



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

Barranquilla, Atlántico

VIGILADA MINEDUCACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO EN LA CAFETERÍA DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO BASADO EN LA NORMA ISO 22000:2005

ING. DARIO JOSE MUÑOZ
ING. TERESA MARGARITA ESCORCIA

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

INTRODUCCIÓN

La inocuidad es mantener los peligros asociados dentro de los límites aceptables para el consumo, para ello es importante que la organización defina que metodología emplea para lograr dicho objetivo y sobre todo como garantiza que esto tenga un mejoramiento continuo.

Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos ISO 22000:2005





UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

OBJETIVOS

Establecer estrategias de mejoramiento en la cafetería de la Universidad del Atlántico según la norma ISO 22000:2005 para la prestación de un óptimo servicio



- Realizar el diagnostico de las condiciones actuales de la cafetería de la Universidad del Atlántico basado en la norma ISO 22000:2005 para la prestación de un óptimo servicio.
- Analizar los estándares de la norma ISO 22000:2005 para la generación de un plan de acción en la cafetería de la Universidad del Atlántico.
- Proponer estrategias de mejoramiento de la cafetería de la Universidad del Atlántico.



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DEL CARIBE**
Barranquilla, Atlántico

METODOLOGÍA

Para dar cumplimiento al objetivo del estudio, se empleó una observación directa, revisión de documentación y entrevista del personal, desarrolladas en las siguientes fases:

Fase 1: Preparación de la lista de chequeo basado en la norma ISO 22000: 2005.

Fase 2: Realizar el diagnóstico en las instalaciones de la cafetería y analizar los estándares de la norma ISO 22000:2005.

Fase 3: Analizar los resultados obtenidos.





UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

MARCO TEÓRICO

Norma ISO 22000: 2005

La norma consta de 8 capítulos principales:

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos.
5. Responsabilidad de la Dirección.
6. Gestión de los Recursos.
7. Planificación y realización de productos inocuos.
8. Validación, verificación y mejora del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos.





MARCO TEÓRICO

Norma ISO 22000: 2005

Ventajas

1. Se logra una comunicación más fluida con los diferentes eslabones de la cadena de suministro, al tener todos los procesos controlados y documentados.
2. Mayor confiabilidad mediante la cadena alimentaria, ya que todos los tendrían estandarizados los requerimientos para la producción de un alimento inocuo.
3. Se tienen identificados y se garantiza el cumplimiento de toda la normatividad legal vigente, aplicable al producto que se está produciendo.
4. Incluye los principios del código HACCP.
5. Al ser una norma internacional, la comunicación de los conceptos de análisis de riesgos y puntos críticos de control se facilita.

Desventajas

1. Altas inversiones para la dotación y mantenimiento de los equipos que manipulan los alimentos.
2. Adecuaciones locativas con especificaciones muy exigentes.
3. Incremento de costos para validar científicamente los métodos empleados en el proceso de manipulación de alimentos.
4. Personal capacitado y competente para realizar las labores de manipulación de alimentos, lo que representa para la empresa gran inversión en formación.
5. Es un sistema voluntario, por lo tanto no es exigible a nivel reglamentario, y se maneja mucha informalidad en el medio.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

MARCO TEÓRICO

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

La Universidad del Atlántico cuenta actualmente con tres cafeterías que atienden la población de estudiantes, profesores, administrativos y visitantes. Sin embargo, una sola de ellas presta el servicio de casino, su nombre es EBN que representan las iniciales de su actual administradora, es la más grande de las tres y es sobre esta se hará el estudio para dar cumplimiento a los objetivos propuestos inicialmente.

EBN está ubicada en Universidad del Atlántico, Kilometro 7 Antigua vía a Puerto Colombia. Es una empresa prestadora de servicio de alimentación fundada en el año de 2002 por su dueña y actual administradora Elvia Brieva Noriega, en sus pocos años en el mercado y con gran competencia, a sus cuatro años de establecido logro ganar la licitación de la cafetería de la Universidad del Atlántico el cual es actualmente su mayor cliente.



