

**Plan de acompañamiento para el mejoramiento
continúo del estándar de calidad de los puntos de venta
del Grupo Conboca.**

**Trabajo de Grado para Optar por el Título de Ingeniero de
Alimentos**

Valentina Cifuentes Piedrahita

Asesor

Luz Amalia Jaramillo Zea

Ingeniera de Alimentos

Corporación Universitaria Lasallista

Facultad de Ingenierías

Ingeniería de Alimentos

Caldas – Antioquia

2016

Contenido

Palabras Clave	7
Justificación	8
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos Específicos	9
Marco Teórico	10
KOKORIKO	10
Inicios.....	10
80s:	10
Milenio:	10
Actualidad:	10
MIMOS	10
MISIÓN (MIMOS)	11
VISIÓN (MIMOS).....	12
Que es un sistema de gestión de la calidad	12
Historia y evolución de la calidad	12
Evolución del concepto de calidad	13
Concepto de sistema de gestión de calidad	15
Definición norma técnica ISO 9001:2008	16

Formato de Inspección para restaurantes	17
Programa de capacitaciones continuas	20
Restaurantes y establecimientos gastronómicos (resolución 2674).....	21
Metodología	27
Diagnóstico inicial y primer acercamiento con la empresa	27
Definición de cronograma de actividades, establecimiento del plan de trabajo y elaboración de los objetivos a cumplir	28
Revisión detallada del formato de inspección a restaurantes basada en la norma Iso 9001:2008	30
Programas complementarios.....	31
Programa de control de plagas	¡Error! Marcador no definido.
Programa de Muestreo Microbiológico	31
Otras labores a realizar	31
Cronograma de evaluaciones de calidad mensuales.....	31
Plan de acción semanal.....	31
Campaña de la semana.....	32
Resultados	34
Conclusiones	36
Recomendaciones	39
Referencias	40

Lista de tablas

Tabla 1. Evolución cronológica del concepto de calidad.....	13
Tabla 2. Cronograma	29
Tabla 3.Ejemplo de los acompañamientos a los puntos de venta	32

Lista de imágenes

Ilustración 1. Pág 1 Formato inspección a restaurantes.	17
Ilustración 2. Pág 2 Formato de inspección a restaurantes	18
Ilustración 3. Pág 3 Formato de inspección a restaurantes.	19
Ilustración 4. Pág 4 Formato de inspección a restaurantes.	20

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como propósito realizar un acompañamiento continuo a diferentes puntos de venta del grupo Conboca (MIMOS Y KOKORIKO) que estaban presentando un déficit en los estándares de calidad exigidos por el grupo con el propósito de lograr nivelarlos hasta llegar a los estándares deseados y exigidos.

Gracias a este primer acercamiento con los diferentes puntos de venta, se dio paso a escoger los puntos que presentaban una calificación deficiente o no aceptable, y que además se estuviera convirtiendo en un asunto repetitivo; luego de esto se dio paso a la elaboración de un plan, en donde se planeaba realizar una visita semanal a los diferentes puntos de venta con el fin de realizar un acompañamiento más de cerca para verificar y corregir como estaban implementando los diferentes ítems a evaluar según la ley ISO 9001.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizó un acompañamiento continuo a 6 puntos de venta del grupo Conboca (3 de KOKORICOS y 3 de MIMOS), se basaba en la verificación del cumplimiento de los diferentes ítems que abarca el formato de inspección de restaurantes de la Iso 9001, por la cual se rige Conboca para evaluar la calidad de sus puntos de venta.

Los resultados que se obtuvieron al finalizar el periodo de práctica fueron satisfactorios, ya que se pudo lograr subir los estándares de calidad de dichos puntos de venta y de implementar planes y programas de control donde anteriormente se omitía el registro de dichas actividades, se cambiaron positivamente algunos hábitos

inapropiados que tenían los manipuladores en su comportamiento, todas estas acciones se realizaron apuntando siempre a mantener unas excelentes prácticas de en los puntos de venta.

Palabras Clave

Inspección, Sistema, Calidad, Planes, Programas, Manipuladores, Hábitos.

Justificación

El hecho de tener una buena gestión en los diferentes puntos de venta y estándares de calidad altos podrá dar la confianza de responder con seguridad frente a los consumidores, crear una cultura educativa al personal de prevención y no de corrección, ya que el objetivo es prevenir las posibles situaciones que se presentan en un punto de venta por una inadecuada intervención o mala manipulación, además se podrán disminuir las quejas que se reciben por parte de los clientes.

Este trabajo de grado contribuirá al mejoramiento de una situación que es relevante, ya que las pérdidas económicas que a raíz de una deficiencia en los estándares de calidad generan son altas; como tiempo mal invertido por no ser eficientes y permitir una mala rotación de productos, inadecuada manipulación o simplemente una incorrecta práctica al momento de su preparación. Por otra parte el cliente percibir una buena gestión, generando un *vos a vos* que es clave para un impacto económico favorable; por ello el área de calidad debe estar capacitado en los diferentes temas y realizar sus labores en óptimas condiciones mediante lo cual sea posible contribuir a la estabilidad de la organización y brindar al consumidor productos seguros.

Objetivos

Objetivo general

Lograr un aumento en los estándares de calidad en los puntos de venta del grupo Conboca (MIMOS Y KOKORIKO), a través de la implementación de un plan acompañamiento continuo, intensivo y asertivo y la posterior retroalimentación del personal.

Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar la situación actual de los estándares de calidad en los puntos de venta; manipulación, estándares y procedimientos en las diferentes áreas, para determinar las causas de las dificultades y oportunidades de mejora que presentan dichos puntos.
- ✓ Elaborar un plan de mejoras para alcanzar los estándares de calidad buscados.
- ✓ Diseñar un plan de acción continuo, preventivo y correctivo con fines de lograr el objetivo propuesto y el estándar de calidad interno.
- ✓ Sensibilizar al personal de los puntos de venta de MIMOS y KOKORIKO a través de un acompañamiento que genere cultura preventiva que muestre la importancia de hacer una gestión asertiva en cada punto de venta.

Marco Teórico

KOKORIKO

Inicios: Inicia en Bogotá con el nombre de LAS COLINAS y el slogan “llévame soy tu pollo”. Luego nace la marca Kokoriko en Cali Colombia, con su frase “es pollo y más... mucho más”. Su nombre se crea de la expresión francesa del canto del gallo combinándolo con el sabor tradicional.

80s: la marca evoluciono con un nuevo slogan recordado por los colombianos, “no tiene presa mala”.

Milenio: por los estándares de calidad, la compañía fue re-certificada por la organización BUREAU VERITAS con la norma ISO 9001: 2008, en sus 17 áreas principales.

Por lo anterior Kokoriko sigue siendo una de las principales marcas reconocidas dentro del país.

Actualidad: Hay 120 restaurantes a nivel nacional, con una trayectoria de más de 47 años en el mercado colombiano; siendo la cadena de restaurantes más querida por los colombianos.

MIMOS

P.C.A. S.A. Helados MIMO’S es una compañía colombiana que produce y comercializa helados y productos complementarios.

Fue fundada por una emprendedora familia paisa en octubre de 1971 en la ciudad de Medellín.

La empresa fue constituida inicialmente con el propósito de brindar al sector de helados algo novedoso: el helado blando cubierto con chocolate.

Para su inicio la familia adquirió maquinaria especializada que cumplía con los requisitos del producto, y que inspiró la aparición de MIMO'S en el mercado como una empresa muy promisoría.

En 1979 la empresa importa maquinaria, iniciando de esta manera la tecnificación

MISIÓN (MIMOS)

Unimos con sabor al 100%

- Unimos a familias, amigos, colegas alrededor de una mesa con nuestros productos y experiencias.

- Unimos a nuestros equipos en el día a día de nuestros quehaceres

¿Y cómo lo hacemos?

- Desarrollando productos y experiencias con “Sabor” divertidas, ricas.

- Disfrutando cada momento del proceso de creación

- Cumpliendo al 100% los objetivos

VISIÓN (MIMOS)

Mediante la creación de productos, servicios y experiencias de alto valor percibido, seremos los más rentables en la industria de la hospitalidad en Colombia en 2017.

Que es un sistema de gestión de la calidad

Es un método de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes y el cumplimiento de las características de fabricación establecidas por la empresa para los productos que elabora. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas, reducir costos de producción y mantener el interés y la satisfacción de sus clientes.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Historia y evolución de la calidad

La calidad es un concepto que siempre ha acompañado al ser humano a través de todos los tiempos, y ha evolucionado junto con el hombre conforme este ha descubierto nuevas necesidades, “el ser humano ha comprendido que el hacer las

cosas bien y de la mejor manera posible le proporciona una ventaja competitiva en su entorno”

Aunque para todas las personas el anterior concepto es algo claro, Realmente para América Latina el concepto de Calidad y sus sistemas de gestión son conceptos relativamente nuevos que llegaron a nuestro contexto como una moda de los países industrializados, sin saber que estos conceptos se convertirían en una herramienta fundamental de obligatorio cumplimiento en cualquier empresa.

Evolución del concepto de calidad

La calidad ha estado presente en el progreso del hombre, tanto así que al comienzo de la evolución del ser humano los hombres aprendieron a diferenciar los alimentos que podían o no consumir, cuáles eran beneficiosos y cuáles eran perjudiciales para la salud.

Actualmente la evolución cronológica se ha dividido en varias etapas:

Tabla 1. Evolución cronológica del concepto de calidad.

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo para ello.	Satisfacer al cliente
		Satisfacción del artesano por el trabajo bien hecho
		Crear un producto único.
Revolución Industrial	Producir en grandes cantidades sin importar la calidad de los productos	satisfacer una gran demanda de bienes
		Obtener beneficios

Administración Científica	Técnicas de control de calidad por inspección y métodos Estadísticos, que permiten identificar los productos defectuosos.	Satisfacción de los estándares y condiciones técnicas del producto.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la calidad de los productos (armamento), sin importar el costo, garantizando Altos volúmenes de producción en el menor tiempo posible.	Garantizar la disponibilidad de un producto eficaz en las cantidades y tiempos requeridos.
Posguerra Occidente	Producir en altos volúmenes, para satisfacer las necesidades del mercado.	Satisfacer la demanda causada por la guerra.
Posguerra Japón	fabricar los productos bien al primer intento	Minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad.
		Satisfacer las necesidades del cliente.
		Generar competitividad.
Década de los setenta	Sistemas y procedimientos en el interior de la organización para evitar productos defectuosos.	Satisfacción del cliente.
		Prevenir errores.
		Reducción de costos.
		Generar competitividad.
Década de los Noventa	La calidad en el interior de todas las áreas funcionales de la empresa.	Satisfacción del cliente.
		Prevenir errores.
		Reducción de costos
		Participación de todos los empleados de la empresa
		Generar competitividad.
Actualidad	Capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso	Satisfacción del cliente.
		Prevenir errores.
		Reducción sistemática de costos.
		Equipo de mejora continua.
		Generar competitividad.
		Aumento de las utilidades.

Fuente: Rodríguez Cubillos María Constanza & Rodríguez Rozo Diego, 2009, p 89

Concepto de sistema de gestión de calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que establecen unos requisitos de calidad a los que una empresa debe sujetarse, para que se asegure la satisfacción plena de las necesidades de los clientes por medio de la mejora continua de manera ordenada y sistemática. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que se usan a diario se asegura que dichos materiales que se usan como insumos para la producción son los adecuados.

Existe un organismo no gubernamental llamado ISO International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización), donde todos los sistemas de gestión de calidad se encuentran ya regidos bajo unas normas establecidas. El Sistema de Gestión de la Calidad es una filosofía adoptada por las organizaciones para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos que se ofrecen al ciudadano. El estado colombiano a través de la Ley 872 de 2003 dio origen a la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004, que determina los requisitos que las entidades públicas deben cumplir para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente facultado por la Ley brinda apoyo y asesoría a las entidades de la administración pública, en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la instrumentalización difusión y asesoría.

Definición norma técnica ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoria de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001:2008. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoria, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

En grandes ocasiones el público en general se inclina más hacia los productos y servicios que han obtenido esta acreditación, ya que de esta manera pueden estar confiados y seguros de que todos los procesos que desempeñan se hacen bajo unos requerimientos que gestionan la calidad. Implementarse un sistema de gestión de calidad en el restaurante, significa brindar mayor confiabilidad a al público, de modo que se cumplan las políticas y los objetivos de calidad alcanzando un progreso dentro y fuera de la empresa.

Formato de Inspección para restaurantes

Ilustración 1. Pág 1 Formato inspección a restaurantes.

kokoriko INSPECCIÓN PARA RESTAURANTES

CÓDIGO FAC034
VERSIÓN 13

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD OTRA AREA

Ciudad _____ Encargado _____
 Restaurante _____ Fecha _____
 Director de Zona/ Operador / Franquiado _____

ASPECTO	PMX	POB	OBSERVACIONES
CONDICIONES AREA DE ELABORACION			
Pisos y drenajes limpios	2		
Paredes, ventanas y techos limpios	2		
TOTAL	4		
SUPERFICIES, EQUIPOS Y UTENSILIOS			
Todos los equipos limpios y desinfectados incluidos puntos muertos. Superficies, utensilios limpios y desinfectados.	5		
Solución desinfectante limpia, bien preparada, diluciones bien hechas. (Resultados microbiológicos de ambientes)	2		
TOTAL	7		
PERSONAL			
Estado de salud –valoración médica de todo el personal sin excepción.	2		
Curso de manipulación y capacitación de todo el personal. Conocimiento de las buenas prácticas de manufactura y prácticas higiénicas de elaboración de productos.	3		
Cabello recogido, ausencia de barba, bigote y patillas (uso de malla damas y tapabocas)	2		
Ausencia de perfumes y joyas en manos y cuello. Personal dentro de zona de producción sin aretes.	2		
Locker en buen estado, marcados y con candado	1		
Uso de gorra, uniformes completos, limpios y en buen estado (Cumplimiento al Instructivo)	2		
Uñas cortas y sin esmalte. Se observa que todo el personal hace su lavado de manos antes de iniciar labores.	2		
TOTAL	14		
REQUISITOS/ALMACENAMIENTO Y PREPARACION			
Neveras de almacenamiento controladas, ordenadas y con sus Mqps actualizados	2		
Productos almacenados en buen estado y con fechas vencimiento vigentes y/o sticker de producción.	5		
Prevención de la contaminación cruzada siguiendo la norma de colores para tablas de picar, toallas y guantes.	3		
Proceso de Elaboración, Preparación, Retención y Presentación de los productos de acuerdo a la ficha técnica.	5		
Se cumple con el Manejo del Pollo Asado y Apanado en preparación, retención y presentación. (Buen estado de los equipos). Suficiente nivel para la venta.	10		

© Documento confidencial del Sistema de Calidad KOKORIKO

Ilustración 2. Pág 2 Formato de inspección a restaurantes

kokoriko		CÓDIGO	FAC034
INSPECCIÓN PARA RESTAURANTES		VERSION	13
ASPECTO	PMX	POB	OBSERVACIONES
Adecuado manejo de producto no conforme y recipiente con bolsa negra y marcado.	1		
TOTAL	26		
REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN			
Estante de almacenamiento marcado con cortinas e insumos porcionados, escabideros organizados y limpios.	2		
Uso de toallas limpias y desinfectadas en cada zona.	2		
Uso de guantes para la manipulación de alimentos en sus respectivos azafates marcados.	2		
Uso de delantales para la manipulación (corto manipulación, largo aseo). Organizados y en soporte que no sea los extintores.	1		
Baldes para bolsas limpias y bolsas sucias (limpias y marcadas) en cada zona.	1		
Escobas, traperos y recogedores organizados en soportes, escoba y recogedor de salón (nueva imagen).	1		
Cañecitas de la zona de producción marcadas, limpias y con bolsas y tapas.	1		
TOTAL	10		
ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD			
Formatos de control diligenciados con datos actualizados y verídicos.	3		
Resultados microbiológicos aceptables para muestra de manos, superficies, ambiente, agua y producto.	3		
TOTAL	6		
SANEAMIENTO			
Adecuado manejo de residuos sólidos y limpieza de cuartos de basura. Manejo de Bolsas por colores de acuerdo al plan de saneamiento.	1		
Limpieza de trampas de grasa / registro de limpieza diario. Cumplimiento del procedimiento de limpieza.	1		
Registro mensual de control de plagas y/o presencia de plagas. Aplicar recomendaciones de la empresa de fumigación.	1		
Lavado de tanques de agua en la frecuencia establecida.	1		
TOTAL	4		
LIMPIEZA			
Barra despejada, entrepaños organizados y marcados con nivel de suministros para el día y en orden con la zona de impulso.	1		
El salón debe estar limpio en pisos, paredes, mesas, sillas, basureros, puertas, ventanas, parque infantil, display, cuadros, televisor, etc.	2		
Los baños se deben encontrar limpios en paredes, pisos, puertas, inodoros, lavamanos y deben tener jabón y papel higiénico.	1		
TOTAL	4		

Ilustración 3. Pág 3 Formato de inspección a restaurantes.

kokoriko INSPECCIÓN PARA RESTAURANTES CÓDIGO FAC034
VERSIÓN 13

ASPECTO	PUNTS	PUNTS	OBSERVACIONES
SEGURIDAD AL CLIENTE			
Se ha encontrado mal manejo de producto en el mes por quejas y reclamos reportados a la línea de servicio al cliente por parte de alguno de nuestros clientes.	10		
TOTAL	10		
CICLO DE SERVICIO			
Mise en Place (Áreas de servicio-Mesas auxiliares)	1		
Cumplimiento al ciclo de servicio			
Buena actitud en el servicio	2		
Tiempos de respuesta adecuados			
Mesas limpias todo el tiempo	2		
Aplicación seguimiento ISO 9001:2008	2		
TOTAL	7		
SAUD OCUPACIONAL			
Botiquín actualizado de acuerdo al listado	1		
Reportes accidentes de trabajo	1		
Extintores vigentes y libres de elementos	1		
Uso de elementos de Protección Personal (mascaras, gafas y guantes)	1		
Instalaciones Eléctricas encañetadas y organizadas	1		
TOTAL	5		
COMERCIAL Y OPERACIONES			
Termómetro y presupuestos de ventas actualizado	1		
Material publicitario exhibido adecuadamente			
Entrega y manejo de encuestas de servicio y novedades de Mesa-levar y domicilio (Estado del bución)	1		
Programación adecuada de Horarios y Planta de personal Completa	1		
TOTAL	3		
TOTAL EVALUACIÓN	100		

RESULTADO

PUNTAJE OBTENIDO	INSUFICIENTE 0 A 90	DEFICIENTE 91 A 95	BUENO 96 A 99	SOBRESALIENTE 100

- EL INCUMPLIMIENTO DE UN SOLO FACTOR EN UN ITEM SERÁ SANCIONADO CON CERO PUNTOS EN LA CALIFICACIÓN DEL ITEM

© Documento confidencial del Sistema de Calidad KOKORIKO

materias primas hasta la encargada del transporte y venta de los productos (Dirección Seccional de Salud de Antioquia, Circular 203, 2008).

Para dar cumplimiento a la norma los días lunes se tiene programada la capacitación con el personal administrativo, con el fin de retroalimentarlos y garantizar que se cumplan las horas anuales exigidas por la ley.

Restaurantes y establecimientos gastronómicos (resolución 2674)

Artículo 32. Condiciones generales. Los restaurantes y establecimientos destinados a la preparación y consumo de alimentos cumplirán con las siguientes condiciones sanitarias generales:

1. Su funcionamiento no debe poner en riesgo la salud y el bienestar de la comunidad.
2. Sus áreas deben ser independientes de cualquier tipo de vivienda y no pueden ser utilizadas como dormitorio.
3. Se localizarán en sitios secos, no inundables y en terrenos de fácil drenaje.
4. No se podrán localizar junto a botaderos de basura, pantanos, ciénagas y sitios que puedan ser criaderos de insectos, roedores u otro tipo de plaga.

5. El manejo de residuos líquidos debe realizarse de manera que impida la contaminación del alimento o de las superficies de potencial contacto con este.
6. Los alrededores se conservarán en perfecto estado de aseo, libres de acumulación de basuras, formación de charcos o estancamientos de agua.
7. Deben estar diseñados y contruidos para evitar la presencia de insectos, roedores u otro tipo de plaga.
8. Deben disponer de suficiente abastecimiento de agua potable.
9. Contarán con servicios sanitarios para el personal que labora en el establecimiento, debidamente dotados y separados del área de preparación de los alimentos.
10. Deben tener sistemas sanitarios adecuados, para la disposición de aguas servidas y excretas.
11. Contarán con servicio sanitario en cantidad suficiente para uso público, salvo que por limitaciones del espacio físico no lo permita, caso en el cual se podrían utilizar los servicios sanitarios de uso del personal que labora en el establecimiento o los ubicados en los centros comerciales, los cuales deben estar separados por sexo y debidamente dotados y estar en perfecto estado de funcionamiento y aseo.

Artículo 33. Condiciones específicas del área de preparación de alimentos. El área de preparación de los alimentos, cumplirá con las siguientes condiciones sanitarias específicas:

1. Los pisos deben estar contruidos con materiales que no generen sustancias o contaminantes tóxicos, resistentes, no porosos, impermeables no absorbentes, no deslizantes y con acabados libres de grietas o defectos que dificulten la limpieza, desinfección y el mantenimiento sanitario.

2. El piso de las áreas húmedas de elaboración debe tener una pendiente mínima de 2% y al menos un drenaje de 10 cm de diámetro por cada 40 m² de área servida; mientras que en las áreas de baja humedad ambiental y en los almacenes, la pendiente mínima será del 1% hacia los drenajes, se requiere de al menos un drenaje por cada 90 m² de área servida. Los pisos de las cavas o cuartos fríos de refrigeración o congelación deben tener pendiente hacia drenajes ubicados preferiblemente en su parte exterior. Cuando el drenaje de las cavas o cuartos fríos de refrigeración o congelación se encuentren en el interior de los mismos, se debe disponer de un mecanismo que garantice el sellamiento total del drenaje, el cual puede ser removido para propósitos de limpieza y desinfección.

3. Las paredes deben ser de colores claros, materiales resistentes, impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección. Además hasta una altura adecuada, las mismas deben poseer acabado liso y sin grietas, pueden recubrirse con material cerámico o similar o con pinturas plásticas que reúnan los requisitos antes indicados.

4. Los techos deben estar diseñados de manera que se evite la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de hongos, el desprendimiento superficial y además se facilite la limpieza y el mantenimiento. En lo posible, no se debe permitir el uso de techos falsos o dobles techos.

5. Los residuos sólidos deben ser removidos frecuentemente del área de preparación de los alimentos y disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores, el refugio y alimento para animales y plagas, y que no contribuya de otra forma al deterioro ambiental.

6. Deben disponerse de suficientes, adecuados y bien ubicados recipientes así como de locales e instalaciones si es del caso para el almacenamiento de los residuos sólidos, conforme a lo establecido en las normas sanitarias vigentes.

7. Debe disponerse de recipientes de material sanitario para el almacenamiento de desperdicios orgánicos debidamente tapados, alejados del lugar donde se preparan los alimentos y deben ser removidos, lavados y desinfectados frecuentemente.

8. Se prohíbe el acceso de animales y la presencia de personas diferentes a los manipuladores de alimentos.

9. Se prohíbe el almacenamiento de sustancias peligrosas en la cocina, en las áreas de preparación de los alimentos o en las áreas de almacenamiento de materias primas.

Artículo 34. Equipos y utensilios. Los equipos y utensilios empleados en los restaurantes y establecimientos gastronómicos, deben

cumplir con las condiciones establecidas en el Capítulo II de la presente resolución.

Artículo 35. Operaciones de preparación y servido de los alimentos. Las operaciones de preparación y servido de los alimentos cumplirán con los siguientes requisitos:

1. El recibo de insumos e ingredientes para la preparación y servido de alimentos se hará en un lugar limpio y protegido de la contaminación ambiental y se almacenarán en recipientes adecuados.

2. Los alimentos o materias primas crudos, tales como, hortalizas, frutas, carnes y productos hidrobiológicos que se utilicen en la preparación de los alimentos deben ser lavados con agua potable corriente antes de su preparación.

3. Las hortalizas y frutas que se consuman deben someterse a lavado y desinfección con sustancias autorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

4. Los alimentos perecederos, tales como, leche y sus derivados, carne y preparados, productos de la pesca deben almacenarse en recipientes separados, bajo condiciones de refrigeración y/o congelación y no podrán almacenarse conjuntamente con productos preparados o listos para el consumo con el fin de evitar la contaminación cruzada.

5. El personal que está directamente vinculado a la preparación o servido de los alimentos no debe manipular dinero simultáneamente.

6. Los alimentos y bebidas expuestos para la venta deben mantenerse en vitrinas, campanas plásticas, mallas metálicas o plásticas o cualquier sistema apropiado que los proteja del ambiente exterior.

7. El servido de los alimentos debe hacerse con utensilios (pinzas, cucharas, etc.) según sea el tipo de alimento, evitando en todo caso el contacto del alimento con las manos.

8. El lavado y desinfección de utensilios debe hacerse con agua potable corriente, jabón o detergente y cepillo y con especial cuidado en las superficies donde se pican o fraccionan los alimentos, las cuales deben estar en buen estado de conservación e higiene; las superficies para el picado deben ser de material sanitario, de preferencia plástico, nylon, polietileno o teflón.

9. La limpieza y desinfección de los utensilios que tengan contacto con los alimentos se hará en tal forma y con elementos o productos que no generen ni dejen sustancias peligrosas durante su uso. Esta desinfección debe realizarse mediante la utilización de agua caliente, vapor de agua o sustancias químicas autorizadas para este efecto.

10. Cuando los establecimientos no cuenten con agua y equipos en cantidad y calidad suficientes para el lavado y desinfección, los utensilios que se utilicen deben ser desechables con el primer uso.

Artículo 36. Responsabilidad. El propietario, la administración del establecimiento y el personal que labore como manipulador de alimentos, serán responsables de la inocuidad y la protección de los alimentos preparados y expendidos al consumidor. Además, estarán obligados a

cumplir y hacer cumplir las prácticas higiénicas y medidas de protección establecidas en el Capítulo III de la presente resolución.

Parágrafo 1°. Los manipuladores de alimentos de los restaurantes y establecimientos gastronómicos deben recibir capacitación sobre manipulación higiénica de alimentos, a través de cursos a cargo de la autoridad local de salud, de la misma empresa o por personas naturales o jurídicas. Para este efecto, se tendrán en cuenta el contenido de la capacitación, materiales y ayudas utilizadas, así como la idoneidad del personal docente, dispuesto en el artículo 12 de la presente resolución.

Parágrafo 2°. La autoridad sanitaria competente en cumplimiento de sus actividades de inspección, vigilancia y control verificará el cumplimiento de la capacitación para los manipuladores de alimentos a que se refiere este artículo.

Metodología

Diagnóstico inicial y primer acercamiento con la empresa

El diagnóstico inicial que se realizó con el grupo Conboca (MIMOS Y KOKORKO) se tuvo los puntos de venta, se utilizó como primer medida el formato de inspección a restaurantes establecidos por la Iso 9001, esta herramienta es de gran utilidad para evaluar los requisitos establecidos en la resolución 2674 del 22 julio del 2013.

Definición de cronograma de actividades, establecimiento del plan de trabajo y elaboración de los objetivos a cumplir

Al tener claro el panorama de los diferentes puntos de venta y los procesos llevados a cabo dentro de cada uno, se fijan las fechas en las que se realizaran cada mes las visitas a cada uno de los 6 puntos de venta escogidos con la jefe directa de calidad , en esta reunión se deja claro que puntos se deben escoger por su bajo desempeño y como debe ser su acompañamiento , lo cual es variable para cada punto de venta, ya que cada uno tiene su punto débil, todo con el fin de garantizar la calidad y seguridad alimentaria del producto final. Se realizó un cronograma que establecía y delimitaba un tiempo de acción para cada tarea asignada.

Tabla 2. Cronograma

MES	SEMANAS	ACTIVIDADES
Diciembre	Segunda, tercera y cuarta semana	Introducción y recorrido a los diferentes puntos de venta.
Enero	Primera, Segunda, tercera y cuarta semana	Seguimiento detallado a los puntos de venta.
Febrero	Tercera y Cuarta semana	Inducción y planeación del proyecto. Seguimiento a los puntos de venta.
Marzo	Primera, segunda, tercera y cuarta semana.	Desarrollo y acompañamiento de los puntos de venta, elaboración de documentación.
Abril	Primera y segunda semana Tercera y cuarta semana	Elaboración de documentación. Retroalimentación al personal.

Mayo	Primera. Segunda y tercera semana	Retroalimentación al personal. Tabulación de resultados, datos obtenidos y análisis de resultados.
Junio	Primera y segunda semana	Entrega de resultados, socialización y trabajo final.

Revisión detallada del formato de inspección a restaurantes basada en la norma Iso 9001:2008

Se inició con el proceso de revisión detallada de cada ítem a evaluar según el formato de inspección a restaurantes, la cual ya estaba establecida por el grupo Conboca como único formato a diligenciar a la hora de realizar la inspección de calidad , ya que lo que está allí plasmado abarca cada aspecto relevante en la operación de un punto de venta del grupo Conboca (KOKORIKO Y MIMOS) con esta, también se deja claro en que ítems se debe enfocar cada punto de venta y, los planes de acción semanales que se deben implementar si no se están ejecutando.

Programas complementarios

Programa de Muestreo Microbiológico

Este plan tiene como finalidad la verificación de algunos parámetros microbiológicos de interés sanitarios, los muestreos microbiológicos se realizan a los productos terminados, manipuladores, ambiente y superficies, estos análisis de laboratorio se realizan mensualmente y son responsabilidad de un ente externo y certificado.

Otras labores a realizar

Cronograma de evaluaciones de calidad mensuales

Como estaba ya establecido por el grupo Conboca (MIMOS Y KOKORIKO), la evaluación de calidad a cada punto de venta debía ser realiza cada mes con el fin de poder darnos cuenta realmente si se estaba evidenciando una nivelación de la calidad luego de un acompañamiento profundo realizado semanalmente .

Plan de acción semanal

Durante cada visita al punto de venta, luego de realizar el acompañamiento e inspección detallada con el personal, se les dejaba plasmado en un documento el plan de acción que debían reforzar durante esa semana.

Campaña de la semana

Consistía en tomar de ese plan de acción el ítem que tenían con una mayor deficiencia en su ejecución. Ya que el propósito era lograr una estandarización en los niveles de calidad con los demás puntos de venta, esta debía estar acorde con los requisitos establecidos por el formato de inspección a los restaurantes, las fichas técnicas de los productos terminados, y con esto se lograría la uniformidad de todos los puntos de venta.

Tabla 3. Ejemplo de los acompañamientos a los puntos de venta .

P.D.V	PLAN DE ACCION	CAMPANA DE LA SEMANA
-------	----------------	----------------------

MOLINOS	<p>. Limpieza de campana y horno. .mantener maleadora siempre limpia. .mantener azafate con solución desinfectante para limpieza de utensilios en el día. .diligenciar formato de trampa de grasa (lunes limpieza profunda). .alimentos discontinuados siempre en bolsa negra. .orden en neveras y rotulación de todos los productos.</p>	<p>.limpieza de todos los azafates (rieles). Encargado (Steven)</p>
ORIENTAL	<p>.reforzar el buen manejo de utensilios. .limpieza de azafates. .limpieza de repisas de almacenamiento (sótano). .limpieza interna de la campana. .rotulación de salseros permanentemente. .tener siempre en el día solución desinfectante para limpieza de utensilios. .azafate de las debe permanecer con el agua limpia. .orden de nevera según los mapas.</p>	<p>.limpieza y desinfección de utensilios, toallas y guantes.</p>
FLORIDA	<p>.mantener maleadora limpia en el día y en la noche. .limpiar rieles de campana, sostenedor del horno.</p>	<p>.limpieza de azafates</p>

Resultados

VALUACION MENSUAL DE LOS PUNTOS DE			KKK	
MESES	P.D.V	CALIFICACION	CONCEPTO	HALLAZGOS
enero	1	90%	deficiente	. Se encontro el punto de venta bastante sucio: (utensilios con grasa, malteadora con residuo de helado, rieles de azafates con grasa acumulada). .se evidencia productos vencidos (3 unidades de jugo del valle).
febrero	1	100%	fuera de concurso	.Seguir con la mejora continua,se encontro el p.d.v en excelentes condiciones, se implementa una buena gestion del restaurante.
marzo	1			. Se evidencia inconformidad en los formatos.
abril	1			.se evidencia suciedad (escaleras, nevera de gaseosas, freidora). .no tienen aspersion para whisper (desinfectante del ambiente). .se encuentra carnet colmedicos de Hernan vencido. .recipiente de descontinuado sin bolsa negra. .la harina amaneca sin cernir. .inconformidad en el diligenciamiento de formatos: (montaje de pollo, trampa de grasa, limpieza).
mayo	1	86%	insuficiente	.malteadora con residuo de helado. .mal manejo de baldes y toallas. .mal manejo de residuos.
junio	1	95%	deficientes	. Se encontro productos vencidos (7 jugos de valle). Mal manejo de residuos. .se encuentra trampa de grasa sin labar de varios dias.
enero	2	92%	deficiente	.se encontro suciedad (tunel de calor, congelador de helados, estante de pozuelo, empaques de nevera y bolsas). .no se encontro solucion desinfectante preparada. . Baldes de guantes bastante sucios. . se encuentra bolsa plastica en caneca beige.
febrero	2	97%	bueno	.se encontro suciedad en el p.d.v.
marzo	2	95%	deficiente	. Se recomienda refuerzo de limpieza en frutero, olla e chocolate y congelador de mimos. .se evidencia cadaver de cucaracha.
abril	2	97%	bueno	.se encontro mal manejo del descontinuado. .mal manejo de residuos. .se evidencia cucarachas durante visita.
mayo	2	97%	bueno	.se evidencia malteadora con residuo de helado, rieles de azafate sucios y campana con grasa acumulada. .se encontro congelador de nivel bastante desordenado (mezcla de varios productos). .se encontro producto vencido (un paquete de alitas). .se encontro mal manejo de baldes de guantes. .llevan mal manejo de residuos.
junio	2	97%	bueno	.se encontro suciedad acumulada (repisas, horno, campana, parilla).
enero	3	89%	insuficiente	. Se encontro suciedad en el p.d.v. .se encontro presencia de plaga.
febrero	3	95%	deficiente	. Se observa suciedad en rieles de estante de mesones, parilla y warmer. . Se encuentra carnet de manipulacion vencido. .inconformidades en formatos.
marzo	3	95%	deficiente	.carnet de manipulacion vencido. .mal manejo del descontinuado. .inadecuado diligenciamiento de formatos. .se evidencia harina apana sin cenir de la noche anterior.
abril	3	92%	deficiente	
mayo	3	91%	deficiente	
junio	3	91%	deficiente	

EVALUACION MENSUAL DE LOS PUNTOS DE VENTA MIMOS				
MES	P.D.V	CALIFICACION	CONCEPTO	HALLAZGO
marzo	A	85%	insuficiente	. P.d.v con paredes sucias. .no preparan solucion desinfectante de acuerdo a lo exigido. .no tiene aspersor para xy-12 (desinfectante). .maquina de helado en mal estado. .se evidencia bastante plaga. .reporta constantemente daño del mix vainilla.
abril	A	93%	deficiente	.se encontro productos vencidos y presencia de plagas.
mayo	A	94%	deficiente	.se encontro el p.d.v con bastante sucio. .el deterioro se encontro fuera de la bolsa. .se evidencia plaga durante la visita.
febrero	B	85%	insuficiente	.se encontro p.d.v con mucha suciedad. .mal manejo de productos en deterioro. .se evidencia productos vencidos. .no diligencian el formato de limpieza correctamente.
marzo	B	92%	deficiente	.se encontro productos vencidos. .no registrar formato de temperaturas correctamente.
abril	B	100%	fuera de concurso	.se evidencia una excelente gestion del punto de venta.
febrero	C	86%	insuficiente	.se encontro bastante suciedad en todo el p.d.v. .se evidencia productos vencidos. .suciedad en congeladores.
marzo	C	78%	insuficiente	. Se evidencia que no realizaron limpieza antes del cierre. .se encontro cuerto frio muy desordenado y sucio. .se encuentra productos vencidos. .realizan un mal cuchareo.
abril	C	97%	bueno	. Se encuentra p.d.v con suciedad de la noche anterior.

Conclusiones

Al realizar este trabajo de acompañamiento continuo con los diferentes puntos de venta que por alguna razón presentaban un déficit en sus estándares de calidad, se logra evidenciar fallas y nivelarlos con los otros puntos de venta que si cumplen los niveles exigidos por el grupo. Este acompañamiento deja como aprendizaje que más que darle una auditoria es realizar un acompañamiento personal, para así poder evidenciar de raíz cuales son las causales de su inadecuada ejecución del proceso.

Se logró evidenciar que las causales de que un punto de venta no esté cumpliendo con los estándares de calidad exigidos no solo depende de los factores internos que presente el punto de venta con su personal, también se puede ver afectado por factores externos como lo es los problemas locativos, un factor determinante para una adecuada ejecución de todo el proceso llevada a cabo en punto de venta.

La implementación de los sistemas de gestión de la calidad son instrumentos que ayudan a garantizar la seguridad alimentaria en toda la cadena de preparación de los platos, además de ser una herramienta de competitividad para la empresa frente al mercado global.

Las vistas de capacitación continua y las charlas formativas, se convierten en fuentes para los manipuladores de alimentos de educación y de sensibilización en cuanto a generación de conciencia en temas de seguridad alimentaria y en la elaboración de los diferentes platos.

Los análisis microbiológicos que se deben realizar mensualmente, son un arma útil para el seguimiento, verificación y control de todos los procesos que se realizan día a día en los puntos de venta, puesto que en los resultados de dichos análisis se observa las condiciones microbiológicas que tienen los productos, ambientes, manipuladores y superficies.

Los mantenimientos preventivos son acciones que realizadas a tiempo pueden evitar desgastes y daños de gran magnitud en los equipos y edificaciones de los puntos de venta, esto ayuda a reducir los costos por mantenimientos correctivos y las pérdidas de dinero por la suspensión de las actividades laborales que causaría el alto de las labores productivas.

Las quejas y reclamos realizados al departamento de calidad de los clientes se convierten en mejoras potenciales, que benefician los productos y los procesos que llevados a cabo dentro de las mismas, generando así mayor satisfacción entre los consumidores.

La correcta realización de las acciones de limpieza y desinfección, los buenos hábitos higiénicos de los manipuladores de alimentos, el excelente estado de salud de estos y las acciones destinadas a la disminución de la carga microbiológica, se convierten en gran medida en las herramientas fundamentales en la implementación de las Buenas prácticas de manufactura (BPM).

El correcto diligenciamiento de los formatos elaborados dentro de los planes de calidad es una parte fundamental del proceso, ya que los datos registrados en estos permiten el análisis de las condiciones que se quieren evaluar, por consiguiente permite la toma de decisiones con respecto a las anomalías que se encuentren registradas.

La falta de personal, el exceso de horas laborales, el aumento de producción y la discontinuidad en el desarrollo de las actividades de calidad, dan como resultado débiles implementaciones de las labores tendientes a la inocuidad de los alimentos y, de manera indirecta, resultados en falta de rentabilidad al cuantificarse los costos de la No calidad.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Conboca establecer un área permanente de control de calidad para obtener y establecer procedimientos continuos en cuanto a la inspección, y verificación de parámetros de calidad en los puntos de venta, ya que al tener en este cargo un practicante diferente una vez al año y solo por seis meses, se pierde el progreso obtenido con los anteriores. El departamento de Control de Calidad es un área que establece las especificaciones de todos los productos y brinda asistencia al área de producción para la obtención de productos que cumplan con las especificaciones solicitadas por el consumidor y/o establecidas por Conboca, con lo que se logra disminuir el reprocesamiento en grandes cantidades de productos en proceso o lo que es peor, insatisfacción o quejas por parte de los clientes, obteniéndose con esto perdidas de la materia prima empleada y tiempo de mano de obra, que se traduce finalmente en dinero, lo cual se conoce como “ *Costos de No Calidad*”.

Se recomienda estar más pendiente de que cada punto de venta tenga el número de empleados completo, ya que la exigencia que lleva manejar un punto de venta con excelencia para cumplir los estándares de calidad y cumplir las ventas exigidas, exige tener el personal completo.

La fusión de las diferentes franquías que integran el grupo Conboca ha incrementado por ende la producción y las exigencias de calidad y al mismo tiempo la cantidad de productos y platos producidos.

Referencias

Laura María, G. A. (2012). Implementación y Ejecución de los Sistemas de Gestión de la Inocuidad para De Lolita Restó Café S.A.S (Trabajo de Grado para Optar por el Título de Ingeniero de Alimentos). Corporación universitaria Lasallista, Medellín, Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Resolución 2674 de 2013. Bogotá: (INVIMA)

Organización Internacional de Normalización (2008). ISO 9001:2008. Bogotá: Gestión y Aseguramiento de la Calidad. (Norma ISO 14001.)

López García, José Luis. (1999). Calidad Alimentaria, Riesgos Y Controles En La Agroindustria. Madrid. Ediciones Mundi- Prensa.

Rodríguez Cubillos, María C. & Rodríguez Roso, Diego. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. N° 48.