en el proceso de elaboración de alimentos</b>						<b>49</b>	<b>54</b>	<b>90,7%</b>	
7.1	Las operaciones relacionadas con la elaboración de los alimentos mantienen un flujo ordenado, incluyendo a los manipuladores evitando la contaminación cruzada, desde la adquisición de materias primas hasta el servido.	3		1		3	6		Se realiza esto parcialmente
7.2	Cuenta con ambiente o ambientes de almacenamiento, separado de las áreas de preparación. (6.2.1)	2	2			4	4		
<b>De contar con ambiente de almacenamiento, los registros de los productos están actualizados por lo menos con la siguiente información:</b>									
7.3	Fecha de ingreso y salida (sistema PEPS)	2	2			4	4		
	Información del rotulo y fecha de vencimiento.	2	2			4	4		
	Control de temperatura y/o humedad de ambiente (Para alimentos que no requiere refrigeración/congelación)	2	2			4	4		
	Control de temperatura refrigerado (4 a 1°C) (de corresponder) y/o control de temperatura congelado (menor o igual a -18°C) (de corresponder)	3	2			6	6		
7.4	El ingreso de materias primas e insumos se realiza en ambiente protegido e iluminado. (6.2.1)	2		1		2	4		Hay poca iluminación
7.5	Se cuenta con registros de proveedores y de ingreso de cada lote de alimentos, que permite su rastreabilidad. (6.2.1)	1	2			2	2		

7.6	El procesamiento previo de alimentos crudos (frescos, refrigerados o 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. (6.2.1)	2	2			4	4		
	Las hortalizas y frutas son sometidas a un proceso de lavado y desinfección. (6.2.1)	3	2			6	6		
7.7	El procesamiento intermedio-Cocción/Blanqueado/Fritura/Horneado/otros-mantiene una secuencia ordenada de operaciones en condiciones de higiene de manera que no implica riesgo de contaminación cruzada para los alimentos de consumo final. (6.2.1)	3	2			6	6		
7.8	El procesamiento final y acondicionamiento de platos o raciones-mantiene una secuencia ordenada de operaciones en condiciones de higiene de manera que no implica riesgo de contaminación cruzada para los alimentos de consumo final.(6.2.1)	2	2			4	4		
<b>8. BPM en el servicio de los alimentos</b>						<b>12</b>	<b>14</b>	<b>85,7%</b>	
8.1	La entrega de alimentos a las áreas de AUTOSERVICIO, SERVIDO EN MESA ó DESPACHO a domicilio cuenta con registros de control de temperatura de conservación: servido en frío y/o en caliente y elimina los saldos y descartes de cada lote de alimentos, que permite su rastreabilidad hacia atrás. (6.2.2)	1	2			2	2		
8.2	EL SERVIDO EN MESA ó DESPACHO para llevar raciones y platos debe considerar el uso de vajilla, mobiliario, mantelería, según corresponda; en buen estado de conservación e higiene. (6.2.2).	1	2			2	2		
8.3	Las bebidas se sirven en sus envases originales, en vasos de primer uso (descartable) o de material no descartable limpio e íntegro. (6.2.2)	1	2			2	2		

8.3	Los equipos surtidores o dispensadores se mantienen en buen estado de conservación e higiene. (6.2.2)	2	2			4	4		
8.4	El uso de material y envases descartables para consumo directo es de primer uso y de material reciclable, además se verifica que se desecha inmediatamente. (6.2.2)	1	2			2	2		
8.5	Se brindan mensajes educativos y medios para promover la práctica de higiene de manos del comensal. (6.2.2)	1			0	0	2		No se evidencio
<b>9. Atención al Consumidor</b>						<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100,0%</b>	
9.1	Cuenta con información para la preparación de platos o raciones destinadas a personas alérgicas o hipersensibles. (6.2.3)	2	2			4	4		
9.2	No se coloca dispensadores de sal de mesa a menos que sea requerido de manera expresa por el comercial. (6.2.3)	1	2			2	2		
<b>N°</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>Riesg o</b>	<b>PUNTAJE</b>			<b>Puntaje Total</b>	<b>Puntaje Máximo alcanzado</b>	<b>% de Cumplimiento</b>	<b>HALLAZGOS</b>
			<b>Conform e</b>	<b>Conforme Parcial</b>	<b>No Conforme</b>				
			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>				
					<b>23</b>	<b>26</b>	<b>88,5%</b>		
<b>MANIPULADORES DE ALIMENTOS</b>									
<b>10. Manipuladores de Alimentos</b>						<b>23</b>	<b>26</b>	<b>88,5%</b>	
10. 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 o abiertas, infecciones cutáneas, en oídos, ojos o nariz. (6.3.1)	3	2			6	6		

10.2	El personal mantiene rigurosa higiene personal, (cabello limpio, corto o recogido, manos limpias, uñas cortas, sin esmalte, no llevar artículos de uso personal como aretes, sortijas, collares, piercing, pulseras, reloj, celular, llaves, lapiceros, entre otros.	3		1		3	6		Se al personal que tenían el celular cuando están laborando.
	En la inspección se evidencia que el personal NO fuma, come, mastica chicle, no escupe durante las operaciones con alimentos.	2	2			4	4		
10.3	La vestimenta (gorro, mandil, calzado, otros) es de color blanco y/o claro y de uso exclusivo para el área de trabajo y cubre la ropa de uso personal.	1	2			2	2		
	La vestimenta descrita está limpia y en buen estado de conservación.	2	2			4	4		
10.4	Los manipuladores de alimentos tienen capacitaciones en función a cada área de trabajo. (6.3.4).	2	2			4	4		
<b>N°</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>Riesgo</b>	<b>PUNTAJE</b>			<b>Puntaje Total</b>	<b>Puntaje Máximo alcanzado</b>	<b>% de Cumplimiento</b>	<b>HALLAZGOS</b>
			<b>Conforme</b>	<b>Conforme Parcial</b>	<b>No Conforme</b>				
			2	1	0				
					37	42	88,1%		
<b>PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO - PHS</b>									
<b>11. Programa de Higiene y Saneamiento</b>						<b>37</b>	<b>42</b>	<b>88,1%</b>	
11.1	Cuenta con Programa de Higiene y Saneamiento-PHS y verifica la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección. (6.4. y 6.6)	2	2			4	4		
11.2	El PHS debe considerar un programa de renovación y mantenimiento de equipos y utensilios que asegure el buen funcionamiento y condiciones sanitaria de los mismo. (6.4.1)	1	2			2	2		

11.3	Los equipos y utensilios permiten su fácil y completa limpieza, así como su desinfección y están en buen estado de conservación e higiene. (6.4.1).	2		1		2	4		Van a ser cambio de mesas de acero por que presentan desgastes
11.4	La superficie de mesas, mostradores, estanterías, exhibidores y similares, son lisas y están en buen estado de conservación e higiene.(6.4.1)	3		1		3	6		
11.5	El PHS contempla 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. (6.4.2)	3	2			6	6		
11.6	Las medidas preventivas evitan el ingreso de insectos, roedores u otras plagas al establecimiento, especialmente a los ambientes de procesamiento. (6.4.2-5.2.1).	3	2			6	6		
11.7	Las medidas de control se aplican de acuerdo a lo contemplado en su PHS. (6.4.2)	2	2			4	4		
11.8	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. (6.4.2)	2	2			4	4		
011.9	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. (6.4.2 y 6.4)	3	2			6	6		

## **ANEXO N°3**

**MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA DEL RESTAURANTE  
"TERRANOVA ECOTUR S.A.C**

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: BPM	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	1 de 273

# MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

ELABORADO POR: GESTIÓN DE CALIDAD	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: BPM</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>2 de 273</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

Las Buenas prácticas de manufactura (BPM), son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos para el consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se elaboran en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Los restaurantes y cafeterías 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 y cafeterías.

El control de las ETA´s, en restaurantes y cafeterías, 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.

## 2. **Objetivos y alcances de aplicación**

### 2.1. **Objetivos**

Establecer los lineamientos generales para asegurar las condiciones higiénicas del entorno de producción, así como las de manipulación, a fin de prevenir la contaminación de las preparaciones.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: BPM</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>3 de 273</b>

### 3. Alcance de la aplicación del plan

El presente manual tiene como alcance todas las actividades que involucran los procesos de elaboración y servido de preparaciones culinarias en las áreas **de producción de la empresa que. tiene a su cargo.**

### 4. Normas de referencia y definiciones

- a) Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas – Decreto Supremo N° 007-98-SA-1998.
- b) Decreto Legislativo N° 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- c) Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
- d) Decreto Supremo N°034-2008-AG Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- e) D.S. N° 022-2001-SA – Reglamento Sanitario para las actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas y Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios.
- f) R.M. 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
- g) D.S. N° 031-2010-SA – Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
- h) R.M. N° 461-2007/MINSA - Guía técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas.
- i) Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA: Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.
- j) RESOLUCION DIRECTORAL N°30-2022 DIGESA/SA: Aprobar la actualización de las Actas de Inspección de Aplicación Digital y Presencial para los procedimientos de Validación Técnica Oficial del Plan HACCP (TUPA 35) y Certificación de Principios Generales de Higiene del Codex Alimentarius (TUPA 53).

### 5. DEFINICIONES

- a. **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.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: BPM	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	4 de 273

- 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 para ser considerado inocuo 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 básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos sean seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación.
- f. **Calidad:** es el grado en que un producto o servicio 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.
- 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

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: BPM	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	5 de 273

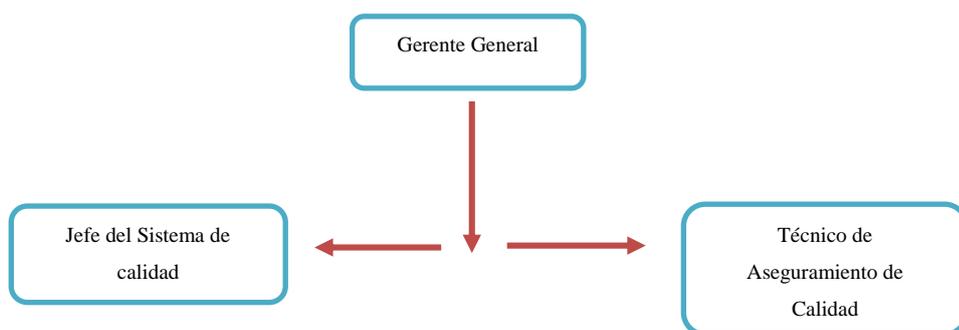
modo que se impida la contaminación del producto elaborado.

- 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 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 aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

### 5.1. Equipo calidad

El Equipo de calidad de la empresa también llamado EQUIPO HACCP, está conformado por el Gerente general, Jefe de Sistema de calidad y el Técnico de Aseguramiento de Calidad, siendo liderado por el Jefe de Sistema de Calidad.

Mapa Organizacional del Equipo HACCP



TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: BPM	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	6 de 273

### Equipo de calidad

**Gerente General (GG):** Representante legal, responsable de la empresa, lidera la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas de trabajo, como área de calidad y área de producción.

**Especialista en Gestión de Calidad (EGC):** Especialista en el procesamiento de alimentos, Ingeniero Colegiado se asegura que se establezcan, implementen los procesos necesarios para el sistema de gestión de inocuidad y elaboración de productos de calidad, asimismo asegura y verifica el cumplimiento del manual PHS, BPM y coordina con Gerencia y el Técnico de aseguramiento de calidad (TAC), realiza las capacitaciones y modificaciones de este manual.

**Técnico de aseguramiento de la Calidad (TAC):** Se encarga de realizar y hacer cumplir los procedimientos del PHS, llenado de registros y se asegura el cumplimiento de los instructivos. Encargado del manejo en producción de los operarios.

---

Gerente General  
GG

Nombre:  
DNI:

---

Especialista en Gestión de  
Calidad  
EGC

Nombre:  
DNI:  
CIP:

---

Técnico en  
Aseguramiento de la Calidad  
TAC

Nombre:  
DNI:

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: BPM	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	7 de 273

## 6. Estado de revisión y cambios

Revisión N°	FECHA	ITEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO
01	01/05/2024	Ninguna	Redacción inicial.

## 7. Disposiciones referentes a las instalaciones

### 7.1. Ubicación

Las instalaciones se ubican en una zona urbana con vías de acceso y áreas de desplazamiento que se encuentran dentro del recinto del establecimiento 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.

### 7.2. Exclusividad del local

Las instalaciones son de uso exclusivo para las actividades de preparación y expendio de alimentos.

### 7.3. Estructura y acabados

**Los pisos** están contruidos con material impermeable, no absorbente, lavable y antideslizante; no tienen grietas y son fáciles de limpiar y desinfectar. Los espacios de trabajo entre equipo y paredes son por lo menos de 50 cm y sin obstáculos, de manera que permite a los empleados a realizar sus deberes de limpieza en forma adecuada. Las uniones entre piso y pared deben ser redondeado para facilitar la limpieza: cocina, almacenes.

**Los techos** cuentan con vigas de madera pintadas con pintura epóxica, contruidos de un material fácil de lavar y desinfectar, se mantendrán las frecuencias de limpieza y desinfección según manual de PHS, hasta la modificación de infraestructura.

La ventilación impide la acumulación de humedad en los ambientes de almacén y cocina.

**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.

**Las puertas y ventanas.** Las puertas son lisas y lavables y se encuentran en buen estado.

Las ventanas tienen protección de malla para evitar la entrada de insectos al área de Proceso y se encuentran en buen estado.

#### **7.4. 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. Se requiere un nivel mínimo de iluminación de 220 lux para la cocina y 110 lux para otras zonas.

Las luces en las áreas de proceso están debidamente protegidas de tal manera que se evita un riesgo físico hacia el producto

#### **7.5. Ventilación**

El sistema de ventilación permite mantener adecuadas temperaturas dentro del área de producción, evitando la acumulación de calor y la condensación de agua en las instalaciones.

El diseño de los sistemas de extracción o inyección garantiza que no exista aberturas por las que puedan ingresar contaminantes a las áreas de producción. Los sistemas de ventilación tienen la finalidad de evitar el ingreso de aire con contaminantes, el mantenimiento es realizado por el personal competente.

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 aparatos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción.

En caso no se llegue a la temperatura por debajo de los 15°C se controlará el tiempo de exposición con un máximo de 30 minutos.

En la zona de comedor, se cuenta con sistemas de ventilación artificial, pero en caso de requerir la apertura de ventanas, estas contarán con mallas mosquiteras u otro tipo de protección contra el ingreso de plagas.

## **7.6. Distribución de ambientes y ubicación de equipos**

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 salad bar, área de cocina caliente, etc.).

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.

Cuando en un área se realizan actividades tanto sucias como limpias (desinfección, lavado de vajilla, lavado de menaje), el área se distribuye teniendo en cuenta la secuencia del proceso de zona sucia a limpia.

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.

## **8. Disposiciones referente a equipos y utensilios**

### **8.1. Consideraciones generales**

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 y resistentes a los productos químicos empleados para la limpieza.

El diseño de equipos y utensilios permiten la adecuada higienización de estos.

Se debe asegurar el buen estado de los utensilios y equipos de protección personal, para lo cual se considera la vida útil descrita en la ficha técnicas proporcionada por el proveedor.

- ✓ Caso contrario no se encuentre especificado o considerando que estos se pueden deteriorar antes de lo previsto (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

## **8.2. 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”

## **8.3. 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.

Los equipos deben presentar 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.

## **9. Disposiciones referentes al abastecimiento, calidad y evacuación del agua**

### **9.1. Abastecimiento y calidad del agua**

El agua empleada para la elaboración de alimentos y hielo cumple con los requisitos fisicoquímicos y microbiológicos 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 previo tratamiento en una planta de tratamiento de agua.

El responsable de los tanques de agua debe realizar la limpieza de estos 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 que complementan el tratamiento del agua, estos están sujetos a un mantenimiento preventivo para asegurar su correcto funcionamiento.

Se realizan controles de agua para determinar el nivel de cloro libre, el cual debe ser como mínimo 0.5 ppm.

En caso de que se detecte que el nivel se encuentre por debajo de 0.5 ppm, se suspende el uso de agua, comunicar al cliente y se emplea agua de caja hasta que se pueda recuperar las condiciones establecidas.

## **9.2. Evacuación de aguas residuales**

El sistema de evacuación de aguas residuales se mantiene en buen estado de funcionamiento y está protegido con rejillas y/o tapas para evitar el ingreso 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 cuenta con un sistema de evacuación para las aguas residuales que facilita las actividades de higiene.

## **9.3. Instalaciones de acopio de desperdicio**

Todo residuo que no sea utilizado en el proceso y sea desechable se considerará desperdicio y se colectara en recipientes específicos para este objetivo, los cuales deben contener una bolsa plástica para que permita la fácil eliminación de los residuos, deben estar limpios y siempre protegidos.

Los recipientes están en lugares estratégicos de las instalaciones y su recolección es continua de acuerdo a un horario establecido.

Están fuera de la misma en un lugar tal que el flujo de desechos sea correcto, para no tener contaminaciones cruzadas.

Los recipientes deben estar identificados y cuentan con rutas de evacuación adecuada.

El lugar de acopio está en orden e igualmente debe ser de fácil limpieza.

Las frecuencias serán variables en función de las condiciones y la actividad desarrollada por la empresa y en caso de elaboradores, por la naturaleza del producto elaborado.

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 todo el personal y en la recepción, almacenamiento, procesamiento y servicio de alimentos que realiza la empresa.

#### **10. Procedimientos, formatos e instructivos**

Los procedimientos descritos en este manual generan formatos que son registros de control que se destina a la empresa Restaurante "Terranova Ecotur SAC.", así mismo genera instructivos que son aplicados según descripción de cada procedimiento.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: BPM</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>7 de 273</b>

<b>CODIGO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMATOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>INSTRUCTIVOS</b>
<b>PR- BPMTE -01</b>	Selección y evaluación de proveedores	<b>FO- BPMTE -01</b>	Ficha de Evaluación y selección de proveedores		NO APLICA
		<b>FO- BPMTE -02</b>	Listado de proveedores		
		<b>FO- BPMTE -03</b>	Ficha para proveedores seleccionados y aprobados		
<b>PR- BPMTE -02</b>	Control de materia prima e insumos	<b>FO- BPMTE -04</b>	Inspección de materia primas, insumos y productos procesados	<b>IN- BPMTE -01</b>	Ficha de Inspección para materia prima, insumos y productos procesados
		<b>FO- BPMTE -05</b>	Inspección de ingreso de envases	<b>NO APLICA</b>	
<b>PR- BPMTE -03</b>	Almacenamiento de productos procesados	<b>FO- BPMTE -06</b>	Kardex	<b>IN- BPMTE -02</b>	Almacenamiento de Productos procesados
<b>PR- BPMTE -04</b>	Almacenamiento de producto refrigerados y por congelamiento	<b>FO- BPMTE -06</b>	Kardex	<b>NO APLICA</b>	
		<b>FO- BPMTE -07</b>	Control diario de temperatura de refrigeración y congelamiento	<b>IN- BPMTE -03</b>	<b>Almacenamiento de Productos refrigerados y congelados</b>
<b>PR- BPMTE -05</b>	Preparación de alimentos	<b>FO- BPMTE -08</b>	Control de temperatura de cocción de carnes	NO APLICA	
<b>PR- BPMTE -06</b>	Inducción, capacitación y reclutamiento	<b>FO- BPMTE 09</b>	Lista de Asistencia de Capacitación	NO APLICA	
		<b>FO- BPMTE -10</b>	Solicitud de Capacitación		
		<b>FO- BPMTE -11</b>	Control de inducción del personal		
		<b>FO- BPMTE -12</b>	Cronograma de Capacitación		
<b>PR- BPMTE -07</b>	Mantenimiento y calibración de equipos	<b>FO- BPMTE -13</b>	Orden de trabajo	NO APLICA	
		<b>FO- BPMTE -14</b>	Reporte de Reparación		
		<b>FO- BPMTE -15</b>	Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición		
		<b>FO- BPMTE -16</b>	Cronograma de Calibración		
		<b>FO- BPMTE -17</b>	Cronograma Anual de Mantenimiento Preventivo		
<b>PR- BPMTE -08</b>	Mantenimiento de infraestructura	<b>FO- BPMTE -18</b>	Mantenimiento de las Instalaciones Internas y exteriores del establecimiento	NO APLICA	
<b>PR- BPMTE -09</b>	Productos Químicos	<b>FO- BPMTE -19</b>	Kardex de Productos químicos	NO APLICA	
<b>PR- BPMTE -10</b>	Producto No Conforme	<b>FO- BPMTE-20</b>	Control de Acciones Correctivas y Preventivas	NO APLICA	
		<b>FO- BPMTE -21</b>	Control de No Conformidades		

		<b>FO- BPMTE -22</b>	Solicitud de Acción Correctiva	
<b>PR- BPMTE -11</b>	Control Microbiológico	<b>FO- BPMTE -23</b>	Cronograma Anual Microbiológico	NO APLICA
<b>PR- BPMTE -12</b>	Caso de ETAS	<b>FO- BPMTE -24</b>	Reporte de Toma de Muestra	NO APLICA
		<b>FO- BPMTE -25</b>	Reporte de ETAS	
<b>PR- BPMTE -13</b>	Servido y Atención al Consumidor	NO APLICA		NO APLICA
<b>PR- BPMTE -14</b>	Control de Alérgenos			NO APLICA
<b>PR- BPMTE -15</b>	Trazabilidad	<b>FO- BPMTE -26</b>	Recojo de Productos	NO APLICA
		<b>FO- BPMTE -27</b>	Trazabilidad hacia adelante	
		<b>FO- BPMTE -28</b>	Trazabilidad hacia medio	NO APLICA
		<b>FO- BPMTE -29</b>	Trazabilidad hacia atrás	NO APLICA

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>8 de 273</b>

### 1. **Objetivo**

Establecer los lineamientos para la evaluación y selección de los proveedores que tienen impacto sobre la inocuidad y calidad de los productos que se elaboran en la empresa.

### 2. **Alcance**

El presente procedimiento aplica a todos los proveedores de productos y servicios que la empresa requiere y/o solicita con el fin de garantizar la inocuidad y calidad de los productos elaborados.

### 3. **Definiciones**

- ❖ **Proveedor:** Es a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación.
- ❖ **Compras:** Es la acción mediante la que un agente (el comprador), adquiere un bien o un servicio de otro agente (el vendedor), a cambio de una contraprestación monetaria o en especie.

### 4. **Responsabilidades**

#### 4.1. **Gerente General**

Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

#### 4.2. **Especialista en Gestión de Calidad**

Crear, elabora y actualiza el procedimiento de selección y evaluación de proveedores, así como los cambios y modificaciones.

Controlar la distribución de los documentos y registrarlos.

Es responsable de evaluar y hacer seguimiento a los proveedores según lo que describe el presente procedimiento.

### 5. **Procedimiento**

#### 5.1. **Selección y evaluación de Proveedores**

Para proceder a la selección de proveedores se deberá seguir los siguientes pasos que se describen a continuación:

La evaluación de proveedores se hará según la ficha de evaluación FO-

BPMTE-01: Ficha de evaluación y selección de proveedores por cada proveedor para su evaluación.

Se calificará según el puntaje de criterios de evaluación siguiente:

**Cuadro N°1:** Criterios de evaluación

<b>PUNTAJE</b>	<b>Conclusión</b>
25-30	Aprobado
16-24	Aprobado- Condicional
< 15	Desaprobado

**CUADRO N° 2:** Criterios de evaluación

<b>PUNTAJE</b>	<b>Conclusión</b>
25-30	Aprobado
16-24	Aprobado- Condicional
< 15	Desaprobado

**Cuadro N° 3:** Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>
<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>		
1.	Búsqueda de Información de los posibles proveedores de acuerdo a las necesidades de materia prima e insumos, adquirir y servicios.	ESG
2.	Llena los datos de los proveedores en el formato <b>de FO-BPMTE-02:</b> Listado de proveedores.	ESG
<b>EVALUACIÓN</b>		

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-01	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>8 de 273</b>

3.	<p>Llena la ficha de <b>evaluación FO-BPMTE-01</b>: Ficha de evaluación y selección de proveedores por cada proveedor para su evaluación.</p> <p><b>Criterios de puntuación</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Criterios de evaluación</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Conclusión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25-30</td> <td>Aprobado</td> </tr> <tr> <td>16-24</td> <td>Aprobado- Condicional</td> </tr> <tr> <td>&lt; 15</td> <td>Desaprobado</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Puntuación	Bueno	3	Regular	2	Malo	1	Puntaje	Conclusión	25-30	Aprobado	16-24	Aprobado- Condicional	< 15	Desaprobado	ESG/ TAC
Calificación	Puntuación																	
Bueno	3																	
Regular	2																	
Malo	1																	
Puntaje	Conclusión																	
25-30	Aprobado																	
16-24	Aprobado- Condicional																	
< 15	Desaprobado																	
4.	Registra en el formato <b>FO-BPMTE-03</b> Ficha de proveedores seleccionado y aprobados	ESG																
	Una vez aprobado el proveedor, el Supervisor de Calidad deberá coordinar con el representante de la empresa para realizar los pedidos y cada pedido deberá contar con ficha técnica y en caso de envases el certificado de calidad e inocuidad las fichas técnicas que corresponde, y deberá archivarlas correctamente.	ESG																
5.	En caso faltara regularizar documentación y otros por parte del proveedor previo compromiso, se calificará al proveedor como aprobado condicional hasta que regularice en la fecha establecida.	ESG																

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>8 de 273</b>

Se aceptará a un proveedor, cuando, de la evaluación que resulte del mismo, se obtenga un puntaje mínimo de 25.0, si presenta puntaje entre 16 y 24 se procederá a coordinar con el proveedor y realizar acuerdos para la mejora de los criterios que cuentan con menor puntaje, una vez realizado los acuerdos se procederá a evaluar nuevamente según cuadro N° 04, si la calificación es mala será rechazado.

Pasada la evaluación y selección de proveedores, éstos se registrarán en el formato FO-BPMTE-03: Relación de proveedores seleccionado y aprobados.

La evaluación para los nuevos proveedores se realizará anualmente, del mismo modo el seguimiento.

## 6. Tabla de control de cambios

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>ITEM MODIFICADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción Inicial

## 7. Formatos

FO-BPMTE-01: Ficha de evaluación y selección de proveedores

FO-BPMTE-02: Listado de Proveedores

FO-BPMTE-03: Ficha para Proveedores seleccionados y aprobados

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-02	Versión: N° 01	Fecha: <b>01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

## 1. Objetivo

Asegurar el manejo efectivo y responsable de la materia prima, insumo y productos procesados que ingresa al establecimiento para la elaboración de los alimentos.

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

## 2. Alcance

Este procedimiento se aplica a las actividades realizadas durante la recepción de materia prima, insumos y alimentos procesados que se utiliza para la preparación de los alimentos en el RESTAURANTE.”.

## 3. Definiciones

- ❖ **Alimentos perecederos:** Son aquellos alimentos que contienen grandes cantidades de agua y poseen un tiempo de vida útil muy corto. Dentro de esta categoría se encuentran las carnes rojas, el pollo, los mariscos, el pescado, los productos lácteos, las frutas y verduras.
- ❖ **Alimentos semi – perecederos:** Son aquellos alimentos que contienen menor cantidad de agua que los alimentos perecederos y su tiempo de vida es más largo, como los tubérculos y plátanos.
- ❖ **Alimentos no perecederos:** Son los alimentos que contienen muy poca cantidad de agua y su tiempo de vida es muy largo

## 4. Responsabilidades

### 4.1. Gerente General

Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

### 4.2. Especialista en Sistema de Gestión

Crear, elabora y actualiza el procedimiento de control de calidad e insumos, así como los cambios y modificaciones.

Asegura y verifica el cumplimiento del presente procedimiento.

### 4.3. Colaborador

Cumplir con todas las actividades que se describe en el presente documento.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

## 5. Procedimiento

Para el desarrollo del presente procedimiento se debe dar cumplimiento cada vez que se realice la recepción de las materias primas, insumos y alimentos procesados, asimismo las compras lo realizan 2 veces por semana y la programación de compras lo realiza el ESG.

El área de recepción de materia primas e insumos en general está protegida, tiene buena iluminación que permite la adecuada manipulación e inspección de los productos.

La empresa cumplirá con las características de calidad sanitaria e información de la etiqueta a considerar en la adquisición de alimentos, según el siguiente cuadro:

<b>Tipo de alimento</b>	<b>Características de calidad sanitaria</b>
<b>Perecibles</b>	Los alimentos de origen animal: leche, carnes (pescado, aves, vacuno, ovino u otro animal de abasto) deben adquirirse en lugares formales que garanticen su procedencia y condiciones de expendio (refrigeración/congelación). En cuanto a los huevos estos deben presentar su cáscara íntegra sin rajaduras y de ser posible indicar adquisición, transporte y recepción, almacenamiento y procesamiento.
	Frutas y hortalizas, éstas deben estar frescas y no presentar signos de deterioro, deben estar limpias, sin insectos, ni señales de abono.
<b>No perecibles y/o industrializados</b>	Cereales y frutos secos, que no presente olores a humedad ni rancidez, si son productos industrializados deben contar con la autorización por la autoridad competente consignarse en la etiqueta cuya información debe estar de acuerdo a la normativa vigente. Los empaques, envases o envolturas deben garantizar la inocuidad del alimento que contienen, por lo que no deben presentar abolladuras, presencia de óxido (latas), ni aberturas.

Fuente: Norma técnica sanitaria N° 142-MINSA/DIGESA-V.01

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

Las materias primas e insumos que llegan al restaurante para su respectivo proceso, son inspeccionadas antes de su ingreso para determinar su aceptación o rechazo, estos productos alimenticios son de procedencia conocida y de proveedores que han sido evaluados y aprobados.

Durante la inspección el responsable de área y el TAC inspeccionará las características de las materias primas e insumos y registrará la información en el formato **FO-BPMTE-04: Inspección de materias primas e insumos**, la inspección se hará de acuerdo a las fichas técnicas de materias primas estipulados en este manual, en cuanto a insumos se realizarán de acuerdo a las fichas técnicas de cada producto.

#### **a) Compra de materias primas y alimentos procesados**

- ❖ No se adquirirán materias primas ni alimentos procesados procedentes de puestos de expendio que los coloquen en contacto directo con el suelo o los mantienen en condiciones insalubres y los empaques deben estar sanos e intactos.
- ❖ Todos los productos industrializados que no cuenten con Registro Sanitario serán rechazados, así como aquellos que presentan fecha vencida o próxima a expirar.
- ❖ La empresa cuenta con un área que se encuentra al ingreso del establecimiento para realizar la inspección de las materias primas, evalúa los ensayos y verificaciones respectivas a cada producto, el encargado de realizarlo es el responsable de área en coordinación y ESG.

#### **b) Recepción e inspección de materias primas y alimentos procesados**

- ❖ Realizar la recepción de la materia prima y alimentos procesados en las primeras horas de la mañana a fin de evitar el calor del mediodía que genera su pronta descomposición.
- ❖ Verificar las condiciones del vehículo: habilitación, puertas cerradas o caja cubierta e higiene. (El gerente realiza algunas compras e utiliza su movilidad para el transporte ya que es una empresa pequeña y atiende a poca cantidad de comensales).

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-02	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

- ❖ Comparar la mercadería enviada verificando el peso y la cantidad solicitada según la hoja de compra (hoja de pedido). Anotar este peso en el registro que corresponde para el control de la recepción de materias primas y alimentos procesados.
- ❖ Realizar una inspección visual de la materia prima y otros alimentos procesados que se reciben verificando su olor, textura, sabor, color, apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque. Las características de calidad para la aceptación de la materia prima y alimentos procesados se muestran en el **IN-BPMTE-01**: Ficha de recepción para materia prima, insumos y productos procesados
- ❖ Desechar aquellas frutas, hortalizas y tubérculos que presenten daños por golpes; picaduras de insectos, aves, roedores; parásitos; hongos; cualquier sustancia extraña o indicios de fermentación o putrefacción. Lavar y refrigerar.
- ❖ Solamente se recibirán las materias primas y alimentos procesados que cumplan con las especificaciones que se establecieron para cada alimento o grupos de alimentos que se compran. Si existieran materias primas inadecuadas, éstas deberán devolverse tomando nota si la mercadería es rechazada y la razón del rechazo. Registrar estas observaciones en el registro que corresponde.
- ❖ No dejar las materias primas ni los alimentos procesados a la intemperie una vez recibidos e inspeccionados, deberán ingresarse inmediatamente y acondicionarse para su almacén.
- ❖ Antes de la congelación o refrigeración las carnes pueden someterse a diversas formas de elaboración; por ejemplo, se podrán limpiar, seleccionar, cortar, rebanar, acondicionar, curar, filetear, y deberán seguir el flujo de materias primas descrito en el punto N° 1.
- ❖ No dejar sobre el suelo las materias primas y alimentos procesados que han sido aceptados, depositarlos en recipientes de conservación específicos para cada uno de ellos.
- ❖ Etiquetar la materia prima (carnes) que han sido aprobados y transferirlos al lugar de almacenamiento.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

<b>RESTAURANTE TERRANOVA ECOTUR SAC</b>				<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C.</b>
<b>Nombre de alimento:</b>				
<b>Proveedor:</b>				
<b>Cantidad:</b>				
<b>Personal que recibe:</b>				
<b>Fecha de recepción:</b>		<b>Hora de recepción:</b>		
<b>Cantidad:</b>		<b>Fecha de caducidad:</b>		

- ❖ Guardar inmediatamente en los equipos de refrigeración o congelación las materias primas para evitar la exposición de los mismos a temperatura ambiente.

Para la inspección del ingreso de materiales y empaques la empresa tomará el formato **FO-BPMTE-05**: es donde se reporta el control de la calidad de los envases.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

### Punto 1. Diagramas de flujo para el acondicionamiento de carnes



### 6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
01	01/05/2023	Ninguna	- Redacción inicial

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>9 de 273</b>

## **7. Formatos**

FO-BPMTE-04: Inspección de materias primas, insumos y productos procesados

FO-BPMTE-05: Inspección de ingreso de envases.

## **8. Instructivos**

IN-BPMTE-01: Ficha de recepción para materia prima, insumos y productos procesados

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO PROCESADO		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-03	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	10 de 273

### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos sobre el correcto almacenamiento de los productos procesados secos y líquidos con el fin de evitar su daño o deterioro.

### 2. Alcance

Aplica a los productos procesados secos y líquidos en general que son empleados para la preparación de alimentos y servido de comida y que estos tengan un correcto almacenamiento dentro de las instalaciones.

### 3. Definiciones

- ❖ **Alimento:** Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especia.
- ❖ **Alimento contaminado:** Alimento que contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente.
- ❖ **Alimento no perecible:** Aquel alimento que puede almacenarse con seguridad durante largos periodos de más de 6 meses, Ejemplo: frijol, azúcar, harina, pastas, arroz, enlatados
- ❖ **Buenas prácticas de almacenamiento:** Condiciones de infraestructura y procedimientos establecidos durante el almacenamiento de alimentos, bebidas y productos afines, con el objeto de garantizar la calidad e inocuidad de dichos productos según normas aceptadas internacionalmente.
- ❖ **Contaminación cruzada:** Proceso por el que las bacterias de un área son trasladadas, generalmente por un manipulador alimentario, a otra área antes limpia, de manera que infecta alimentos o superficies. Los casos más peligrosos de contaminación cruzada se dan cuando un manipulador alimentario pasa de manejar alimentos crudos a manipular alimentos ya cocinados sin lavarse las manos entre ambas fases.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO PROCESADO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-03	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>10 de 273</b>

#### 4. Responsabilidades

##### 4.1. Gerente General

Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

##### 4.2. Especialista en Gestión de Calidad

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones.

Supervisar el cumplimiento del presente documento y ejecuta el monitoreo.

##### 4.3. Colaborador

Encargado del almacenamiento de los alimentos y cumplir con todas las actividades que se describe en el presente documento.

#### 5. Procedimiento

Una vez aceptado las materias primas y los productos procesados deben ser almacenados en el área dispuesta para ello, no almacenar ningún producto en la que no estén estipuladas para ello. Asimismo, los productos procesados que ingresen al almacén previa inspección, deberán almacenarse en sus envases originales. Si se requiere o vienen fraccionados se debe utilizar envases de uso exclusivo para ese fin, protegido e identificado con rótulo que incluya el tipo de productos y la fecha de vencimiento (Ver figura N°1)

**Figura N°1: Rotulo para envases fraccionados**

<b>Restaurante TERRANOVA ECOTUR SAC</b>			<b>TERRANOVA ECOTUR SAC</b>
<b>Nombre de alimento:</b>			
<b>Marca:</b>			
<b>Cantidad:</b>			
<b>Personal que recibe:</b>			
<b>Fecha de recepción:</b>		<b>Hora de recepción:</b>	
<b>Cantidad:</b>		<b>Fecha de caducidad:</b>	

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO PROCESADO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-03</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>10 de 273</b>

Se registran todas las entradas y salidas del almacén en los Kardexs respectivos. Los productos siempre estarán bien identificados con rótulos donde se menciona el lote de almacén y la Fecha de vencimiento.

Se respeta la gestión PEPS (primero entra, primero sale) para garantizar la mínima estancia de los productos y/o mercadería almacenados favoreciendo la rotación de stocks y el control de inventarios.

Para el desarrollo del presente procedimiento se debe dar cumplimiento cada vez que se realice la recepción de alimentos procesados secos y/o líquidos.

En el almacén no se permitirá objetos o materiales que no estén relacionados y en uso con los alimentos, tales como ropas, artículos de limpieza, objetos en desuso, entre otros. No deberán permitirse y mantenerse productos alimenticios con fecha de caducidad vencida.

Se deberá mantener ventilado y fresco para evitar la descomposición de estos.

Los alimentos y bebidas, así como la materia prima deberán depositarse en tarimas (parihuelas) o estantes 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 o. Para permitir la circulación del aire y un mejor control de insectos y roedores.

## 6. Tabla de control de cambios

VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial

## 7. Formatos

FO-BPMTE-06: Modelo de Kardex

(\*)El kardex también será utilizado para control de productos no perecibles refrigerados, congelados y materiales de empaque.

## 8. Instructivos

IN-BPMTE-02: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PROCESADOS

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PROCESADOS PERECIBLES REFRIGERADOS Y POR CONGELAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-04	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	11 de 273

### 1. Objetivo

Describir las actividades para el correcto almacenamiento por refrigeración de materias primas y alimentos procesados perecibles y de productos por congelamiento que se utilizarán para la preparación de los alimentos de la empresa.

### 2. Alcance

Se aplica a las frutas, hortalizas, carnes, productos lácteos y demás alimentos que requieran de refrigeración y para productos que requieran congelamiento para su conservación, los mismos que son empleados en la preparación y servido de comidas que realiza la empresa.

### 3. Definiciones

- ❖ **Alimentos perecibles:** Son aquellos alimentos que contienen grandes cantidades de agua y poseen un tiempo de vida útil muy corto. Dentro de esta categoría se encuentran las carnes rojas, el pollo, los mariscos, el pescado, los productos lácteos, las frutas y verduras.
- ❖ **Alimento:** Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especia.
- ❖ **Alimento contaminado:** Alimento que contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente.
- ❖ **Buenas prácticas de almacenamiento:** Condiciones de infraestructura y procedimientos establecidos durante el almacenamiento de alimentos, bebidas y productos afines, con el objeto de garantizar la calidad e inocuidad de dichos productos según normas aceptadas internacionalmente.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PROCESADOS PERECIBLES REFRIGERADOS Y POR CONGELAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-04	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>11 de 273</b>

#### 4. Responsabilidades

##### 4.1. Gerente General.

Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

##### 4.2. Especialista en Sistema de Calidad

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones.

Supervisar el cumplimiento del presente documento y ejecuta el monitoreo.

##### 4.3. Colaborador

Encargado del almacenamiento de los alimentos y cumplir con todas las actividades que se describe en el presente documento.

#### 5. Procedimiento

El colaborador designado es el encargado de llevar el control del Kardex FO-BPMTE-06 de manera diaria y cuando se requiera, asimismo el almacenamiento por refrigeración de materias primas y alimentos procesados perecibles se realizará inmediatamente después de adquirida la compra, previa conformidad de la recepción de estos productos lo cual es verificado por el supervisor de calidad.

##### **Almacenamiento por refrigeración**

Asimismo, la persona designada del almacenamiento también realiza la rotación de estos alimentos según los requerimientos y según indique el programa de preparación de comidas del comedor, así como la verificación y el control de temperatura de la refrigeradora se realizará diariamente 1 vez por día, en horas de la mañana o tarde y se evidencia en el formato FO-BPMTE-07: Control diario de temperatura de refrigeración y congelamiento.

Así mismo el colaborador designado tendrá que realizar las siguientes actividades:

- ❖ Almacenar por separado los alimentos de origen animal y vegetal para evitar la contaminación cruzada y la transferencia de olores indeseables.
- ❖ Colocar los alimentos crudos en la parte baja y los ya preparados, o que no necesiten cocción, en la parte superior para evitar que los crudos que posee una gran cantidad de microorganismos contaminen los alimentos cocidos o semielaborados.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PROCESADOS PERECIBLES REFRIGERADOS Y POR CONGELAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-04</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>11 de 273</b>

- ❖ Guardar las verduras de hoja en la parte media e inferior de la refrigeradora.
- ❖ Prestar especial atención a la temperatura de los alimentos potencialmente peligrosos tales como: carne, pollo, pescado, huevo, leches y productos lácteos, vegetales.
- ❖ No guardar alimentos calientes en la refrigeradora ni sobrecargar su capacidad. No colocar grandes piezas de alimentos en su interior y acomodar los alimentos separados unos de otros sin pegarlos a las paredes de la refrigeradora para así garantizar una buena circulación del aire frío que permita alcanzar la temperatura de seguridad en el centro de cada pieza.
- ❖ No dejar los alimentos en lasta abiertas dentro de la refrigeradora, pues con la humedad se oxidan y contamina la comida. Al abrir una lata, se debe vaciar su contenido en un recipiente limpio y con tapa.
- ❖ Ordenar y de ser necesario, identificar los alimentos de acuerdo con la fecha de ingreso y fecha de caducidad a fin de comenzar utilizando aquellos que fueron adquiridos primero (rotación de productos). De esta manera se evita que los productos más antiguos se encuentren refundidos en la refrigeradora y se deterioren.

### **Almacenamiento por congelamiento**

El colaborador designado para verificar y controlar los productos refrigerados, también será el encargado de los productos por congelamiento y tendrá que cumplir estas actividades.

- ❖ Verificar que la temperatura de la congeladora se mantenga a menos de 0°C (de preferencia temperaturas menores a -18°C). Anotar estas lecturas en el formato FO-BPMTE-07: Control diario de temperatura de refrigeración y congelamiento.
- ❖ Al recibir los alimentos congelados, se colocarán inmediatamente en el congelador para evitar que puedan entrar a la zona de peligro de la temperatura.
- ❖ Dividir los alimentos en porciones para su congelación. De este modo se facilita su posterior descongelación.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PROCESADOS PERECIBLES REFRIGERADOS Y POR CONGELAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-04</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>11 de 273</b>

- ❖ Colocar los recipientes limpios los alimentos antes de congelarlos y taparlos perfectamente.
- ❖ Las carnes y menudencias congeladas se dispondrán en bandejas o similares de material higienizable y resistente, colocadas en anaqueles o como bloques, siempre protegidas por un plástico transparente (no de color) de primer uso para evitar la contaminación y deshidratación, previamente identificadas según el rotulo que se indica en la figura N°1.

**Figura N°1: Rotulo para envases fraccionados**

<b>Restaurante TERRANOVA ECOTUR SAC</b>			<b>TERRANOVA ECOTUR SAC</b>
<b>Nombre de alimento:</b>			
<b>Marca:</b>			
<b>Cantidad:</b>			
<b>Personal que recibe:</b>			
<b>Fecha de recepción:</b>		<b>Hora de recepción:</b>	
<b>Cantidad:</b>		<b>Fecha de caducidad:</b>	

#### 6. Tabla de control de cambios

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial

#### 7. Formatos

FO-BPMTE-06: KARDEX.

FO-BPMTE-07: Control diario de temperatura de refrigeración y congelamiento.

#### 8. Instructivos

IN-BPMTE-03 Almacenamiento de productos refrigerados y congelados

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-05	Versión: N° 01	Fecha: <b>01/05/2024</b>	<b>12 de 273</b>

### 1. Objetivo

Controlar el buen manejo durante la manipulación de alimento en cada etapa de la preparación para su inocuidad y ofrecer productos de calidad.

### 2. Alcance

Se aplica a todos los alimentos que prepara la empresa.

### 3. Definiciones

- ❖ **ETA:** enfermedades transmitidas por los alimentos o aguas contaminadas, productos adulterados que afectan la salud de los consumidores.
- ❖ **Manipulador de alimentos:** toda persona que manipule directamente los alimentos, equipos, utensilios o superficies que entren en contacto con los mismos.
- ❖ **Microorganismos patógenos:** microorganismos capaces de producir enfermedades.
- ❖ **PEPS:** “primero que entra, primero que sale”, sistema de rotación de alimentos para asegurar el uso de los alimentos según su orden de llegada.
- ❖ **Rotación de productos:** forma de utilización de los productos almacenados en función a su orden de llegada, empleando primero los más antiguos y luego los que fueron adquiridos más recientemente.
- ❖ **Sistema de control de stock:** sistema de inventario de productos alimenticios aplicado en los almacenes para llevar el control de la cantidad de los mismos.
- ❖ **Zona de peligro de temperatura:** intervalo de temperaturas comprendidas entre los 4°C y 60°C, en donde se favorece el crecimiento más rápido de los microorganismos.
- ❖ **Inspección sanitaria:** es el examen 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. Responsabilidades

#### 4.1. Gerente General

Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-05</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>12 de 273</b>

#### **4.2. Especialista en Sistema de Gestión**

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones.

Supervisar el cumplimiento del presente documento y ejecuta el monitoreo.

Realizar los resguardos de información de la empresa según cronograma de actualización.

#### **4.3. Colaborador de Cocina**

Encargado de las labores de preparación y manipulación de los alimentos.

### **5. Procedimiento**

Durante la ejecución de la elaboración de Alimentos se debe considera que la temperatura que esta entre 5 °C y 65 °C es la zona considerada de peligro para los alimentos. Se considera que en este rango se cumplen las condiciones favorables para que virus, bacterias y hongos se desarrollen con facilidad en los alimentos. Por debajo de 5 °C, su crecimiento es más lento; por encima de 65 °C, las bacterias se eliminan. Debe tenerse en cuenta que bacterias como Salmonella, E. coli y Campylobacter tienen una temperatura óptima de crecimiento de unos 37 °C.

Asimismo, el encargado debe evaluar, si un alimento se mantiene en esta zona de dos a cuatro horas, el riesgo de intoxicación aumenta.

La cocción de los alimentos, por tanto, ejerce una doble función. Por un lado, mejora las condiciones organolépticas como el color, el sabor y la textura. Y por otro, desempeña una acción higienizadora. La eficacia de este tratamiento dependerá del tipo de cocción al que se sometan los alimentos, ya que no es lo mismo hervir que freír porque no se alcanzan las mismas temperaturas. En el primer caso, el del hervido, se llegan a temperaturas de unos 100 °C, mientras que en una fritura se sitúan entre los 180 °C y los 300 °C. Además, en el caso de la fritura, se produce una gradación de la temperatura, es decir, que esta disminuye cuando se introduce el alimento.

#### **5.1. Separar alimentos crudos y cocinados**

- ❖ Separar siempre los alimentos crudos de los cocinados y de los listos para comer.
- ❖ Usar equipos y utensilios diferentes, como cuchillas o tablas de cortar, para manipular carne, pollo y pescado y otros alimentos crudos.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-05</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>12 de 273</b>

- ❖ Conservar los alimentos en recipientes separados para evitar el contacto entre crudos y cocidos.

## **5.2. Como descongelar los alimentos**

- ❖ Los Alimentos no se deben descongelar a temperatura ambiente.
- ❖ El descongelamiento debe darse a temperatura de refrigeración a 5°C como mínimo.
- ❖ En un horno de microondas si se va a cocinar de manera inmediata.

## **5.3. Cocinar completamente los alimentos**

- ❖ Cocinar completamente los alimentos, especialmente carne, pollo y huevos.
- ❖ Hervir los alimentos como sopas y guisos para asegurarse que ellos alcanzaron 70°C (158°F). Para carnes rojas y pollos cuide que los jugos sean claros y no rosados. Se recomienda el uso de termómetros.
- ❖ Recalentar completamente la comida cocinada.

## **5.4. Mantener los alimentos a temperaturas seguras**

- ❖ No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.
- ❖ Refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecibles (preferiblemente bajo los 5°C.
- ❖ Mantenga la comida caliente arriba de los 60°C.
- ❖ No guarde comida mucho tiempo, aunque sea en la heladera. Los alimentos listos para comer para niños no deben ser guardados.

## **5.5. Alimentos para freir**

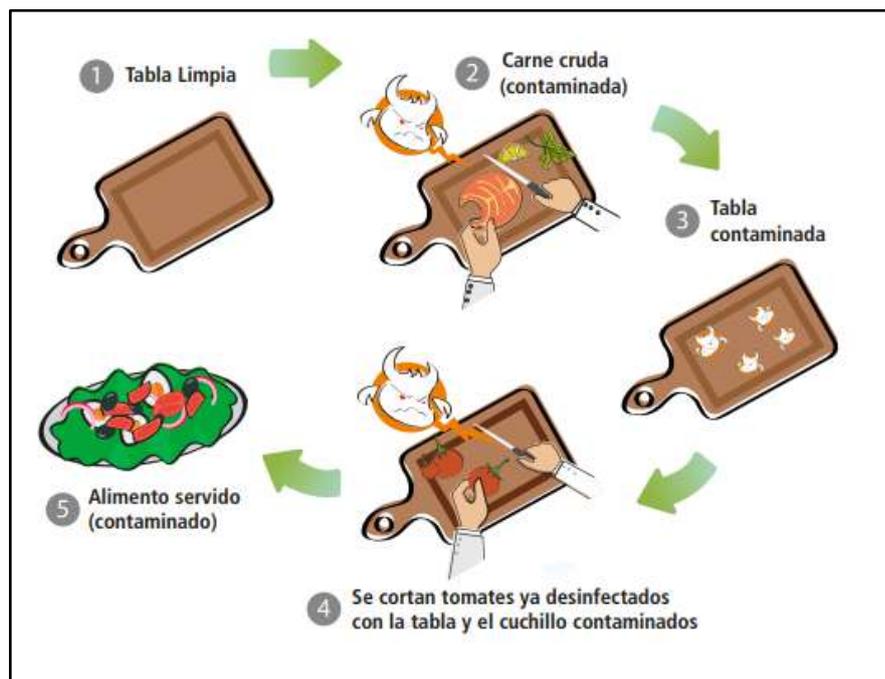
- ❖ Asegurarse de que la freidora esté limpia y no tenga aceite quemado o grasa alterada, porque no serán digeridos por el cuerpo y representarán un riesgo para la salud. Asimismo, antes de colocar el aceite, revisa que la freidora no contenga agua en su interior.
- ❖ Es importante que los alimentos estén secos, ya que la combinación entre el agua y el aceite hará que salpiquen con fuerza y te quemen.
- ❖ Emplea un aceite adecuado para mantener la calidad de los alimentos y evita mezclarlos.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	12 de 273

### 5.6. Contaminación cruzada durante la preparación

Se puede producir durante la preparación del alimento ya sea por transferencia de contaminantes físicos, químicos o biológicos a los productos alimenticios, proveniente de alimentos crudos, manipuladores de alimentos o el ambiente de manipulación de los alimentos.

Ejemplo:



Para evitar que la contaminación cruzada directa se usarán tablas de diferentes colores durante la preparación del alimento, estos serán limpiados y desinfectados antes y después de su uso (ver manual de PHS).

#### Tablas de picar: códigos de color



TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	12 de 273

### 5.6. Control de temperaturas de carnes

Para eliminar estos agentes que causan enfermedades, se debe cocinar completamente los alimentos. La única forma de saber si la carne está completamente cocinada es revisando su temperatura. Tenga en cuenta que el color de las carnes y jugos, NO es un indicador confiable del grado de cocción.

Use un termómetro para alimentos, limpio para medir la temperatura interna de las carnes a cocinar. Cocine hasta alcanzar la temperatura mínima de seguridad (ver tabla). Asegurarse de que el termómetro penetre bien en la carne, sin que salga por el otro lado o toque la bandeja.

**Cuadro N° 01: Temperatura mínima segura de cocción de diferentes carnes**

Producto	Temperatura	Recomendaciones
Carne molida	71°C	Inserte termómetro en la parte más gruesa
Carnes frescas, res, cerdo	63°C - 74°C	Inserte termómetro en la parte más gruesa pero lejos de los huesos
Carne de aves, pollo.	74°C	Inserte termómetro en la parte interna del muslo cerca la pechuga.

\* <https://espanol.foodsafety.gov/tablas-de-seguridad-alimentaria-nl7i/temperaturas-internas-m%C3%ADnimas-y-seguras>

*Recuerde que el tiempo requerido para alcanzar la temperatura mínima de seguridad depende de:*

- ❖ La cantidad de carne y el tamaño de las porciones que se cocinen.
- ❖ Si la carne se cocina fresca, descongelada o congelada.
- ❖ El método de cocción (freír, asar, hervir).
- ❖ Tipo de equipamiento para cocinar (horno, ollas para cocinar o guisar lentamente, parrilla).
- ❖ Ingredientes adicionales cocinados con la carne (papas, relleno, etc.).
- ❖ Dar vuelta la carne al menos una vez cuando se cocina a la parrilla.
- ❖ Recalentar la carne pre-cocida hasta los 74°C.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	12 de 273

- ❖ Los alimentos recalentados que no se consuman se descartarán y no podrán regresar al refrigerador o congelador.
- ❖ Sume de 10 a 20 minutos por 1/2 kilo si cocina carne congelada.
- ❖ No dore ni cocine parcialmente la carne para luego refrigerarla.

### 5.7. Desinfección de verduras tallo corto y frutas

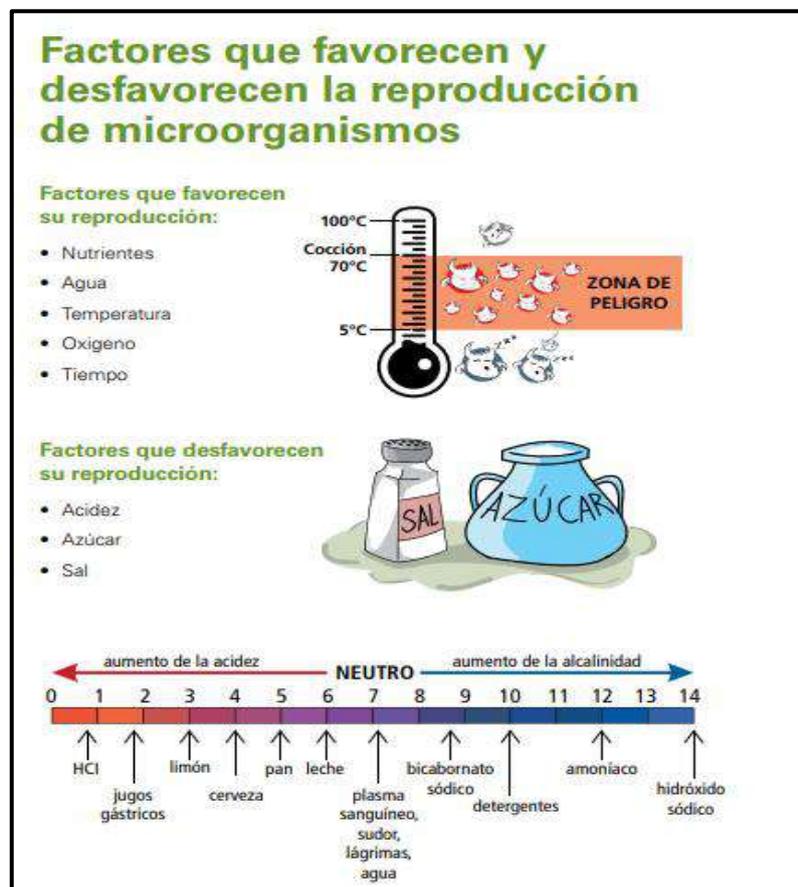
El enjuague las frutas y verduras frescas se realiza con agua corriente, incluidas aquellas que vaya a pelar.

Frotar los productos más duros con un cepillo limpio para frutas y verdura.

Sumergir en una solución de hipoclorito de sodio apta para desinfectar de 30 ppm de concentración, sumergir durante 5 minutos. Luego enjuagar con agua. Utilizar.

### 5.8. Factores de reproducción de microorganismos

Los factores que favorecen y desfavorecen la reproducción de microorganismos se pueden apreciar en la siguiente figura.



<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-05	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	<b>12 de 273</b>

**6. Tabla de control de cambios**

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

**7. Formatos**

FO-BPMTE-8: Control de temperatura de cocción de carnes

**8. Instructivo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-06	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Fortalecer los valores, conocimientos y habilidades del personal, mediante la capacitación continua en seguridad alimentaria y otro que la empresa considere. Lograr que el personal entienda y aplique los conocimientos adquiridos durante las diferentes actividades de capacitación, entrenamiento y sensibilización Lograr reclutar al personal idóneo que tenga las exigencias y cualidades que la empresa exige.

### 2. Aplicación

El presente procedimiento se aplica a todo el personal involucrado en la implementación y mantenimiento del sistema de Inocuidad Alimentaria y otro que la empresa considere.

### 3. Definiciones

**Capacitación interna:** Capacitación llevada a cabo por los jefes y/o supervisores, de las diferentes áreas de la empresa, que tenga experiencia e idoneidad.

**Capacitación externa:** Capacitación llevada a cabo por expositores externos dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento, cursos u otros.

**Charlas de sensibilización:** Aquellas que tratan sobre temas puntuales del Sistema del Sistema de gestión de Inocuidad Alimentaria u otros temas que son dictadas entre 5 a 15 minutos y que no requieren ser registradas.

### 4. Responsabilidades

#### 4.1. Gerente General

Brindar los recursos y aprobar el Cronograma de Capacitaciones.

#### 4.2. Especialista del Sistema de Gestión (ESG)

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones.

Propone los temas de capacitaciones.

#### 4.3. Administrador

Encargado de realizar las gestiones de reclutamiento del personal solicitado por la empresa.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-06</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

## 5. Procedimiento

### 5.1. Reclutamiento

El Administrador es el encargado de atender las solicitudes de las demás áreas respecto a las necesidades y requerimiento del personal, las cuales en coordinación con el Gerente general realiza la convocatoria del puesto indicando los requisitos y cualidades afines al puesto.

El ESG solicita a los postulantes una ficha de datos técnicos y su Curriculum Vitae a los postulantes para que puedan rendir una entrevista con el gerente general según el puesto, para la realización de un filtrado y ver el mejor perfil de los postulantes.

Una vez ya evaluado el perfil acorde a ocupar el puesto laboral se le solicitara al nuevo personal la documentación que tiene que traer (Fotocopia de DNI, Recibo de Agua y/o luz de su domicilio, y otros que la empresa considere.) para el ingreso a la empresa coordinando la inducción sobre el puesto de trabajo.

### 5.2. Inducción del Nuevo Personal

Todo personal que ingresa por primera vez a la empresa o personal antiguo que haya dejado de laborar por lo menos un año, recibe de manera obligatoria charlas de inducción referente a diferentes temas de interés para la empresa.

El ESG programa el dictado de charlas en coordinación con el Gerente General y el Administrador para el personal nuevo; así mismo el ESG apertura un file para el archivo de la documentación personal, entre otros registros.09a inducción del nuevo personal queda registrada en el FO-BPMTE-11- Control de Inducción, el mismo que es firmado por cada uno de los responsables de dictar el tema asignado y verificado por el Supervisor de Calidad.

### 5.3. Planificación de la capacitación

El ESG, prepara el FO-BPMTE-12: Cronograma anual de capacitación, en el cual propone los temas a dictarse para el período del año, asimismo, detalla los expositores, las horas de capacitación, el personal a quien va dirigido, los recursos requeridos, entre otra información pertinente.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-06</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

Cuando una charla del programa de capacitación no puede ser efectuada, esta es reprogramada o en todo caso es incluida en el programa del nuevo año. Cuando se vea debilidad en el sistema, se realizará capacitaciones no incluidas dentro del programa anual de capacitaciones, estas pueden ser replicas o nuevas.

El FO-BPMTE-12: Cronograma de Capacitación es presentado para su revisión y aprobación al Gerente de General para su aprobación, en caso de estar en desacuerdo en algún punto, es revisado conjuntamente con al ESG para finalizar los acuerdos y los ajustes acordados.

De acuerdo a la programación de los cursos incluidos en el programa anual de capacitación del año en curso, el Gerente de General otorga los recursos económicos requeridos.

#### **5.4. Ejecución de la capacitación interna**

El ESG, es quien coordina la ejecución del cronograma anual de capacitación, la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo la capacitación interna.

Cuando se requieran recursos externos (material, equipos, etc.) el Supervisor de Calidad presentara una cotización del servicio o materiales necesarios al Gerente de General, una vez aprobado el costo se lleva a cabo la planificación de la respectiva capacitación.

El ESG prepara el material didáctico y los medios audiovisuales necesarios para llevar a cabo la actividad de la capacitación.

El día de la capacitación, el ESG con el expositor (si el expositor una persona diferente al Supervisor de Calidad) registra la asistencia del personal convocado, a través de la FO-BPMTE-09: Lista de Asistencia de Capacitación.

El personal que falta y/o llega tarde a la capacitación y no presenta justificación sustentable por el accionar se sancionara según lo que menciona el reglamento interno de la empresa.

El ESG dicta las charlas de sensibilización que tienen una duración entre 5 a 15 minutos, las cuales tratan sobre aspectos puntuales del sistema de gestión de inocuidad alimentaria y/o calidad de la empresa que requieren ser fortalecidos por deficiencias o no conformidades detectadas durante las inspecciones de rutina o auditorias del Sistema de Gestión de Inocuidad, dichas charlas no requieren ser registradas.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-06	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 5.5. Ejecución de la capacitación externa

El Supervisor de Calidad, gestiona los de capacitación o entrenamiento externo presentando una solicitud al Gerente de General mediante la FO-BPMTE-10: Solicitud de Capacitación, quien luego de evaluar el alcance, la inversión económica y los beneficios de la misma aprueba o no dicha solicitud. Siempre que la capacitación sea para el personal en general, de ser aprobada se incluye en el programa anual de capacitación.

El personal operativo o administrativo capacitado, entrega copia del Certificado al Supervisor de Calidad, para su archivo y actualización del file personal.

Cuando sea conveniente el Gerente General coordina el Supervisor de Calidad para que el participante de la capacitación externa, realice la réplica del curso, cuya logística es gestionada por el Supervisor de Calidad.

El día de la capacitación, el Supervisor de Calidad registra la asistencia del personal convocado en FO-BPMTE-09: Lista de Asistencia de Capacitación.

### 5.6. Evaluación de la eficacia de la capacitación.

Evaluaciones de los participantes y del expositor

En cada evento de capacitación se evalúa a los participantes mediante un examen escrito y/o examen oral al término, lo cual permite evaluar la asimilación de los conocimientos impartidos. Las charlas informativas o de sensibilización no son evaluadas.

Se realiza evaluaciones aleatorias semanales al personal para evaluar la asimilación y comprensión de las capacitaciones, si la evaluación es positiva se sigue según cronograma de capacitación y si la evaluación es negativa se programa una capacitación de refuerzo en un lapso no menor de 15 días que se registrará como un Informe de refuerzo en las capacitaciones que no estará registrado en el cronograma de capacitaciones.

El ESG, consolida las calificaciones del personal y la calificación total de curso obtenida. Las calificaciones son procesadas y se determina en que aspectos el personal no ha respondido favorablemente, lo cual permite establecer un cambio de estrategia para el dictado de nuevos temas y la metodología del dictado reprogramando una vez la misma capacitación en un lapso no menor de 15 días adjuntando este informe al file de capacitación del personal evaluado.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-06</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

Los resultados son presentados a través de un Informe Técnico al Gerente General.

El Informe Técnico, los exámenes, la copia del material didáctico brindado al personal y demás información generada es archivada y visado por el ESG.

#### 6. **Tabla de control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2023	Ninguna	- Redacción inicial.

#### 7. **Formatos**

FO-BPMTE-09: Lista de Asistencia de Capacitación

FO-BPMTE-10: Solicitud de Capacitación

FO-BPMTE-11: Control de Inducción del Personal

FO-BPMTE-12: Cronograma de Capacitación

#### 8. **Instructivo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-07	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

- Establecer los pasos para el mantenimiento de maquinaria, equipos, mobiliario e infraestructura con el fin de garantizar condiciones óptimas de operación.
- Garantizar que los datos obtenidos mediante los equipos e instrumentos de medición durante la vigilancia de los límites críticos sean precisos y fiables.

### 2. Alcance

El presente procedimiento es aplicable a todas las actividades de mantenimiento y calibración necesarias para conservar las maquinarias, equipos, mobiliarios e infraestructura en condiciones de ser utilizada, incluyendo también los equipos de medición.

### 3. Definiciones

**Maquinaria y equipo:** Todas las máquinas y equipos destinados al proceso de producción de bienes y servicios.

**Equipo de medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Calibración:** Conjunto de operaciones que tienen por objeto determinar el nivel de precisión del equipo comparándolo con elementos de referencia de reconocida precisión y trazabilidad certificada, denominados elementos patrón.

**Calibrar:** Establecer el margen de error en el que puede incurrir un instrumento de medición adecuado a la naturaleza de la magnitud a medir y de las posibilidades del instrumento.

**Mantenimiento:** Es la actividad por la cual se busca conservar los parámetros técnicos iniciales de la maquinaria y equipo, por un periodo prolongado.

**Mantenimiento Correctivo (MC):** Conjunto de acciones orientadas a solucionar y corregir la falla de una maquina o equipo con el fin de restituir su funcionamiento.

**Mantenimiento preventivo:** Conjunto de actividades (revisiones, limpieza externa e interna y lubricación) previamente, con el fin de anticiparse a las presencias de fallas en máquinas y equipos.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-07</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

#### **4. Responsabilidades**

##### **4.1. Gerente General**

Brindar los recursos necesarios para el mantenimiento preventivo y correctivo de las maquinarias y equipos, así como las calibraciones de los equipos de medición.

Aprobar el Cronograma de Mantenimiento y Calibración de la empresa.

##### **4.2. Especialista en Sistema de Gestión (ESG)**

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones.

Verifica el cumplimiento del presente procedimiento y da seguimiento de que los mantenimientos y calibraciones se cumplan según los requerimientos de la empresa.

##### **4.3. Empresa Contratista y/o Personal de Mantenimiento**

Encargado de ejecutar las tareas de mantenimiento correctivos y/o preventivo y las calibraciones.

#### **5. Procedimiento**

##### **5.1. Identificación de los equipos y Maquinarias**

Todo equipo y máquina cuenta con un código que permite identificarlo físicamente, cuyo listado es actualizado anualmente, ingresando los equipos nuevos o dando de baja a los obsoletos o inoperativos.

El código está representado por dos campos xxxx-aaaa-000:

Primer nivel del código está representado por la inicial de la letra de la máquina o equipo, el segundo nivel por las primeras letras del área donde corresponde y el Tercer Nivel el número correlativo de la máquina o equipo

Las máquinas o equipos de funcionamiento complejo principalmente cuentan con la información técnica respectiva, y se encuentra documentada.

##### **5.2. Frecuencia de mantenimiento Preventivo**

La frecuencia del mantenimiento preventivo se establece de acuerdo a las especificaciones técnicas dadas por el proveedor de la máquina y/o equipo, en cuanto al número de horas de uso y piezas vulnerable.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-07</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

El Gerente de General aprueba el FO-BPMTE-17: Cronograma Anual de Mantenimiento Preventivo para el año en curso, en este procedimiento se consideran las frecuencias de los mantenimientos de los equipos y maquinarias. El ESG emite el FO-BPMTE-13 Orden de Trabajo (OT) respectiva, en el cual detalla fecha y responsable del mantenimiento, entre otros datos propios de la máquina o equipo a intervenir.

### **5.3. Mantenimiento Preventivo**

Para efectuar el mantenimiento preventivo, la máquina o equipo programado se debe encontrar en funcionamiento y el ESG está notificado de su intervención. Teniendo los historiales de máquinas y los listados de repuestos de cada máquina o equipo actualizado, se tiene un stock de repuestos básicos o se solicitan con anticipación los que sean necesarios, esto permite disminuir el tiempo de intervención.

El personal de mantenimiento del Servicio de Terceros y/o personal de mantenimiento efectúa las reparaciones necesarias según el requerimiento especificado en la FO-BPMTE-13: Orden de Trabajo generada.

Una vez concluida la reparación, el responsable del Servicio de Terceros y/o persona de mantenimiento notifica al ESG sobre la operatividad de la maquinaria o equipo, quién da el visto bueno después de la prueba efectuada.

El ambiente de trabajo utilizado por el personal de mantenimiento queda limpio, ordenado, sin la presencia de herramientas, piezas o residuos generados durante el mantenimiento.

Los trabajos efectuados en las máquinas son registrados en el FO-BPMTE-14: Reporte de Reparación por el responsable del servicio de Terceros y/o persona de Mantenimiento al ESG a su vez solicita un informe técnico al responsable del Servicio de Terceros y/o personal de mantenimiento si el ESG lo ve conveniente.

### **5.4. Mantenimiento Correctivo**

Ante cualquier anomalía o imprevisto en la correcta operatividad de la maquinaria o equipo, el ESG a través de un FO-BPMTE-13: Orden de Trabajo solicita al Servicio de Terceros y/o personal de Mantenimiento que efectúe el trabajo requerido teniendo que ser aprobado por Gerencia General.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-07</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

El personal del Servicio de Terceros y/o Personal de Mantenimiento ingresa al área del almacén vistiendo la indumentaria apropiada y cumpliendo las exigencias sanitarias establecidas para el personal que ingresa a las áreas de la empresa.

Una vez concluida la reparación, el responsable del Servicio de Terceros y/o Personal de Mantenimiento notifica al ESG o al Gerente General la operatividad de la maquinaria o equipo, quién da el visto bueno después de la prueba efectuada y se prosigue según el 5.3.

## **5.5. Calibración de Equipos**

### **5.5.1 Calibración Preventiva**

La calibración preventiva es cuando se establece la frecuencia de acuerdo a las especificaciones técnicas dadas por el proveedor del equipo o instrumento de medición.

El ESG, elabora el FO-BPMTE-16: Cronograma Anual de Calibración para los equipos de medición, y es aprobado por la Gerencia General.

La calibración es realizada por Servicios de terceros (entidad acreditada por INACAL), quienes luego de realizada la calibración expiden un Certificados de Calibración, el mismo que es archivado por el ESG, Una vez realizada la calibración el ESG registrara en el Formato FO-BPMTE-15: Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición.

### **5.5.2 Calibración Correctiva**

Es cuando se evidencia una anomalía del instrumento y se refleja mediante la verificación con los patrones correspondientes, el ESG solicita el servicio de Terceros para que efectúe el trabajo requerido teniendo que ser aprobado por gerencia. Una vez culminado la reparación, el responsable del servicio por terceros entregará la conformidad del servicio al ESG quien evaluará la conformidad y este se registrará en el FO-BPMTE-15: Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición.

## **6. Tabla de control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-07</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**7. Formatos**

FO-BPMTE-13: Orden de Trabajo

FO-BPMTE-14: Reporte de Reparación

FO-BPMTE-15: Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición

FO-BPMTE-16: Cronograma Anual de Calibración

FO-BPMTE-17: Cronograma Anual de Mantenimiento Preventivo

**8. Instructivo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-08	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

## 1. Objetivo

Mantener las instalaciones en condiciones adecuadas para la recepción, almacenamiento, procesamiento, maquinaria, y toda la infraestructura de la empresa de para la buena ejecución de la producción de alimentos no perecibles destinados al consumo humano.

## 2. Alcance

El presente procedimiento se aplica a todas las áreas de las instalaciones de la empresa, tanto interna como los alrededores de la infraestructura.

## 3. Definiciones

**Mantenimiento:** conjunto de actividades que intentan compensar la degradación causada por el tiempo y el uso en equipos e instalaciones

**Reparación:** es la acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente y llevarlo a su estado original

## 4. Responsabilidades

### 4.1. Gerente General

Brindar los recursos necesarios para el mantenimiento y reparación de la infraestructura.

### 4.2. Especialista en Sistema de gestión (ESG)

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones.

Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y da seguimiento de que los mantenimientos según los requerimientos de la empresa.

### 4.3. Empresa Contratista y/o Personal de Mantenimiento

Encargado de ejecutar las tareas de mantenimiento correctivos y/o preventivo y las calibraciones.

## 5. Procedimiento

### 5.1. Instalaciones Externas

Los alrededores del establecimiento serán mantenidos libres de desperdicios y aguas estancadas. La empresa deberá tomar precauciones de limpieza de los alrededores, evitando en lo posible que agentes externos, tales como: polvo, insectos, roedores entren al área de trabajo.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-08</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

Las paredes de las áreas externas deberán mantener limpios, seco, sin presencia de residuos sólidos.

Toda el área externa está adecuadamente iluminada por lo menos cada vez que ingresen y se despachen alimentos.

Se realizará el pintado de las paredes, ventanas y puertas cuando presenten deterioro.

## **5.2. Instalaciones Internas**

La estructura de las instalaciones internas de la empresa, está conformado por los siguientes ambientes:

- a. Almacenes
- b. Cocina
- c. Área de recepción y muestreo
- d. Servicios Higiénicos
- e. Vestidores
- f. Área de insumos químicos y productos de limpieza
- g. Oficina
- h. Salón de comida
- i. Área de transito

Para que el mantenimiento de las instalaciones de la empresa este conforme el personal de mantenimiento y /o tercero según se determine deberá realizar lo siguiente:

- Se realizará el pintado de las pisos, paredes, techos, ventanas, escalera y puertas de los almacenes de productos cuando presenten deterioro.
- Las instalaciones eléctricas son mantenidas adecuadamente (dentro de tubos de PVC o cajas de seguridad) evitándose la existencia de instalaciones provisionales al aire libre o en mal estado.
- Las luminarias protectoras de los fluorescentes de la empresa serán cambiadas cuando presenten rajaduras o deterioro.
- Los vidrios de las ventanas y puertas deberán tener protección y deberán limpiarse periódicamente para evitar su deterioro y cambiadas cada vez que se encuentren rajadas.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-08	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

- Las instalaciones del suministro de agua y desagüe serán mantenidas en buen estado y deberán cambiarse al presentar algún deterioro (evitar instalaciones provisionales).
- El techo, paredes, puertas, escaleras y pisos serán refaccionados ante cualquier grieta, rajadura o desnivel.
- Los almacenes deberán contar con parihuelas en buen estado y estarán pintadas de color blanco.
- La cocina y los almacenes deberán contar con una adecuada ventilación natural y/o mecánica, y se tienen que encontrar en un correcto estado de funcionamiento.
- Se colocarán pediluvios operativos a la entrada de las salas, estos tendrán unas alfombras sanitarias. Serán cambiados al inicio del turno.

### 5.3. Botiquín de Primeros Auxilios

La empresa cuenta con 01 botiquín de primeros auxilios debidamente implementado para cubrir las necesidades ante cualquier accidente que se presente durante las operaciones que realiza la empresa y se encuentra ubicado al ingreso de la oficina.

El botiquín de primeros auxilios tiene como mínimo: desinfectantes, desinflamantes, vendas adhesivas estériles, gasa, algodón, etc.

### 5.4. Extintores Contra Incendios

La empresa cuenta con 03 extintores contra incendios que está vigente, suficiente para extinguir un posible incendio; éste se encuentra colocado en un lugar adecuado y apropiado.

Comprobar que el mantenimiento y recarga tenga una frecuencia de intervalo no mayor de un año o cuando corresponda y que se encuentre recargado después de cualquier uso o cuando es indicado por una inspección.

Anualmente se realizará el mantenimiento completo de las instalaciones internas y exteriores de las instalaciones del almacén y cocina.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-08	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

**6. Tabla de control de cambios**

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

**7. Formatos**

FO-BPMTE-18: Mantenimiento de las Instalaciones Internas y Exteriores del Establecimiento.

**8. Instructivo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PRODUCTOS QUÍMICOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-09	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Asegurar la metodología adecuada para la manipulación, control, prevención y seguridad de productos químicos.

### 2. Alcance

El presente procedimiento se aplica a la manipulación, control, prevención y seguridad de los productos químicos

### 3. Definiciones

**Producto químico peligroso:** Aquel que puede representar un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores, debido a sus propiedades fisicoquímicas, químicas o toxicológicas y a la forma en que se utiliza o está presente en el lugar de trabajo.

**Ficha de Datos de Seguridad (FDS, MSDS):** Documento, que debe poseer toda sustancia química que se identifique como peligrosa, dirigido a los usuarios profesionales, a quienes permite tomar las medidas necesarias para la protección de la salud y de la seguridad en el lugar de trabajo. Aporta información sobre 16 aspectos diferentes relacionados con la seguridad del producto químico.

**Etiqueta de producto:** Cédula que identifica los productos químicos en su envase, sus riesgos específicos y las normas básicas de seguridad a las que deben sujetarse.

### 4. Responsabilidades

#### 4.1. Gerente General

Brindar los recursos necesarios para la implementación de este procedimiento.

#### 4.2. Especialista en Sistema de Gestión (ESG)

Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios y modificaciones y de hacer cumplir el presente procedimiento y del adiestramiento en el manejo de los productos químicos.

### 5. Procedimiento

#### 5.1. Identificación.

El ESG es quien realiza la identificación de los productos químicos de la correcta manipulación y es el verifica que las hojas MSDS concuerden con el producto ya identificados.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PRODUCTOS QUÍMICOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-09</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

### 5.2. Manipulación.

El ESG es quien verifica que el personal del área, realice la correcta manipulación de los productos químicos en base a las hojas de seguridad, asimismo si hay preparación de desinfectantes en a base de cloro este se seguirá en base a lo que indica los lineamientos de Higiene de la empresa, el ESG designara al personal idóneo para el manejo y el control de stock de los producto químicos quien registrara los movimientos de este producto en el Kardex de productos Químicos FO-BPMTE-19, asimismo este personal se le capacitara en preparación de las soluciones químicas para limpieza y desinfección si se requiere, y una vez realizado la preparación rotular los envases utilizados en las soluciones preparadas

### 5.3. Prevención.

Todo el personal que manipule los productos químicos tiene que tener en cuentas las hojas MSDS y solo manipulara estos productos con la verificación y supervisión del ESG. Seguir al pie de la letra las hojas MSDS ya que estas especifican la reactividad, estabilidad y almacenamiento de los productos químico. Disponer y dar a conocer al personal en general los riesgos de los productos químicos que pueden ocasionar para realizar un trabajo seguro. Utilizar los equipos de protección individual necesarios en función de los productos (Guantes, lentes, etc.) y operaciones a efectuar. Comunicar cualquier incidencia que pueda afectar a las condiciones de seguridad del almacenamiento de los productos químicos y de generar una contaminación cruzada al ESG.

## 6. Tabla de control de cambios

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

## 7. Formatos

FO-BMPTE-19: KARDEX DE PRODUCTOS QUIMICOS

## 8. Instructivo

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PRODUCTO NO CONFORME		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-10	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar y asegurar que el producto no conforme sea identificado, controlado, tratado y asegurar que éste sea liberado y entregado a los usuarios de forma segura.

### 2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las líneas desde la recepción hasta el servido de los productos alimenticios elaborados por la empresa.

### 3. Definiciones

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

**No Conformidad:** Incumplimiento de un Requisito

**Conformidad:** Cumplimiento de un Requisito

**Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

### 4. Responsabilidades

#### 4.1. Gerente General

Brindar los recursos necesarios para la ejecución de este procedimiento.

#### 4.2. Especialidad del Sistema de Gestión

Es el responsable de revisar todas las No Conformidades las detectadas como potenciales, establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas, efectuar el Cierre de la No Conformidad registrando los resultados de las acciones tomadas y numerar y registrar los Informes de No Conformidad (NC), informados por los trabajadores o detectados durante inspecciones y/o auditorías.

#### 4.3. Colaboradores

Tienen la responsabilidad y autoridad de solicitar una Acción Correctiva y/o Preventiva cuando detecte una No Conformidad (NC) o una Potencial No Conformidad (PNC) en el ámbito de su puesto de trabajo o en otro lugar de la empresa.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-10</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. Identificación de la No Conformidad

El producto no conforme puede detectarse durante la recepción, elaboración, almacenamiento, servido de los productos alimenticios, dependiendo de la naturaleza del mismo. Asimismo, también puede ser detectado por los Clientes y/o comensales que mediante un comunicado hace llegar la queja o reclamo a la empresa para su revisión.

Se considera No Conformidad detectada:

- a) El Incumplimiento de algún Requisito en Inocuidad Alimentarias, según la legislación peruana o incumplimiento a los requisitos del cliente.
- b) Generadas en auditorías internas o externas.
- c) Insatisfacción del cliente o parte interesada.

Se considera No Conformidad Potencial:

- a) Procesos que pudieran afectar los requisitos del producto que brinda la empresa.
- b) Coyunturas internas o externas que afecte el Sistema de Gestión de empresa.
- c) Observaciones o recomendaciones generadas en auditorías internas o externas.

### 5.2. Registro

En caso proceda la notificación de producto No conforme, el ESG registra en el formato FO-BPMTE-21: Control de No Conformidades y realiza la rastreabilidad del mismo según el procedimiento de Rastreabilidad, completando toda la información requerida, incluyendo las acciones a tomar, para mantener evidencia el control.

### 5.3. Determinación de Causas

Cuando se considera relevante se convoca un equipo de trabajo multidisciplinario que permitan facilitar la investigación del proceso donde se ha detectado la No Conformidad.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-10</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

#### **5.4. Propuesta de Acciones**

Las acciones a proponer deberán eliminar las causas reales o potenciales de la No Conformidad (NC) o Problema Potencial.

Si es necesario se aplicará a la No Conformidad una acción correctiva inmediata (Corrección), se deberá tener cuidado de analizar si las causas se mantienen, en ese caso se deberá además proponer una acción correctiva.

#### **5.5. Revisión y disposición del producto o servicio no conforme**

Identificado el producto y/o Servicio no conforme el responsable del proceso que lo genera, el ESG registrará en el Formato FO-BPMTE-21: Control de No Conformidades con la información proporcionada por el responsable del proceso, relativo al producto y/o servicio no conforme, que incluye:

- Fecha en la que ocurre la no conformidad.
- Acción tomada por el responsable del proceso con el producto no conforme: eliminación del producto o autorización de su uso y aceptación del producto o modificación del producto.
- Posible causa que generó la no conformidad.
- Disposición de la solución a la situación o problema generado por el servicio o producto no conforme con la condición de “provisoria” mientras se aplica la acción correctiva o preventiva.

#### **5.6. Seguimiento y Cierre de la No Conformidad**

El seguimiento se realizará en dos etapas, primero se debe realizar la corrección si se amerita.

Para eliminar la causa raíz de la No Conformidad, el ESG en conjunto con el encargado del área donde se originó la No Conformidad generará una Acción correctiva N de la No Conformidad indicando que se trata de un Servicio No Conforme en el formato FO-BPMTE-22: Solicitud de Acciones Correctivas y preventivas.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-10</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**6. Tabla de control de cambios**

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

**7. Formatos**

FO-BPMTE-20: Control de Acciones Correctivas y Preventivas

FO-BPMTE-21: Control de No Conformidades

FO-BPMTE-22: Solicitud de Acciones correctivas y Preventivas

**8. Instructivo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CONTROL MICROBIOLÓGICO		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-11	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Realizar el control microbiológico de superficies inertes y superficies vivas y ambientales que evidencie la efectividad de los métodos de limpieza y/o desinfección aplicados.

Realizar el control microbiológico y/o fisicoquímico para verificar la calidad sanitaria e inocuidad de productos como son los insumos, materias primas y productos terminados.

### 2. Alcance

El presente procedimiento se aplica a la frecuencia y puntos de muestreo para llevar a cabo los análisis microbiológicos e interpretación de resultados de superficies inertes, superficies vivas y ambiental, insumos, materia prima, agua y productos terminados que la empresa ofrece.

### 3. Definiciones

**Análisis microbiológico:** Procedimientos que se siguen para determinar la presencia, identificación y cantidad de microorganismos patógenos e indicadores de contaminación.

**Criterios microbiológicos:** Es la aceptabilidad sanitaria de una superficie, basada en la ausencia, presencia, o en un límite permisible de microorganismos del ámbito muestreado.

**Superficies inertes:** Aquellas que están o tendrán contacto directo con los alimentos o sus insumos, que no serán sometidos a un proceso térmico posterior u otro que disminuya la carga microbiana.

**Superficies vivas:** Corresponden a los manipuladores de alimentos o sus insumos que tiene contacto directo con los mismos, los cuales no serán sometidos a un proceso térmico posterior u otro tratamiento que disminuya la carga microbiana.

### 4. Responsabilidades

4.1. **Gerente General:** Brindar los recursos necesarios para la implementación de este procedimiento.

4.2. **Especialista del Sistema de Gestión:** Crear, elabora y actualiza el presente procedimiento, así como los cambios, modificaciones y coordinar los muestreos con los Laboratorio Acreditado para ejecutar los análisis microbiológicos según

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL MICROBIOLÓGICO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-11</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

frecuencia establecida y evaluar los resultados; así como, administrar los documentos generados.

#### **4.3. Laboratorio Acreditado**

Encargado de ejecutar las tareas muestreo y análisis de las muestras establecidos en el Cronograma de Control Microbiológico.

### **5. Procedimiento**

#### **5.1. Elección del Laboratorio Acreditado**

La empresa terceriza los laboratorios acreditados, el que previamente es evaluado en función al procedimiento de Selección y evaluación de Proveedores. La elección del laboratorio, las gestiones y acuerdos los lleva a cabo el Administrador previa coordinación con el ESG..

#### **5.2. Selección de la muestra**

El procedimiento para seleccionar la muestra está en función de los riesgos sanitarios relacionados a las diferentes etapas de la producción.

Según las instalaciones y disposición de la línea, las muestras corresponden a las siguientes:

- Superficies inertes: Corresponde a los equipos, superficies de trabajo (mesas u otros) y/o utensilios.
- Superficies vivas: Corresponde a las manos de los operarios, que utilicen o no guantes durante la manipulación y que están en contacto directo con los insumos que van a formar parte de la formulación de los productos intermedios y terminados.
- Productos: Corresponde a los productos adquiridos, productos terminados y al agua.
- Ambiental: Corresponde al ambiente del área de proceso (cocina), almacén y salón.
- Las muestras que son contempladas en el muestreo según cronograma, se detallan en la Tabla 1.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CONTROL MICROBIOLÓGICO		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-11	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

**Tabla N°1: Muestras y Superficie**

Área	Superficies		Producto
	Inertes	Vivas	
Cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de picar</li> <li>• Mesa de acero inoxidable</li> <li>• Cuchillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manos del personal de cocina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Materia prima e insumos</u></b></li> <li>• Especies, condimentos y salsas.</li> <li>• Aceite Vegetal, Producto lácteos, Vinagre, Conservas, Mayonesa, Productos de panadería, sal.</li> <li>• Carne de res</li> <li>• <b><u>Producto Terminado</u></b></li> <li>• Arroz, frijol, guiso de pato, huancaína</li> <li>• <b><u>Hielo</u></b></li> </ul>

### 5.3 Puntos de muestreo

Para el caso de muestras de agua y ambientes, estas se detallan en la Tabla 2.

**Tabla N° 2: Puntos de muestreo**

Agua			Ambientes		
Nº	Área	Ubicación	Nº	Área	Ubicación
01	Cocina	Caños ubicados en el Área de lavado	01	1	Cocina
			02	1	Salón
			03	1	Almacén

### 5.4. Cronograma de muestreo

El muestreo está en función al cronograma anual establecido por la empresa.

### 5.5. Interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos y en función a los límites permisibles establecidos por la empresa, en función de las normas nacionales e internacionales establecidas, se acepta o rechaza el lote.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL MICROBIOLÓGICO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-11	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**6. Tabla de control de cambios**

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

**7. Formatos**

FO-BPMTE-23: Cronograma Anual Microbiológico

**8. Instructivo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	ETAS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-12	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Establecer medidas de control y prevención para caso de presentarse enfermedades por transmisión por alimentos.

### 2. Alcance

Este procedimiento inicia cuando se presenta casos de enfermedades transmitidos (ETAS), que son reportadas por la autoridad sanitaria o por medios de comunicación, que responsabilizando al Restaurante

### 3. Definiciones

**Definición operativa de brote:** Se considerará brote de enfermedades transmitidas por alimentos a la aparición de 2 o más casos de una enfermedad, infecciosa o no, en la que se observa una relación con la ingesta de un alimento o bebida común (mecanismo de transmisión e incluso fuente de “infección”). La relación entre los casos se establecerá en términos epidemiológicos, esto es de tiempo, lugar y persona.

**Alimento contaminado** es aquel que contiene microorganismos como bacterias, hongos, parásitos, virus; o toxinas producidas por los microorganismos. Un alimento también puede estar contaminado por la presencia de sustancias extrañas (tierras, trozos de palo, pelos) o contaminantes químicos, tales como detergentes, insecticidas o productos químicos. Las enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) son aquellas enfermedades de carácter infeccioso o tóxico, causadas por agentes (biológicos, químicos o físicos) que penetran al organismo usando como vehículo un alimento.

**Infección:** Se presenta cuando consumimos un alimento contaminado con gérmenes que causan enfermedad, como pueden ser bacterias, larvas o huevos de algunos parásitos.

**Intoxicación:** Se presentan cuando consumimos alimentos contaminados con productos químicos, toxinas producidas por alguno.

### 4. Responsabilidades

#### 4.1. Gerente General

Es el encargado de coordinar y presentar sustento cuando se presente el caso de ETAS. Se encarga de representar a la empresa.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ETAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-12</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

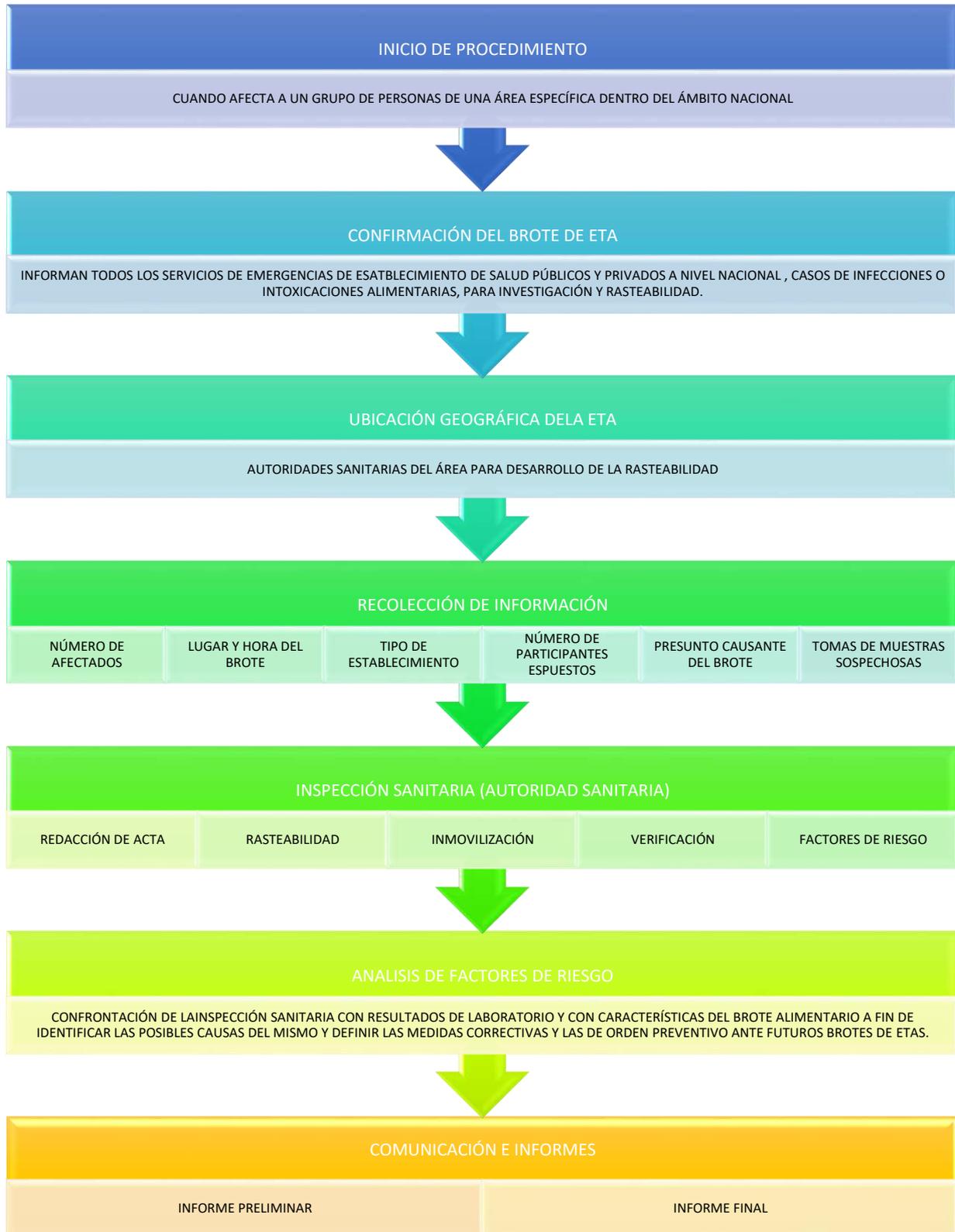
#### 4.2. Especialista en Sistema de Gestión

Es el responsable de dar los alcances y coordinar con el Gerente, Administrador y personal para identificar el caso de ETAS. Conjuntamente con el gerente realizan el llenado de los documentos. El ESG sustenta el estado de todos los procedimientos, formatos y registros estipulados en este manual.

## 5. Procedimiento

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ETAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-12</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**DIAGRAMA SOBRE ATENCIÓN DE ALERTAS SANITARIAS EN CASO DE ETAS: MINSA**



TERRANOVA ECOTUR S.A.C	ETAS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-12	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### Diagrama sobre atención de alertas sanitarias en caso de etas: empresa carrieles

#### INSPECCIÓN SANITARIA

- La empresa espera la inspección sanitaria realizada por la autoridad.
- El gerente de la empresa, el Supervisor de calidad y el Administrador deberán estar presentes obligatoriamente para sustentar cualquier duda efectuada por la autoridad sanitaria.
- Es presico que todos los empleados de la empresa esten preparados y deberán cumplir con lo estipulado en el manual, asi mismo los formatos deberán tener los registros actualizados.
- Ingresan los inspectores a realizar la inspección, estos deberán vestir la indumentaria completa exigida por BPM y PHS de la empresa.
- La empresa cuenta con muestras que se guardaron, para el caso de alimentos peligrosos, las muestras se encuentran en congelación previamente identificadas, estas deberán enviarse a un laboratorio certificado u laboratorio del MINSA.
- Al término de la inspección la autoridad deberá entregar la copia del acta que emite la autoridad sanitaria.

#### RESULTADOS

- Recoger resultados de las muestras enviadas
- Corroborrar que no hay peligro
- Si el resultado es positivo, la empresa asumirá la responsabilidad.
- Si el resultado es negativo la empresa apelará mediante documento adjuntando resultados y procedimientos efectuados con los manuales de calidad.

### 6. Tabla de control de cambios

versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

### 7. Formatos

FO-BPMTE-24: Reporte de toma de muestra

FO-BPMTE-25: Reporte de caso de ETAS

### 8. Instructivo

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	SERVIDO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-13	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

## 1. Objetivo

Asegurar la manipulación y conservación en línea de servicio de los alimentos preparados a fin de prevenir la contaminación y proliferación de microorganismos, así como proporcionar los lineamientos para brindar una adecuada atención a los comensales.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica para todo el servido en línea en la empresa.

## 3. Definiciones

**Rociador:** Envase plástico rotulados que se utilizan como difusor o pulverizador de líquidos.

**EPP:** Equipo de Protección Personal.

## 4. Responsabilidades

**4.1. Responsable de área:** Es el encargado de verificar que todos los colaboradores involucrados en el proceso no presenten signos de enfermedades, heridas infectadas, además de adecuada limpieza y presentación personal.

**4.2. Especialista en Sistema de Gestión:** Es el encargado de apoyar al responsable de área en la verificación y EPP específico y los materiales; los cuales deberán estar en buen estado.

## 5. Procedimiento

Se deberá verificar que se cuente con la publicación del menú por servicio. Debe de estar en un lugar visible al Comensal.

No se emplearán preparaciones de un día anterior o de un servicio para otro, salvo aquellas preparaciones que por su composición y métodos de conservación no sean preparaciones riesgosas, como: vinagretas (a base de manufacturados) o rocoto molido, teniendo en consideración que estas preparaciones deben estar adecuadamente conservadas de acuerdo a sus características y no deben haber salido a línea de servicio.

Las temperaturas de las preparaciones calientes deben de mantenerse por encima a 60°C.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-13</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

Para aquellas preparaciones frías y calientes que no cuenten con un sistema de mantención de temperatura en línea, se evaluará que el tiempo de exposición a temperatura ambiente no sea mayor a 3 horas.

Cuando se observan desviaciones en las temperaturas de las preparaciones o equipos de mantenimiento se deben tomar las siguientes acciones:

Preparaciones calientes:

- Enviar la preparación a cocina para calentarla.
- Controlar el tiempo de exposición de las preparaciones a temperatura ambiente máximo de 3 horas.

### **5.1. Degustación**

La degustación se realizará como máximo 30 min antes del inicio del servicio, para lo cual se invitará a panelistas ajenos al área de producción (cliente, gerencia de contrato, administración, trabajadores de otras áreas) para la evaluación de las preparaciones.

El panel de degustadores evaluará sensorialmente las preparaciones en sabor, olor, consistencia y presentación, calificándolas con una puntuación que va desde 1 (muy malo) a 5 (excelente).

De darse el caso de alguna observación en las preparaciones, se informará inmediatamente para que el Chef realizarán la acción correctiva inmediata. De ser una No Conformidad mayor que afecte la calidad gastronómica e inocuidad, se eliminará toda la preparación y reemplazar por una nueva.

### **5.2 Atención en línea**

#### **5.2.1. Para la apertura del servicio el personal deberá:**

- Realizar el procedimiento de Lavado de Manos a cada cambio de actividad o si tuviese que realizar una labor por un tiempo prolongado se realizara cada 30 minutos.
- Se deberán usar utensilios para las distintas preparaciones (uno por preparación) los que serán lavados y desinfectados antes de usarlos.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-13</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

- El menaje será repuesto cubierto hacia la línea de servicio. El personal deberá colocarse guantes de látex para realizar esta actividad.
- El servicio debe ser rápido, cortés, con empatía y con una buena presentación de los platos, manteniendo un abastecimiento normal de las líneas durante todo el servicio

En caso que se produzca una ruptura de cualquier elemento que desprenda partículas de vidrio o losa (contaminación física) se deberá parar el proceso y comunicar al supervisor inmediato, quien aislara la zona, se retirarán todos los alimentos involucrados para ser desechados y se volverá a efectuar el lavado de la vajilla involucrada. Finalmente se realizará una limpieza del área antes de continuar el proceso.

#### 7. **Tabla de control de cambios**

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

#### 8. **Formatos**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CONTROL DE ALERGENOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-14	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

## 1. Objetivo

Entender el peligro inherente de los productos alérgenos como alimentos para aquellos consumidores que son alérgicos a los mismos. Reconocer el peligro relacionado con los alérgenos y el riesgo de reacciones inmunológicas en ciertas personas sensitivas y evitar la contaminación cruzada.

Garantizar que los consumidores que padecen alergia y/o intolerancia puedan identificar el ingrediente al cual son sensibles en los productos elaborados en el en la empresa.

## 2. Alcance

El alcance se aplica a todas las materias primas, insumos, aditivos alimentarios y material de envase y embalaje, áreas de producción que se vean involucradas en el almacenamiento y/o utilización de productos alérgenos, así como el producto terminado.

## 3. Definiciones

**Alérgenos:** Un alimento alergénico se define como “un producto o ingrediente que contiene ciertas proteínas que potencialmente pueden causar reacciones severas (ocasionalmente fatales) en una persona alérgica a estos alimentos. Las proteínas alergénicas se dan de manera natural y generalmente no pueden ser eliminadas ni por cocción ni por horneado.”

**Intolerancias alimentarias:** En las que no se ve implicado el sistema inmunológico y con sintomatología gastrointestinal.

**Alergias alimentarias:** Que implican al sistema inmunológico con la formación de anticuerpos, inmunoglobulinas E (IgE), cuyas consecuencias pueden ser: Leves, graves e incluso pueden ocasionar la muerte (choque anafiláctico) y sintomatologías que afectan a distintos sistemas.

## 4. Responsabilidad

**4.1. Especialista en Sistema de Gestión:** Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.

**4.2. Responsables de Áreas:** ejecutar lo estipulado en el presente procedimiento.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CONTROL DE ALERGENOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-BPMTE-14	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

## 5. Procedimiento

### 5.1. Gestión de alérgenos



El ESG es el responsable de verificar e identificar los productos alérgenos en la recepción de los alimentos y verifica la ubicación de los mismos con el apoyo del almacenero.

Los productos identificados como alérgenos serán identificados mediante rótulos para correcta manipulación y tránsito del producto.

Los productos alérgenos se encontrarán separados de las demás materias primas, insumos, aditivos alimentarios y material de envase y embalaje, el área se encontrará debidamente identificada y los utensilios e implementos de limpieza serán de uso exclusivo para estos productos.

El ESG verifica la programación de producción solicitada por el área de cocina y se realizan los controles de manipulación para el traslado de los alérgenos y que se encuentren separados de los demás alimentos. Si el producto preparado llevaría algún producto alérgeno esto se daría a conocer al cliente mediante la carta de los platos indicando que alérgeno está como ingrediente.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE ALERGENOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-14</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**5.2. Accidentes de derrame.**

Si ocurre un derrame de algún producto alérgeno se procederá a limpiar y/o recoger el alimento alérgeno de manera inmediata según se indica en el plan de higiene y saneamiento de la empresa y se procede a desechar de inmediato.

**6. Tabla de control de cambios**

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial

**7. Formatos**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	TRAZABILIDAD		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-BPMTE-15	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivos

Establecer los lineamientos del rastreo para identificar el origen y destinos de los productos de solicitados y comercializados por la empresa.

Facilitar la operación de retiro o recolecta de los productos no conformes mediante procedimientos estandarizados.

Determinar una Gestión de rastreabilidad de los productos comercializados a los clientes para la toma de una acción inmediata en caso de una alerta sanitaria y/o no conformidades.

### 2. Alcance

El presente procedimiento se aplica a todas las etapas de la cadena alimentaria desde la recepción de la materia prima, procesamiento y servido de los productos elaborados.

### 3. Definiciones

- **Lote:** Cantidad de unidades procesadas en un día de producción.
- **Código de lote:** Corresponde a la fecha de producción de un lote.
- **Rastreabilidad:** Es La capacidad para seguir el desplazamiento de un alimento a través de una o varias etapas específicas de la cadena alimentaria.
- **Recolecta:** Retiro o corrección de un producto comercializado que presenta alguna no conformidad detectada luego de su despacho.
- **Producto no conforme:** Aquellos que no cumplen los criterios de inocuidad y calidad detalladas en la Especificaciones del producto aprobadas por el cliente.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para corregir una No conformidad detectada u otra situación no deseable de manera inmediata.
- **Inocuidad:** Exento de riesgo para la salud humana.
- **Daño a la salud:** Presentación de signos, síntomas, síndromes o enfermedades atribuibles al consumo de alimentos o bebidas contaminados, alterados o adulterados.
- **Riesgo alto:** productos que pueden contener contaminantes químicos como plaguicidas y pueden ocasionar la muerte del consumidor, o contaminantes biológicos que pueden generar intoxicaciones alimentarias.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>TRAZABILIDAD</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-15</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

#### **4. Responsabilidades**

El Especialista del Sistema de Gestión, es responsable de aplicar y hacer cumplir el presente procedimiento.

Todo el personal involucrado en una queja que resulta procedente, es responsable por aplicar el presente procedimiento.

El equipo de Calidad es responsable de decidir la disposición final del lote recolectado, es decir cómo se eliminará el producto, sin ocasionar ningún daño.

El personal de distribución es responsable de realizar el retiro de los productos sospechosos de los establecimientos donde se realizó los repartos

#### **5. Procedimiento**

##### **5.1. Inicio de la Trazabilidad**

La Trazabilidad se puede iniciar porque el proveedor de Materia prima y envases comunica al encargado de compras, a través de e-mails, vía fax o vía telefónica, problemas de inocuidad o calidad con los productos entregados, dicha información es comunicada de manera inmediata al ESG, quien procede según el Formato de Recojo de Productos no Conformes.

La Trazabilidad se da por lo general cuando se reciben quejas de consumidores o clientes, las mismas que son comunicadas al ESG, quien evalúan los posibles problemas de inocuidad o calidad en lotes despachados, lo cual es comunicado al Gerente General y se procede según el numeral 5.5 del presente procedimiento.

##### **5.2. Rastreabilidad hacia atrás**

Se realiza cuando se tiene un producto terminado y se quiere determinar que materias primas o envases participaron en el procesamiento o emplatado de dicho producto, para ello se aplican los parámetros rastreables en cada etapa del proceso de procesamiento y ver quien fue el proveedor, como se recepción, calidad y lote de la materia prima, etc.

##### **5.3. Rastreabilidad Interna**

Es rastreabilidad interna dentro de la empresa.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>TRAZABILIDAD</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-15</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

#### **5.4. Rastreabilidad hacia adelante**

Se realiza cuando un producto alimenticio está implicado en una no conformidad que a sido servido en el local, el ESG, inicia la Trazabilidad para determinar que platos y con el lote que fueron distribuidos a nuestros clientes.

#### **5.5. Detección de un Producto No Conforme y Trazabilidad**

Un producto no conforme o sospechoso puede ser detectado durante el almacenamiento, o en cualquier etapa del procesamiento, así como también cuando la investigación de una queja formulada por un cliente o el reporte de algún personal de la empresa (Fecha de vencimiento, alteraciones en el producto durante su exhibición) es procedente, por lo cual se procede al recojo del producto no conforme.

Una vez que se determina que existe un producto no conforme o sospechoso a nivel de comercialización, el ESG, verifica la información correspondiente a los puntos de venta donde se ha distribuido el o los lotes de productos no conformes o sospechosos.

Se realizará el seguimiento según el lote y la fecha de elaboración, el cual está conforme al procedimiento de Preparación de Alimentos.

El ESG realiza la Trazabilidad en función al lote de producción y la entrega se determina donde ha sido distribuido a que cliente se a entregado el o los lotes de productos no conformes o sospechosos, para ello cuenta con un archivo actualizado sobre los despachos realizados e información de contactos de clientes.

#### **5.6. Recolecta de productos no conformes**

Inicialmente se conforma al equipo de recolecta que está conformado por el ESG, Gerente de General y el Jefe de cocina, siendo liderado por el ESG; así mismo, cada uno cuenta con un suplente en casos se encuentre ausente por alguna razón.

La información de contacto de cada persona que conforma el equipo de recolecta es registrada y actualizada.

Los datos que se registran son el nombre completo, dirección, teléfono de oficina, domicilio y móvil.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>TRAZABILIDAD</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-15</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**a. Mecanismo de recolecta**

- 1) Responsable: Equipo de Recolecta.
- 2) Tiempo estimado para reunión del equipo: 1 hora
- 3) Tiempo estimado para realizar la Trazabilidad del lote implicado: 30 minutos.
- 4) Coordinaciones con el cliente: De acuerdo a la lista de contactos que maneja el área de ventas, se coordina con el cliente, para que los transportistas de distribución recojan el lote o lotes implicados.
- 5) Medidas de seguridad: Como Identificación del o los lotes recuperados, se coloca una etiqueta de color rojo con el número correlativo que le corresponde al recojo del producto no conforme, la fecha de recojo y el lote del producto recogido, lo cual facilita su identificación.
- 6) Devolución del lote: El lote o lotes son devueltos al Jefe de cocina.
- 7) Disposición final: Si la queja está referida a problemas de calidad y/o inocuidad, el o los lotes son dispuestos según, se indica en el Procedimiento de Residuos Sólidos.
- 8) Los resultados de la recolecta se detallan en el Formato de Control de Recolectas.

**b. Notificación a las autoridades y clientes**

En caso, los productos no conformes o sospechosos estuvieran ligados a un riesgo fatal para los consumidores, como la presencia de plaguicidas u otros contaminantes químicos, el ESG, comunica al equipo de Calidad sobre el hallazgo, este a su vez decide en conjunto, y el Gerente General junto al ESG, se encarga de comunicar el hecho ocurrido a las autoridades sanitarias.

En caso sea necesario, el Gerente General, comunica a la prensa radial, escrita y/o televisiva para alertar a los consumidores.

- Verificación de la eficacia del procedimiento de Trazabilidad y recolecta
- Planificación

Para verificar la eficacia del de recolecta de productos alimenticios se llevan a cabo ejercicios o simulacros de recolecta, los mismos que son llevados a cabo

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>TRAZABILIDAD</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-15</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

de acuerdo al cronograma establecido por el ESG.

Los simulacros son programados para ser ejecutados en días laborables como no laborables.

**c. Ejecución del simulacro**

El día programado para el ejercicio, el ESG, convoca al equipo de recojo de producto no conforme y registra los tiempos utilizados en el desplazamiento, con el fin de verificar si se cumple el tiempo estimado para la reunión del equipo; así mismo, verifica que la información de contacto del equipo de recojo, este actualizada.

El ESG, elige al azar un determinado número de lote, el mismo que es comunicado al Jefe de Cocina para que lleve a cabo la Trazabilidad del o los lotes despachados, y registra el tiempo utilizado para dicha actividad con el fin de verificar si se cumple al tiempo estimado.

Luego, ESG, en función a los resultados de la Trazabilidad se comunica con los clientes que recibieron la mercadería para verificar la existencia del producto despachado, en cuanto a entrega y cantidad del producto elegido para el ejercicio. Esta actividad permite verificar que la lista de contactos de clientes se encuentre actualizada.

Una vez terminado el simulacro el ESG presenta los resultados al equipo de calidad de la empresa, a través de un informe técnico.

**d. Establecimiento de acciones correctivas y de mejora**

El informe técnico del simulacro es revisado por el equipo de Calidad, para discutir sobre las deficiencias y no conformidades detectadas, y de esta manera realizar un análisis de causas y plantear las acciones correctivas o de mejora que se requiera lo cual permitirá actualizar y reformular el presente procedimiento.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>TRAZABILIDAD</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-BPMTE-15</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

## 6. Control de cambios

<b>versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>ítem modificado</b>	<b>Descripción</b>
01	01/05/2024	Ninguna	- Redacción inicial.

## 7. Formatos

FO- BPMTE -26	Recojo de Productos
FO- BPMTE -27	Trazabilidad hacia adelante
FO- BPMTE -28	Trazabilidad hacia medio
FO- BPMTE -29	Trazabilidad hacia atrás

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>RECEPCIÓN PARA MATERIA PRIMA, INSUMOS Y PRODUCTOS PROCESADOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: IN-BPMTE-01	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

**Recepción para materia prima, insumos y productos procesados**

<b>CARNES</b>			
<b>Pollo (alitas de pollo, muslos de pollo, filete de pollo)</b>			
<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie brillante</li> <li>• Carne firme al tacto</li> <li>• Piel bien adherida al músculo</li> <li>• Carne rosada, húmeda.</li> <li>• Olor característico.</li> </ul>		<p><b>Características de rechazo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie pegajosa</li> <li>• Carne blanda al tacto</li> <li>• Piel que se desprende fácilmente</li> <li>• Coloración roja oscura, verdosa o con coágulos de sangre</li> <li>• Olor ofensivo</li> </ul>	
<b>Cerdo (chuletas de cerdo, costillas de cerdo, panceta de cerdo)</b>			
<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie brillante y algo húmeda</li> <li>• Color rosado subido</li> <li>• Firme al tacto</li> <li>• Olor característico</li> </ul>		<p><b>Características de rechazo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masa muscular con gránulos blanquecinos</li> <li>• Superficie húmeda y pegajosa</li> <li>• Color opaco oscuro con visto verdoso</li> <li>• Blando al tacto</li> <li>• Olor ofensivo</li> </ul>	
<b>Carne (lomo fino, carne molida, bife)</b>			
<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie brillante y algo húmeda</li> <li>• Color rojo subido</li> <li>• Firme al tacto</li> <li>• Grasas blancas o ligeramente amarillentas</li> <li>• Olor característico</li> </ul>		<p><b>Características de rechazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie húmeda y pegajosa</li> <li>• Color opaco oscuro verdoso</li> <li>• Blando al tacto</li> <li>• Olor ofensivo</li> <li>• Presencia de parásitos</li> </ul>	
<b>Menudencia (Corazón)</b>			
<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie brillante y algo húmeda</li> <li>• Color rosado subido</li> <li>• Firme al tacto</li> <li>• Olor característico</li> </ul>		<p><b>Características de rechazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie húmeda y pegajosa</li> <li>• Color opaco oscuro verdoso</li> <li>• Blando al tacto</li> <li>• Olor ofensivo</li> </ul>	

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>RECEPCIÓN PARA MATERIA PRIMA, INSUMOS Y PRODUCTOS PROCESADOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: IN-BPMTE-01	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

<b>Formatos</b>	Aplica al área de recepción de materia
<b>Verificación por</b>	Especialista de Sistema de Gestión
<b>Aprobado por</b>	Administrador

### Materias primas

#### Frutas

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Color, olor y textura característicos del estado de madurez.</li> <li>• Limpias y sin cuerpos extraños adheridos a la superficie.</li> <li>• Estado de madurez en estado pintón.</li> <li>• Empaques adecuados.</li> </ul> 	<p><b>Características de rechazo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con picaduras de insectos, aves y roedores.</li> <li>• Con parásitos, hongos, residuos de polvo y barro o cualquier sustancia extraña.</li> <li>• Estar dañada por golpes.</li> <li>• Indicios de fermentación.</li> </ul> 
--	--

#### HORTALIZAS

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuado estado de madurez</li> <li>• Las verduras de hojas no deben haber florecido.</li> </ul> 	<p><b>Características de rechazo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atacadas por insectos o larvas.</li> <li>• Cubiertas de barro u otras materias extrañas en la superficie</li> </ul> 
---	--

#### Tubérculos, raíces

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con coloración homogénea.</li> <li>• olor, color, característicos del alimento</li> </ul> 	<p><b>Características de rechazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubiertos de barro o tierra.</li> <li>• Con presencia de golpes y manchas.</li> <li>• No deben adquirirse picados.</li> </ul> 
--	---

#### Huevos

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>RECEPCIÓN PARA MATERIA PRIMA, INSUMOS Y PRODUCTOS PROCESADOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código:</b> IN-BPMTE-01	<b>Versión:</b> N° 01	<b>Fecha:</b> 01/05/2024	

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cáscara limpia en forma natural (sin lavar), sin rajaduras ni olores extraños.</li> <li>• Clara firme, transparente, homogénea; y yema firme y entera, sin pigmentos extraños.</li> </ul>	<p><b>Características de rechazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cáscara rugosa, rajada, rota o de aspecto anormal.</li> <li>• Clara muy fluida, con pérdida de consistencia al ser extendida en un plato.</li> <li>• Presencia de pigmentos de sangre.</li> <li>•</li> </ul>
--	---



<b>Formatos</b>	Aplica al área de recepción de materia
<b>Verificación por</b>	Supervisor de calidad
<b>Aprobado por</b>	Responsable de area

### Abarrotes

#### Fideos

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben presentarse enteros, íntegros, secos, sin presencia de insectos.</li> <li>• Las bolsas deben de estar intactas.</li> </ul>	<p><b>Características de rechazo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con olor a humedad.</li> <li>• Envases rotos.</li> <li>• Con presencia de manchas, gorgojos o cuerpos extraños</li> </ul>
---	---



extraños

#### Harinas

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olor característico al cereal sobre la base del cual se ha elaborado.</li> <li>• Deben de encontrarse en polvo en su totalidad.</li> </ul>	<p><b>Características de rechazo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con olor rancio o a humedad.</li> <li>• Presencia de trozos solidificados o apelmazados y con evidencia de insectos (gorgojo, polilla).</li> </ul>
---	--



#### Arroz

<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con superficie lustrosa</li> <li>• Olor característico</li> </ul>	<p><b>Características de rechazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con olor a humedad.</li> <li>• Cuerpos extraños (heces de roedores).</li> <li>• Bolsas abiertas</li> </ul>
--	---



#### Menestras

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	RECEPCIÓN PARA MATERIA PRIMA, INSUMOS Y PRODUCTOS PROCESADOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: IN-BPMTE-01	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

<b>Características aceptables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben estar enteros y limpios</li> <li>• Olor, color, textura característica</li> </ul> 	<b>Características de rechazo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No deben estar hongueados.</li> <li>• No deben estar picados por insectos.</li> <li>• Con residuos de tierra, arena o piedritas.</li> <li>• Olores raros o manchas de aceite o kerosene.</li> </ul> 
---	---

**Otros (productos envasados, enlatados, bebidas)**

<b>Características aceptables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envases sin roturas, con etiqueta y con fecha de expiración vigente.</li> <li>• Las conservas en lata deberán estar integra.</li> </ul> 	<b>Características de rechazo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envases con abolladuras</li> <li>• Envases hinchados</li> <li>• Envases oxidados</li> </ul> 
---	---

<b>Formatos</b>	Aplica al área de recepción de materia
<b>Verificación por</b>	Supervisor de calidad
<b>Aprobado por</b>	Responsable de area

**Lácteos**

**Mantequilla**

<b>Características aceptables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabor dulce, sin partículas extrañas.</li> <li>• Envoltura que especifique el uso de leche pasteurizada para su fabricación.</li> </ul> 	<b>Características de rechazo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabor rancio, con partículas extrañas.</li> <li>• Envoltura no especifica el uso de leche pasteurizada para su fabricación.</li> </ul> 
---	--

**Leche Evaporada**

<b>Características aceptables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envases íntegros y limpios</li> <li>• Color de la leche blanco cremoso</li> <li>• Consistencia ligeramente espesa</li> <li>• Olor y sabor característicos</li> <li>• Rotulo y registro sanitario</li> </ul> 	<b>Características de rechazo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envases con abolladuras</li> <li>• Envases hinchados</li> <li>• Envases oxidados</li> <li>• Envases deformes</li> <li>• Cuando al abrir presenta gases u olores desagradables</li> <li>• Sin registro, sin fecha de vencimiento.</li> </ul> 
---	---

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	RECEPCIÓN PARA MATERIA PRIMA, INSUMOS Y PRODUCTOS PROCESADOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: IN-BPMTE-01	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

Quesos	
<p><b>Características aceptables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Color blanco, textura blanda, (queso fresco)</li> <li>• Color amarillo claro, limpio, envase hermético (quesos madurados)</li> <li>• Olor y sabor característicos a la materia prima y producto.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	<p><b>Características de rechazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manchas en la superficie (hongos)</li> <li>• Si tiene materias extrañas como pajas y tierras</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
<b>Formatos</b>	Aplica al área de recepción de materia
<b>Verificación por</b>	Especialista de Sistema de Gestión
<b>Aprobado por</b>	Responsable de area

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PROCESADOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: IN-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Frecuencia</b>	<b>Materiales</b>	<b>INDUMENTARIA</b>
<b>Control diario de entrada y salida</b>	Formato modelo de kardex	Uniforme, Gorro y Mascarilla
<b>Descripción</b>		
<p>Los productos procesados que ingresen al almacén previa inspección, deberán almacenarse en sus envases originales. Si se requiere o vienen fraccionados se utiliza envases de uso exclusivo para tal fin, protegido e identificado con rótulo que incluya el tipo de productos y la fecha de vencimiento.</p> <p>Todos los productos deberán tener un rotulo de identificación en el lugar donde se depositan, para mantener el orden y seccionar los productos.</p> <p>Los alimentos y bebidas, así como la materia prima deberán depositarse en tarimas (parihuelas) o estantes 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.</p> <p>En el almacén no se permitirá objetos o materiales que no estén relacionados y en uso con los alimentos, tales como ropas, artículos de limpieza, objetos en desuso, entre otros.</p> <p>No deberán permitirse y mantenerse productos alimenticios con fecha de caducidad vencida. Se deberá mantener ventilado y fresco para evitar la descomposición de estos.</p> <p>El personal encargado deberá cumplir todo lo estipulado en este instructivo, así mismo controlar los productos que ingresan y salen mediante el Formato del Kardex FO-SOMBE95-25: Se encargará de verificar todos los productos que están en almacenamiento.</p>		
  		

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>RECEPCIÓN DE ALIMENTOS CONGELADOS Y REFRIGERADOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: IN-BPMTE-03</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**Recepción para alimentos que requieren refrigeración y/o congelamiento**

<b>Producto</b>	<b>Refrigerador (0 -5°C)</b>	<b>Congelador (&lt;-18°C)</b>
Huevo fresco con cascara	4 a 5 semanas	No congelar
Huevo duro	1 semana	No congelar
Mayonesa comercial	2 meses	No congelar
Margarina	2 meses	No congelar
Queso	1 semana	No congelar
Verduras y frutas crudas	3 a 5 días	No congelar
Vegetales	1 semana	No congelar
Hierbas	1 semana	No congelar
Leche evaporada (abierta)	2 días	No congelar
Pescados y mariscos	1 día	3 meses
Carne de pollo (entero)	1 a 2 días	1 año
Carne de pollo (trozos)	1 a 2 días	9 meses
Carne de pato (entero)	1 a 2 días	1 año
Carne de pato (trozos)	1 a 2 días	9 meses
Carne de cabrito (entero)	3 a 5 días	6 meses
Carne de cabrito (trozos)	3 a 4 días	3 a 4 meses
Carnes o aves cocidas	3 a 4 días	2 a 6 meses
Pollo empanizado	3 a 4 días	1 a 3 meses
Salsas	1 a 2 días	1 mes
Alimentos preparados y cocidos	1 día	2 meses

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

Ficha de evaluación de proveedores

NOMBRE DEL PROVEEDOR:	
FECHA:	
PRODUCTOS:	

CRITERIOS	1	2	3	PUNTAJE
PRECIO	superior al mercado	Igual al promedio del mercado	Inferior al promedio del mercado	
CALIDAD DEL PRODUCTO	Deficiente	Regular	Buena	
RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Presenta reclamos del servicio brindado	Regular	Buena	
TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL MERCADO	Malo	Regular	Buena	
AMACENAMIENTO ADECUADO Y/O MANTENIMIENTO	Malo	Regular	Buena	
DOCUMENTACIÓN ADECUADA Ficha técnica, boletas, facturas, etc.	Deficiente	Regular	Buena	
ENTREGA A TIEMPO	Malo	Regular	Buena	
CUMPLE CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	No cumple	Sólo al 50%	Si cumple	
STOCK	No cuenta	Regular	Si cuenta	
VISITA A ESTABLECIMIENTO	No recibe	-	Si	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>				
<b>CONCLUSIÓN:</b>				

CUADRO DE CALIFICACIÓN

PUNTUACIÓN	PUNTAJE	CONCLUSIÓN
BUENO	25-30	APROBADO
REGULAR	16-24	REGULAR
MALO/DEFICIENTE	< 15	DESAPROBADO

CRITERIOS DE PUNTUACION

CALIFICACION	PUNTUACION
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

ADMINISTRADOR

V°B° CALIDAD

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>LISTA DE PROVEEDORES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>				
<b>PRODUCTOS ABASTECIDOS:</b>				
<b>DOMICILIO LEGAL:</b>				
<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>PROVINCIA:</b>		
<b>DIRECCIÓN:</b>		<b>TELEFONO :</b>		
<b>EMAIL:</b>			<b>N° RUC:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>			<b>CELULAR:</b>	
<b>EMAIL:</b>			<b>PUNTAJE:</b>	

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>				
<b>PRODUCTOS ABASTECIDOS:</b>				
<b>DOMICILIO LEGAL:</b>				
<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>PROVINCIA:</b>		
<b>DIRECCIÓN:</b>		<b>TELEFONO :</b>		
<b>EMAIL:</b>			<b>N° RUC:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>			<b>CELULAR:</b>	
<b>EMAIL:</b>			<b>PUNTAJE:</b>	

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>				
<b>PRODUCTOS ABASTECIDOS:</b>				
<b>DOMICILIO LEGAL:</b>				
<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>PROVINCIA:</b>		
<b>DIRECCIÓN:</b>		<b>TELEFONO :</b>		
<b>EMAIL:</b>			<b>N° RUC:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>			<b>CELULAR:</b>	
<b>EMAIL:</b>			<b>PUNTAJE:</b>	

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>FICHA DE PROVEEDORES ABROBADOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-03</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**Ficha para proveedores seleccionados y aprobados**

"Logo"	"Nombre comercial"	Puntaje
		Código:
Nombre del proveedor		
Sede central		
Sede regional		
Representante		
RUC		
Dirección		
Teléfono fijo		
Teléfono celular		
Página web		
Productos :		
Fichas técnicas		
Fichas de inocuidad, otros.		

\_\_\_\_\_  
Ejecutivo del Sistema de Gestión











<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-09</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

TEMA

FECHA  MODULO

EXPOSITOR

EVALUACION SI  NO  INFORME TECNICO

N°	Apellidos y nombres	Área de trabajo	Firma
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			

Firma del ESG.

Firma del Expositor

Nombre:

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SOLICITUD DE CAPACITACIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-10</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**Fecha de Solicitud:**

**Solicitante**

**Tema**

**Institución**

**Costo**

**Fecha de inicio**

**Duración**

**Justifique la asistencia al evento**



Firma del Solicitante

---

**Para uso de la Gerencia**

Aprueba

No aprueba

Firma del Gerente General

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-BPMTE-11	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**Nombre del Trabajador**

**Puesto que ocupa**

**Área de trabajo**

<b>Presentación de la empresa</b>	<b>Duración</b>	<b>Aspectos Laborales</b>	<b>Duración</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Política de calidad e inocuidad</li> <li>▪ Misión y visión</li> <li>▪ Organigrama de la empresa</li> </ul>	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad en el Trabajo</li> <li>▪ Solicitud de vacaciones, permisos y descansos</li> </ul>	30 minutos
Responsable:		Responsable:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	
Observaciones:		Observaciones:	

□

<b>Sistema Inocuidad Alimentaria</b>	<b>Duración</b>	<b>Temas específicos al puesto</b>	<b>Duración</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normativa sanitaria aplicable</li> <li>▪ Sistema de inocuidad Alimentaria</li> <li>▪ Control del estado de salud e higiene personal</li> </ul>	30 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidades y funciones del puesto</li> <li>▪ Comunicaciones</li> </ul>	30 min
Responsable:		Responsable:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	
Observaciones:		Observaciones:	

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: FO-BPMTE-12	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

N°	Nombre del tema	Área(s) Contemplada(s)	N° de personas	Instructor		Sitio considerado a impartirse	Responsable	MESES														
				Int.	Ext.				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1				X		Instalaciones de la empresa.		P														
								R														
2				X		Instalaciones de la empresa		P														
								R														
3				X		Instalaciones de la empresa		P														
								R														
4				X		Instalaciones de la empresa		P														
								R														
5				X		Instalaciones de la empresa		P														
								R														

AÑO	
P	Programado
R	Reprogramado

Gerencia General

ESG

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	ORDEN DE TRABAJO		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-BPMTE-13	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

N° Orden

Emitido por  Fecha emisión

Código de Maq y/o Eq.  Ubicación

Encargado del Servicio

Descripción del trabajo


Materiales necesarios:


--

V°B° Gerente General



<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y EQUIPOS DE MEDICIÓN</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-BPMTE-15	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>FECHA</b>	
<b>N° DE INFORME DE CALIBRACIÓN</b>	
<b>EQUIPOS Y/O INSTRUMENTOS DE CALIBRACIÓN</b>	
<b>N° DE SERIE DE EQUIPO</b>	
<b>MOTIVO DE CALIBRACIÓN</b>	
<b>FRECUENCIA DE CALIBRACIÓN</b>	
<b>MÉTODO DE CALIBRACIÓN</b>	
<b>SECCIÓN A LA QUE PERTENECE</b>	
<b>RESPONSABLE DE LA CALIBRACIÓN</b>	
<b>CONDICIONES FINALES DEL INSTRUMENTO</b>	
<b>PRÓXIMA CALIBRACIÓN</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	

V° B° ESG

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CRONOGRAMA DE CALIBRACIÓN				<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>			
					<i>Aprobado por: Gerente General</i>			
	Código: FO-BPMTE-16		Versión: N° 01		Fecha: 01/05/2024			

N°	MAQUINA Y/O EQUIPOS	CÓDIGO DE EQUIPO	UBICACIÓN	2023												CONFORME	REPROGRAMACIÓN	OBSERVACIONES
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		

\_\_\_\_\_

Gerencia

\_\_\_\_\_

ESG

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>				<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>			
					<i>Aprobado por: Gerente General</i>			
	Código: FO-BPMTE-17		Versión: N° 01		Fecha: 01/05/2024			

N°	Maquina y/o equipos	Código de equipo	Ubicación	<b>2023</b>												Conforme	Reprogramación	Observaciones
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		

---

Gerencia

---

ESG













57	Escobillón de piso		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
58	Escobas de piso		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
59	Jaladores de piso		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
60	Recogedores		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
61	Paños de limpieza		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
62	Esponjas verdes		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

---

Gerencia

---

ESG

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>KARDEX DE PRODUCTOS QUÍMICOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-BPMTE-19	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Producto:</b>	
<b>Presentación:</b>	
<b>Marca:</b>	
<b>Responsable:</b>	

No Reg.	Fecha	Fecha de Vcto.	Lote Producción	MOVIMIENTOS			Saldo por Lote	Personal	Observaciones
				ENTRADA	SALIDA	SALDO			
				Cantidad	Cantidad	Cantidad			

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-20</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

N° SAC	N° SAP	Llenado por: Supervisor de Calidad					Llenado por: Líder del Proceso					Llenado por: Supervisor de Calidad ó Auditor Interno Asignado						
		FECHA	ORIGEN	EMITIDO POR	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD / POTENCIAL NO CONFORMIDAD	PROCESO/ÁREA	RESPONSABLE EJECUCION SAC/SAP	DETERMINACION DE LA CAUSA RAIZ	ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACION PROPUESTA	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN CUMPLIDA	EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA	FECHA DE VERIFICACION DE LA EFICACIA	EVIDENCIA DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA	STATUS	¿SE EMITE NUEVA AC? CORRECTIVA N°

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-BPMTE-21	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

N°	FECHA	AREA	DOCUMENTO / PROCESO /SERVICIO	DESCRIPCION DE NO CONFORME	TIPIFICACION DEL NO CONFORME	TRATAMIENTO				NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE SE LE IDENTIFICÓ EL NO CONFORME	CORRECCION (ES)	¿SE EMITE NUEVA AC? ¿CORRECTIVA? N°
						AUTORIZACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO "PROVISORIO"	OTROS			

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-BPMTE-22</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

REFERENCIA: ..... N° SAC/ N° SAP.....

FECHA:

TIPO	<input type="checkbox"/>	INTERNA	<input type="checkbox"/>	ESCRITO
(Marcar con una x según corresponda)	<input type="checkbox"/>	EXTERNA	<input type="checkbox"/>	VERBAL
Detalles de No conformidad (Hacer referencia a Trabajo, lugar, Procedimiento, Instructivos, etc)				
Presentado por:				
Investigación de No conformidad (¿Por qué sucedió? ¿Podría volver a suceder?)				
Revisado por:				
_____				
Supervisor de Calidad				
Acción correctiva o preventiva a Corto plazo	QUIEN	CUANDO	REALIZADO	
Acción correctiva o preventiva a Largo plazo	QUIEN	CUANDO	REALIZADO	
No Cerrado (S/ N)	Cerrado por:		Fecha:	
Revisión de Seguimiento / Detalles de Verificación				
OBSERVACIONES:				

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CRONOGRAMA MICROBIOLÓGICO Y FÍSICOQUÍMICO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>			
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>			
	Código: FO-BPMTE-23	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>			

<b>CRONOGRAMA ANUAL DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y FÍSICOQUÍMICOS</b>															
<b>AÑO = 2024</b>															
<b>PRODUCTO / ENSAYOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>AGUA</b>	AGUA Y HIELO	P													
<b>SUPERFICIE INERTES</b>	SUPERFICIE 1	P													
	SUPERFICIE 2	P													
	SUPERFICIE 3	P													
<b>AMBIENTE</b>	COCINA	P													
	SALÓN	P													
	ALMACÉN	P													
<b>SUPERFICIES VIVAS</b>	MANOS DEL PERSONAL	P													
<b>PRODUCTOS</b>	MATERIA PRIMA E INSUMOS	P													
	PRODUCTO TERMINADO	P													

P: Programado  
R: Rechazado

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

\_\_\_\_\_  
ESG



<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>REPORTE DE CASOS DE ETAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-BPMTE-25	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>REPORTE DE ETA</b>		
<b>N° DE CASO:</b>		
<b>CONTACTO:</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>CLIENTES AFECTADOS:</b>		
<b>ENCARGADO:</b>		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>		
<b>DATOS DEL ALIMENTO:</b>		
<b>ANÁLISIS DE CAUSAS:</b>		
<b>NÚMERO DE MUESTRA</b>		
<b>ANÁLISIS DE MUESTRA</b>		
<b>LEVANTAMIENTO DE OBSEVACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>CONCLUSIÓN:</b>		









**ANEXO N°4**

**PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO DEL RESTAURANTE "TERRANOVA  
ECOTUR S.A.C**

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PHS	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

# PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO

ELABORADO POR: GESTIÓN DE CALIDAD	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PHS</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ACTA DE COMPROMISO DEL EQUIPO DE CALIDAD
3. ESTADO DE REVISIÓN Y CAMBIOS
4. OBJETIVO
5. CAMPO DE APLICACIÓN
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. DEFINICIONES
8. PROCEDIMIENTOS

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PHS</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

Las operaciones de limpieza y desinfección en las empresas de restaurantes son necesarias de realizar con una frecuencia establecida, estas actividades que están destinadas a prevenir la contaminación del producto durante el procesamiento. Para que ello, la higiene debe llevarse a cabo cumpliendo los procedimientos e instructivos establecidos, de tal manera que se mantenga la inocuidad del producto.

El Decreto Supremo N° 007-98 SA, reglamento sobre la Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, constituye un dispositivo legal para dentro de la elaboración de productos alimenticios en la industria de alimentos, así como la RM 822-2018 MINSA nos muestran una herramienta eficaz y una guía para alcanzar el objetivo de elaboración de alimentos en un restaurante de la más alta calidad, observando las reglas básicas de higiene.

Se ha desarrollado este Programa para la empresa "Terranova Ecotur S.A.C." con base en las normas sanitarias actuales. Contiene pautas detalladas para garantizar la higiene de las instalaciones, incluyendo la estructura física, los acabados, las instalaciones sanitarias, los equipos, los utensilios y el personal. El objetivo es asegurar la seguridad sanitaria y la calidad de los productos. Este programa también servirá como punto de partida para la implementación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PHS	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

## 2. Acta de compromiso del equipo de calidad

### Equipo de calidad

**Gerente General (GG):** Representante legal, responsable de la empresa, lidera la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas de trabajo, como área de calidad y área de producción.

**Especialista en Gestión de Calidad (EGC):** Especialista en el procesamiento de alimentos, Ingeniero Colegiado se asegura que se establezcan, implementen los procesos necesarios para el sistema de gestión de inocuidad y elaboración de productos de calidad, asimismo asegura y verifica el cumplimiento del manual PHS, BPM y coordina con Gerencia y el Técnico de aseguramiento de calidad (TAC), realiza las capacitaciones y modificaciones de este manual.

**Técnico de aseguramiento de la Calidad (TAC):** Se encarga de realizar y hacer cumplir los procedimientos del PHS, llenado de registros y se asegura el cumplimiento de los instructivos. Encargado del manejo en producción de los operarios.

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

Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Especialista en Gestión de  
Calidad  
EGC

Nombre:  
DNI:  
CIP:

\_\_\_\_\_  
Técnico en  
Aseguramiento de la Calidad  
TAC

Nombre:  
DNI:

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PHS	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 3. Estado de revisión y cambios

Revisión N°	Fecha	Ítem modificado	Descripción de cambio
01	01/05/2024	Ninguna	Redacción inicial.

### 4. Objetivos

- 4.1. Establecer los procedimientos de limpieza y desinfección de las instalaciones, áreas, equipos, utensilios, entre otros; así como el control plagas y productos químicos e implementos de limpieza; de tal modo que permitan minimizar el riesgo de contaminación de los alimentos procesados por la presencia de peligros biológicos, físicos y químicos.
- 4.2. Asegurar y elaborar productos inocuos y de calidad sanitaria que cumplan con los requerimientos de nuestros clientes y los reglamentos sanitarios vigentes.

### 5. Campo de aplicación

El presente documento se aplica a las áreas donde se elabora, almacena y manipulan los productos de igual forma a los vehículos de transporte y el personal de la empresa.

### 6. Documentos de referencia

- a) Decreto Legislativo N° 1062, aprobando la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- b) Decreto Supremo N° 034-2008-AG "Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- c) Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. D.S. 007-98-SA.
- d) Código Internacional de Prácticas recomendado – Principios Generales de Higiene de los Alimentos. CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PHS	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

- e) RM 822-2018 MINSA Resolución que aprueba la norma sanitaria para restaurantes y servicios afines

## 7. Definiciones

- a) **Contaminación:** La introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el medio ambiente alimentario.
- b) **Contaminante:** Cualquier agente biológico, físico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que pueden comprometer la inocuidad o la aptitud de los alimentos.
- c) **Calidad sanitaria:** Conjunto de requisitos microbiológicos, físico-químicos y organolépticos que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.
- d) **Instalación:** Cualquier edificio o zona en que se manipulan alimentos, y sus inmediaciones, que se encuentren bajo el control de una misma dirección.
- e) **Limpieza:** Eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables.
- f) **Desinfección:** La reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agente químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.
- g) **POES:** Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento que se refiere a tareas específicas relacionadas con la LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN que deben realizarse en establecimientos que manipulan alimentos para obtener un producto apto para el consumo humano.
- h) **Peligro:** Un agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.
- i) **Desinfección de alimentos:** Reducción del número de microorganismos en los alimentos mediante agentes químicos y/o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, a un nivel que no ocasione daño a la salud del consumidor.
- j) **Residuos sólidos:** son residuos sólidos aquellas sustancias, producto o subproductos en estado sólido o semisólido de los que sus generados dispone, o está obligado a disponer.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PHS	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

- k) **EPP:** Equipo de Protección Personal (lentes, guantes de látex, calzado de seguridad, botas antideslizantes).
- l) **Superficie de contacto:** Son aquellas superficies que entran en contacto con los alimentos para consumo humano y aquellas superficies que conducen hacia el alimento o hacia superficies que hacen contacto con los alimentos durante el curso normal de las operaciones. Estas incluyen utensilios y superficies de equipo que hacen contacto con los alimentos.
- m) **Superficies inertes:** superficie física de cualquier material, equipo, utensilio.
- n) **Superficie viva:** para análisis de microorganismos en lavado de manos.
- o) **Cadena alimentaria:** Garantía de que los alimentos son inocuos para el consumo y de que no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consumen, de acuerdo a su uso propuesto.
- p) **Saneamiento:** Es el tratamiento adecuado y suficiente de la superficie o zona n contacto con los alimentos, mediante un proceso efectivo para destruir las células vegetativas de los microorganismos de incidencia en la salud pública y reducir considerablemente el número de otros microorganismos indeseables.

## 8. Procedimientos

Se han establecido los Programa de Higiene y Saneamiento que describen las tareas de saneamiento que se van a aplicar antes, durante y después de las operaciones de procesamiento los cuales son los siguientes:

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>MANUAL DE PROGRAMA DE HIGIENE Y SANEAMIENTO</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PHS</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>CODIGO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMATOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>INSTRUCTIVOS</b>
<b>PR-PHSTE-01</b>	Procedimiento de Limpieza y desinfección de Área del Restaurante	<b>FO-PHSTE-01</b>	Limpieza y desinfección de las áreas del Restaurante.	IN-PHSTE-01	Preparación de Soluciones desinfectantes
				IN-PHSTE-02	Limpieza y desinfección de los materiales para la aplicación del PHS
<b>PR-PHSTE-02</b>	Procedimiento de limpieza y Desinfección de Equipos, Maquinarias, utensilios y Otros.	<b>FO-PHSTE-02</b>	Control de limpieza y desinfección de equipos, materiales y otros	NO APLICA	
<b>PR-PHSTE-03</b>	Procedimiento de Limpieza de SSH y vestuarios.	<b>FO-PHSTE-03</b>	Control de limpieza y desinfección de SSHH y vestuarios	NO APLICA	
<b>PR-PHSTE-04</b>	Procedimiento de Limpieza y Desinfección de Vehículos.	<b>FO-PHSTE-04</b>	Control de Limpieza y desinfección de vehículos de transportes	NO APLICA	
<b>PR-PHSTE-05</b>	Procedimiento de Control de la Higiene del Personal.	<b>FO-PHSTE-05</b>	Control de Higiene del Personal	NO APLICA	
		<b>FO-PHSTE-06</b>	Control de Visita		
		<b>FO-PHSTE-07</b>	Control de Anomalías del Personal		
		<b>FO-PHSTE-08</b>	Control de Atención Medica	IN-PHSTE-03	Lavado de manos
				IN-PHSTE-04	Desinfección de Manos
				NO APLICA	
<b>PR-PHSTE-06</b>	Procedimiento de Control y Abastecimiento del Agua.	<b>FO-PHSTE-10</b>	Análisis y Verificación de la Calidad del Agua	NO APLICA	
		<b>FO-PHSTE-11</b>	Control de Cloro Residual del Agua		
		<b>FO-PHSTE-12</b>	Limpieza y Desinfección del Tanque de Almacenamiento de Agua		
<b>PR-PHSTE-07</b>	Procedimiento de Manejo de Residuos Sólidos.	<b>FO-PHSTE-13</b>	Control de eliminación de residuos solidos	IN-PHSTE-05	Instructivo de color tachos recolectores
				NO APLICA	
<b>PR-PHSTE-08</b>	Procedimiento de control de Plagas.	<b>FO-PHSTE-14</b>	Control de Plagas	NO APLICA	
		<b>FO-PHSTE-15</b>	Control de señales e infestación de plagas		
		<b>FO-PHSTE-16</b>	Actividad del control de plagas		

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREA DEL RESTAURANTE		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-01	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1.- Objetivo

Garantizar la correcta higiene y desinfección de las áreas relacionadas con la preparación, servicio y almacenamiento de alimentos, así como las zonas de desperdicio y exteriores presentes en el Restaurante, con el fin de evitar la contaminación cruzada y asegurar la calidad sanitaria de los alimentos que se elaboran en dicho establecimiento.

### 2.- Alcance

Este procedimiento abarca las áreas de tránsito, recepción, almacenes de alimentos perecibles y no perecibles, zona de preparación, vestidores salón de comida, almacenes de productos químicos, área de desecho y/o basura.

### 3.- Definiciones

- ❖ **Desinfección:** Reducción del número de microorganismo a un nivel que no dé lugar a contaminación del alimento; mediante la aplicación de desinfectantes, previa limpieza e higiene de las superficies a tratar.
- ❖ **Inocuidad:** Exento de riesgo para la salud humana.
- ❖ **Limpieza:** Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

### 4. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.
- **Técnico de Aseguramiento de la Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea la limpieza y desinfección que realizan los colaboradores de la empresa en las diferentes actividades donde hay contacto del alimento de manera directa o indirecta.

### 5.- Procedimiento

El procedimiento se rige en el cuadro N°1, mencionando las áreas de aplicación, que se va a limpiar, metodología de limpieza y/o desinfección, frecuencia, personal para ejecución y monitoreo de la limpieza y/o desinfección, cabe indicar que si productos alimenticios y/o máquinas están en las áreas donde se va a realizar la limpieza y/o desinfección, estos productos y/o equipos se cubrirán con una manta y/o bolsas de plástico protegiendo y mitigando una contaminación cruzada, asimismo las instrucciones se muestran a continuación:

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREA DEL RESTAURANTE</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-01	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

¿Dónde? Área de Aplicación	¿Qué? Superficie a limpiar	¿Quien? Personal que ejecuta y verifica	¿Con que? Productos empleados y herramientas	¿Cuándo? Frecuencia	¿Cómo? Método o procedimiento	EPP	Formatos
<b>Zona de Tránsito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Ventanas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza.</p> <p><b>Supervisa:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y ventanas y puertas.</p> <p><b>Quincenal:</b> Limpieza y desinfección del techo de tránsito.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes, puertas y ventanas:</b> Aplicar la solución de detergente con un paño húmedo refregando de manera uniforme hasta retirar la suciedad impregnada. Enjuagar con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido. Realizar esta operación hasta retirar totalmente la solución de la superficie y luego dejar secar al ambiente.</p> <p><b>Desinfección de Paredes, ventanas y puertas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Quincenal se aplica al techo de tránsito:</b> la limpieza procederá con la ayuda de escobillones de mango largo y de escalera de altura adecuada (en caso sea necesario), se procede a remover el polvo, telarañas y otros residuos de la superficie.</p> <p><b>Desinfección Quincenal del techo de tránsito:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo	FO-PHSTE-01
<b>Zona de Recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza.</p> <p><b>Supervisa:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y puertas.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes y puertas:</b> Aplicar la solución de detergente con un paño húmedo refregando de manera uniforme hasta retirar la suciedad impregnada. Enjuagar con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido. Realizar esta operación hasta retirar totalmente la solución de la superficie y luego dejar secar al ambiente.</p> <p><b>Desinfección de Paredes y puertas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procura a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo	FO-PHSTE-01

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREA DEL RESTAURANTE</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>PR-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Almacén de Alimentos Perecibles y de No perecibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Ventana</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b><u>Ejecuta:</u></b> Personal de Limpieza.</p> <p><b><u>Supervisa:</u></b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera</p>	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y ventanas y puertas.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Si hay suciedad adherida se procer a limpiar con un trapeador húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con agua limpia la superficie y con un jalador se retira toda el agua hasta dejarlo limpio. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se jala toda el agua con un jalador y se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes, puertas y ventanas:</b> Aplicar la solución de detergente con un paño húmedo refregando de manera uniforme hasta retirar la suciedad impregnada. Enjuagar con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido. Realizar esta operación hasta retirar totalmente la solución de la superficie y luego dejar secar al ambiente.</p> <p><b>Desinfección de Paredes, puertas y ventanas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procer a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	<p>Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo</p>	FO-PHSTE-01
<b>Zona de Preparación de productos alimenticios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Ventanas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b><u>Ejecuta:</u></b> Personal de Limpieza.</p> <p><b><u>Supervisa:</u></b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera</p>	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y ventanas y puertas.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Si hay suciedad adherida se procer a limpiar con un trapeador húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con agua limpia la superficie y con un jalador se retira toda el agua hasta dejarlo limpio. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se jala toda el agua con un jalador y se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes, puertas y ventanas:</b> Aplicar la solución de detergente con un paño húmedo refregando de manera uniforme hasta retirar la suciedad impregnada. Enjuagar con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido. Realizar esta operación hasta retirar totalmente la solución de la superficie y luego dejar secar al ambiente.</p> <p><b>Desinfección de Paredes, puertas y ventanas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procer a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	<p>Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo</p>	FO-PHSTE-01

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREA DEL RESTAURANTE</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>PR-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Salón de comida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza.</p> <p><b>Supervisa:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera</p>	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y ventanas y puertas.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un trapeador húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con agua limpia la superficie y con un jalador se retira toda el agua hasta dejarlo limpio. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se jala toda el agua con un jalador y se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes, puertas y ventanas:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio</p> <p><b>Desinfección de Paredes, puertas y ventanas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	<p>Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo</p>	FO-PHSTE-01
<b>Oficina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Techo</li> <li>❖ Ventana</li> </ul>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza.</p> <p><b>Supervisa:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera</p>	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y ventanas y puertas.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un trapeador húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con agua limpia la superficie y con un jalador se retira toda el agua hasta dejarlo limpio. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se jala toda el agua con un jalador y se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes, puertas y ventanas:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio</p> <p><b>Desinfección de Paredes, puertas y ventanas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	<p>Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo</p>	FO-PHSTE-01

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREA DEL RESTAURANTE</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>PR-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Almacén de Productos químicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza.</p> <p><b>Supervisa:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera</p>	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y puerta.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un trapeador húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con agua limpia la superficie y con un jalador se retira toda el agua hasta dejarlo limpio. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se jala toda el agua con un jalador y se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes y puerta:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio</p> <p><b>Desinfección de Paredes y puertas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	<p>Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo</p>	FO-PHSTE-01
<b>Área para desechos y basura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Piso</li> <li>❖ Paredes</li> <li>❖ Puertas</li> <li>❖ Techo</li> </ul>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza.</p> <p><b>Supervisa:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Solución de hipoclorito al 200ppm Solución de alcohol al 70% Detergente Rociadores. Paños de fibra o microfibra Recogedor Escoba Escobillón Escalera</p>	<p><b>Diaria:</b> Limpieza y desinfección de los pisos y cada vez que se requiera.</p> <p><b>Semanal:</b> Limpieza y desinfección de las paredes y puerta.</p> <p><b>Mensual:</b> Limpieza y desinfección del techo.</p>	<p><b>Limpieza diaria:</b> Barrer toda el área en seco y recoger os residuos sólidos con el recogedor y llevarlo al tacho de basura. Si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un trapeador húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con agua limpia la superficie y con un jalador se retira toda el agua hasta dejarlo limpio. Luego agregar solución desinfectante de color al 200ppm mediante aspensor y dejar actuar por 3 minutos, posteriormente refregar el piso con trapeador limpio con agua y retirar todos los residuos del desinfectante, se jala toda el agua con un jalador y se deja secar y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Semanal se aplica a las Paredes y puerta:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio</p> <p><b>Desinfección de Paredes y puertas:</b> Agregar la solución de alcohol al 70% a un pulverizador aplicar la solución desinfectante de arriba hacia abajo y dejar actuar por 3 minutos y luego realizar las actividades habituales.</p> <p><b>Limpieza Mensual se aplica al techo:</b> la limpieza procederá con un escobillón hasta retirar el polvo hasta retirar la suciedad, si hay suciedad adherida se procera a limpiar con un paño húmedo y se refriega hasta retirar toda la suciedad, luego se procede a enjuagar con un paño con agua limpia la superficie utilizando un trapo humedecido y exprimido hasta dejarlo limpio.</p> <p><b>Desinfección Mensual del techo:</b> Luego rociar solución desinfectante de alcohol al 70% mediante un rociador dejar actuar por 3 minutos, luego realizar las actividades cotidianas.</p>	<p>Guantes protectores. Mascarilla quirúrgica. Indumentaria de Trabajo</p>	FO-PHSTE-01

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREA DEL RESTAURANTE</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**6. Formatos**

FO-PHSTE-01: Control de Limpieza y Desinfección de áreas del Restaurante

**7. Instructivos**

IN- PHSTE -01: Preparación de soluciones desinfectantes

IN- PHSTE -02: Limpieza y desinfección de los materiales para la aplicación del PHS

**8. Anexo**

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Garantizar que los equipos, máquinas, utensilios y otros elementos utilizados por la empresa se mantengan limpios y desinfectados adecuadamente, con el fin de prevenir la contaminación cruzada y asegurar la calidad sanitaria de los productos.

### 2. Alcance

Aplica a las máquinas, equipos, utensilios y otros que son utilizados por la Empresa.

### 3. Definiciones

- ❖ **Equipo y Maquinas:** son los activos que posee una empresa para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios.
- ❖ **Desinfección:** Reducción del número de microorganismo a un nivel que no dé lugar a contaminación del alimento; mediante la aplicación de desinfectantes, previa limpieza e higiene de las superficies a tratar. Garantiza la inhibición de la actividad bacteriana y micótica en las áreas y ambientes tratados.
- ❖ **Inocuidad:** Exento de riesgo para la salud humana.
- ❖ **Limpieza:** Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

### 4. Responsabilidades

#### 4.1. Gerente General

Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

#### 4.2. Técnico de Aseguramiento de la Calidad

Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea la limpieza y desinfección que realizan los colaboradores de la empresa.

### 5. Procedimiento

Se realizará de acuerdo al cuadro N°2:

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

Equipo	Frecuencia	Método	Material y/o equipo	Responsable	Registro
Cocina y Campana extractora	Diario	<u>Limpieza</u> Eliminar todas las partículas adheridas a la superficie, con la ayuda de una esponja verde. Aplicar pasta lavavajilla y refregar con la ayuda de una esponja verde. Enjuagar con un paño húmedo con abundante agua y dejar limpio. <u>Desinfección</u> Desinfectar con alcohol al 70%, rociándolo con un pulverizador, se deja actuar por 3 minutos.	Paños. Rociador Detergente. Esponja verde Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Trampa de Grasa	Semanal	<u>Limpieza</u> Con precaución, abra la tapa de la trampa de grasa utilizando una palanca. Observe cómo están instalados los componentes para poder colocarlos correctamente después de la limpieza. Para medir la cantidad de grasa suspendida en la trampa, inserte una clavija de madera o una vara de medir hasta el fondo y agítela suavemente para que la grasa quede marcada en la clavija. Extraiga el agua estancada en la trampa de grasa y guárdela para volver a verterla después de eliminar los residuos. Deséchese los residuos de la trampa de grasa en un cubo y colóquelos en una bolsa de plástico resistente. Raspe la tapa y los lados de la trampa con una espátula y luego utilice una esponja verde con solución detergente para eliminar los restos de grasa u aceite acumulados en la trampa. Enjuague con agua directamente de la red hasta que se elimine por completo la solución detergente. <u>Desinfección:</u> Rosear con solución de cloro al 200ppm, dejar actuar por 5 min, luego Vuelva a instalar las partes de la trampa. Cierre la tapa de la trampa. Controlar que no haya daños en la junta, reemplazarla si fuera necesario. Asegurarse de que todos los tornillos estén en su lugar y adecuadamente ajustados.	Palanca Baldes Espátulas Solución clorada al 200ppm Detergente	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Ollas, Bols , Tachos metálicos y Vajillas, utensilios	Diario	<u>Limpieza:</u> Remojar y eliminar todas las partículas adheridas a la superficie, con la ayuda de una esponja verde. Aplicar pasta lavavajilla y refregar con abundante agua y frotar con la ayuda de una esponja verde, enjuagar con agua y dejar secar. <u>Desinfección</u> Con ayuda de jarra limpia y desinfectada, agregar agua hirviendo en	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

		<p>las paredes internas de las ollas, bols o tachos.</p> <p>En el caso de las ollas y tachos tapar los recipientes durante 3 min y luego eliminar el agua retenida en el interior de los recipientes.</p> <p>En el caso del bols cubrir la base con agua hirviendo por 3 min, remover el agua hacia los bordes del bols y eliminar el agua.</p> <p>Finalmente, con un dispersor, rosear una solución de alcohol al 70% antes de utilizarlos.</p>			
Mesa de acero	Diario	<p><u>Limpieza</u> Con un paño húmedo retirar los residuos o cualquier otra suciedad de la parte externa. Con un aspersor lleno de detergente diluido humedecer un paño o wattex, rosear las superficies internas y externas. Friccionar con la ayuda del paño todas las superficies. Enjuaga el paño o wattex hasta eliminar todo el residuo del detergente, hasta que quede limpio.</p> <p><u>Desinfección</u> Rociar el desinfectante de alcohol al 70% con un aspersor, y dejar actuar mínimo por 3 minutos, luego dejar secar.</p>	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Licuadaora	Diario	<p><u>Limpieza</u> Se desenchufa para retirar el vaso. Se retiran las cuchillas y el aro de jebe. Se lavan con detergente y agua.</p> <p><u>Desinfección</u> Rociar el desinfectante de alcohol al 70% con un aspersor, y dejar actuar mínimo por 3 minutos, luego dejar secar.</p>	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Horno Microondas	Diario	<p><u>Limpieza</u> Se desenchufa para realizar la limpieza, luego se procede con un paño húmedo y con solución de detergente procede a realizar la limpieza interna hasta retirar toda la suciedad impregnada, luego con otro paño con abundante agua enjuaga todo y retira toda la solución detergente hasta que quede limpio.</p> <p><u>Desinfección</u> Con un paño limpio con solución de alcohol al 70% se frota la parte interna y externa del equipo, se dejar actuar mínimo por 3 minutos, luego dejar secar.</p>	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Termómetro de punta	Diario	<p><u>Limpieza</u> Con un paño húmedo con agua se procede friccionar la superficie y la punta de acero hasta retirar toda la suciedad de la superficie.</p> <p><u>Desinfección</u> Con otro paño húmedo con alcohol de 70% se procede a frotar, luego se deja actuar mínimo por 3 minutos, luego dejar secar.</p>	Paños. Rociador Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

Termómetro Infrarrojo	Diario	<u>Limpieza</u> Con un paño húmedo con agua se procede friccionar la superficie hasta retirar toda la suciedad de la superficie. <u>Desinfección</u> Con otro paño húmedo con alcohol de 70% se procede a frotar, luego se deja actuar mínimo por 3 minuto, luego dejar secar.	Paños. Rociador Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Termohigrómetro	Quincenal	<u>Limpieza</u> Con un paño húmedo con agua se procede friccionar la superficie, hasta retirar toda la suciedad de la superficie. <u>Desinfección</u> Con otro paño húmedo con alcohol de 70% se procede a frotar, luego se deja actuar mínimo por 3 minuto, luego dejar secar.	Paños. Rociador Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Purificador de Agua	Quincenal	<u>Limpieza</u> Con un paño húmedo con agua se procede friccionar la superficie del purificador hasta retirar toda la suciedad de la superficie. <u>Desinfección</u> Con otro paño húmedo con alcohol de 70% se procede a frotar, luego se deja actuar mínimo por 3 minuto, luego dejar secar.	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Selladora	Semanal	<u>Limpieza</u> Con un paño húmedo con agua se procede friccionar la superficie hasta retirar toda la suciedad de la superficie. <u>Desinfección</u> Con otro paño húmedo con alcohol de 70% se procede a frotar, luego se deja actuar mínimo por 3 minuto, luego dejar secar.	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Parrilla	Diaria	<u>Limpieza</u> Eliminar todas las partículas adheridas a la superficie, con la ayuda de una esponja verde. Aplicar pasta lavavajilla y refregar con la ayuda de una esponja verde. Enjuagar con un paño húmedo con abundante agua y dejar limpio. <u>Desinfección</u> Desinfectar con alcohol al 70%, rociándolo con un pulverizador, se deja actuar por 3 minutos.	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Balanza de mesa	Diario	<u>Limpieza</u> Con un paño húmedo retirar los residuos o cualquier otra suciedad de la parte externa. Con un aspensor lleno de detergente diluido humedecer un paño o wattex, rosear las superficies internas y externas. Friccionar con la ayuda del paño todas las superficies. Enjuaga el paño o wattex hasta eliminar todo el residuo del detergente, hasta que quede limpio. <u>Desinfección</u>	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de cocina <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

		Rociar el desinfectante de alcohol al 70% con un aspersor, y dejar actuar mínimo por 3 minutos, luego dejar secar.			
Congeladora y Refrigeradora	Quincenal	<p><u>Limpieza:</u> Se retiran todos los productos que hay en las congeladoras o cámaras conservadoras. Se hace una mezcla de detergente y agua y con un paño se repasa por la parte interior y exterior de las cámaras y congeladoras. Se pasa paño húmedo con agua para retirar todo el detergente que se ha puesto para la limpieza y así evitar la contaminación química con los alimentos.</p> <p><u>Desinfección</u> Se desinfecta con un paño humedecido con alcohol al 70%, se deja actuar por 3 minutos, luego se deja secar y finalmente se devuelve toda la mercadería a las cámaras.</p>	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Almacén</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-02
Recipientes, baldes, jarras, espátulas, cucharones	Diario	<p><u>Limpieza</u> Asegurarse que los lavaderos se encuentren vacíos y limpios para evitar contaminación cruzada. Con una esponja humedecida aplicar pasta lavavajillas, refregando la parte interior y exterior, asegurándose de remover todas las impurezas y resto de producto adheridos a la superficie. Enjuagar con abundante agua, hasta eliminar todo el lavavajilla.</p> <p><u>Desinfección:</u> Rociar con aspersor alcohol al 70% , se deja actuar por 3 minutos y dejar secar.</p>	Paños. Rociador Detergente. Alcohol al 70%	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de cocina</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-02
Protector de Luminarias	Mensual	<p><u>Limpieza</u> Retirar el protector y luminaria cuando este frío. Retirar el polvo frotando suavemente la superficie de la luminaria con un paño seco. Limpiar la superficie interna y externa del protector con un paño ligeramente humedecido con agua hasta que quede limpio.</p> <p><u>Desinfección</u> Con un paño humedecido con alcohol al 70% frotar el protector luminaria dejar actuar por 3 minutos y dejar secar y volver a colocar el protector y luminaria.</p>	Paños. Rociador Alcohol al 70%	<p><b>Ejecuta:</b> Personal del área</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-02
Cortinas de traslape	Inter diario	<p><u>Limpieza:</u> Aplicar la solución detergente sobre las cortinas con la ayuda de una esponja y refregarlas. Enjuagar con agua, asegurándose de eliminar todo resto de la solución detergente.</p> <p><u>Desinfección</u> Aplicar la solución desinfectante de alcohol al 70% y dejar actuar por 3 minutos y luego dejar secar.</p>	Paños. Rociador Detergente Solución clorada	<p><b>Ejecuta:</b> Personal del área</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-02

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

Atrayentes	Semanal	<u>Limpieza</u> Se desenchufa para su limpieza. Se lava después de cada uso con un paño y solución de agua y detergente. Se retira las impurezas con un paño húmedo y se enjuaga. Se seca bien con un paño seco. <u>Desinfección</u> Con una solución de alcohol al 70% se rosea a un paño humedeciéndolo y posteriormente frotar el atrayente, dejar actuar por 3 minutos, dejar secar y conectar.	Paños. Rociador Detergente Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Termohigrómetro	Quincenal	<u>Limpieza</u> Retirar el polvo y/o residuos de la superficie con un paño seco. Luego pasa humedecer el paño con solución detergente exprimido. Enjuaga con trapo humedecido en agua corriente hasta sacar todo el detergente. <u>Desinfección</u> Para su desinfección se utiliza alcohol al 70 %. El cual humedece a un paño y luego frotarlo, dejar actuar por 3 minutos y dejar secar.	Paños. Rociador Detergente Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Balanza de Plataforma	Diario	<u>Limpieza</u> Retirar el polvo y/o residuos de la superficie con un paño húmedo, luego humedecer con un rociador que tiene solución de detergente el paño, limpiar toda la parte de la mesa de pesado y demás partes que tengan contacto con el alimento. Enjuagar el paño con abundante agua y volver a pasar por la superficie que se está limpiando en su totalidad. Repetir este proceso cuantas veces sea necesario hasta retirar todo el detergente <u>Desinfección</u> Desinfectar toda la superficie en contacto con los alimentos haciendo uso de un pulverizador o paño humedecido en desinfectante con alcohol al 70% y dejar secar.	Paños. Rociador Detergente Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Felpudos	Diario	<u>Limpieza</u> Sacude el felpudo para quitar tierra y polvo acumulado. Con una escobilla seca remueve tierra y otras sustancias adheridas. <u>Desinfección</u> Aplicar solución desinfectante de cloro de 200 ppm mediante un aspersor y luego llevarlo a los ingresos.	Escobilla Detergente Solución clorada	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Dispensadores y Rociadores	Interdiario	<u>Dispensador de Jabón</u> <u>Limpieza</u> Retirar el dispensador de su lugar y retirar el polvo de la superficie del dispensador con un paño humedecido limpio. Revisar el interior del dispensador y elimine residuos de jabón con agua tibia	Paños. Rociador Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

		<p>o fría hasta la mitad y agítelo para desprender los restos de jabón. Luego elimine el agua. Realice esta actividad hasta que no haya ningún residuo. Prepare la solución de detergente y lave el dispensador.</p> <p>Enjuague hasta que quede el recipiente limpio.</p> <p>Dejar escurrir y secar boca abajo el recipiente.</p> <p><u>Dispensador de Papel toalla</u> Retirar el papel toalla de su lugar y retirar el polvo de la superficie interna y externa del dispensador con un paño humedecido limpio.</p> <p>Realice esta actividad hasta que el dispensador quede limpio por fuera.</p> <p><u>Desinfección</u> En ambos casos desinfectar con alcohol al 70% aplicando mediante un aspersor y dejar actuar por 3 minutos y luego dejar secar y utilizarlo.</p>			
Lavaderos	Diario	<p><u>Limpieza</u> Aplicar la solución detergente sobre toda la superficie de cada poza y refregar con ayuda de una esponja. Enjuagar con agua asegurándose de eliminar todo resto de la solución de detergente.</p> <p><u>Desinfección</u> Aplicar solución desinfectante de cloro en una concentración de 100ppm, esparciendo la solución con una esponja por toda la superficie. La capa de solución desinfectante se dejará sobre la superficie por un tiempo de 3 a 5 minutos, luego enjuagar. Dejar secar</p>	Paños. Rociador Detergente Solución clorada	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Parihuelas	Semanal	<p><u>Limpieza</u> Se utiliza trapo humedecido con solución de detergente y se procede a frotar para sacar toda la suciedad, luego se pasa trapo humedecido con agua para el arrastre completo de la solución detergente</p> <p><u>Desinfección</u> Desinfectar aplicando trapo humedecido con solución de alcohol al 70%, dejar actuar por 3 minutos y luego utilizar.</p>	Paños. Rociador Detergente Solución clorada	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Mesas y sillas	Diario	<p><u>Limpieza</u> Se utiliza trapo humedecido con agua y se procede a retirar la suciedad de toda la superficie hasta que quede limpio.</p> <p><u>Desinfección</u> Desinfectar roseado con solución de alcohol al 70%, dejar actuar por 3 minutos y luego utilizar.</p>	Paños. Rociador Detergente Solución clorada	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02
Implementos de limpieza	Diario	Se procederá según el instructivo de Implementos de limpieza	Detergente Solución clorada.	<b>Ejecuta:</b> Personal del área <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-02

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIAS, UTENSILIOS Y OTROS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-02</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**6.**

**Formatos**

FO-PHSTE-02: Control de Limpieza y desinfección de Equipos, Maquinarias, utensilios y otros.

**7. Instructivo**

NO APLICA.

**8. Anexo**

NO APLICA.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE SSHH Y VESTUARIOS.		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-PHSTE-03	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Asegurar y establecer la metodología y acciones a seguir para realizar la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos y vestuarios ubicados en la empresa.

### 2. Alcance

Se aplica a estructura física, aparatos sanitarios y utensilios de limpieza de los servicios higiénicos; así mismo, a la estructura física y casilleros de los vestuarios ubicados en la empresa.

### 3. Definiciones

- ❖ **Casilleros:** Estantes metálicos y/o de plástico utilizados para guardar la ropa del personal, tanto el uniforme de trabajo como la ropa de calle, evitando que estas entren en contacto entre sí.
- ❖ **Aparatos sanitarios:** Referido a los inodoros, urinarios y lavabos instalados en los servicios higiénicos.

### 4. Responsabilidades

- 3.1. Gerente General:** Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.
- 3.2. Técnico de Aseguramiento de la Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea la limpieza y desinfección que realizan los colaboradores de la empresa.

### 5. Procedimiento

Se realizará de acuerdo al siguiente cuadro:

Equipo	Frecuencia	Método	Material y/o equipo	Responsable	Registro
Inodoros y Urinarios	Diario	En un aspersor, agregar la solución de detergente agua y rosear a la parte interna y externa del inodoro. Con ayuda de la escobilla para baño, refregar la parte interna y enjuagar con agua. Con ayuda de un paño, refregar las partes externas y finalmente enjuagar con agua. Luego agregar desinfectante de pino a la parte interna y se deja actuar por 5 minutos.	Escobilla Paños. Rociador Desinfectante de Pino Detergente.	<b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-03

Lavadero	Diario	<p>Aplicar la solución detergente sobre toda la superficie de cada poza y refregar con ayuda de una esponja.</p> <p>Enjuagar con agua asegurándose de eliminar todo resto de la solución de detergente.</p> <p>Aplicar solución desinfectante de cloro en una concentración de 200ppm, esparciendo la solución con una esponja por toda la superficie. La capa de solución desinfectante se dejará sobre la superficie por un tiempo de 5 minutos. No es necesario enjuagar.</p> <p>Dejar secar</p>	<p>Paños.</p> <p>Rociador</p> <p>Detergente</p> <p>Solución de cloro al 200ppm</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-03
Duchas	Interdiario	<p>Rociar con ayuda del aspersor la solución de detergente agua, la superficie de las paredes y pisos de mayólica de la ducha</p> <p>Con una esponja verde refregar, hasta remover sustancias adheridas.</p> <p>Enjuagar con un paño húmedo o con la misma esponja si fuera necesario.</p> <p>Finalmente pasar con un trapo con solución clorada de 200ppm, se deja actuar por 5 minutos, luego enjuagar con agua y dejar secar</p>	<p>Paños.</p> <p>Rociador</p> <p>Detergente</p> <p>Solución de cloro al 200ppm</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-03
Pared y Techo	Quincenal	<p>Rociar con ayuda del aspersor la solución de detergente agua., la superficie de las paredes del baño.</p> <p>Con un paño, hasta remover sustancias adheridas.</p> <p>Enjuagar con un paño húmedo o con la misma esponja.</p> <p>Finalmente rociar con solución clorada de 200 ppm y se deja actuar por 5 min, posteriormente se retira todo el desinfectante con un paño húmedo con agua.</p>	<p>Paños.</p> <p>Rociador</p> <p>Detergente</p> <p>Solución de cloro al 200ppm</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-03
Pisos	Diario	<p>Barrer todos los residuos sólidos y polvo.</p> <p>Rociar con el aspersor la solución de detergente agua en toda la superficie de piso dejar actuar por un tiempo.</p> <p>Luego refregar con la escoba de baño.</p> <p>Enjuagar con un trapeador limpio, absorbiendo, escurriendo y enjuagando las veces necesarias luego rociar con solución clorada al 200ppm, se deja actuar por 5 min y se deja secar</p>	<p>Solución clorada 200ppm%</p> <p>Detergente</p> <p>Rociadores.</p> <p>Jaladores</p> <p>Trapeador</p> <p>Recogedor</p> <p>Escoba</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-03
Casilleros	Semanal	<p>Remueve todo el polvo y otras sustancias adheridas con un paño húmedo con solución con detergente.</p> <p>Luego, enjuaga con paño con agua y repite la operación las veces necesarias hasta que se retire todo el detergente.</p> <p>Aplica con un aspersor solución de alcohol de 70% dejar actuar por 3 minutos y/o hasta que seque.</p>	<p>Paño</p> <p>Alcohol al 70%</p> <p>Detergente</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-03
Recolector de Basura	Diario	<p>Previamente rociar con solución de cloro al 0.5% a las bolsas, luego sacar la bolsa desechable que se encuentra en el interior del tacho de basura, posteriormente con una esponja humedecida eliminar el polvo que se encuentra en el exterior e interior del recolector y enjuagar la esponja.</p>	<p>Paños.</p> <p>Rociador</p> <p>Detergente</p> <p>Solución de cloro al 200ppm</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza</p> <p><b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-03

		Aplicar la solución detergente con la esponja humedecida y restregar fuertemente en la parte interior y posterior. Enjuagar con agua, luego rociar con solución clorada de 200ppm y dejar secar, colocar nueva bolsa.			
Ventana	Semanal	Si es necesario antes de aplicar el limpiavidrios, con un paño húmedo, quitar polvo u otros adheridos. Con un aspersor aplicar el limpiavidrios, y con hojas de papel periódico, secar y sacar brillo a las ventanas. Desinfectar agregando alcohol al 70% con un aspersor y se deja actuar por 3 minutos, luego dejar secar.	Limpiavidrios Paño Aspersor Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de Limpieza <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-03
Puertas	Semanal	Con un paño semi húmedo, remover y limpiar los restos de polvo o sustancias adheridas. Aplica con un aspersor solución clorada al 200ppm, dejar actuar por 5 min, luego con otro paño con agua retirar el desinfectante y secar con paño.	Paños. Rociador Detergente Solución de cloro al 200ppm	<b>Ejecuta:</b> Personal de Mantenimiento <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-03
Cortinas de baño	Diario	Limpia la Cortina con un paño humedecido con agua. Lavar el paño en una solución de detergente, Eliminar los restos de detergente con paño húmedo con agua hasta que no quede restos de detergente, luego rociar solución clorada de 200 ppm, dejar actuar por 5 minutos, luego con otro paño húmedo con agua retirar toda la solución desinfectante y finalmente secar con un paño limpio.	Paños. Rociador Detergente Solución de cloro al 200ppm	<b>Ejecuta:</b> Personal de Mantenimiento <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-03
Bancas	Diario	Con un paño semi húmedo, remover y limpiar los restos de polvo o sustancias adheridas. Aplica con un aspersor solución clorada de 200 ppm, dejar actuar por 5 minutos, luego con otro paño húmedo con agua retirar toda la solución desinfectante y finalmente secar con un paño limpio.	Paños. Rociador Detergente Solución de cloro al 200ppm	<b>Ejecuta:</b> Personal de Mantenimiento <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-03
Dispensadores	Inter diario	<u>Dispensador de Jabón</u> <u>Limpieza</u> Retirar el dispensador de su lugar y retirar el polvo de la superficie del dispensador con un paño humedecido limpio. Revisar el interior del dispensador y elimine residuos de jabón con agua tibia o fría hasta la mitad y agítelo para desprender los restos de jabón. Luego elimine el agua. Realice esta actividad hasta que no haya ningún residuo. Prepare la solución de detergente y lave el dispensador. Enjuague hasta que quede el recipiente limpio. Dejar escurrir y secar boca abajo el recipiente. <u>Dispensador de Papel toalla</u> Retirar el papel toalla de su lugar y retirar el polvo de la superficie interna y externa del dispensador con un paño humedecido limpio.	Paños. Rociador Alcohol al 70%	<b>Ejecuta:</b> Personal de Mantenimiento <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad	FO-PHSTE-03

		Realice esta actividad hasta que el dispensador quede limpio por fuera. <u>Desinfección</u> En ambos casos desinfectar con alcohol al 70% aplicando mediante un aspersor y dejar actuar por 3 minutos y luego dejar secar y utilizarlo.			
--	--	---	--	--	--

**4. Formatos**

FO-PHSTE-03: Control de Limpieza y desinfección de SSHH y vestuarios.

**5. Instructivo**

NO APLICA.

**6. Anexo**

NO APLICA.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VEHÍCULOS.		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-04	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Establecer la metodología y acciones a seguir para realizar la limpieza y desinfección de los vehículos de transporte utilizados para la distribución y/o traslado de los productos y que garanticen la limpieza adecuada para evitar la contaminación de los productos.

### 2. Alcance

Se aplica a los vehículos propios y contratados

### 3. DEFINICIONES

❖ **Vehículos de transporte:** Aquellos vehículos como autos, camionetas u otras unidades, propios o de terceros que se encargan de distribuir o traer productos alimenticios de consumo humano.

### 4. Responsabilidades

4.1. **Gerente General:** Brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

4.2. **Técnico de Aseguramiento de la Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea la limpieza y desinfección que realizan los colaboradores de la empresa.

4.3. **Chofer:** Ejecuta el presente procedimiento.

### 5. Procedimiento

Se realizará de acuerdo al siguiente cuadro:

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VEHÍCULOS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-04	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

ELEMENTO	FRECUENCIA	MÉTODO	MATERIAL Y/O EQUIPO	RESPONSABLE	REGISTRO
Vehículos Parte interna	Diario	<p>Antes de proceder a la estiba, inspeccionar los vehículos para asegurarse que se encuentren limpios y no hayan transportado otros productos no alimentarios.</p> <p>Al inicio del día se procederá a limpiar con una escoba y trapo húmedo, todos los residuos sólidos de las superficies.</p> <p>Refregar el piso con detergente y agua y secar.</p> <p>Rociar desinfectante 70 % de alcohol con el aspersor, por todas las superficies, dejarlos actuar por 5 min.</p> <p>Aplicar la solución detergente sobre la tolva con la ayuda de una esponja y refregarlas.</p> <p>Enjuagar con agua, asegurándose de eliminar todo resto de la solución detergente.</p> <p>Aplicar la solución desinfectante de alcohol al 70% dejar por 5 minutos y dejar secar</p>	<p>Escoba Trapeador. Rociador Alcohol al 70% Detergente.</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Chofer y ayudante <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-04
Vehículos Parte Externa	Diario	<p>Limpiar el exterior del vehículo, el cual comprende paredes, puertas, ventanas, lunas y techo, utilizando escobas de cerdas plásticas y telas suaves según la zona a limpiar.</p> <p>Retirar todo resto de suciedad que se encuentre sobre el techo, ventanas, puertas y las paredes.</p> <p>Refregar con un paño con la solución de detergente sobre toda la superficie externa.</p> <p>Enjuagar con agua para eliminar el resto de detergente.</p> <p>Finalmente rociar con solución clorada al 200pm y dejar actuar por 5 min, luego con un paño húmedo con agua retirar el desinfectante y dejar secar.</p>	<p>Escoba Trapeador. Rociador Solución clorada al 200 ppm Detergente.</p>	<p><b>Ejecuta:</b> Chofer y ayudante <b>Verifica:</b> Técnico de Aseguramiento de la Calidad</p>	FO-PHSTE-04

## 6. Formatos

FO-PHSTE-04: Control de Limpieza y desinfección de Vehículo de transportes.

## 7. Instructivo

NO APLICA.

## 8. Anexo

NO APLICA.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA HIGIENE DEL PERSONAL.		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

## 1. Objetivo

Asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de higiene y la buena salud del personal, que no presenten síntomas de enfermedad o de cualquier otro problema de salud que pueda constituir un riesgo potencial de contaminación a los productos alimenticios y de todo aquello que este en contacto con ellos.

## 2. Alcance

Se aplica a todo personal de la empresa que participe directa o indirectamente en el proceso productivo

## 3. Definiciones

- ❖ **Estado de salud:** Condición física del trabajador en lo que se refiere a la manifestación de cuadros clínicos de enfermedades.
- ❖ **Higiene personal:** Aplicación de los hábitos de higiene del personal.
- ❖ **Personal:** es el conjunto de empleados que trabajan en áreas de producción, de la planta.

## 4. Responsabilidades

- 4.1. **Gerente General:** Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.
- 4.2. **Técnico Aseguramiento de Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea la limpieza e higiene de los colaboradores de la empresa.

## 5. Procedimiento

### 5.1. Control de la higiene personal

El control de la higiene del personal se verifica de manera diaria y exhaustiva antes de que el personal ingrese a realizar las labores de la empresa, el Técnico de Aseguramiento de calidad inspecciona lo siguiente:

- a) Uniforme, que este completo y que se encuentre limpio.
- b) Higiene personal, que el personal este aseado, con las uñas cortas, limpias y sin esmalte, cabello recogido o cabello corto, sin pestañas postizas, sin barba, sin joyas u otros accesorios.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA HIGIENE DEL PERSONAL.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-05</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

- c) Los resultados obtenidos son registrados en el formato Control de higiene del personal FO-PHSTE-05, en caso se presenten incumplimientos, se aplican las acciones correctivas que ameriten, las cuales quedan registradas en el mismo formato.
- d) El personal visitante que desee ingresar al establecimiento de producción y/o almacén de la empresa se registra en el formato Control de Personal de Visitas FO-PHSTE-06 y antes de ingresar a la cocina y/o almacenes, se colocará previamente la indumentaria respectiva de visita y la protección correspondiente, luego procederá al lavado y desinfección de las manos según los Instructivos de lavado y desinfección de manos.
- e) Toda persona que requiera ingresar a las áreas de preparación de alimentos y/o almacenes de alimentos se deberá colocar el gorro o la toca de manera tal que cubra toda la cabeza y los protectores mascarilla deben estar bien colocados cubriendo la nariz y la boca y con su respectiva indumentaria.

## **5.2. Control del estado de Salud**

Al inicio del día, el Técnico de Aseguramiento de Calidad, proceden a inspeccionar al personal, si se detectara algún caso de enfermedad o lesión, tomara las acciones correctivas, si es necesario se remueve al personal afectado a un área donde no haya riesgo para la inocuidad del producto, esta acción se registra en el formato Control de anomalías del personal (FO-PHSTE-07)

- 5.2.1.** Si durante la labor del día, un trabajador se enferma o lesiona, el Técnico de Aseguramiento de Calidad lo registrara en el formato FO-PHSTE-07 Control de anomalías del personal e informará al Administrador quien, dependiendo de la gravedad, el personal afectado es atendido, evaluado y de ser necesario es removido de su área a otra donde no haya riesgo para la inocuidad del producto. Si la enfermedad o lesión es de gravedad, el Técnico de Aseguramiento de calidad junto al Administrador lo deriva a la dependencia de salud más cercana y luego de la atención recibida el trabajador retorna a la empresa para entregar al Técnico de Aseguramiento de Calidad

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA HIGIENE DEL PERSONAL.		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: PR-PHSTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

el diagnóstico médico, esto queda registrado en el FO-PHSTE-08 Control de Atención Médica, dependiendo el diagnóstico médico se le otorga el permiso requerido y el trabajador no es reincorporado a su puesto hasta que no evidencie el restablecimiento de su salud.

**5.2.2.** Anualmente y cuando ingrese el nuevo personal, el Técnico de Aseguramiento de Calidad, realizará o verificará la actualización de los exámenes clínicos que son emitidos por el hospital, clínica o seguro social, tales como:

- ❖ BK Espudo
- ❖ Aglutinaciones Tífico H y O y Paratífico A, B
- ❖ Brucella
- ❖ Parasitología (Heces)
- ❖ Hepatitis A

**5.2.3.** Si el examen médico evidencia que el personal sufre de alguna enfermedad o se requiere confirmación de los resultados, el personal es sometido a nuevas pruebas médicas y al tratamiento médico sugerido por el Médico tratante; en caso éste ocupe una posición de riesgo para la inocuidad de los productos, es removido de su puesto hasta que mejore su estado de salud esto registrara el Técnico de Aseguramiento de Calidad en el Formato de Control de Atención Medica F- PHSTE-08.

### **5.3. Manos**

Las manos deberán lavarse (personal de la empresa y/o visitante)

- ❖ Antes de ingresar al área de trabajo
- ❖ Inmediatamente después de usar los servicios higiénicos
- ❖ Luego de toser, estornudar, descansar, manipular objetos o usar el como el celular, llaves, dinero, manija de la puerta, residuos sólidos y otros.
- ❖ Cada vez que se ensucien No olvidar desinfectarse las manos utilizando solución desinfectante (alcohol gel que tiene como mínimo 62% de alcohol o alcohol al 70%).
- ❖ Las manos deben lavarse como se indica en el Instructivo de Lavado de Manos.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA HIGIENE DEL PERSONAL.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-05</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

- ❖ Liberar las manos y muñecas de toda prenda u objeto.
- ❖ Mojar las manos con agua a chorro. Cerrar el grifo.
- ❖ Cubrir con jabón las manos húmedas y frotarlas hasta producir espuma, incluyendo las palmas, el dorso, entre los dedos y debajo de las uñas, por lo menos durante 40 segundos.
- ❖ Abrir el grifo y enjuagar bien las manos con abundante agua a chorro.
- ❖ Eliminar el exceso de agua agitando o friccionando ligeramente las manos, luego secarlas comenzando por las palmas con papel toalla, siguiendo con el dorso y los espacios interdigitales.
- ❖ El grifo se cierra usando el papel usado para secar las manos, para no tocar directamente el grifo.
- ❖ Eliminar el papel desechable arrojándolo en el recolector de basura (este recolector o tacho de basura será de color rojo con bolsa roja en su interior por el tema de residuos biológicos).

#### **5.4. Técnica de Desinfección de manos con alcohol gel al 70%.**

La técnica correcta para Desinfectarse las manos se evidencia en la Instructivo de desinfección de manos.

#### **5.5. Monitoreo de lavado y desinfección de manos**

El monitoreo de lavado de manos lo realizará el Técnico de Aseguramiento de Calidad y será del siguiente modo:

- Al ingreso al centro de labores
- A la salida para su almuerzo.
- Al retorno de su almuerzo.
- Salida del centro laboral.

Estos controles de lavado y desinfección de manos se registrarán en la Formato de Monitoreo de lavado y desinfección de manos F- PHSTE-09.

Sin embargo, esto no exime al lavado de manos según lo que se indica en el numeral 5.3 del presente procedimiento.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA HIGIENE DEL PERSONAL.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-05</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

### 5.6. Comportamiento adecuado del personal

El manipulador deberá evitar malos hábitos que pueden originar contaminación del producto, tales como:

- ❖ Rascarse la cabeza o cogerse el cabello.
- ❖ Colocarse el dedo en la nariz, oreja o boca.
- ❖ Toser o estornudar sobre los productos, máquinas y utensilios.
- ❖ Secarse la frente con las manos o brazos.
- ❖ Secarse o limpiarse las manos con el uniforme.
- ❖ Apoyarse sobre las paredes, maquinarias, equipos y productos.
- ❖ Limpiarse las manos con trapos sucios.
- ❖ Comer en las horas de trabajo.
- ❖ Cualquier alimento que se haya caído o que entre en contacto con el suelo deberá ser desechado y no regresado a la línea de producción.
- ❖ Está prohibido fumar dentro de las áreas de trabajo.
- ❖ No arrojar basura fuera de los tachos
- ❖ No escupir dentro de las instalaciones de la empresa.

### 6. Formatos

FO-PHSTE-05: Control de Higiene del Personal

FO-PHSTE-06: Control de Visita

FO-PHSTE-07: Control de Anomalías del Personal

FO-PHSTE-08: Control de Atención Medica.

FO-PHSTE-09: Monitoreo de Lavado de manos y Desinfección de Manos.

### 7. Instructivo

IN-PHSTE-03: Lavado de Manos.

IN-PHSTE-04: Desinfección de Manos.

### 8. Anexo

NO APLICA.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y ABASTECIMIENTO DEL AGUA		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-06	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Asegurar el adecuado abastecimiento de agua para las necesidades de elaboración y aseo del personal, y que cumpla con las exigencias sanitarias vigentes, para así poder evitar contaminar los alimentos.

### 2. Alcance

El presente procedimiento se aplica al abastecimiento de agua de todas las instalaciones.

### 3. Definiciones

- ❖ **Toma de Muestra:** Es una porción de un total que se obtiene como producto de una extracción proporcional de manera estéril de un total o población.
- ❖ **Calidad de Agua:** Es una condición de características físicas, químicas y bacteriológicas aprobadas según el reglamento de calidad de agua para consumo humano y sometido a una desinfección para ser potable.
- ❖ **Agua potable:** Agua exenta de todo elemento, organismo o sustancia que ponga en riesgo la salud de los consumidores y que cumple con los requisitos microbiológicos, físicos, químicos y organolépticos que se especifican en las normas vigentes.
- ❖ **Agua de caño:** Se entiende por tal toda agua que ha pasado por la red de distribución tal como el agua que llega a las casas, edificios públicos, etc.
- ❖ **Agua tratada:** Se denomina así al agua que acaba de recibir todos o parte de los tratamientos artificiales que sean necesarios para su purificación como son: Aeración, coagulación, sedimentación, filtración rápida o lenta y desinfección. .
- ❖ **Cloro:** Elemento químico de color amarillo verdoso más pesado que el aire y empleado en la desinfección.
- ❖ **Hipoclorito:** Sustancia química líquida o sólida compuesta de sodio o calcio que forma iones hipocloritos al disolverse en agua.
- ❖ **Cloro Libre Residual (CLR):** Cantidad de cloro disponible bajo la forma de ácido hipocloroso o ión hipoclorito para la desinfección del agua.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y ABASTECIMIENTO DEL AGUA</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-06</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

#### **4. Responsabilidades**

- 4.1. Gerente General:** Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.
- 4.2. Técnico de Aseguramiento de Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea la limpieza e higiene de los colaboradores de la empresa.

#### **5. Procedimiento**

##### **5.1. Abastecimiento de agua potable**

El establecimiento de la empresa es permanente de agua potable, además cuenta con un tanque elevado de material impermeable con todos sus accesorios para su buen funcionamiento, y con el fin de mantener los parámetros microbiológicos del agua, dentro de los criterios microbiológicos contemplados por la R.M. 591-008-MINSA y DS N° 031-2010-SA., se realizan monitoreos relacionados al contenido de Bacterias Coliformes Termotolerantes, Bacterias heterotróficas y Huevos de Helmintos, entre otros que indique la resolución para lo cual se toma en cuenta el siguiente procedimiento el cual es supervisado por el Técnico de Aseguramiento de calidad.:

- a)** Una vez al año la empresa realizara los análisis de agua, donde el personal calificado del laboratorio encargado de realizar los análisis, toma las muestras de agua de los diferentes puntos.
- b)** Estas muestras son llevadas a un laboratorio Acreditado al cual se le solicita la realización de análisis Microbiológicos, calidad organoléptica, fisicoquímico y metales pesados de estas muestras; el registro de los resultados se realizará en el Formato F- FO-PHSTE-10: Análisis y Verificación de la calidad del agua

##### **5.2. Control de Cloro libre residual del Agua.**

El Técnico de Calidad es el responsable de verificar la dosificación de cloro adicional al tanque siempre y cuando el cloro libre residual sea menor a 0.5 ppm, será necesario adicionar la cantidad requerida de cloro en forma de hipoclorito de sodio o hipoclorito de calcio hasta completar 1.5 ppm como máximo, este se realiza de manera diaria y se registrara en el formato FO-PHSTE-11: Control de Cloro residual del agua.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y ABASTECIMIENTO DEL AGUA</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-06</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

### 5.3. Limpieza y desinfección del Tanque de Agua.

Proceder a desocupar el tanque. Se limpia con agua y detergente, con ayuda de una escobilla se fricciona las superficies internas para remover el sedimento acumulado, luego enjuaga con abundante agua corriente.

Se desinfecta mediante una esponja con solución clorada al 2%, dejar que tenga contacto por 10 minutos, después se procede a aplicar solución clorada al 0.5% y se deja ventilar u orear durante 10 minutos, posteriormente se enjuaga el tanque con abundante agua hasta que no quede residuos de desinfectante.

Luego procede a almacenar nuevamente el agua para abastecimiento.

La Limpieza y desinfección de tanque de agua se realizar cada 6 meses por el personal capacitado de la empresa y la limpieza de manera exhaustiva del tanque se realizará cada 6 meses por una empresa de Saneamiento (D.S. N° 022-2001-SA), esto se registrará en el formato FO-PHSTE-12: Limpieza y Desinfección del Tanque de Agua.

### 5.4. Acción correctiva:

De no encontrarse una limpieza y desinfección satisfactorias del tanque de agua, se procederá a volver a realizar la operación y se registrará este hecho en el Formato de Cloro Residual del agua FO-PHSTE-12: Limpieza y Desinfección del Tanque de Agua.

Si el nivel de cloro libre residual está por debajo del límite establecido se procederá a suministrar hipoclorito de sodio en concentraciones adecuadas. Este hecho se registrará en el Formato FO-PHSTE-11: Control de Cloro Residual en el agua potable.

## 6. Formatos

FO-PHSTE-10: Análisis y Verificación de la calidad del agua.

FO-PHSTE-11: Control de Cloro residual del agua.

FO-PHSTE-12: Limpieza y Desinfección del Tanque de agua.

## 7. Instructivos

NO APLICA

## 8. Anexos

NO APLICA

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS.		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-07	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

Establecer las actividades a seguir para la disposición y eliminación de los residuos sólidos generados por la empresa y reducir la atracción de plagas y otras fuentes de contaminación a los ambientes e la instalación.

### 2. Alcance

El presente procedimiento alcanza a todos los residuos sólidos generados por la empresa.

### 3. Definiciones

- ❖ **Efluentes líquidos:** Los efluentes líquidos son residuos líquidos o residuos líquidos mezclados con sólidos.
- ❖ **Residuos Sólidos:** Son los desechos que genera la planta durante el almacenamiento, acondicionamiento y envasado de sus diferentes productos; así mismo, son los desechos generados por las áreas administrativas, servicios higiénicos y demás áreas.
- ❖ **Disposición final:** Procesos u operaciones para tratar o disponer en un lugar autorizado los residuos sólidos, como última etapa de su manejo en forma permanente, sanitaria y ambientalmente segura.
- ❖ **Relleno sanitario:** Instalación destinada a la disposición sanitaria y ambientalmente segura de los residuos sólidos en la superficie o bajo tierra, basados en los principios y métodos de la ingeniería sanitaria y ambiental.

### 4. Responsabilidades

**3.1. Gerente General:** Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

**3.2. Técnico de Aseguramiento de Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea el buen manejo del control de los residuos sólidos.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-07</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

## **5. Procedimiento**

### **5.2. Recolección de los residuos sólidos**

Colocar todo desperdicio o residuo proveniente del acondicionamiento de la materia prima y de las otras etapas del proceso en basureros plásticos con tapa y en buen estado que cuenten con una bolsa plástica interior.

Cada vez que sea necesario, barrer los pisos de la sala de proceso con la escoba y recogedor del área correspondiente, colocar la basura en las bolsas plásticas y tapar los tachos.

### **4.3. Disposición de residuos sólidos**

Depositar los residuos sólidos generados durante el día en los tachos respectivos (diferenciados por colores según instructivo) según el tipo de residuo, cuales deben estar provistos con su respectiva bolsa plástica desechable y tapas para evitar contaminaciones posteriores.

### **4.4. Eliminación de residuos sólidos.**

Antes del retiro de los Residuos sólidos de la empresa, rociar con solución de cloro al 0.5 % Retirar a las bolsas plásticas que contiene los residuos sólidos, posteriormente sacar las bolsas de los diferentes contenedores y eliminarlos a través de servicios de terceros (vehículo de recolección municipal) de manera diaria y trasladando los residuos por la ruta de Evacuación de residuos.

Una vez el tacho sin bolsa se repone con otra bolsa plástica desechable.

Esto se registra en el Formato FO-PHSTE-13: Control de eliminación de residuos sólidos.

## **6.- Formatos**

FO-PHSTE-13: Control de eliminación de residuos sólidos.

## **7. Instructivo**

IN-PHSTE-05: Color tachos de recolectores

## **8. Anexo**

A-PHSTE-01: Grafica de evacuación de residuos.

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PLAGAS.		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: PR-PHSTE-08	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

### 1. Objetivo

El presente procedimiento define las actividades necesarias para el control de plagas (roedores e insectos) en las diferentes áreas, que pongan en peligro la inocuidad de los productos de la empresa.

### 2. Alcance

Incluye la totalidad de las actividades referentes al control de cualquier tipo de plaga ya sean roedores o insectos (cucarachas, moscas, mosquitos, arañas y polillas) que tenga la posibilidad de ingresar al interior (área de proceso y almacenes) y alrededores de la empresa.

### 3. Definiciones

- ❖ **Plaga:** Son todos aquellos animales que compiten con el hombre en la búsqueda de agua y alimentos, invadiendo los espacios en los que se desarrollan las actividades humanas. Su presencia resulta molesta y desagradable, pudiendo dañar estructuras o bienes, y constituyen uno de los más importantes vectores para la propagación de enfermedades, entre las que se destacan las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).
- ❖ **ETA:** Enfermedad de carácter infeccioso o tóxico que es causada, o se cree que es causada por el consumo de alimentos o agua contaminada.
- ❖ **Roedor:** Orden de mamíferos caracterizados por poseer un único par de dientes incisivos de gran tamaño, de crecimiento continuo; son generalmente de pequeña envergadura, con el cuerpo cubierto de pelo y vegetarianos. Los roedores (ratas, ratones) pueden transmitir enfermedades si tienen acceso a los lugares donde se almacenan comestibles, siendo la aparición de excremento señal de su presencia. Estos animales llevan gérmenes patógenos, causantes de enfermedades, en sus patas, piel y aparato intestinal, ya que suelen andar y alimentarse en basureros y cloacas, constituyendo así un importante foco de infección.
- ❖ **Desinfestación:** Es la acción de eliminar insectos por medios químicos, mecánicos o con la aplicación de medidas de saneamiento básico.
- ❖ **Desratización:** Es la acción destinada a eliminar roedores mediante métodos de saneamiento básico, mecánicos o químicos.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PLAGAS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-08</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

#### 4. Responsabilidades

**4.1. Gerente General:** Aprobar, brindar los recursos y hacer cumplir dicho procedimiento.

**4.2. Técnico de Aseguramiento de la Calidad:** Supervisa el cumplimiento del presente procedimiento y monitorea el control de las plagas. La Empresa contratada es responsable de realizar el Saneamiento ambiental de la empresa.

#### 5. Procedimiento

##### 5.1. Control de Plagas

La Gerencia General en Coordinación con el Técnico de Aseguramiento de Calidad selecciona a la empresa especializada para el saneamiento ambiental para la realización de la desinsectación, desinfección y/o desratización, así como de cualquier otro beneficio del mejoramiento continuo del control de plagas identificando previamente la plaga a tratar y tomando en cuenta los siguientes requisitos:

- ❖ La empresa especializada en Saneamiento Ambiental debe estar registrada en la dirección General de Saneamiento Ambiental (DIGESA) y tener vigente su autorización.
- ❖ Contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento.
- ❖ Contar con personal especializado en saneamiento ambiental.

Una vez contratada la empresa debe proceder a establecer un cronograma anual de fumigación para la realización de desinsectación, desinfección y desratización.

El Técnico de Aseguramiento de Calidad en coordinación con la Gerencia General debe designar una fecha para que se realice la fumigación, desinfección, desinfección y/o desratización (Según cronograma). En dicha fecha se suspenderán las actividades de producción y administrativas a partir de la hora programada para realizar el servicio.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PLAGAS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-08</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

El Técnico de Aseguramiento de Calidad comunica vía email y verbalmente a las áreas de la fecha y hora en la que se va a llevar a cabo la fumigación. Antes de iniciarse la fumigación correspondiente al control de plagas el Técnico de Aseguramiento de Calidad debe asegurarse que el personal de las áreas a fumigar haya protegido los equipos, maquinaria, equipos de cómputo, productos alimenticios, etc., según corresponda al área.

El Técnico de Aseguramiento de calidad el día de la fumigación realizar un inventario de los equipos y productos a usar por la empresa especializada, verificar la preparación de las soluciones que se van a utilizar en la fumigación, así como las concentraciones empleadas, estos datos se registrarán en el F- FO-PHSTE-14 formato del control de plagas.

La empresa contratada iniciará la fumigación aplicando los desinfectantes y insecticidas en los ambientes de destino, esto será supervisado por el Técnico de Aseguramiento de Calidad.

Las inspecciones de rutina que se realizan son cada 7 días de los atrayentes y de las estaciones de control de roedores (Tratamiento por cebos) deben ser reportado en el F-PHSTE-15 formato control de señales e infestación de plagas, asimismo se evaluarán las incidencias del control de plagas que puedan solicitarse en cualquier momento que se esté laborando, estas incidencias se registrarán también en el F-PHSTE-15 formato Control de Señales e Infestación de Plagas dando aviso previamente al Técnico de Aseguramiento de Calidad quien determinará las acciones correctivas a seguir.

La empresa que genera servicios de control de plagas genera a su vez un reporte de las actividades realizadas durante la fumigación, desratización y desinsectación al Técnico de Aseguramiento de Calidad. Asimismo, estas actividades son antes, durante y post y se registran en el F-PHSTE-16 formato de actividades del control de plagas.

La fumigación de la desratización junto al monitoreo de verificación por la empresa contratada se realizará cada 6 meses previa coordinación del Gerente General y el Técnico de Aseguramiento de Calidad.

El control de la presencia de plagas (Cucarachas, arañas, mosquitos, moscas y roedores) y de las barreras de protección para impedir el ingreso de las plagas se realiza cada 7 días como inspección de rutina.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PLAGAS.</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: PR-PHSTE-08</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

De encontrarse signos y evidencia de supervivencia de roedores e insectos (plagas), solicitar el repase de los tratamientos a Terceros hasta la eliminación completa.

#### **5.1. Método de desratización (Tratamiento por cebos)**

Se prepararán los cebos en el lugar a ser tratado, los mismos que luego de ser colocados debidamente contabilizados (**08 pellets**) en sus correspondientes envases (Envases descartables rectangulares), serán introducidos dentro de trozos de tubería de plástico para desagüe de 4" de diámetro y 30 cm. de longitud, de dimensiones tales que sólo permita el acceso de los roedores. Los trozos de tubería o recipientes deben llevar números correlativos para saber con exactitud la cantidad de cebos que se han colocado.

Se inspeccionarán la cantidad de los cebos colocados cada 7 días, y se restituirán los que se hayan consumido. La restitución de cebos se efectuará hasta que se observe que ya no son consumidos.

Durante el tiempo que dure la aplicación del tratamiento, se deberá recoger los roedores muertos para ser eliminados de local de la planta con las medidas de prevención respectivas (eliminación en bolsas herméticas).

#### **7. Formatos**

FO-PHSTE-14: Control de Plagas.

FO-PHSTE-15: Control de señales e infestación de plagas

FO-PHSTE-16: Actividades del control de plagas.

#### **8. Anexo**

NO APLICA

#### **9. Anexo**

A-PHSTE-01: Grafica de Control de Plagas.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>INSTRUCTIVO PREPARACIÓN DE SOLUCIONES DESINFECTANTES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: IN-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

La preparación de las soluciones de desinfección a base de cloro y el alcohol de 70% lo realiza el personal de limpieza con la supervisión del Supervisor de Calidad de acuerdo al cuadro N° 1

**Cuadro N°1:** Preparación de Soluciones al 0.1% de Hipoclorito de sodio a partir de 4.2 % de Hipoclorito de sodio

Hipoclorito de Sodio (Lejía) Comercialmente	Concentración requerida de Hipoclorito de sodio	Cantidad de Hipoclorito (ml)	Cantidad de agua (ml)	Precauciones
4.2%	0.1 %	24	976	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer la dilución en un lugar ventilado.</li> <li>➤ Tomar la precaución de no inhalar la solución (Colocarse mascarilla quirúrgica, lentes y guantes de protección.</li> <li>➤ La lejía del 4.2% no debe estar vencida.</li> </ul>
	0.5%	120	880	
	1%	240	760	
	200 ppm	4.8	1000	
	400 ppm	9.6	1000	

**Fuente:** R.D. N.º 003-2020-INACAL/DN

**Cuadro N°2:** Preparación de Soluciones al 0.1% de Hipoclorito de sodio a partir de % 5 de Hipoclorito de sodio

Hipoclorito de Sodio (Lejía) Comercialmente	Concentración requerida de Hipoclorito de sodio	Cantidad de Hipoclorito (ml)	Cantidad de agua (ml)	Precauciones
5%	0.1 %	20	980	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer la dilución en un lugar ventilado.</li> <li>➤ Tomar la precaución de no inhalar la solución (Colocarse mascarilla quirúrgica, lentes y guantes de protección.</li> <li>➤ La lejía del 5% no debe estar vencida.</li> </ul>
	0.5%	100	900	
	1%	200	800	
	200 ppm	4	1000	
	400 ppm	8	1000	

**Fuente:** R.D. N.º 003-2020-INACAL/DN

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>INSTRUCTIVO PREPARACIÓN DE SOLUCIONES DESINFECTANTES</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: IN-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

**Cuadro N°3:** Preparación de Soluciones al 0.1% de Hipoclorito de sodio a partir de % 5 de Hipoclorito de sodio

<b>Hipoclorito de Sodio (Lejía) Comercialmente</b>	<b>Concentración requerida de Hipoclorito de sodio</b>	<b>Cantidad de Hipoclorito (ml)</b>	<b>Cantidad de agua (ml)</b>	<b>Precauciones</b>
7.5%	0.1 %	13.3	986	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer la dilución en un lugar ventilado.</li> <li>➤ Tomar la precaución de no inhalar la solución (Colocarse mascarilla quirúrgica, lentes y guantes de protección.</li> <li>➤ La lejía del 5% no debe estar vencida.</li> </ul>
	0.5%	100	900	
	1%	133	867	
	200 ppm	4	1000	
	400 ppm	8	1000	

**Fuente:** R.D. N.º 003-2020-INACAL/DN

**Cuadro N°4:** Preparación de Solución de alcohol al 70%

El alcohol viene comercialmente en 2 concentraciones:

- a) Alcohol al 70%, el cual estaría listo para usarse.
- b) Alcohol puro rectificado al 96%

<b>Alcohol Comercial</b>	<b>Solución de Alcohol requerido</b>	<b>Preparación para 1000 ml</b>	<b>Precauciones</b>
96%	70 %	Medir 700 ml de alcohol al 96%, diluir en agua destilada o agua hervida fría, completar a 1000 ml	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer la dilución en un lugar ventilado.</li> <li>➤ Tomar la precaución de no inhalar la solución (Colocarse mascarilla quirúrgica y lentes de protección).</li> </ul>

**Fuente:** R.D. N.º 003-2020-INACAL/DN

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS MATERIALES PARA LA APLICACIÓN DEL PHS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: IN-PHSTE-03</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

FRECUENCIA	MATERIALES	INSUMOS UTILIZADOS	CONCENTRACIÓN	SEGURIDAD
Limpieza profunda: Diario cuando se use	Baldes Paños Esponja Verde Escobas Recogedores trapeador	Desinfectante: Solución de Hipoclorito de sodio Detergente: Industrial 5 g. /1 lt. de agua	400 ppm	Escobilla Detergente Solución clorada. Lentes protectores Guantes Protectores
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN				
<p>1. Limpieza profunda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trasladar a un lavadero fuera de las instalaciones del área de almacén.</li> <li>❖ Se Utiliza escobillas de cerdas cortas y gruesas para el escobillado de las superficies humedecidas con detergente, friccionar las superficies hasta el desprendimiento total de la suciedad.</li> <li>❖ Enjuaga con abundante agua y se deja escurrir.</li> <li>❖ Luego proceder a su desinfección utilizando solución de hipoclorito de sodio a 400ppm luego se procede a secar y una vez secos y limpios se trasladan al área respectiva con su respectivo rotulado.</li> </ul>				

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	INSTRUCTIVO DE LAVADO DE MANOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: IN-PHSTE-03	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

**0** Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



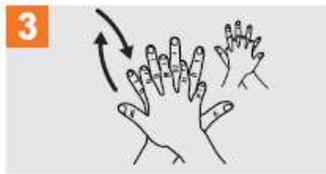
**0** Móvese las manos con agua;



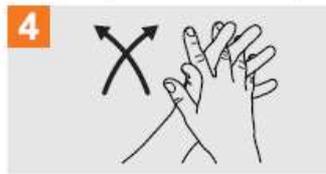
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



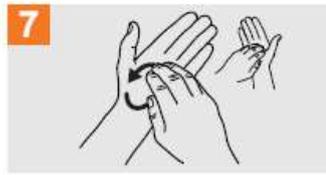
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



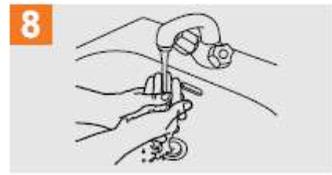
**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



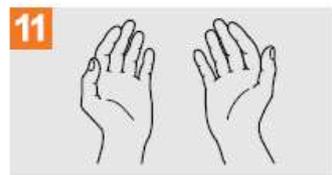
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA.

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Compense al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización. La OMS agradece a las Hospital Universitaria de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	INSTRUCTIVO DE DESINFECCIÓN DE MANOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: IN-PHSTE-04	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

# ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

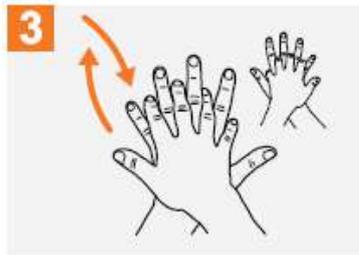
**1** Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



Frótese las palmas de las manos entre si;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Corresponde al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización. La OMS agradece a las Hospitales Universitarias de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

TERRANOVA ECOTUR S.A.C	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACION DE COLECTORES DE RESIDUOS		Elaborado por: Gestión de Calidad	
			Aprobado por: Gerente General	
	Código: IN-PHSTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

Los Residuos Sólidos de toda la empresa deberán ser almacenados temporalmente en un lugar exclusivo (correctamente cerrado que contengan bolsa), donde no contamine los alimentos ni el ambiente. Para que finalmente sean recogidos por los carros recolectores de basura.



Se dispondrán 3 tipos de contenedores los Inorgánicos son los vidrios, latas, plásticos, metales, madera, utensilio de cocina desgastado, etc,

Los residuos orgánicos son restos de alimentos, cascara de fruta, cascara de huevo, verdura y hortalizas, etc.

Los residuos peligrosos son los papeles toallas utilizados, papeles higiénicos usados, mascarillas usadas, etc.

Cada contenedor tendrá bolsa y tapa y solo serán retirados previa roceada con solución de lejía al 0.5%, luego se procederá a cerrar las bolsas y llevarlo a los carros recolectores.

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS DEL RESTAURANTE</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-PHSTE-01</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Mes:</b>																																			
<b>Responsable:</b>		<b>√: Satisfactorio</b>															<b>X: No Satisfactorio</b>																		
Área	Días Superficie Inerte	F	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		
<b>Zona de Tránsito</b>	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	
	Puertas	S																																	
	Ventanas	S																																	
	Techo	Q																																	
<b>Zona de Recepción</b>	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	
	Puertas	S																																	
	Techo	M																																	
<b>Almacén de Alimentos Perecibles</b>	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	
	Puertas	S																																	
	Techo	M																																	
<b>Almacén de Alimentos No Perecibles</b>	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	
	Puertas	S																																	
	Ventanas	S																																	
	Techo	M																																	
<b>Zona de Preparación de productos alimenticios</b>	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	
	Puertas	S																																	
	Ventanas	S																																	
	Techo	M																																	
<b>Oficina</b>	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	
	Puertas	S																																	
	Ventana	S																																	
	Techo	M																																	
	Piso	D																																	
	Paredes	S																																	



<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS, MATERIALES Y OTROS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-PHSTE-02	Versión: N° 01	Fecha: <b>01/05/2024</b>	

Mes:																																
Responsable:																	√: Satisfactorio                      X: No Satisfactorio															
Días Ítem	F	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
Cocina	D																															
Campana Extractora	D																															
Trama de Grasa	S																															
Ollas	D																															
Bols	D																															
Tachos metálicos	D																															
Vajillas	D																															
Utensilios	D																															
Mesa de acero	D																															
Licuadaora	D																															
Horno Microondas	D																															
Máquina de Hielo	M																															
Termómetro de punta	D																															
Termómetro Infrarrojo	D																															
Termohigrómetro	Q																															
Cafetera	D																															
Purificador de Agua	Q																															
Selladora	S																															
Plancha	D																															
Parrilla	D																															
Balanza de mesa	D																															
Congeladora	Q																															
Refrigeradora	Q																															
Baldes	D																															
Jarras	D																															
Espátulas	D																															
Cucharones y cucharas	D																															
Protector Luminaria	M																															
Cortinas Traslape	I																															
Atrayentes	S																															
Termohigrómetro	Q																															
Balanza de Plataforma	D																															
Felpudos	D																															
Dispensadores	I																															
Lavaderos	D																															
Parihuelas	S																															
Mesas	D																															
Sillas	D																															
Implementos de Limpieza	D																															

<b>OBSERVACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS:</b>	
<b>Frecuencia</b>	<b>D: Diario, S: Semanal, I: Interdiario, Q: Quincenal, M: Mensual.</b>

---

V°B° ESG





<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE HIGIENE DEL PERSONAL</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-PHSTE-05	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

<b>Mes:</b>																															
<b>Nombres y Apellidos:</b>																				<b>Área:</b>											
<b>Ítem \ Días</b>	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
<b>1. Uniforme</b>																															
Toca																															
Buco nasal																															
Chaqueta																															
Pantalón																															
Zapatos / Botas																															
<b>2. Estado personal</b>																															
Manos																															
Uñas																															
Presencia de heridas																															
Joyas (reloj/anillos)																															
Estado de salud																															
<b>OBSERVACIONES Y ACCION CORECTIVA:</b>																															
<b>Calificación</b>	A = Apto No Presenta Observaciones R = Regular Si Presenta 1 O 2 Observaciones I = Inaceptable Presenta Más De 2 Observaciones																														

V°B° ESG

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE VISITAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-PHSTE-06	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	FECHA	AREA DE VISITA	OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_  
**V°B° ESG**



TERRANOVA ECOTUR S.A.C	CONTROL DE ATENCIÓN MEDICA		Elaborado por: <i>Gestión de Calidad</i>	
			Aprobado por: <i>Gerente General</i>	
	Código: FO-PHSTE-08	Versión: N° 01	Fecha: 01/05/2024	

Paciente:	<input type="text"/>		
Consultorio / Especialidad:	<input type="text"/>		
Médico Tratante	<input type="text"/>		
<b>Diagnóstico Médico</b>			
<b>Tratamiento Médico</b>			
Requiere Descanso	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
		Nº Días	
	<input type="text"/>		
	Firma del ESG		
Fecha Cita	<input type="text"/>	Fecha Prox. Cita	<input type="text"/>

<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE LAVADO DE MANOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-PHSTE-09</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

<b>Nombre del trabajador:</b>			
<b>Cargo:</b>			
<b>Área</b>		<b>Mes</b>	

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	
	Frecuencia	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L	D	L
Ingreso al centro de labores																																
Salida para su almuerzo.																																
Retorno de su almuerzo.																																
Salida del centro Laboral																																
<b>Observaciones</b> (L= Lavado; D=Desinfección)																																

V°B° ESG







<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	Código: FO-PHSTE-13	Versión: N° 01	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

AÑO \_\_\_\_\_

MES / 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																																				
FEBRERO																																				
MARZO																																				
ABRIL																																				
MAYO																																				
JUNIO																																				
JULIO																																				
AGOSTO																																				
SEPTIEMBRE																																				
OCTUBRE																																				
NOVIEMBRE																																				
DICIEMBRE																																				

OBSERVACIONES

Conforme

No conforme

\_\_\_\_\_  
V°B° ESG



<b>TERRANOVA ECOTUR S.A.C</b>	<b>CONTROL DE SEÑALES E INFESTACIÓN DE PLAGAS</b>		<i>Elaborado por: Gestión de Calidad</i>	
			<i>Aprobado por: Gerente General</i>	
	<b>Código: FO-PHSTE-15</b>	<b>Versión: N° 01</b>	<b>Fecha: 01/05/2024</b>	

Fecha	Presencia (N° de individuos)				Señales de Presencia			Insectocutores	Nivel de Infestación			Observaciones / Acciones correctivas
	Insectos voladores	Insectos rastreros	Roedores	Otras plagas	Heces	Osamentas	Otras Señales	N° Insectos atrapados	Nula	Baja	Alta	

- ❖ Mayor a 10 = infestación alta
- Menor o igual a 10 = infestación baja
- *Señales de presencia: x*

\_\_\_\_\_  
**V°B° ESG**

**ANTES DE EJECUCIÓN:**

**DURANTE LA EJECUCIÓN:**

**POST DE LA EJECUCIÓN:**

Nombre de la Empresa:

.....

Fecha:

.....

Nombre del Encargado

.....

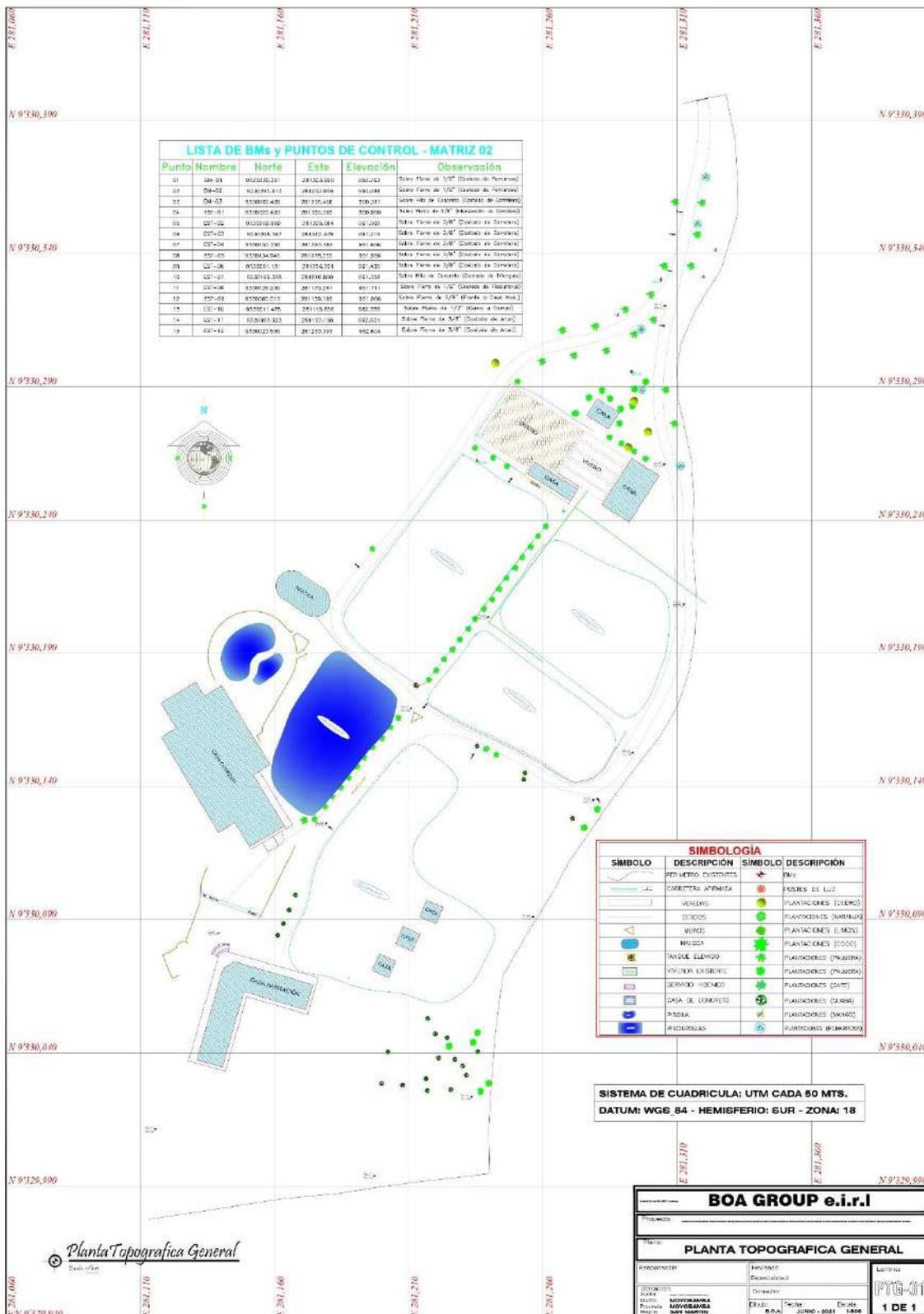
.....

Firma

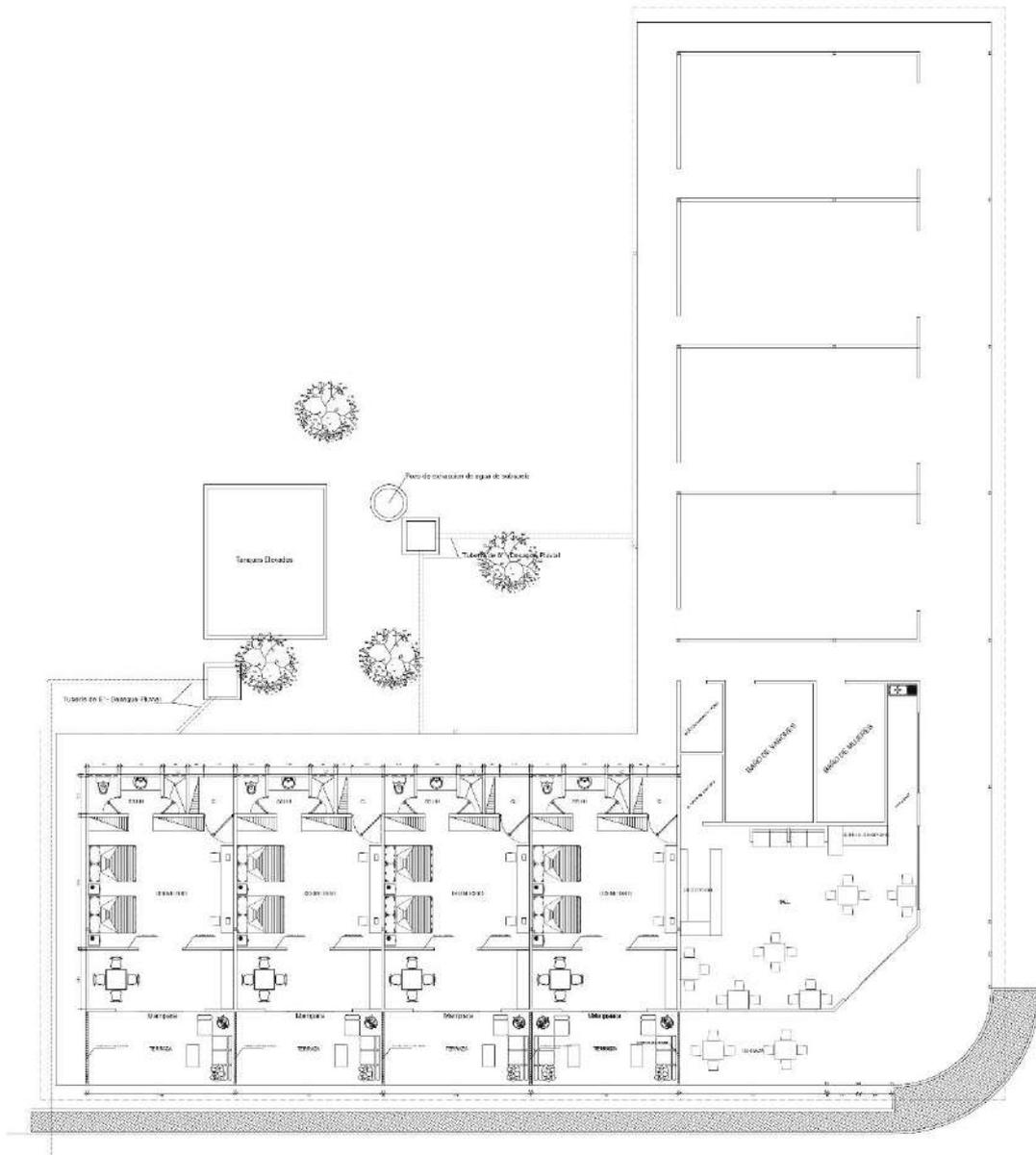
.....  
VºBº ESG

## **ANEXO N°5**

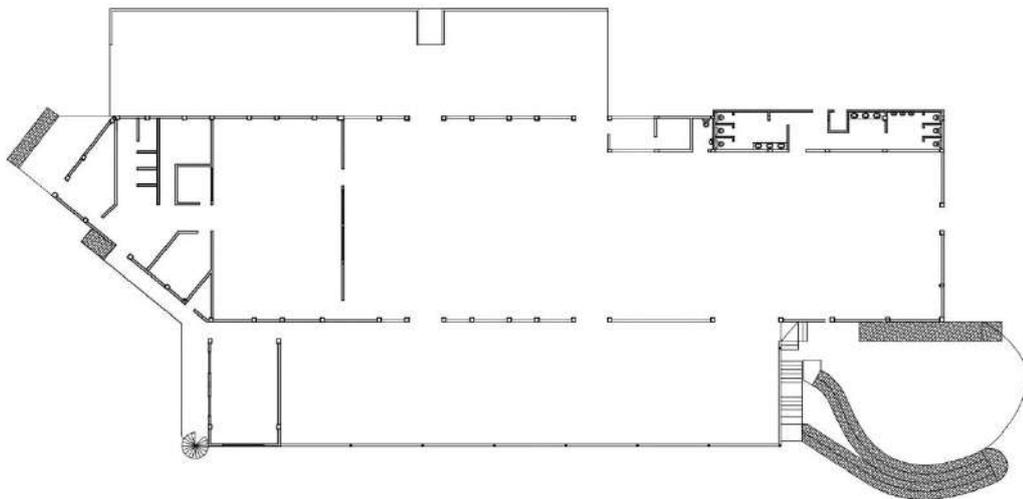
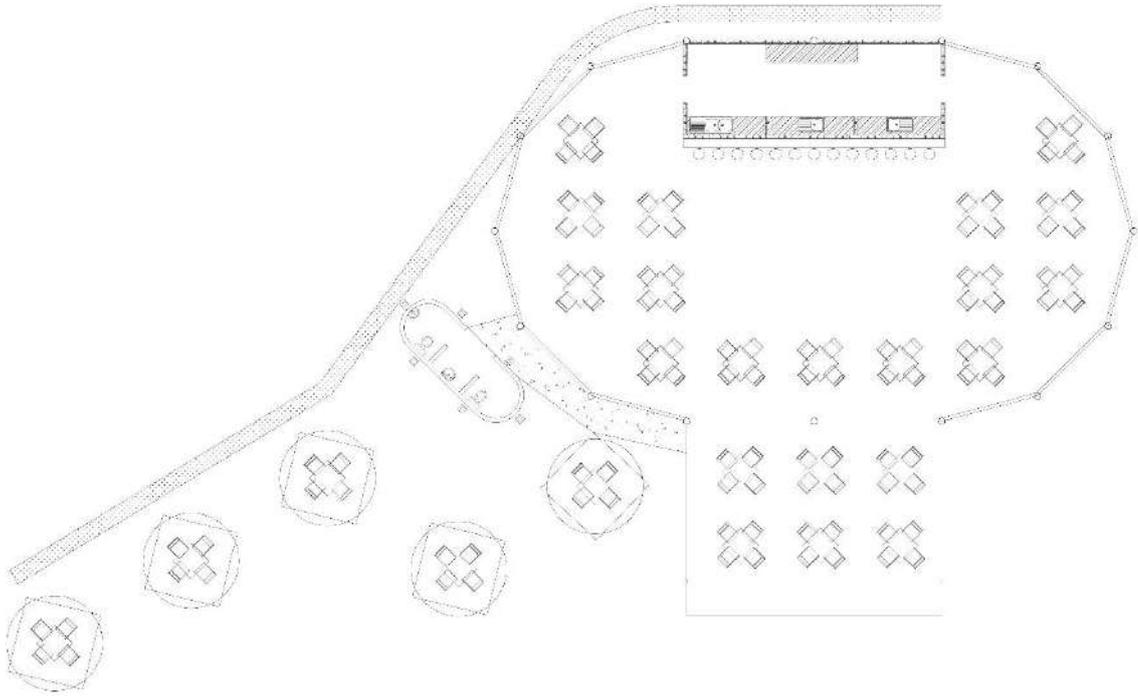
**PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DEL RESTAURANTE "TERRANOVA  
ECOTUR S.A.C**







DISTRIBUCION PROPUESTA



Galería de fotos











**TERRANOVA ECUADOR S.A.C.**  
*[Handwritten signature]*  
LUDWIG FELIXSON VÁSQUEZ VÁSQUEZ  
GERENTE GENERAL  
RUC: 20494093899

# Propuesta y costos para manual de buenas practicas de manufactura y programa de higiene y saneamiento para un restaurante de la region San Martin

*por* Lorena Suxe Villalobos

---

**Fecha de entrega:** 16-oct-2024 10:36a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2487177921

**Nombre del archivo:** FIAI\_-\_Lorena\_Suxe\_Villalobos\_11.10.2024\_1.docx (11.42M)

**Total de palabras:** 51832

**Total de caracteres:** 281759

# Propuesta y costos para manual de buenas practicas de manufactura y programa de higiene y saneamiento para un restaurante de la region San Martin

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.lamolina.edu.pe">repositorio.lamolina.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.unajma.edu.pe">repositorio.unajma.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://vsip.info">vsip.info</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%