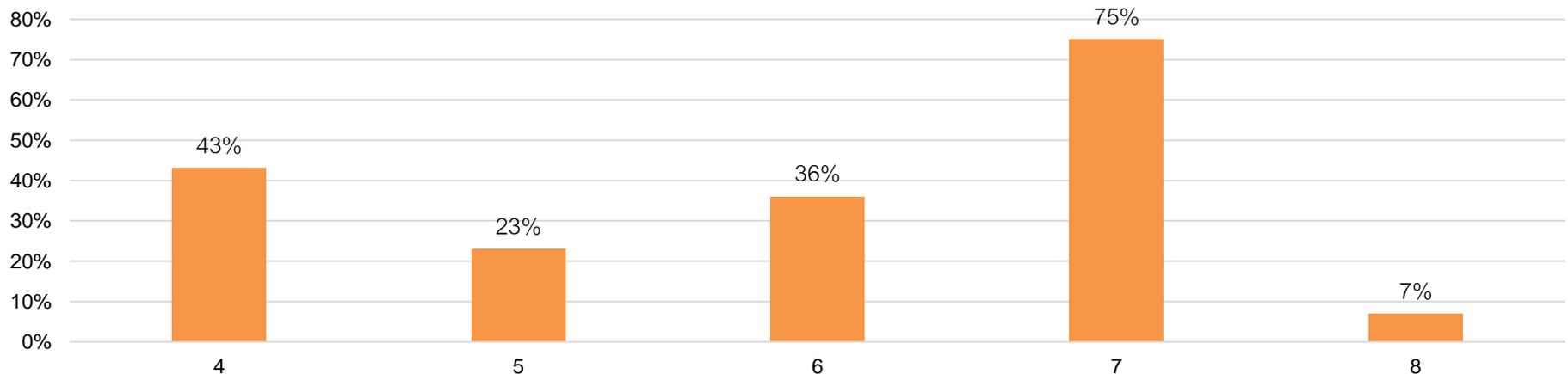


HALLAZGOS

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la verificación realizada y de la revisión de la documentación en la cafetería de la Universidad del Atlántico, se plasmaron en detalle en la [lista de chequeo](#) adjunta a este documento, sin embargo, los principales análisis se presentan a continuación. En la gráfica 1, se muestra el porcentaje de cumplimiento por cada uno de los numerales de la norma ISO 22000: 2005.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO



Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por numeral de la ISO 22000:2005 en la cafetería de la Universidad del Atlántico.



DISCUSIÓN

NORMA	OBSERVACIONES	PLAN DE ACCIÓN
4. Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos	Si bien se evidencia un manual de sistema de gestión de inocuidad no está claramente definido el alcance del sistema.	Definir el alcance del Sistema de Gestión de Inocuidad.
	La última actualización de los documentos es del 2011	Realizar la revisión de los documentos del SGIA
	No se evidencia seguimiento de los procesos contratados externamente	Documentar el proceso de seguimiento de proveedores.
	Se evidencia que aunque se tenga un procedimiento de control de documentos, no se evidencia cumplimiento del mismo.	Revisar la actualización de los documentos e implementarlo.



DISCUSIÓN

NORMA	OBSERVACIONES	PLAN DE ACCIÓN
5. Responsabilidad de la Dirección	No se tiene documentado política, ni objetivos de inocuidad de alimentos	No se tiene documentado política, ni objetivos de inocuidad de alimentos
	Si bien está documentado dentro del manual la frecuencia de la revisión por la dirección, no se evidencia el cumplimiento.	Implementar el Sistema de Gestión de Inocuidad
	No se tiene documentado política, ni objetivos de inocuidad de alimentos	Documentar la política y objetivos del sistema de gestión de inocuidad.
	No se evidencia planificación del SGIA	Documentar la planificación del SGIA
	No se evidencia claramente dentro del manual este aspecto.	Definir, documentar e implementar la responsabilidad y autoridad de los empleados.



DISCUSIÓN

NORMA	OBSERVACIONES	PLAN DE ACCIÓN
6. Gestión de los Recursos	No se evidencia registro de las competencias de los asesores externos.	Recopilar los registros de las competencias de los asesores externos.
	No se evidencia manuales de funciones.	Documentar manuales de funciones, procedimientos de selección y contratación de personal.



DISCUSIÓN

NORMA	OBSERVACIONES	PLAN DE ACCIÓN
7. Planificación y realización de productos inocuos	Se evidencia que no está implementado a todos los productos.	Definir el alcance del Sistema de Gestión de Inocuidad.
	No se evidencia aprobación de parte del comité de los PPR	Documentar la revisión y aprobación de los PPR
	No se evidencia diagrama de flujo tan específico, es general de todo el proceso.	Documentar los diagramas de flujo para los productos y categorías del proceso.
	Se evidencia Diagrama de flujo del proceso en general	Documentar los diagramas de flujo para los productos y categorías del proceso.
	No se evidencia registro de los cambios en las características del producto.	Documentar las políticas definidas.



DISCUSIÓN

NORMA	OBSERVACIONES	PLAN DE ACCIÓN
8. Validación, verificación y mejora del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos.	No se tienen las medidas de validación de los puntos de control.	Documentar el procedimiento e implementarlo
	No se evidencia cumplimiento del procedimiento de auditoría	Actualizar e implementar el Sistema de Gestión de Inocuidad.
	No se evidencian registros de la verificación.	Llevar los registros definidos por el SGIA.
	Se evidencia documentación del procedimiento de mejora continua, pero no se evidencia acciones tomadas, ni cumplimiento de las políticas documentadas.	Actualizar e implementar el Sistema de Gestión de Inocuidad.



DISCUSIÓN

ESTRATEGIAS Y ACCIONES

1. Definir la política y objetivos del sistema.
2. Definir el alcance del sistema.
3. Documentar la planificación del sistema.
4. Revisar y actualizar los manuales, procedimiento, instructivos y formatos del sistema.
5. Realizar capacitación al personal en la implementación del sistema.
6. Implementar el sistema de acuerdo a las políticas definidas.
7. Actualizar e implementar el plan de HACCP.
8. Documentar las políticas y llevar los registros de la competencia del personal que manipula los alimentos.
9. Documentar y controlar los procesos contratados externamente.
10. Documentar la revisión y aprobación de los programas de prerrequisitos (PPR).
11. Actualizar los diagramas de flujo y validarlos en el sitio para su implementación.
12. Documentar los métodos de seguimiento y medición de los procesos.
13. Definir los métodos para validar los puntos críticos de control.
14. Realizar inversiones en las instalaciones para los comedores que están deteriorados y las máquinas que no están funcionando.
15. Capacitar al personal en el uso de los elementos de protección para la manipulación de los alimentos.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

CONCLUSIÓN

El objetivo de este estudio fue el de establecer estrategias de mejoramiento en la cafetería de la Universidad del Atlántico según la norma ISO 22000:2005 para la prestación de un óptimo servicio, lo cual, mediante la metodología aplicada, se logró a cabalidad el mismo. Dando como resultado a nivel general un cumplimiento expresado en porcentaje del 49%, lo que nos permite concluir que aún falta realizar las estrategias que han sido plasmadas en los planes de mejoramiento, que le permitan a la empresa la efectiva implementación del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos dentro del establecimiento. En cuanto a los objetivos específicos se evidenció en la gráfica 1, el porcentaje de cumplimiento por numerales de la norma aplicable.

Algo muy importante para concluir es que, durante la revisión, no se evidenciaron registros del cumplimiento de las políticas definidas en todo el sistema, es decir, auditorías ejecutadas, acciones documentadas, seguimiento de parte de la dirección, validación de los puntos de control definidos, registros de controles de plagas, entre otros, que están definidos dentro de los manuales, procedimientos e instructivos documentados dentro del sistema de gestión de inocuidad.

Sin embargo, en la evaluación se puede concluir que la empresa cuenta con los requisitos mínimos para el funcionamiento del establecimiento, basados en BPM y HACCP para su funcionamiento, que representa el hacer en el ciclo PHVA, tal como se expresó en el apartado anterior.



BIBLIOGRAFÍA

- (OBP), O. B. (s.f.). Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Obtenido de ISO 22000:2005: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:22000:ed-1:v1:es>
- 22000, N.-I. (2005). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 22000, SISTEMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.
- Arispe, I., & Tapia, M. (2007). Inocuidad y calidad: Requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Agroalimentaria*, 24(1), 105–117. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2386226>
- AVENDAÑO PANAMEÑO, D. L., PANIAGUA ASCENCIO, J. J., & RIVERA MOLINA, H. A. (2013). "Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador". UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
- Bernal , L. (2013). Una Visión del Sistema de Certificación en Inocuidad de Alimentos. Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería, Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Boniche , M. (2006). Manual Buenas Prácticas de Manufactura para la Cafetería Zamorano.
- Casas, M. (2010). Metodología de la Investigación.
- Cerón , C., Bolaños, N., Trujillo, L., & Trujillo , P. (2011). Seguridad alimentaria y nutricional en las Organizaciones.
- CÉSAR PAZ, P., ALIRIO GALVIS, E., & EMILIO ARGOTE, F. (2007). LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE ISO 22000 EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS. Facultad de Ciencias Agropecuarias, 80-91.



BIBLIOGRAFÍA

- (OBP), O. B. (s.f.). Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Obtenido de ISO 22000:2005: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:22000:ed-1:v1:es>
- 22000, N.-I. (2005). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 22000, SISTEMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.
- Arispe, I., & Tapia, M. (2007). Inocuidad y calidad: Requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Agroalimentaria*, 24(1), 105–117. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2386226>
- AVENDAÑO PANAMEÑO, D. L., PANIAGUA ASCENCIO, J. J., & RIVERA MOLINA, H. A. (2013). "Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador". UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
- Bernal , L. (2013). Una Visión del Sistema de Certificación en Inocuidad de Alimentos. Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería, Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Boniche , M. (2006). Manual Buenas Prácticas de Manufactura para la Cafetería Zamorano.
- Casas, M. (2010). Metodología de la Investigación.
- Cerón , C., Bolaños, N., Trujillo, L., & Trujillo , P. (2011). Seguridad alimentaria y nutricional en las Organizaciones.
- CÉSAR PAZ, P., ALIRIO GALVIS, E., & EMILIO ARGOTE, F. (2007). LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE ISO 22000 EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS. Facultad de Ciencias Agropecuarias, 80-91.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico