

DIAGNOSTICO DE INDICADORES DE GESTIÓN FRENTE A LA NORMATIVA VIGENTE
EN LAS TIENDAS OLÍMPICA DE CALI.



LAURA CAMILA RODRÍGUEZ AMARILES

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
DEPARTAMENTO DE AGROINDUSTRIA
PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL
SANTANDER DE QUILICHAO
2023

DIAGNOSTICO DE INDICADORES DE GESTIÓN FRENTE A LA NORMATIVA VIGENTE
EN LAS TIENDAS OLÍMPICA DE CALI.

LAURA CAMILA RODRÍGUEZ AMARILES

Trabajo de grado en la modalidad de práctica profesional para optar al título de
Ingeniera Agroindustrial

Director
Mg. CARLOS ALBERTO GONZÁLEZ CALLEJAS

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
DEPARTAMENTO DE AGROINDUSTRIA
PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL
SANTANDER DE QUILICHAO
2023

Nota de aceptación

El Director y los jurados han leído el presente documento, escucharon la sustentación del mismo por su autora y lo encuentran satisfactorio.

Mg. CARLOS ALBERTO GONZÁLEZ C.
Director

Jurado 1

Jurado 2

Santander de Quilichao, 24 de abril 2023

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, a Dios por haberme permitido culminar con éxito esta etapa, por ser el gran hacedor de todas las cosas maravillosas en mi vida y demostrarme a diario su infinita grandeza y misericordia; a mi familia por su comprensión y apoyo constante para la realización de mis sueños; a mis profesores por sus conocimientos los cuales llevaré en mi transitar profesional y a la compañía que me abrió las puertas para desarrollar cada una de las actividades que implicaron su colaboración en este documento.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO REFERENCIAL	5
1.1 Localización e información de la organización	5
1.1.1 Localización	5
1.1.2 La organización	5
1.2 Marco Teórico	5
1.2.1 Alimento	5
1.2.2 Indicador	5
1.2.3 Sistema integral de medición de gestión (SIMEG)	5
1.2.4 Indicadores diagnosticados	6
1.2.4.1 Criterio del inspector.	6
1.2.4.2 Avance de la actividad.	7
1.2.5 Plan de saneamiento básico	7
1.2.5.1 Programa de limpieza y desinfección	7
1.2.5.2 Programa de manejo de residuos sólidos	7
1.2.5.3 Programa de control de plagas	7
1.2.5.4 Programa de calidad del agua	8
1.3 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	8
1.4 CONCEPTO SANITARIO	9
1.5 DESINFECCIÓN – DESCONTAMINACIÓN	9
1.6 DISEÑO SANITARIO	9
1.7 Marco histórico	9
1.7.1 Gestión de la calidad	9
1.7.2 Metodología de las 5S	10
1.7.3 Técnica de diagrama. ¿Por qué? (Sakichi Toyoda)	11
2. METODOLOGÍA	13
2.1 Tipo de estudio	13
2.2 Método de investigación	13
2.3 Fuentes de información	13
2.4 Resolución 2674 de 2013	14
2.5 Revisión documental de las tiendas	16
2.6 Implementación de las 5S	17

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
3.1 TIENDAS CON BAJO PORCENTAJE EN SUS INDICADORES	18
3.2 ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN	18
3.4 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA AUDITORÍA	20
3.4.1 Puntos críticos	25
3.6 ACCIONES DE MEJORA	33
3.7 REFUERZO EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS HIGIÉNICOS Y CONDICIONES DE SANEAMIENTO	34
3.7.1 Implementación 5S	37
3.7.2 Actividades de implementación del programa	37
3.8 CONTROL INTEGRAL DE PLAGAS	38
3.8.1 Alternativas de solución y beneficio	38
3.8.2 Indicador de seguimiento	39
3.9 PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS	39
3.9.1 Actividades	40
3.9.2 Indicador de seguimiento	40
3.10 REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN, ALMACENAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN	40
3.10.1 Actividades	41
3.11 ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS	41
3.12 RESULTADOS ÚLTIMA AUDITORÍA	41
4. CONCLUSIONES	45
4. RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	49

LISTA DE FIGURAS

pág.

- Figura 1:** Calificación de puntos críticos de la tienda Sto 134 La 26 para la sección de (A) Carnes, (B) Fruver, (C) Lácteos, (D) Bodega/Recibo, teniendo en cuenta el puntaje para cada punto. 26
- Figura 2:** Calificación de puntos críticos de la tienda Sto 139 La Base para la sección de (A) Carnes, (B) Fruver, (C) Lácteos, (D) Bodega/Recibo, teniendo en cuenta el puntaje para cada punto. 28
- Figura 3:** Calificación de puntos críticos de la tienda Sto 568 Guayaquil para la sección de (A) Carnes, (B) Panadería, (C) Fruver, (D) Delicatesen, (E) Lácteos y (F) Bodega/PDV, teniendo en cuenta el puntaje para cada punto. 9
- Figura 4:** Puntajes (A) obtenidos y esperados en la auditoría inicial y final, (B) finales de auditoría inicial y final en porcentaje 42
- Figura 5:** Imágenes de las actividades. 44

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Estructura del título II contenido en la Resolución 2674/2013	15
Tabla 2. Documentos y formatos impresos, organizados y entregados del manual de calidad para cada una de las tres tiendas	19
Tabla 3. Hallazgos encontrados en cada una de las secciones para cada uno de los aspectos que se debían verificar en la tienda Sto. 134 La 26	21
Tabla 4. Hallazgos encontrados en cada una de las secciones para cada uno de los aspectos que se debían verificar en la tienda Sto. 139 La Base	22
Tabla 5. Hallazgos encontrados en cada una de las secciones para cada uno de los aspectos que se debían verificar en la tienda Sto. 568 Guayaquil	24
Tabla 6. Análisis de hallazgos	30
Tabla 7. Frecuencia de limpieza y desinfección en áreas de perecederos	34
Tabla 8. Actividades que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los objetivos del plan, cada una con su respectivo objetivo, método de desarrollo y resultado final	37

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexos A: Formatos de limpieza y desinfección STO 134 Nueva Floresta	49
Anexos B: Formatos de limpieza y desinfección Sto 568 Guayaquil	52
Anexos C: Formatos de limpieza y desinfección STO 139 La Base	56
Anexos D: Resultados implementación método de las 5'S	59

RESUMEN

En el siguiente trabajo se encuentra plasmado el informe de la práctica empresarial llevado a cabo en las tiendas Olímpica S.A. específicamente en Sto. 134 La Floresta, Sto. 139 La base y Sto. 568 Guayaquil, el cual consistió en determinar las fallas internas en las tiendas que presentaban bajo porcentaje en los indicadores (concepto desfavorable) en el informe de auditorías BPM, este ayudó a determinar que tiendas no cumplían en su momento con los indicadores de gestión frente a la normativa legal vigente (Resolución 2674/2013), con el propósito de identificar los incumplimientos en cada hallazgo y así plasmar estrategias de prevención que fueron adoptadas por las tiendas. Se busco evaluar un cambio a corto plazo y se implementaron en su totalidad acciones de mejora que pudieron ser ejecutadas en el período de práctica con el fin de realizar una última auditoría para verificar si hubo un aumento en sus indicadores de gestión. Por otra parte, se dejaron planteadas otras acciones de mejora para ser ejecutadas a largo plazo ya que incluye el apoyo total de otras áreas de la organización. Al finalizar se logra obtener un aumento considerable en los indicadores de gestión a nivel del cumplimiento de requisitos de la Resolución 2674 de julio del 2013 en la tienda Sto. 139 La base y Sto. 568 Guayaquil, por otra parte, se obtuvo una disminución en Sto. 134 La Floresta.

ABSTRACT

The following work contains the commercial practices report carried out in the Olímpica S.A. stores. specifically, in Sto. 134 La Floresta, Sto. 139 La Base and Sto. 568 Guayaquil, which consisted of determining internal failures in stores that presented a low percentage in the indicators (unfavorable concept) in the BPM (Good Manufacturing Practices) audit report. This is applied three times a year by the quality department to Olímpica S.A. stores. This internal audit helped determine which stores did not comply at the time with the management indicators against current legal regulations (Resolution 2674/2013), with the purpose of identifying non-compliance in each finding and thus capturing the prevention strategies that were adopted by the stores and the different departments of the organization. This practical moment sought to evaluate a short-term change and some improvement actions were fully implemented that could be executed in the practice period in order to carry out a last audit to verify if there was an increase in its management indicators. On the other hand, other improvement actions were raised to be executed in the long term, since it includes the full support of other areas of the organization. At the end, it is possible to obtain a considerable increase in the management indicators at the level of compliance with the requirements of Resolution 2674 of July 2013 in the Sto 139 La Base and Sto 568 Guayaquil, on the other hand, a decrease was obtained in Sto 134 La Floresta.

INTRODUCCIÓN

Para garantizar la inocuidad y calidad de un alimento, es importante el cumplimiento de cada uno de los ítems abordados en la Resolución 2674/2013 emitida por el Ministerio de Salud y Protección social. Por otra parte, esta nos indica los lineamientos requeridos que sustentan el plan de saneamiento los cuales deberán estar encaminados a asegurar que el proceso productivo se desarrolle en condiciones higiénicas y técnicas óptimas, siempre en función de proteger la salud del consumidor siendo así la principal razón de todas las empresas que se dedican a producir y comercializar alimentos en el territorio nacional. Es necesario implementar en los establecimientos la documentación que compone el sistema de gestión de calidad tales como: manejo integrado de plagas, control de calidad de agua potable, programa de limpieza y desinfección lo cual permite mantener al establecimiento libre de posibles focos de contaminación, prevenir condiciones que pueden ser ofensivas al consumidor y proporcionar un área de trabajo limpia, saludable garantizando que el alimento sea apto para el consumo humano. El incumplimiento de estos lineamientos puede llegar a ocasionar sanciones disciplinarias, incluso el cierre de dicho establecimiento.

Gracias a los informes de auditorías de BPM internas se evidencia el estado actual de las tiendas Olímpica de Occidente en las cuales existen déficits en el indicador de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, según los resultados obtenidos, esto es debido a la deficiencia de vigilancia y control de los procesos de producción, problemas de infraestructura, poca gestión por parte de los demás departamentos; incluso los administradores de las tiendas manifiestan que tienen una alta carga de actividades dadas las múltiples acciones que realizan diariamente las cuales les impiden estar ciento por ciento pendientes de todos los lineamientos a seguir para que la tienda cumpla con los estándares altos de calidad, debido a esto a las tiendas les es difícil cumplir con algunos indicadores de la auditoría interna.

El incumplimiento parcial o total de la normativa que rige a la empresa y lo que compete el plan de saneamiento, trae consigo problemas a nivel interno de la organización por lo tanto resulta de especial interés conocer cuáles son las deficiencias en las tiendas de olímpica y a partir de ahí, adoptar medidas que permitan realizar mejoras continuas para cumplir con la normativa vigente y así garantizar la calidad e inocuidad que redundan en beneficio de la empresa.

El presente trabajo surge de la necesidad de estudiar las fallas internas en las tiendas que presentan porcentaje bajo en el informe de auditoría interna las cuales no permiten el cumplimiento de los indicadores de gestión, con el propósito de identificar los incumplimientos en cada hallazgo, así como las estrategias de

prevención adoptada por las tiendas y los diferentes departamentos de la organización. De esta manera, se buscó proporcionar información que sea útil a todas las tiendas para mejorar el conocimiento acerca de los lineamientos que se rigen en la normativa vigente aplicable y la importancia de implementar un buen sistema de calidad. Debido a que algunos empleados hacen caso omiso a ellas, el presente trabajo es conveniente para afianzar un mayor conocimiento sobre el alcance que puede llegar a tener la empresa de manera positiva si se cumple con los parámetros que competen a las buenas prácticas de manufactura.

Se planteó entonces, como objetivo general, identificar los factores que ocasionan el incumplimiento de los indicadores de gestión, conforme a la Resolución 2674/13 y así diseñar un plan de mejora, mediante acciones y estrategias preventivas que permitan corregir las no conformidades. Para alcanzar esta meta, fue necesario desarrollar los siguientes objetivos específicos: Evaluar el cumplimiento de la normativa en que se encuentra las tiendas Olímpica, mediante la última auditoria aplicada de BPM bajo los requerimientos establecidos en la Resolución 2674/13 y determinar si la documentación que ayuda a sustentar el plan de saneamiento de las tiendas de bajo porcentaje en sus indicadores dan cumplimiento a la normativa.

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 LOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.1 Localización. Las tiendas occidente 1 y occidente 2 están ubicadas en la ciudad de Cali, capital del valle del cauca, y tercera ciudad más poblada del país. En este trabajo se abordaron las tiendas Sto. 134 Nueva floresta y Sto. 568 Guayaquil que corresponden a occidente 2, por otra parte, la tienda Sta. 139 La base corresponde a occidente 1.

1.1.2 La Organización. Olímpica S.A. es la cadena de *retail* más grande de Colombia que posee un capital 100% colombiano. Es reconocida por ser una compañía líder en comercialización de productos de consumo masivo de alta calidad, con una cadena privada de establecimientos donde se incorporan súper tiendas, súper almacenes, súper droguerías y droguerías. En ella se comercializa un amplio portafolio de productos de marcas privadas y marcas propias, con disponibilidad de categorías de súper mercado, textil, electrodoméstico, electro menores, tecnología y hogar (Olímpica S.A., 2020).

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Alimento. Los alimentos se definen como todo producto vegetal o animal preparado o vendido para el consumo humano. El término incluye las bebidas y sustancias de mascar, así como cualquier otro ingrediente, aditivo alimentario o sustancia que intervenga o se emplee en la preparación de alimentos. No incluye las sustancias utilizadas como drogas o medicamentos (OMS, 2007).

1.2.2 Indicador. Un indicador “es una comparación entre dos o más tipos de datos, que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza” (Billorou, Pacheco y Vargas, 2011).

Su uso facilita el análisis de datos y tendencias sobre los cambios que se producen en un determinado aspecto y permite observar una situación y lastendencias o cambios generados en relación con ciertos objetivos, permitiendo evaluar la gestión, identificar áreas de mejora, realizar ajustes en metas y objetivos, apoyar la toma de decisiones y comunicar resultados de forma compacta (Murray, 2000).

1.2.3 Sistema Integral de Medición de Gestión (SIMEG). Es un conjunto de indicadores, medibles, derivados del plan estratégico que permite evaluar mediante índices, el alineamiento entre las estrategias, los objetivos, las acciones

y los resultados y, por tanto, determinar el desempeño de la organización frente a su direccionamiento estratégico. El índice es una expresión cuantitativa que permite medir el comportamiento o desempeño de una determinada variable del negocio y que, al ser comparado con una referencia, permite identificar desviaciones sobre las cuales tomar acciones correctivas. Es, por tanto, la medición del proceso de implementación estratégica de una empresa. Además, a partir de la estrategia, permite identificar y dimensionar la brecha entre la organización, la industria y su entorno competitivo (Serna Gómez, 2005).

1.2.4 Indicadores Diagnosticados. "Son los indicadores que permiten dar eficacia a la calificación de las inspecciones. Tienen en cuenta dos particularidades de cada negocio, el criterio del inspector y el avance de la actividad.

Estos indicadores son incluidos en el formato de la auditoría interna "Lista de verificación de cumplimiento", el cual se referencia en el formato que maneja salud pública y así mismo verificar el cumplimiento con los lineamientos de la normativa legal vigente.

1.2.4.1 Criterio del Inspector. Es una calificación que tiene en cuenta el criterio propio, la complejidad del asunto o condición inspeccionada, con el propósito de identificar aquellos hallazgos que afectan directamente los objetivos de la empresa y requieren de una acción correctiva. Para ello se utilizan los siguientes parámetros:

1. Aceptable (A): cuando el establecimiento cumple la totalidad de los requisitos descritos en el instructivo para el aspecto a evaluar.
2. Aceptable con requerimientos (AR): Cuando el establecimiento cumple parcialmente los requisitos descritos en el instructivo para el aspecto a evaluar.
3. Inaceptable (I): cuando el establecimiento no cumple ninguno de los requisitos descritos en el instructivo para el aspecto a evaluar.
4. No aplica (NA): se escribe "NA" en caso de que el aspecto a verificar no se realice por parte del establecimiento.
5. Crítico (C): cuando el incumplimiento del aspecto a verificar afecte la inocuidad de los alimentos y deba aplicar medida sanitaria de seguridad que impida que el establecimiento continúe ejerciendo sus labores.

Al finalizar la auditoría se obtiene un porcentaje de cumplimiento de la siguiente manera: favorable (90%-100%), condicionado (78,0%-89,9%) y desfavorable (<78%). Sin embargo, en caso de que uno o más de los aspectos a evaluar sea identificado como crítico y calificado como inaceptable (I), independientemente del porcentaje de cumplimiento obtenido, el concepto sanitario a emitir será desfavorable y se procederá a aplicar la medida sanitaria de seguridad respectiva.

1.2.4.2 Avance de la Actividad. Es un registro que permite llevar un control desde la fecha de los hallazgos, de manera que en la próxima visita si la actividad no lleva ningún tipo de progreso o corrección esta será calificada como actividad sin avance y se toman medidas al respecto, por otra parte, en el caso de presentarse mejoras que corrijan las inconsistencias encontradas será calificada como actividad finalizada ya que se buscó la mejora continua del proceso.

1.2.5 Plan de Saneamiento Básico. Es un plan escrito que dispone de procedimientos, cronogramas, registros, listas de chequeo y responsables de los programas de limpieza y desinfección, manejo de residuos sólidos, control de plagas y calidad del agua; que tiene como finalidad disminuir los riesgos de contaminación, asegurando de esta manera la inocuidad de los productos que allí se elaboran (Resolución 2674 de 2013).

1.2.5.1 Programa de Limpieza y Desinfección. Es un plan escrito que contiene los procedimientos de limpieza y desinfección que deben satisfacer las necesidades particulares del proceso y producto. Estos deben incluir los agentes y sustancias utilizadas, así como las concentraciones o formas de uso, tiempos de contacto, los equipos e implementos requeridos para efectuar las operaciones de limpieza y desinfección (Resolución 2674 de 2013).

Limpieza: es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas o indeseables.

1.2.5.2 Programa de Manejo de Residuos Sólidos. Este programa cuenta con los lineamientos que se deben cumplir en la infraestructura, elementos, áreas, recursos y procedimientos que garanticen una eficiente labor de recolección, conducción, manejo, almacenamiento interno, clasificación, transporte y disposición final de los desechos sólidos, esto se realiza observando las normas de higiene y salud ocupacional establecidas con el propósito de evitar la contaminación de los alimentos, áreas, dependencias, equipos y el deterioro del medio ambiente (Resolución 2674 de 2013).

Sustancia peligrosa: es toda forma de material que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso puede generar polvos, humos, gases, vapores, radiaciones o causar explosión, corrosión, incendio, irritación, toxicidad, u otra afección que constituya riesgo para la salud de las personas o causar daños materiales o deterioro del ambiente.

1.2.5.3 Programa de Control de Plagas. Es el programa que establece las acciones y medidas que se deben seguir para el diagnóstico, control y reporte de plagas, el cual debe de abordarse de manera integral, apelando a la aplicación armónica de las diferentes medidas de control conocidas, con especial énfasis en lo preventivo (Resolución 2674 de 2013).

Plaga: cualquier animal, incluyendo, pero no limitado, a aves, roedores, artrópodos o quirópteros que puedan ocasionar daños o contaminar los alimentos de manera directa o indirecta.

1.2.5.4 Programa de Calidad del Agua. Es un programa que documenta el proceso de abastecimiento de agua incluyendo la fuente de captación o suministro, tratamientos realizados, manejo, diseño y capacidad del tanque de almacenamiento, distribución, mantenimiento, limpieza y desinfección de redes; controles realizados para garantizar el cumplimiento de los requisitos tanto fisicoquímicos como microbiológicos establecidos por la norma, así como los registros que soporten el cumplimiento de estos.

Una manera eficiente y segura de llevar a cabo las operaciones de los programas del plan de saneamiento básico, es la implementación de los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) (Ocampo *et al.*, 2013). Según Nader (2000), “los POES describen tareas de saneamiento, que aseguren la conservación de la higiene, con descripción del procedimiento y asignación de responsables. Estos procedimientos deben aplicarse antes, durante y posteriormente a las operaciones de elaboración”.

1.3 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

En términos de la Resolución 2674 de 2013, son los principios básicos y prácticos generales de higiene que se deben tener en cuenta en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos encada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Existen dos tipos de BPM, unas que hacen referencia al diseño sanitario, otra al diseño de operación, la primera aborda los criterios técnico-sanitarios de diseño de fábricas de alimentos, los cuales tienden a proteger la inocuidad de los productos. Dentro de las áreas de interés se encuentran: localización y alrededores, instalaciones físicas, servicios industriales, equipos y utensilios, la segunda, se refiere a los planes y programas desarrollados con el objetivo de mantener en forma permanente ambientes limpios y seguros para proteger los alimentos y asegurar su inocuidad. (Bustamante, 2014).

Manipulador de Alimentos: es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

1.4 CONCEPTO SANITARIO

Es el concepto emitido por la autoridad sanitaria una vez realizada la inspección, vigilancia y control al establecimiento donde se fabriquen, procesen, preparen, envasen, almacenen, transporten, distribuyan, comercialicen, importen o exporten alimentos o sus materias primas. Este concepto puede ser favorable, favorable con requerimientos o desfavorable, dependiendo de la situación encontrada (Resolución 2674 de 2013).

1.5 DESINFECCIÓN – DESCONTAMINACIÓN

Es el tratamiento fisicoquímico o biológico aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento, con el fin de destruir las células vegetativas de los microorganismos que pueden ocasionar riesgos para la salud pública y reducir sustancialmente el número de otros microorganismos indeseables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento (Resolución 2674 de 2013).

1.6 DISEÑO SANITARIO

Es el conjunto de características que deben reunir las edificaciones, equipos, utensilios e instalaciones de los establecimientos dedicados a la fabricación, procesamiento, preparación, almacenamiento, transporte y expendio con el fin de evitar riesgos en la calidad e inocuidad de los alimentos (Resolución 2674 de 2013).

1.7 MARCO HISTÓRICO

En este apartado se expondrán las diferentes investigaciones y antecedentes de los diferentes autores que serán la base de aplicación durante el desarrollo del presente trabajo, esto con el ánimo de presentar una mayor validez y objetividad a las afirmaciones y premisas realizadas por los investigadores a lo largo del documento.

1.7.1 Gestión de la Calidad. Dentro de los aportes más destacados de Joseph M Juran en 1986, se encuentra el de delegar a la alta administración como la principal responsable del cambio, respaldando el cambio durante el proceso de mejora y previniendo el cambio cuando los problemas son esporádicos; para ello se basó en tres procesos, el primero planificación de la calidad, en el que se desarrollan los productos y procesos necesarios para cumplir con las necesidades de los clientes definiendo quiénes son los clientes, determinando sus necesidades, traduciendo sus necesidades al lenguaje de la compañía, para así desarrollar un

producto que responda a esas necesidades, cumpliendo con las características requeridas, y por último transfiriendo los planes resultantes a las fuerzas operativas (Gutiérrez, 2010).

El segundo proceso, control de calidad evalúa el desempeño actual del proceso, compara el desempeño actual con las metas de calidad (real frente a estándar) y actúa sobre la diferencia. El tercer proceso, mejoramiento de la calidad, tiene como objetivo mejorar el desempeño a niveles de calidad estableciendo la infraestructura que se necesite para alcanzar la mejora anual de la calidad, e identifica los aspectos específicos a ser mejorados, estableciendo un equipo de mejora para cada proyecto, con una responsabilidad clara para desarrollar un proyecto exitoso, teniendo en cuenta proporcionar recursos, formación y motivación para el equipo. Diagnosticar las causas, estimular el establecimiento de medidas de mejora (remedio), establecer controles para estandarizar y mantener las mejoras (Gutiérrez, 2010).

Otro de los aportes de Juran, fue una estrategia de 10 pasos para implantar la mejora de la calidad los cuales se definen a continuación (Gutiérrez, 2010):

- Despertar la conciencia sobre las oportunidades de mejorar.
- Establecer metas de mejoramiento (necesidad de una métrica).
- Organizarse para alcanzar esas metas.
- Impartir capacitación.
- Llevar a cabo proyectos de resolución de problemas.
- Informar acerca de los progresos.
- Dar el debido reconocimiento individual.
- Comunicar los resultados.
- Llevar un recuento del proceso.
- Mantener el ímpetu haciendo que el mejoramiento anual sea parte integral de los sistemas y procesos habituales de la organización.

Su enfoque en la eficiencia organizacional implica crear conciencia respecto a la necesidad de implementar mejoras, integrar la calidad a todas y cada una de las actividades, proporcionar capacitación en relación con los métodos de calidad, establecer resolución de problemas en equipo y reconocer los resultados. Éste se enfoca principalmente en la necesidad de mejorar la totalidad del sistema empresarial, los miembros de la compañía deben desarrollar técnicas y habilidades para guiar la administración de la empresa en función a la calidad (Summers, 2006).

1.7.2 Metodología de las 5S. La metodología de las 5S fue desarrollada por empresas japonesas y tiene como objetivo principal mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo, siendo más

que una cuestión de estética, por medio de esta metodología se pretende obtener beneficios como mejora de las condiciones de trabajo, de seguridad, el clima laboral, la motivación del personal y como resultado final incrementar la calidad, productividad y competitividad de la organización (Euskalit, 1997). El nombre de esta metodología corresponde a las iniciales de cinco palabras japonesas que nombran a cada una de las cinco fases que la componen:

- SEIRI (organización): consiste en identificar y separar los materiales necesarios de los innecesarios y deshacerse de estos últimos.
- SEITON (orden): establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de forma que sea fácil y rápido encontrarlos, usarlos y reponerlos.
- SEISO (limpieza): se deben identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado de salud.
- SEIKETSU (estandarización y control visual): consiste en la fijación de estándares que permitan fortalecer y mantener lo logrado en los tres puntos anteriores; se debe complementar con controles visuales que permitan distinguir con facilidad una situación normal de una anormal, mediante normas sencillas y visibles a todos.
- SHITSUKE (disciplina): la ejecución continúa del trabajo siempre bajo las normas previamente definidas.

1.7.3 Técnica de Diagrama. ¿Por qué? (Sakichi Toyoda). Se caracteriza por ser una técnica sistemática de cinco preguntas “¿Por qué?” que buscan encontrar la causa raíz de un problema, identificando factores que deben existir para responder a una oportunidad; al preguntar cinco veces es muy probable que mediante algunas situaciones se acerquen a su verdadera causa (Summers, 2006).

El diagrama inicia la izquierda con un enunciado del problema a resolver, se le pregunta al grupo por qué podría existir el problema; las respuestas deben ser enunciados de las causas que, según el grupo, contribuyen al problema que se discute. Podría haber sólo una causa o podrían ser varias, las causas podrían ser independientes o estar relacionadas sin que importe el número de causas o sus relaciones, aquéllas se deben escribir en el diagrama en un enunciado sencillo y claro, lo cuales deberán estar respaldados con hechos tanto como sea posible y no con rumores u opiniones infundadas (Summers, 2006).

Al final, este proceso conduce a una serie de razones por las cuales ocurrieron los problemas originales. Los puntos finales indican áreas que requieren ser atendidas

para resolver el problema original, estas serán las acciones que la compañía debe emprender para resolver la situación. Los diagramas “¿por qué?” se pueden ampliar para incluir anotaciones que indiquen quién será el responsable de llevar a cabo esas acciones y cuándo deben terminarse (Summers, 2006).

2. METODOLOGÍA

2.1 TIPO DE ESTUDIO

La principal orientación de este trabajo consistió en presentar de forma detallada las condiciones actuales de las tiendas que presentaron bajo porcentaje en la última auditoría de BPM que se había realizado, teniendo como punto de referencia ítems abordados en la Resolución 2674/2013 que en este caso influyeron en el resultado, por lo tanto esta investigación se considera un análisis descriptivo; ya que tuvo como propósito sugerir mejoras continuas que les permita a estos establecimientos cumplir con la normativa aplicable para evitar cualquier problemática con los entes reguladores y aumentar la confiabilidad de sus clientes. Cabe aclarar que las buenas prácticas de manufactura en términos de la Resolución 2674/2013 se divide en dos tipos, el primero que hace referencia a la localización y alrededores, instalaciones físicas, servicios industriales, equipos y utensilios y la segunda, se refiere a los planes y programas desarrollados con el objetivo de mantener en forma permanente ambientes limpios; en este trabajo nos enfocamos en la segunda parte, estructura del título II de la Resolución 2674/2013.

2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para cumplir con el objetivo del presente trabajo se realizó un análisis del proceso de buenas prácticas de manufactura en las tiendas Olímpica S.A. con respecto a los lineamientos de la Resolución 2674 de julio de 2013, tomando la evaluación sanitaria como punto de partida la cual reflejó el estado en el que se encontraba el proceso de BPM en las tiendas, proporcionando la información necesaria para la elaboración de un plan de mejoramiento continuo. Por otra parte, se utilizó el método inductivo tomando como referencia las observaciones de los hallazgos para su registro lo que permitió llegar a una generalización. Una vez implementadas las acciones de mejora a corto plazo se evaluaron nuevamente las tiendas para evidenciar si después de esto se obtendría un cambio en los indicadores de gestión.

2.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la presente investigación se emplearon fuentes primarias y secundarias. Las primarias contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa (Newman, 2006). Las secundarias contienen información primaria, sintetizada y reorganizada; están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. En este caso, como fuente secundaria se utilizaron

documentos sobre diseño, implementación y mejora de los procesos de calidad alimentaria, mientras que como fuente de información primaria se revisaron los sistemas de gestión de calidad, las auditorías previas y toda la documentación interna de la organización que se determinó oportuna para el proceso. Como punto de partida se realizó una revisión de las últimas auditorías aplicadas a las tiendas Sto. 134 la 26, Sto. 130 La base, Sto. 568 Guayaquil. Estas auditorías se utilizaron para determinar cuáles son los factores más comunes que ocasionan bajo porcentaje en los indicadores de gestión referente al criterio de aceptación mínimo frente a la normativa vigente. Esta información se sustrajo del instructivo para el diligenciamiento del acta de inspección de cada tienda (anexos A, C, D) de forma que se logró conocer de manera objetiva las principales falencias y así se sugirieron mejoras continuas para contribuir con el buen funcionamiento y cumplimiento a la normativa vigente.

Posterior a las sugerencias se hizo un acompañamiento para la implementación de las mejoras y con ayuda de un tercero designado por el departamento de aseguramiento a la calidad se aplicó nuevamente una auditoría interna para evaluar si la implementación de las acciones de mejoras permitió subir los indicadores de gestión referente al criterio de aceptación mínimo frente a la normativa vigente.

En estas auditorías internas hay unos puntos críticos de control que son los que mayor puntaje dan, por lo tanto, si no se cumple con estos les disminuirá considerablemente el puntaje final global; se tiene en cuenta el siguiente puntaje de calificación para los siguientes ítems 1.6 y 1.8 que abarca los utensilios y equipos en contacto con el alimento se califica (4 o 0), 5.1 presencia de plagas (7 o 0), 7.4 contaminación cruzada (7 a 0), 7.7 productos dentro de su vida útil (7 a 0), 7.8 productos rotulados conforme a la normativa (Res5101 / 2005) (7 a 9), 7.9 cadena de frío (10 a 0).

2.4 RESOLUCIÓN 2674 DE 2013

La Resolución en su totalidad cuenta con (4) títulos, en los que se desarrollan (12) capítulos conformados por (55) artículos de los cuales la compañía, según su razón de ser (producción y atención de servicios de alimentación en las empresas y eventos especiales) y conforme al modelo de acta de inspección, vigilancia y control utilizada por los entes territoriales, debe cumplir con los requisitos consignados en el título II de la Resolución 2674 de julio de 2013 en los artículos, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 20, 26, 32, 33, 34, 35, y 36 con sus respectivos numerales. Dado que la compañía aplica sistemas de control y aseguramiento de la calidad a sus procesos productivos, se incluyen los artículos: 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, y 31 correspondientes al capítulo V aseguramiento y control de la calidad e inocuidad, también consignados en el título II de la Resolución 2674 de julio de 2013, "Condiciones básicas de higiene en la fabricación de alimentos", para efectos de la presente investigación se hace

referencia al título II, el cual da los lineamientos básicos para el presente trabajo (Tabla 1).

Tabla 1. Estructura del título II contenido en la Resolución 2674/2013

Título	Capítulo	Alcance del Capítulo	Características del Capítulo
Título I	Disposiciones generales	Introducción a la Resolución 2674 de julio de 2013 Artículos (1° al 4°)	Art 1° Objetivo de la Resolución 2674 Art 2° Ámbito de aplicación Art 3° Definiciones Art 4° Clasificación de los alimentos para consumo humano
Título II Condiciones básicas de higiene en la fabricación de alimentos	Capítulo II	Equipos y utensilios Artículos (8° al 10°)	Art 8° Condiciones generales Art 9° Condiciones específicas Art 10° Condiciones de instalación y funcionamiento

Tabla 1. (Continuación)

Título	Capítulo	Alcance del Capítulo	Características del Capítulo
	Capítulo III	Personal manipulador de alimentos Artículos (11° al 14°)	Art 11° Estado de salud Art 12° Educación y capacitación Art 13° Plan de capacitación Art 14° Prácticas higiénicas y medidas de protección
Título II Condiciones básicas de higiene en la fabricación de alimentos	Capítulo III	Personal manipulador de alimentos Artículos (11° al 14°)	Art 11° Estado de salud Art 12° Educación y capacitación Art 13° Plan de capacitación Art 14° Prácticas higiénicas y medidas de protección
Artículo 5°	Capítulo IV	Requisitos higiénicos defabricación Artículos (15° al 20°)	Art 15° Condiciones generales Art 16° Materias primas e insumos Art 17° Envases y embalajes Art 18° Fabricación Art 19° Envasado y embalado Art 20° Prevención de la contaminación cruzada

Título	Capítulo	Alcance del Capítulo	Características del Capítulo
	Capítulo V	Aseguramiento y control de la calidad e inocuidad Artículos (21° al 25°)	Art 21° Control de la calidad e inocuidad Art 22° Sistema de control Art 23° Laboratorios Art 24° Obligatoriedad de profesional o personal técnico Art 25° Garantía de la confiabilidad de las mediciones
	Capítulo VI	Saneamiento Artículo 26°	Art 26° Plan de saneamiento <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y desinfección • Desechos solidos • Control de plagas Abastecimiento o suministro de agua potable
	Capítulo VII	Almacenamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos y materias primas para alimentos Artículos (27° al 31°)	Art 27° Condiciones generales Art 28° Almacenamiento Art 29° Transporte Art 30° Distribución y comercialización Art 31° Expendio de alimentos

2.5 REVISIÓN DOCUMENTAL DE LAS TIENDAS

Se revisó la lista de chequeo con la que previamente contaba Olímpica S.A en la que describe que carpetas deben de tener las tiendas y en dado caso de no tener la información describe a que área se le solicita dicha información. Estas carpetas son documentos legales, manual de calidad, informes auditorías internas, plan de capacitación, actas entes de control, control de plagas, manual de proveedores, manual de mantenimiento, a-z control mantenimiento, seguridad y salud en el trabajo, plan de emergencia, certificados de aptitud de manipuladores, resultados de muestreos microbiológico, control diario de la operación, control de agua potable y manual de gestión ambiental.

Por otra parte, se organizó una carpeta con los formatos que permiten el control diario de la operación para ser entregadas en cada punto de venta, estos formatos son de limpieza y desinfección, temperaturas (refrigeración, congelación, calentamiento), trazabilidad de productos exhibidos a granel, recibo de materia prima y control de agua potable. Su diligenciamiento diario está a cargo del personal de cada sección y su revisión a cargo del administrador o líder de control. Adicional, se realizó una capacitación de su diligenciamiento al personal con el fin de fortalecer sus capacidades y aclarar cualquier duda respecto a los formatos.

2.6 IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S

Se realizó una capacitación sobre el tema para que el empleado tenga conocimiento sobre este programa el cual tiene como objetivo organizar y estandarizar las áreas con las que cuenta cada una de las tiendas. Como primera instancia se dio a conocer los hallazgos de la última auditoría de BPM, los cuales permitieron dar un diagnóstico sobre las condiciones actuales de las áreas de almacenamiento y proceso de materia prima basando el análisis en los principios básicos de la metodología de 5s, en cada una de las secciones de las tiendas con el personal, se plantearon limpiezas profundas, equipos de trabajo para cada sección y se capacito al personal sobre esta metodología, se evidencio el trabajo en equipo, la mejora en la calidad de las actividades realizadas.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 TIENDAS CON BAJO PORCENTAJE EN SUS INDICADORES

Al analizar el consolidado de auditorías de las tiendas de Occidente 1 y Occidente 2 se encontró que las tiendas que tenían un concepto desfavorable (<78%) fueron Guayaquil (Sto. 568), La Base (Sto. 139) y La 26 (Sto. 134) que cuentan con las siguientes secciones de acuerdo con cada tienda:

Tienda	Lácteos	Panadería	Carnicería	Fruver	Delicatesen	Bodega/Recibo
Guayaquil(Sto. 568)	X	X	X	X	X	X
La base (Sto. 139)	X		X	X		X
La 26 (Sto. 134)	X		X	X		X

Este resultado reflejó la situación actual de cada sección y dio las pautas para seleccionar las tiendas objeto de estudio y realizar las recomendaciones con el objetivo de cumplir los requerimientos de la normativa.

3.2 ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN

Se realizó una verificación de los procedimientos, manuales, instructivos y formatos que contribuyen al manual de calidad, encontrando que el mismo formato de limpieza y desinfección era aplicado en todas las tiendas lo que generaba muchos espacios en blanco sin rellenar, porque no todas cuentan con las mismas áreas o los mismos equipos; debido a esto, el área de aseguramiento a la calidad decidió realizar la actualización de los formatos y se ajustó uno para cada tienda teniendo en cuenta sus instalaciones, equipos y proveedores de los productos de limpieza y desinfección (Anexo A,B y C).

Para el caso de los otros documentos que sustentan el plan de saneamiento decidieron seguir usando los mismos.

Con el objetivo de que cada tienda contara con el manual de calidad actualizado e iniciara el diligenciamiento diario de los formatos asociados en el tiempo de practica se organizaron en una carpeta los manuales de manejo integral de plagas, limpieza y desinfección, plan integral de residuos sólidos y agua potable y se enviaron por correspondencia interna a cada tienda (Tabla 2).

Tabla 2. Documentos y formatos impresos, organizados y entregados del manual de calidad para cada una de las tres tiendas

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DOCUMENTOS ASOCIADOS (ANEXOS)
MOGCO 0001	Manual de manejo integral de plagas	MOGCO 0001-01 anexo recomendaciones para la realización del control químico de plagas en puntos de venta, bodegas y oficinas MOGCO 0001-02 anexo requisitos de proveedores de control de plagas FOGCO 0004 formato de seguimiento proveedores MIP FOGCO 0005 formato verificación del programa de manejo integral de plagas.
MOGCO 0002	Manual de limpieza y desinfección	Anexo. Listado de productos autorizados para la limpieza y desinfección de áreas de procesamiento/almacenamiento de alimentos FOGCO 0008 formato para el control diario de limpieza y desinfección FOGCO 0009 formato para el reporte de inventario de equipos y utensilios a limpiar y desinfectar FOGCO 0010 formato acciones correctivas- actividades de limpieza y desinfección
MOGCO 0003	Manual- plan de gestión integral de residuos sólidos Súper tiendas y Droguerías Olímpica S.A.	N/A
NOGCO 0001	Normas para el control de temperatura de conservación y vida útil de alimentos	Anexo. Tabla de vida útil
NOGCO 0002	Norma control agua potable	IOGCO 0001 instructivo de medición de cloro libre residual haciendo uso del kit colorimétrico a base de Otholidina IOGCO 0002 instructivo de medición de cloro libre residual en agua potable haciendo uso del fotómetro portátil Hanna

Tabla 2. (Continuación)

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DOCUMENTOS ASOCIADOS (ANEXOS)
		IOGCO 0003 instructivo de medición de pH en agua potable haciendo uso del kit colorimétrico a base de rojo fenol. NOGCO 0002-01 anexo- listado de laboratorios autorizados para realizar análisis microbiológicos y fisicoquímicos de alimentos y agua. FOGCO 0006 formato control de cloro libre residual y pH en agua potable FOGCO 0007 formato para la descripción del sistema de capacitación y distribución de agua potable.
FOGCO 0001	Formato para el control de temperaturas de equipos-calentamiento.	N/A
FOGCO 0002	Formato para el control de temperaturas de equipos-congelación.	N/A
FOGCO 0003	Formato para el control de temperaturas de equipos-refrigeración.	N/A

3.4 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA AUDITORÍA

En las tres tiendas evaluadas se evidencian hallazgos concurrentes los cuales coinciden unos con los otros, en el bloque de requisitos higiénicos se detectan focos en los que se requiere intervención inmediata, en el aspecto de limpieza y desinfección de las áreas, utensilios y equipos, se evidenciaron hongos y acumulación de suciedad. Referente a los equipos y utensilios en los aspectos evaluados se indica que, aunque los equipos y las superficies de contacto con los alimentos son los adecuados, estos presentan deterioro, que pueden generar potencial riesgo a la inocuidad de los alimentos, ya que requieren de mantenimiento preventivo o correctivo por desgaste natural de sus piezas (Tabla 3, 4 y 5).

Con relación al bloque control integral de plagas en las tiendas Sto. 568 (Guayaquil) y Sto. 134 (La 26) se presentan dos aspectos los cuales son de gran riesgo, como lo son la contaminación cruzada, por presencia de insectos y las fallas estructurales que no impiden el ingreso de plagas en las tiendas.

Sto. 568 Guayaquil es la que más concurre en este tema del control de plagas debido a que dos de sus cuatro pisos en desuso tienen una infraestructura deteriorada, lo que permite el ingreso de plagas y animales domésticos en el lugar (Tabla 3, 4 y 5). En el bloque de personal manipulador de alimentos, se evidenció que en ninguna de las tres tiendas el personal manipulador de las áreas tiene y certifica su formación en educación sanitaria, principios básicos de BPM y prácticas higiénicas de manipulación con una intensidad mínima de 10 horas anuales. Por otra parte, no contaban con certificados médicos vigentes donde se demuestre la aptitud para manipular alimentos (Tabla 3, 4 y 5).

En relación con los requisitos higiénicos de fabricación, almacenamiento y comercialización se encontraron en las tres tiendas hallazgos de contaminación cruzada debido a materias primas sin protección o mal almacenadas en canastillas sin estibas, expuestas en contacto directo con el suelo y paredes perimetrales. Por otra parte, se encontraron productos en exhibición con fecha de vencimiento caducada y algunos sin rotulo sobre todo en la sección de fruitería debido principalmente a que el personal porciona algunas frutas y no rotulan el producto. Se evidencia pérdida de cadena de frío en la sección de lácteos de la tienda Sto. 134 La 26 ya que algunas neveras presentan temperaturas muy altas (Tabla 3, 4 y 5).

Tabla 3. Hallazgos encontrados en cada una de las secciones para cada uno de los aspectos que se debían verificar en la tienda Sto. 134 La 26

ASPECTOS PARA VERIFICAR	SECCIONES	HALLAZGOS
1. Limpieza y desinfección	Carnes, Fruitería, Lácteos, Bodega/PDV	Se evidencia falta de higiene en los equipos de las secciones y utensilios de trabajo, así como acumulación de suciedad, telarañas en techos, pisos y puertas; hongos negros en cortinas de las cava de refrigeración. En ninguna de las secciones se observan los formatos de limpieza y desinfección actualizados.
5. Control integral de plagas	Carnes, Bodega/PDV	Se observa presencia de plagas en cava de refrigeración de carnes. Se observa presencia de aves en el punto de venta.

Tabla 3. (Continuación)

ASPECTOS PARA VERIFICAR	SECCIONES	HALLAZGOS
	Carnes, Fruver	No se cuenta con certificado médico vigente donde se demuestre la aptitud para manipular alimentos.
6. Personal manipulador de alimentos	Carnes, Fruver, Lácteos, Bodega/PDV	No se observan certificado o carnet donde se demuestre que el personal de la sección de carnes fue capacitado en temas del DEC1500 2007. En las demás secciones no se observa certificado de capacitación en principios básicos de BPM y prácticas higiénicas de manipulación.
	Carnes, Fruver, Lácteos	No se observa que se estén llevando formatos de temperaturas de los equipos de frío. No se observa que se esté llevando los formatos de recibo donde se verifique las condiciones de transporte y estado del producto antes de ingresar al almacén.
7. Requisitos higiénicos de fabricación, almacenamiento y comercialización	Fruver, Bodega/Pdv	Se evidencia arrumes de mercancía pegados a la pared y estanterías pegadas a un muro lo que facilita la acumulación de suciedad.
	Carnes, Fruver	Se encuentra producto en exhibición con fecha de vencimiento caducada.
	Lácteos	Se observan algunas zonas de la nevera de exhibición con temperaturas muy altas (pérdida de cadena de frío).

Tabla 4. Hallazgos encontrados en cada una de las secciones para cada uno de los aspectos que se debían verificar en la tienda Sto. 139 La Base

ASPECTOS PARA VERIFICAR	SECCIONES	HALLAZGOS
1. Limpieza y desinfección	Carnes, Fruver, Lácteos, Bodega/Pdv	Se evidencia falta de higiene en los equipos de las secciones y utensilios de trabajo, así como acumulación de suciedad, telarañas en techos, pisos y puertas; hongos negros en cortinas de las cavas de refrigeración. En ninguna de las secciones se observan los formatos de limpieza y desinfección actualizados.

Bodega	Pasillos presentan suciedad acumulada y se observan objetos en desuso y con acumulación de suciedad en cuarto de canastillas.
--------	---

Tabla 4. (Continuación)

ASPECTOS PARA VERIFICAR	SECCIONES	HALLAZGOS
6. Personal manipulador de alimentos	Carnes, Fruver	No se cuenta con certificado médico vigente donde se demuestre la aptitud para manipular alimentos.
	Carnes, Fruver, Lácteos, Bodega/PDV	En las demás secciones no se observa certificado de capacitación en principios básicos de BPM y prácticas higiénicas de manipulación.
	Carnes, Fruver, Lácteos	No se observa que se estén llevando formatos de temperaturas de los equipos de frío.
		No se observa que se esté llevando los formatos de recibo donde se verifique las condiciones de transporte y estado del producto antes de ingresar al almacén.
	No se llevan los formatos de trazabilidad.	
7. Requisitos higiénicos de fabricación, almacenamiento y comercialización	Carnes	Se observan rollos de bolsas con residuos y sangre en bordes. Riesgo de contaminación antes de su uso.
	Carnes, Fruver, PDV	Se encuentra producto en exhibición con fecha de vencimiento caducada.
	Lácteos, Fruver	Se observa carne en almacenamiento en cava de refrigeración y nevera de congelación sin información que permita validar su vida útil y procedencia.
		En la sección de Fruver se encuentra producto porcionado por PDV sin rotulación.
	Carnes, Bodega/PDV	Se observan algunas zonas de la nevera de exhibición con temperaturas muy altas (pérdida de cadena de frío).
Carnes, Bodega/PDV	Se observa exhibición de carne molida a granel, siendo esto un incumplimiento a la circular externa 4000069619 del INVIMA.	
	Se observa exhibición de pescado a granel y toneles de granos de forma que facilita la manipulación por parte de los clientes con el producto.	

Tabla 5. Hallazgos encontrados en cada una de las secciones para cada uno de los aspectos que se debían verificar en la tienda Sto. 568 Guayaquil.

ASPECTOS PARA VERIFICAR	SECCIONES	HALLAZGOS
1. Limpieza y desinfección	Carnes, Fruver, Lácteos, Bodega/PDV	Se evidencia falta de higiene en los equipos de las secciones y utensilios de trabajo, así como acumulación de suciedad, telarañas en techos, pisos y puertas; hongos negros en cortinas de las cavas de refrigeración. En ninguna de las secciones se observan los formatos de limpieza y desinfección actualizados.
	Bodega	Se evidencia suciedad acumulada por estibas, desorden de mercancía y manchas en los pisos de la sección.
4. Manejo de residuos líquidos L&D	Carnes, panadería	Algunos tramos presentan malos olores en cañería. La zona de proceso del tercer piso no cuenta con los drenajes para los correctos procedimientos de limpieza y desinfección.
4. Manejo de residuos líquidos L&D	Carnes, panadería	Algunos tramos presentan malos olores en cañería. La zona de proceso del tercer piso no cuenta con los drenajes para los correctos procedimientos de limpieza y desinfección.
5. Control integral de plagas	Panadería, Fruver, bodega/PDV	Se evidencia alta incidencia de cucarachas en las panaderías de la tienda.
		Se evidencia presencia de roedores en la zona de almacenamiento de Fruver y granos.
		Se evidencia presencia de palomas y gatos en la zona de bodega.
6. Personal manipulador de alimentos	Carnes, panadería, Fruver, delicatesen	No se cuenta con certificado médico vigente que demuestre la aptitud para manipular alimentos.
	Carnes, panadería, Fruver, delicatesen, Lácteos, Bodega/PDV	En las demás secciones no se observa certificado de capacitación en principios básicos de BPM y prácticas higiénicas de manipulación.

Tabla 5. (Continuación)

ASPECTOS PARA VERIFICAR	SECCIONES	HALLAZGOS
7. Requisitos higiénicos de fabricación, almacenamiento y comercialización	Carnes, panadería, Lácteos, delicatesen	No se observa que se estén llevando formatos de temperaturas de los equipos de frio. No se observa que se esté llevando los formatos de recibo donde se verifique las condiciones de transporte y estado del producto antes de ingresar al almacén. No se llevan los formatos de trazabilidad.
	Carnes, panadería, lácteos, bodega/PDV	Se evidencian productos mal almacenados y canastillas sin estiba base.
	Carnes, panadería, lácteos, bodega/PDV, Fruver	Se encuentra producto en exhibición con fecha de vencimiento caducada. En la sección de Fruver se encuentra producto porcionado por PDV sin rotulación.
	Panadería, delicatesen	Se evidencian productos almacenados en refrigeración sin rotulación
	Carnes	Se evidencia carne en almacenamiento sin información que permita validar su procedencia y vida útil. Se observaron en exhibición chorizos que han sido re empacados y re etiquetados. Se observa carne en isla de congelados con información en rótulo que corresponde a productos de otra especie.

Estos hallazgos permitieron conocer los aspectos que requieren intervención inmediata y mayor compromiso para generar mejoras continuas que lleven a las tiendas al cumplimiento de los lineamientos evaluados.

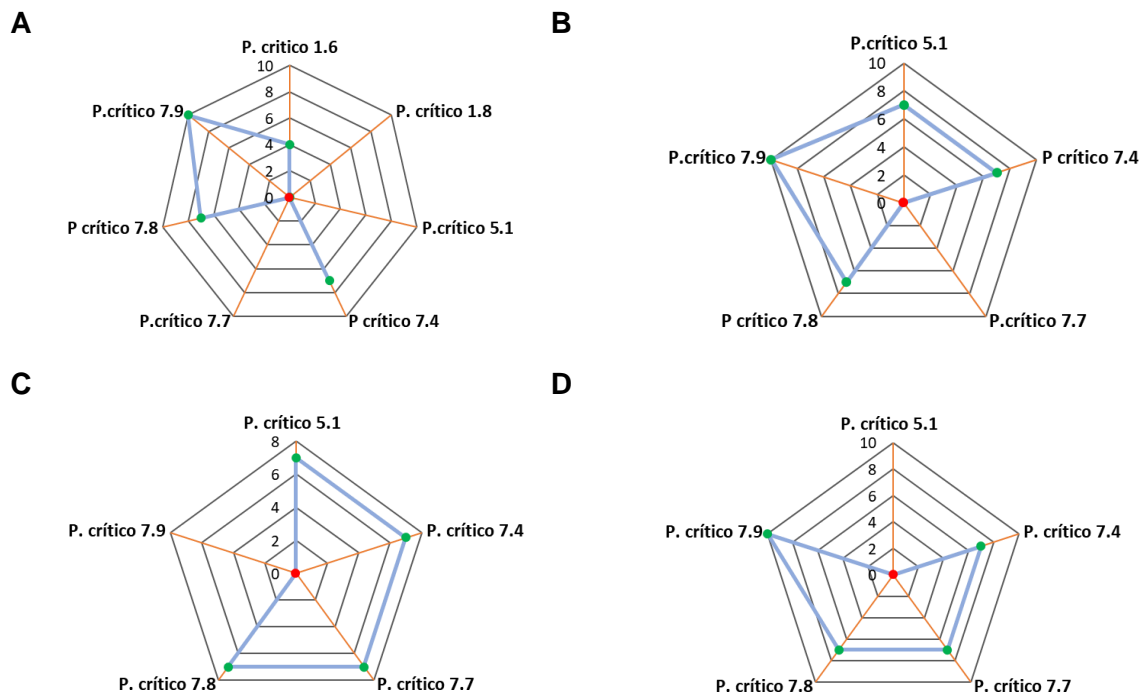
3.4.1 PUNTOS CRÍTICOS

En estas auditorías internas de BPM hay unos puntos críticos de control que son los que mayor puntaje dan, por lo tanto, si no se cumple con estos les disminuirá considerablemente el puntaje final global; se tiene en cuenta el siguiente puntaje de calificación para los siguientes ítems 1.6 y 1.8 que abarca utensilios sucios y equipos en contacto con el alimento se califica (4 o 0), 5.1 presencia de plagas (7 o 0), 7.4 contaminación cruzada (7 o 0), 7,7 productos dentro de su vida útil (7 o

0), 7.8 productos rotulados conforme a la normativa (Res5101/2005) (7 o 0), 7.9 pérdida de cadena de frío (10 o 0).

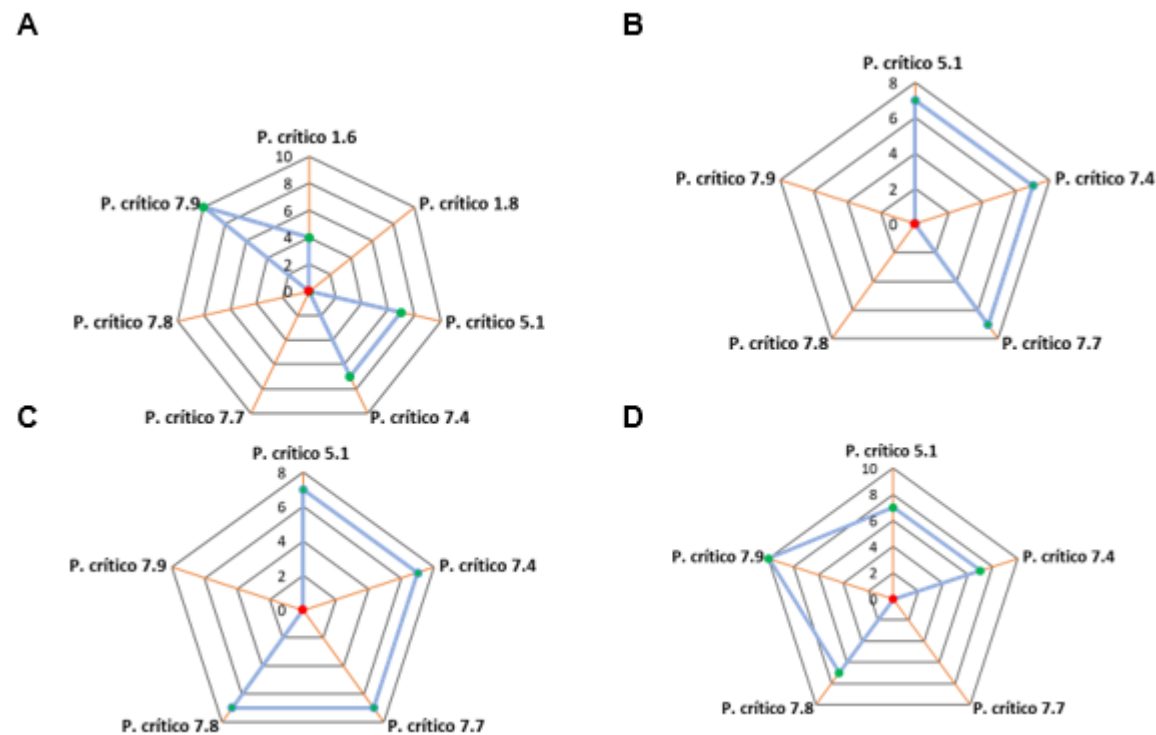
Al analizar los puntos críticos calificados en la auditoría se evidenció que la tienda Sto. 134 La 26 presentaba utensilios sucios empleados para el procesamiento de carnes, presencia de plagas en el área de carnes y bodega/recibo, productos fuera de su vida útil y pérdida de cadena de frío, lo que indica que los puntos críticos 1,8, 5,1, 7,7, 7,9 obtuvieron una calificación de 0. Para saber cuántos puntos se le restaron a la tienda en el puntaje global, se realiza una suma de los valores máximos que debieron de haber sacado las secciones evaluadas en estos puntos críticos que obtuvieron 0 concluyendo que se le restaron -42 puntos al puntaje global (Figura 1).

Figura 1: Calificación de puntos críticos de la tienda Sto 134 La 26 para la sección de (A) Carnes, (B) Fruver, (C) Lácteos, (D) Bodega/Recibo, teniendo en cuenta el puntaje para cada punto.



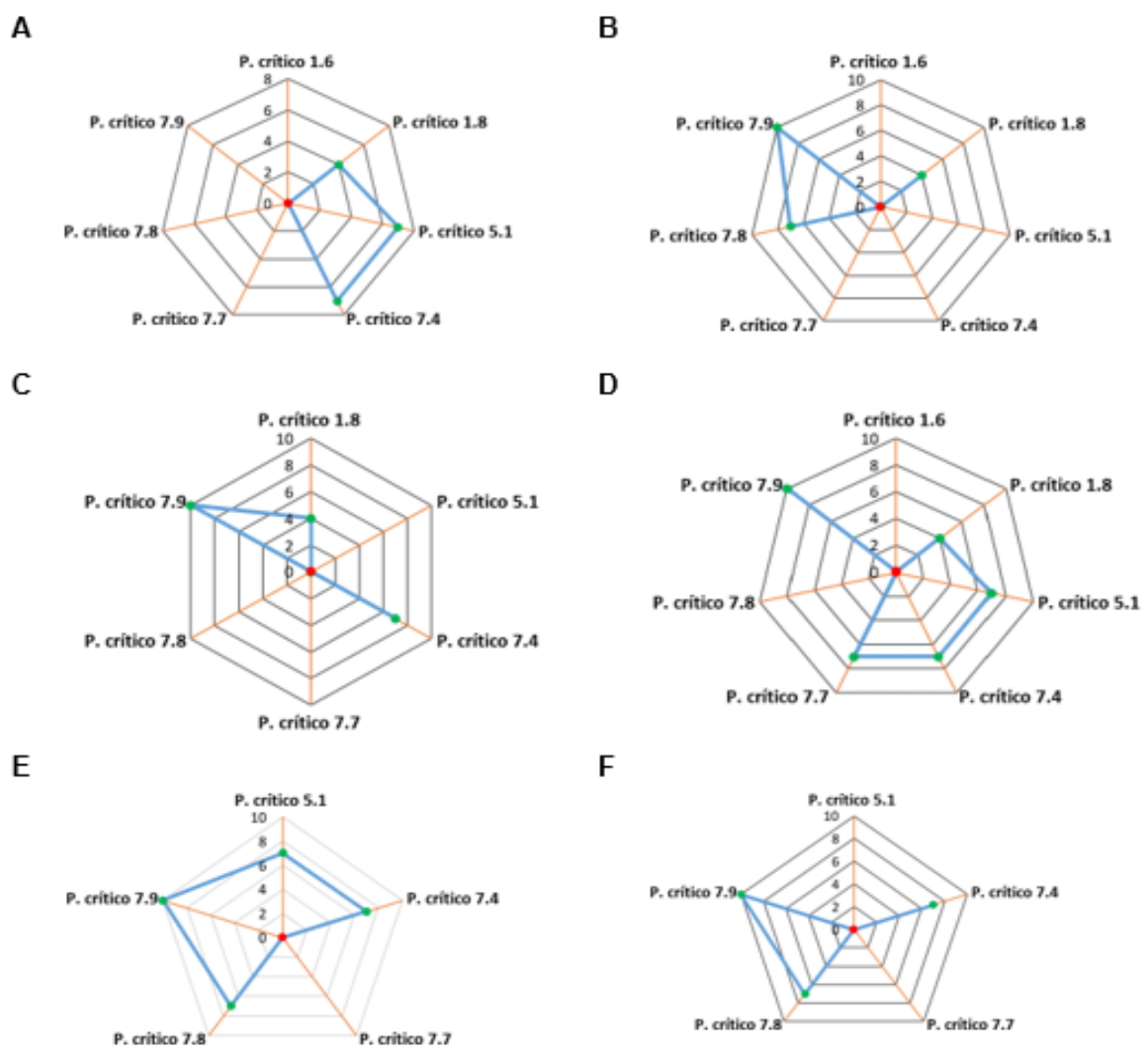
Para la tienda Sto. 139 La Base se evidenció que había utensilios empleados para el procesamiento sucios en carnes, productos fuera de su vida útil en la sección de carnes y bodega/recibo, producto sin información de rótulo en la sección de carnes y fruver, pérdida de cadena de frio en la sección de fruver y lácteos. Lo que indica que los puntos críticos 1,8, 7,7, 7,8, 7,9 obtuvieron una calificación de 0. Para saber cuántos puntos se le restaron a la tienda en el puntaje global, se realiza una suma de los valores máximos que debieron de haber sacado las secciones evaluadas en estos puntos críticos que obtuvieron 0 concluyendo que se le restaron -52 puntos al puntaje global final (Figura 2).

Figura 2: Calificación de puntos críticos de la tienda Sto 139 La Base para la sección de (A) Carnes, (B) Fruver, (C) Lácteos, (D) Bodega/Recibo, teniendo en cuenta el puntaje para cada punto.



Para la tienda Sto.568 Guayaquil se evidenció equipos en contacto con alimentos sucios en la sección de carnes, panadería, delicatessen, presencia de plagas en panadería, fruver, bodega/PDV, productos fuera de su vida útil en la sección de carnes, panadería, fruver, lácteos y bodega/PDV, productos sin información de rótulo en carnes, fruver, delicatessen y pérdida de cadena de frio en carnes, lo que indica que los puntos críticos 1,6, 5,1 ,7,7, 7,8, 7,9 obtuvieron una calificación de 0 Para saber cuántos puntos se le restaron a la tienda en el puntaje global, se realiza una suma de los valores máximos que debieron de haber sacado las secciones evaluadas en estos puntos críticos concluyendo que se le restaron -106 puntos al puntaje global final (Figura 3).

Figura 3: Calificación de puntos críticos de la tienda Sto 568 Guayaquil para la sección de (A) Carnes, (B) Panadería, (C) Fruver, (D) Delicatessen, (E) Lácteos y (F) Bodega/PDV, teniendo en cuenta el puntaje para cada punto.



3.5 ANÁLISIS DE HALLAZGOS

Al realizar un análisis de las causas raíz de esos hallazgos a través de la técnica de los “5 Por qué” se encontró que la mayoría de ellos se tienen entre 2 y 4 causas, muchas de ellas relacionadas con la falta de interés del personal de las secciones y el administrador de la tienda en cuanto al seguimiento diario que se debe de realizar, en donde dan prioridad a otras actividades comerciales dejando a un lado lo que tiene que ver con calidad alimentaria y el sustento del plan de saneamiento.

Tabla 6. Análisis de hallazgos

Hallazgo	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
1. Falta de higiene en los equipos de las secciones y utensilios de trabajo. Así como acumulación de suciedad en pisos, paredes y neveras de exhibición y cavas.	No se están llevando las actividades de limpieza y desinfección diariamente.	Poco interés por parte del personal de la sección.	Falta de personal en la sección, por lo tanto, la persona que está da prioridad a las actividades de venta.		

Tabla 6. (Continuación)

Hallazgo	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
2. Equipos dañados e inhabilitados en la unidad de negocio, facilitando la acumulación de suciedad.	No se hacen actividades de organización de equipos fuera de servicio.	Falta de personal para realizar esta actividad.			
3. El piso no tiene inclinación para efectos de drenaje y presenta altibajos.	No se ha incluido las modificaciones de la infraestructura en un cronograma del área	No se le ha dado la debida importancia a los aspectos locativos que puedan generar un impacto en la calidad.	Se destinan recursos financieros a otras actividades, que la dirección considera de atención más		

Hallazgo	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
	encargada.		inmediata.		
4. La construcción no cuenta con las barreras suficientes para impedir el ingreso de plagas.	No se ha incluido las modificaciones de la infraestructura en un cronograma del área encargada.	No se le ha dado la debida importancia a los aspectos locativos que puedan generar un impacto en la calidad.	Por falta de recursos, como tiempo, personas, dinero.	Se destinan recursos financieros a otras actividades, que la dirección considera de atención más inmediata.	
5. No se cuenta con certificado médico vigente donde se demuestre la aptitud para manipular alimentos.	El director del punto de venta no ha solicitado los exámenes médicos vigentes a recursos humanos.	Se les olvida realizar la gestión.	Dan prioridad a otras actividades de la tienda que ellos consideran más importantes.		
6. No se evidencia el certificado de capacitación en principios básicos de BPM y prácticas higiénicas de manipulación.	Los cursos se encuentran en la plataforma de ABC Olímpica y el personal no ingresa a realizarlos.	No tienen el tiempo para ingresar después de su horario laboral, algunos no cuentan con los recursos suficientes.	Algunos en sus casas no tienen internet, ni computador para realizar los cursos.		
7. No se evidencian el control y registro de temperaturas de todos los equipos de conservación (refrigeración, congelación, calentamiento).	Falta de compromiso del personal con el diligenciamiento de los formatos.	Se les olvida realizar el diligenciamiento por realizar otras actividades a las cuales les dan más prioridad.	El administrador o líder de proceso no hace la revisión diaria del diligenciamiento de los formatos, por lo tanto, no se lleva el control.		

Tabla 6. (Continuación)

Hallazgo	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
8. No se evidencia registros al día de recepción de materias primas y productos.	Falta de compromiso del personal con el diligenciamiento de los formatos.	Se les olvida el ejecutar el diligenciamiento por realizar otras actividades a dan más prioridad.	El administrador o líder de proceso no hace la revisión diaria del diligenciamiento de los formatos, por lo tanto, no se lleva el		
9. Durante la recepción y almacenamiento de materias primas no se evidencia orden en las estibas ni separación con respecto a las paredes perimetrales.	El personal de la sección va dejando la mercancía donde caiga por seguir con otras actividades del día.	El administrador o líder de control no lleva seguimiento del orden y limpieza de la sección de bodega.			
10. Se evidencian productos con fecha de vencimiento caducada.	No se están realizando las actividades de revisión de productos diariamente.	Muchos no saben de la existencia de tabla de vida útil.	Personal nuevo que no se ha capacitado en el tema.		
11. Se evidencia pérdida de cadena de frío en neveras de refrigeración.	No se realiza las actividades de mantenimiento con una frecuencia constante.	Existe cronograma de mantenimiento preventivo, pero no se ejecuta a tiempo.	No se le ha dado la debida importancia a los aspectos que requieren de un mantenimiento urgente y que puedan generar un impacto en la calidad e inocuidad de los alimentos.	Se destinan recursos financieros a otras actividades, que la dirección considera de atención más inmediata.	

Hallazgo	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
12. No se evidencia el diligenciamiento del formato de trazabilidad para los productos a granel, ni formatos de temperatura y limpieza y desinfección.	Falta de compromiso del personal con el diligenciamiento de los formatos.	Se les olvida el realizar el diligenciamiento por hacer otras actividades a las cuales les Dan mayor prioridad.			
13. Se evidencia riesgo de contaminación cruzada, materia prima sin protección.	Algunos operarios de la sección se les olvidan poner bolsatina a las canastillas de almacenamiento.	Realizan esta actividad de afán sin precaución.	Muchas veces se encuentran solos en la sección por falta de personal.		

Tabla 6. (Continuación)

Hallazgo	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
14. No se realiza socialización con el personal sobre los resultados de las auditorías por lo tanto no se evidencia plan de acción.	Falta de interés por parte del administrador encargado de la tienda.	Se pierde el tiempo de la socialización.	Los manipuladores de alimentos deben realizar múltiples actividades.		

3.6 ACCIONES DE MEJORA

Con base a los hallazgos detectados según el acta de inspección de cada una de las 3 tiendas, se hace necesario identificar actividades que se puedan desarrollar en los negocios en pro de una solución bien sea parcial o temporal que permita el cumplimiento de los lineamientos evaluados en cada auditoría, de común acuerdo con el área de aseguramiento a la calidad se presenta los planes de acción que se deben realizar en el corto plazo para mejorar los indicadores de gestión pertenecientes al sistema de gestión de calidad.

3.7 REFUERZO EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS HIGIÉNICOS Y CONDICIONES DE SANEAMIENTO

Dentro de las problemáticas detectadas en este bloque las tres tiendas coinciden en lo mismo, acumulación de suciedad en equipos y utensilios, paredes con residuos, pisos con encostramiento y las cavas de refrigeración presentan suciedad en marcos, puertas, rejillas y cortinas. Ante esto se opta por reforzar la implementación de algunas medidas sugeridas a través de una socialización de los puntos negativos en los cuales estaban fallando y los que se debían reforzar, adicional se aclara la forma en la cual se debería de realizar una limpieza y desinfección eficiente.

Limpieza y desinfección diaria. Se le hizo un acompañamiento al personal de la sección en ambos turnos para verificar que se estuviera desempeñando bien esta actividad, en el momento de la limpieza y desinfección se dejó explicado que se debía de realizar diariamente a las instalaciones físicas y utensilios teniendo en cuenta los puntos muertos de los equipos.

Limpieza y desinfección profunda. Se le hizo un acompañamiento al personal de la sección para realizar una limpieza minuciosa de las instalaciones físicas, sistemas de extracción, equipos en general, utensilios de aseo, así como la limpieza y desinfección en las cavas de refrigeración y congelación, se contó con el apoyo del área de mantenimiento.

Cada área de proceso contaba con tiempos diferentes para realizar la limpieza, pero debido a la diferencia de horarios en operación u operaciones de recibo de mercancía además contando con los tipos de suciedad que maneja cada área en específico. Se creó una tabla la cual fue puesta en cada sección indicando la frecuencia en la que se debería de limpiar y desinfectar las áreas de trabajo (Tabla 7).

Tabla 7. Frecuencia de limpieza y desinfección en áreas de perecederos

SECCIÓN	ÁREAS	FRECUENCIA
Carnes	Área de proceso Área de ventas	Apertura: 6am inician con proceso. Desinfección con el sanitizante de los mesones y utensilios a utilizar. Intermedio: 1pm a 2pm, se entrega proceso, sección limpia Cierre: 9pm a 10pm. En la noche antes del cierre los que se encuentren en ese turno deben realizar la labor de limpieza y desinfección de cada equipo, utensilio que se use en las instalaciones, la sección se debe de entregar completamente limpia al siguiente turno.

Delicatesen	Área de procesos y venta	Apertura: 7am – 8am. Desinfectar y limpiar los utensilios a utilizar.
Panadería	Área de procesos Área de venta	Al medio día entre 2pm a 3pm, al finalizar el proceso de elaboración de productos, antes del cierre de manera que la sección quede limpia.
Cafetería	Área de proceso Área de venta	Apertura 6am – 7am desinfección con el sanitizante de los mesones y utensilios a utilizar. <u>Cierre 3pm a 4pm dejar sección completamente limpia.</u>

Cada sección de perecederos posee equipos y se manejan materias primas diferentes por lo tanto el tipo de suciedad, detergentes, desinfectantes e implementos de aseo no son los mismos. Por tal motivo cada sección maneja un formato de limpieza y desinfección con cada equipo y utensilios que en este se encuentre, así mismo el desinfectante y detergente y su frecuencia estipulada (Anexo A, B, C). Esto hace parte del manual de calidad aprobado por Olímpica S.A.

Carnicería. En esta sección se maneja carne de pollo, cerdo o res y la mayor transformación que se le hace al alimento es porcionarlo. En esta sección es de suma importancia realizar limpiezas profundas e identificar los puntos muertos en los equipos debido al grado de descomposición que pueden llegar a tener estos alimentos.

Panadería. En esta sección no se puede regar agua con frecuencia porque es una sección seca en la que el tipo de suciedad que se suele encontrar es grasa carbonizada por los procesos de horneado de alimentos. Se deben manejar equipos donde se deben estar engrasando las piezas para evitar que se pegue la mezcla en la superficie por lo que el manejo de la grasa debe de ser frecuente.

Delicatesen. En esta sección el proceso de transformación no va más allá del porcionero, se genera todo tipo de suciedad, grasa o restos de alimentos.

Lácteos. En la sección de lácteos se debe de enfocar más en la cava de refrigeración haciendo una limpieza profunda semanal incluyendo paredes, pisos, cárcamos, rejillas, cortinas y puertas. Además, la nevera de exhibición debe de contar con una revisión de mercancía y limpieza de espacio, así como de exigir al personal mercaderista que mantenga su espacio limpio.

Fruver. En esta sección se debe de mantener limpia la nevera de exhibición, los utensilios como balanzas, cuchillos, mesa, bancaleras y canastillas. Así mismo su cava de refrigeración; incluyendo paredes, pisos, cárcamos, rejillas, cortinas y puertas.

Bodega/recibo. Las estanterías, pasillos de la bodega deben de estar completamente limpios y el área despejada y organizada, así mismo las averías o materia prima que ingresa en el área de recibo.

Tabla 8. Secciones y equipos que son más susceptibles al proceso de limpieza y desinfección dada la escasez de tiempo y personal.

SECCIÓN	EQUIPOS/MOBILIARIO	FRECUENCIA L&D
Carnes	Cava de refrigeración	Semanal
	Cava de congelación	Mensual
	Sierra	Diaria
	Molino	Diaria
	Escarchadora	Diaria
	Nevera de exhibición	Diaria
	Islas Auto contenidas	Diaria
Panadería	Horno convencional	Diaria
	Nevera de refrigeración	Diaria
	Nevera de repostería	Diaria
	Nevera de congelación	Diaria
	Mojadora	Diaria
	Porcionadora	Diaria
	Batidora	Diaria
Fruver	Cava refrigeración	Diaria
	Nevera de exhibición	Diaria
	Bancaleras	Diaria
	Vitafiladora	Diaria
Lácteos	Cava de refrigeración	Diaria
	Nevera de exhibición	Diaria
	Tinas	Diaria

Todas las secciones manejan formato de limpieza y desinfección el cual debe ser diligenciado de carácter obligatorio diariamente por el personal para dar

cumplimiento al plan de saneamiento. Por otra parte, se detectan otras problemáticas como equipos en desuso; utensilios y canastillas que no cuentan con un espacio adecuado para su almacenamiento, ocasionando que fuesen dejados en sitios de la tienda representando riesgos de contaminación debido al aumento de suciedad y proliferación de plagas.

Con base en lo anterior se construyó y se presentó un plan de acción que aborda la implementación de las 5S como respuesta a los hallazgos del bloque 1 referenciados en las tablas 3 a la 5.

3.7.1 Implementación 5S. Se aplicó la metodología 5s' (clasificación, orden, limpieza, acomodo del descarte, estandarización, disciplina) con el objetivo de mejorar los indicadores y dar cumplimiento a la normativa legal vigente, generando un espacio de trabajo con una mejora en la conciencia y se priorice la cultura de la higiene e inocuidad de los alimentos (Anexo D).

Por otra parte, se le entregaron carpetas a cada sección en cada una de las tiendas con sus formatos correspondientes, las cuales se ubicaron en un lugar visible y de fácil acceso para la toma de información diaria.

3.7.2 Actividades de implementación del programa. La ejecución de las actividades de implementación (tabla 8) estuvo a cargo del personal de cada sección, mientras que su vigilancia y control estuvo a cargo del administrador o director quien realizaba un recorrido mínimo una vez por día.

Tabla 8. Actividades que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los objetivos del plan, cada una con su respectivo objetivo, método de desarrollo y resultado final.

ACTIVIDAD	PRINCIPIO	OBJETIVO	¿CÓMO?	RESULTADO
1.Capacitación	5s	Enseñar y mostrar el programa de las 5's al personal de cada sección de la tienda.	Por medio de ponencias educativas y demostrativas.	Personal capacitado.
2. Clasificación	Seiri	Identificar, separar y eliminar en medio de lo que esta arrumado todas aquellas cosas que resultan innecesarias para las tiendas.	Los objetos en mal estado, pero no dañados, se les hace la respectiva devolución con los de mantenimiento. Los objetos en mal estado y dañado se sacan como basura. Los objetos en buen estado se acomodan.	Espacio libre, limpio y útil.
3.Organización	Seiton	Organizar los objetos en buen estado y disponerlos en un lugar correspondiente.	Una vez que se organizan los objetos en buen estado en el almacén, el área queda despejada evitando el anidamiento de plagas.	Reducción de la sensación de desorden y mayor capacidad

				para transitar y encontrar las cosas.
4.Limpieza	Seiso	Detectar fuentes de suciedad y eliminarlas.	Implementación de programas de limpieza junto con el personal de la tienda.	Espacios limpios y adecuados.
5.Acomodo del descarte	Seiri, seiton, seiso	Organizar los productos de devolución o destrucción.	Ubicando los objetos para devolución en un lugar cerca al recibo para que el carro que mande mantenimiento tenga mayor facilidad para evacuarlos.	Espacio organizado de devoluciones y eliminación de productos.
6.Estandarización	Seiketsu	Controlar las tres primeras filosofías.	Por medio del establecimiento de un reglamento interno de orden y limpieza.	Estandarización de procesos.
Reglamento interno de orden y limpieza	Seiketsu	Fijar las medidas de orden y limpieza.	Generando medidas de control interno con el personal encargado de la bodega y PDV.	Normalizar los procesos internos.
7.Disciplina	Shitsuke	Crear conciencia	Seguimiento por medio de las auditorias	Estilo de vida

3.8 CONTROL INTEGRAL DE PLAGAS

Uno de los temas de mayor importancia en el proceso de calidad alimentaria corresponde a la prevención de la contaminación, y la proliferación de plagas ya que es un riesgo para la salud pública, representan una gran amenaza para la higiene y la inocuidad de los procesos que se realizan en las tiendas olímpicas S.A.

Con respecto a este punto se evidenció presencia de plagas (cucarachas) en la tienda sto 134 La Floresta en la cava de refrigeración de carnes y al parecer su ingreso proviene de la parte de afuera, ya que la puerta de recibo presentadeterioro y posibles accesos. Así mismo, La tienda sto 568 Guayaquil en la cual se observó presencia de plagas y roedores por posibles accesos en techos y puertas de la tienda.

3.8.1 Alternativas de solución y beneficio

Sto. 568 Guayaquil: esta es una tienda de tres pisos que requiere de una alta inversión ya que todo el tercer piso se encuentra sin uso, debido a que tiene los techos dañados, pisos, puertas y exceso de acumulación de suciedad lo que le permite anidar a los roedores, gatos y palomas, el segundo piso sigue en uso y

debido a los accesos que tiene el tercero es muy común observar en la zona de bodega estos roedores y en el punto de venta. Con base a lo anterior, la alternativa que considera las capacidades financieras de la empresa se refiere a un cierre perimetral del área más afectada que sería el tercer piso.

Sto. 134 La floresta: es necesario cerrar los accesos que presenta el área de recibo, un guarda escobas para cubrir el espacio bajo la puerta, con el cual se pretende prevenir el ingreso de plagas (cucarachas) desde el exterior hasta el interior de las instalaciones. El material de este guarda escobas deberá ser de material flexible o caucho, los cuales permiten el menor espacio entre la puerta y el piso. El plan de acción presentado aborda los hallazgos del bloque 5 referenciados en las tablas 3 y 4.

3.8.2 Indicador de seguimiento. Es necesario generar estos indicadores para evaluar la efectividad del plan de acción y a determinar periódicamente la eficiencia de las barreras en las tiendas que impidan el ingreso de plagas, se evaluará el número de hallazgos encontrados por el registro de la empresa de control de plagas divididos en el mes.

Hallazgo de plagas al interior de las tiendas:

$$Hcp = \frac{\text{\#Hallazgos encontrados registro control de plagas}}{\text{\# días del mes}} \times 100 \quad (\text{Ec. 2})$$

Por otra parte, el área de aseguramiento a la calidad maneja los siguientes formatos para dar seguimiento al manejo integral de control de plagas, FOGCO 0004 Formato seguimiento de proveedores MIP y FOGCO 0005 Formato verificación del programa de manejo integral de plagas. Los cuales son entregados a cada tienda para llevar su debido diligenciamiento.

3.9 PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS

Se evidenció que en ninguna de las tiendas el personal cumplía con el requerimiento de los certificados médicos vigentes con fecha inferior a un año, en este caso es necesario que el gerente encargado de la tienda solicite al área de gestión humana la toma de exámenes que evidencien la aptitud del manipulador o solicitar él envié de estos en caso de ya tenerse. Por otra parte, se evidenció que el personal tanto antiguo como nuevo no cuenta con la certificación en principios básicos de BPM y prácticas higiénicas de manipulación de alimentos, lo que lleva a deficiencias en la ruta de entrenamiento de los mismos.

La idea es llegar a un método de inducción y capacitación, que permita corregir las falencias encontradas en el personal manipulador y certificar que los nuevos

colaboradores que inicien su proceso en la compañía cuenten con las bases necesarias para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos, si se realiza un seguimiento desde un principio que el personal ingrese y así sucesivamente tendrán las certificaciones estipuladas en la normativa la cual pide una intensidad mínima de 10 horas anuales.

El plan de acción presentado aborda los hallazgos del bloque 6 referenciados en las tablas 3 a la 5.

3.9.1 Actividades. Lo ideal sería crear y organizar un cronograma de fechas de ingreso para que el nuevo personal manipulador de alimentos adquiera su inducción y entrenamiento previo al inicio de sus labores; el proceso de gestión humana deberá de garantizar la base de datos con las vacantes disponibles junto con los candidatos que se ajusten a los cargos requeridos. Es necesario contar con una persona que facilite y realice el seguimiento a las actividades de capacitación.

Por otra parte, para la realización de los cursos que se habilitan constantemente en la plataforma ABC el departamento de gestión humana debería de implementar actividades de motivación, como premiar a las personas que realicen todos los cursos dentro del tiempo estipulado en el cronograma de capacitación y así mismo a la tienda que obtenga estos certificados.

3.9.2 Indicador de seguimiento. Se plantea un indicador el cual se encargará de medir el cumplimiento de las capacitaciones a realizar de todo el personal manipulador de alimentos.

Capacitaciones programadas (Cp.)

$$Cp = \frac{\# \text{Capacitaciones realizadas}}{\# \text{Capacitaciones programadas}} \times 100 \quad (\text{Ec. 3})$$

3.10 REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN, ALMACENAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN

En este bloque se evidenció lo siguiente: no se lleva registro de los formatos de temperaturas de todos los equipos de conservación (Refrigeración, congelación o calentamiento) ni los formatos de recibo de materias primas y productos al día. Por lo tanto, es necesario buscar actividades de mejora que ayuden al cumplimiento de estos formatos ya que son el sustento del plan de saneamiento.

Se evidenciaron productos con fecha de vencimiento caducada lo cual indica que se está haciendo caso omiso a la tabla de vida útil diseñada por el área de

aseguramiento a la calidad, la cual se divide en categoría, productos, vida útil, tiempo mínimo de recibo y tiempo con el cual el producto debe ser sacado de exhibición antes de su fecha de vencimiento.

Todo producto debe de estar rotulado de acuerdo a la normatividad vigente (Resolución 5109/2005), se evidenció producto porcionado sin información de rotulo lo que puede causar una sanción o decomiso de parte de salud pública por lo tanto es necesario implementar una acción de mejora para que esto no vuelva a ocurrir.

En cuanto a la pérdida de cadena de frío en las neveras de lácteos se debe de reportar al área de mantenimiento a través de un link para que se inicie la gestión de arreglo o cambio si es necesario; en primera instancia, el encargado de llenar los formatos de temperatura reporta al director de la tienda, quien lo registra en el link de mantenimiento.

El plan de acción presentado aborda los hallazgos del bloque 7 referenciados en las tablas 3 a la 5.

3.10.1 Actividades

Formatos de temperaturas y tabla de vida útil. En la búsqueda de fortalecer el conocimiento del personal con respecto al diligenciamiento diario de los formatos se busca dar respuesta por medio de capacitaciones, adicional una alternativa fue entregar una carpeta a cada sección con el listado de vida útil, seguido de los formatos impresos los cuales se dejaron a guardar por un líder de cada sección. Esta actividad deberá ser revisada por el director de la tienda todos los días el cual verificará que se cumpla el registro diario.

Por otra parte, para la pérdida de cadena de frío por las neveras de exhibición se debe establecer una política organizacional que determine los tiempos máximos en los cuales se deben ejecutar los mantenimientos correctivos, tomando como punto de referencia la fecha de reporte del fallo por parte del personal operativo y/o administrador de la tienda, considerando el grado de importancia de cada uno de los equipos que se requieren para el almacenamiento de los productos.

3.11 ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS

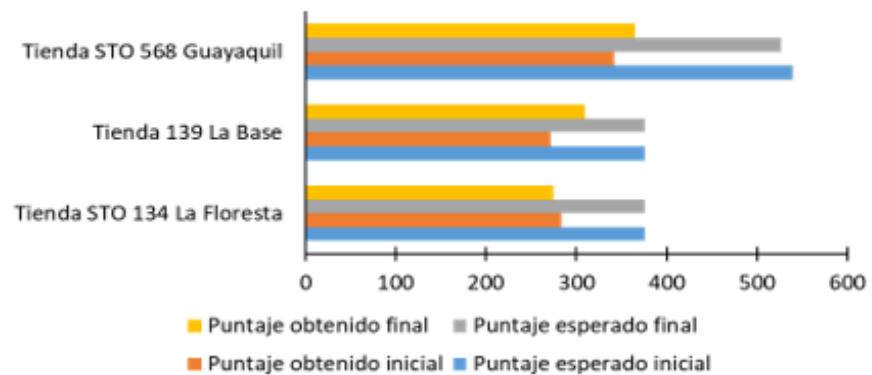
Con el fin de evaluar un cambio a corto plazo se implementaron completamente las actividades del bloque 1 que hace referencia a la limpieza y desinfección, bloque 6 personal de manipulación de alimentos, y parcialmente las del bloque 7 que hace referencia a vida útil de los productos, riesgo de contaminación cruzada, productos rotulados y la pérdida de cadena de frío.

3.12 RESULTADOS ÚLTIMA AUDITORÍA

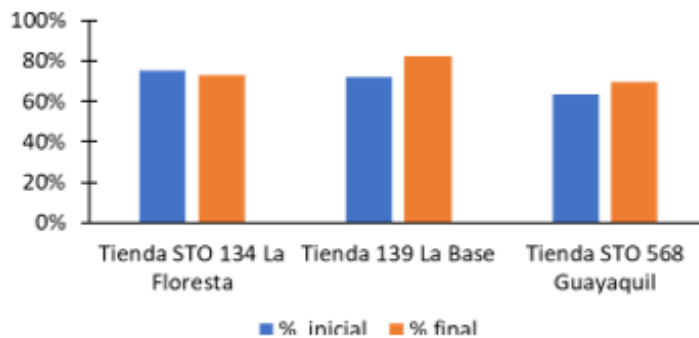
Una vez implementadas las acciones de mejora sugeridas en requisitos higiénicos, limpieza y desinfección (L&D), personal manipulador de alimentos, requisitos higiénicos de fabricación (figura 5), se realizó la auditoría final y se evidenció que en la tienda sto 134 la Floresta obtuvo 72,9% en porcentaje de cumplimiento disminuyendo un 2,4% del puntaje de la auditoría inicial, quedando su concepto sanitario en desfavorable, para la tienda sto 568 Guayaquil se obtuvo 69,4% en porcentaje de cumplimiento aumentando un 5,9% de la auditoría inicial, aun así su concepto sanitario es desfavorable y la tienda sto 139 La Base obtuvo 82,4% en porcentaje de cumplimiento aumentando 10,3% de la auditoría inicial quedando con concepto sanitario favorable con requerimientos. (Figura 4)

Figura 4: Puntajes (A) obtenidos y esperados en la auditoría inicial y final, (B) puntajes finales de auditoría inicial y final en porcentaje.

A



B



Como respuesta a la pregunta planteada en este trabajo ¿Cuáles son los factores que ocasionan bajo porcentaje en los indicadores de gestión referente al criterio de aceptación mínimo frente a la normativa vigente? Se encontró que a pesar de haber implementado las mismas acciones de mejora en las tiendas algunas de ellas no alcanzaron porcentaje favorable incluso una de ellas, por el contrario, lo disminuyó. Debido a la falta de compromiso por parte del personal y administración de la tienda ya que no se continuó el seguimiento de las mejoras implementadas. Indagando sobre posibles razones para la falta de compromiso el personal manifestó que esto se debía a falta de personal que los obliga a dar prioridad a las tareas operativas más urgentes de la tienda descuidando así aquellas relacionadas con la seguridad alimentaria y calidad.

Otras de las causas es que varios de los empleados no cumplen con la totalidad mínima de diez horas anuales sobre principios básicos de BPM, Olímpica S.A. maneja una plataforma llamada ABC en la cual cada uno ingresa con su usuario y contraseña, ahí se encuentran los cursos para que cada personal se pueda capacitar aun así no son realizados debido a las siguientes razones: varios aducían falta de dispositivos para la realización de los cursos como también falta de disponibilidad de tiempo y no contar con acceso a internet; el personal manifestó que deberían de haber espacios de capacitación en horario laboral contando con el computador de la tienda. Sin embargo, esto no es posible por la carga laboral, lo que hace que estas actividades pierdan un grado de importancia. Se realizó un acompañamiento durante las acciones de mejora donde se entregó en copias la información de los cursos que se encontraban habilitados hasta el momento, se explicó brevemente y se procedió hacer la evaluación en el punto de venta (figura 6).

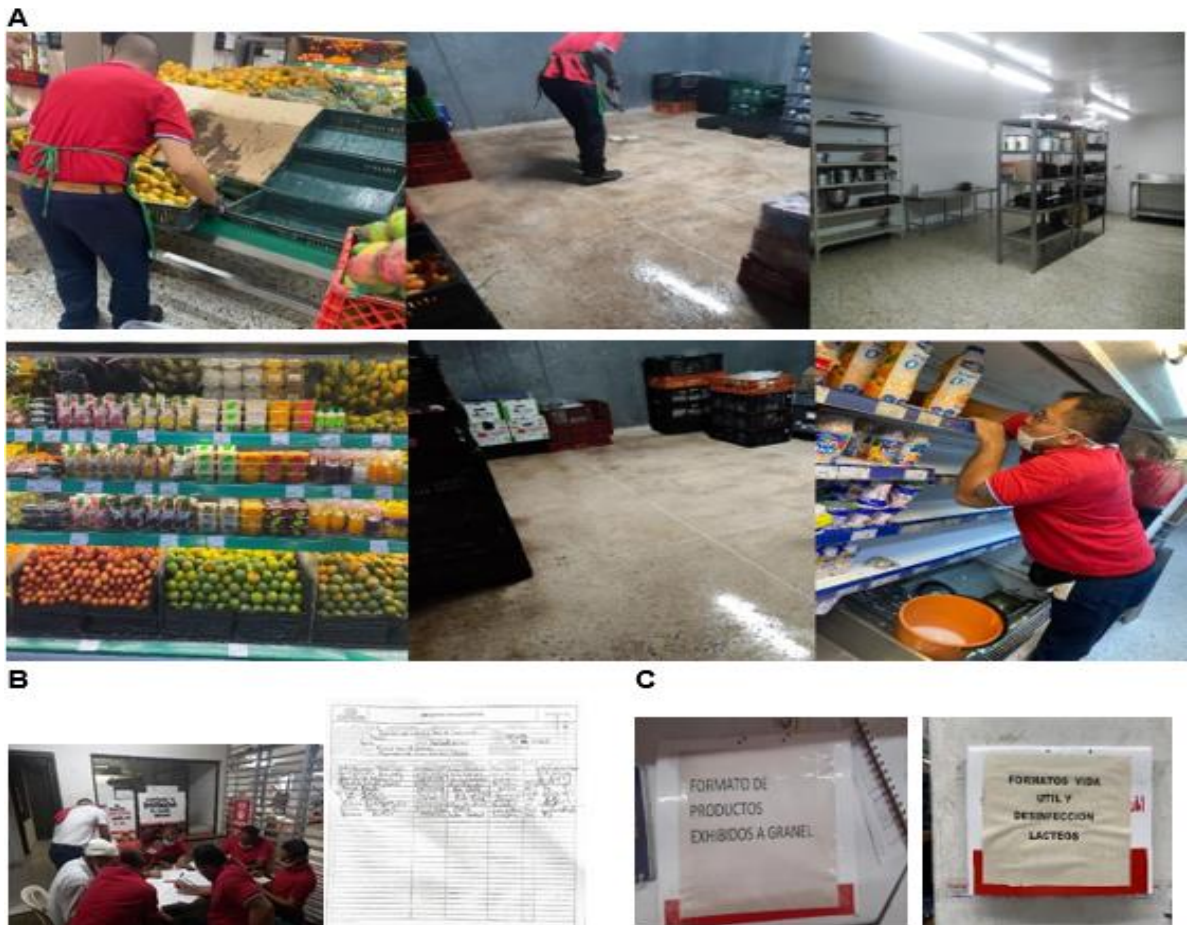
La alta rotación del personal operativo es una situación constante la cual tiene como consecuencia directa que exista una permanente urgencia de reemplazar el personal desvinculado, dando como resultado la contratación de personal con poca experiencia y conocimiento en buenas prácticas de manufactura e inocuidad, además de no generar los adecuados procesos de inducción y entrenamiento. Este conjunto de situaciones termina afectando negativamente los niveles de productividad, además de la calidad del producto terminado al manipular alimentos sin estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos para tal fin.

La falta de diligenciamiento diario de los formatos que sustentan el plan de saneamiento es otra de las causas más comunes, a pesar de haber recibido una capacitación de cómo diligenciarlos y entregado las carpetas organizadas con cada formato de cada sección (figura 6) se seguía evidenciando la falta de diligenciamiento continuo. En esta misma carpeta se anexó la tabla de vida útil la cual les ayuda a saber en qué tiempo se debe retirar los productos antes de su fecha de vencimiento, aun así, no realizaban la revisión ni tampoco había un seguimiento por parte del director de la tienda o líderes de proceso exigiéndole al personal la realización de estas actividades. Adicional a esto hay que tener en cuenta que

algunas actividades del plan de mejora no fueron implementadas durante el tiempo en el que se realizó este trabajo lo que indudablemente también afecta la calificación total de la segunda auditoría y se espera que a raíz de estos resultados se implementen las actividades en su totalidad para a futuro subir los indicadores de gestión y cumplir con el concepto sanitario favorable.

En contraste, las causas que llevaron a que la tienda 139 la base obtuviera un puntaje favorable fueron, mayor compromiso por parte del personal de las secciones, se realizó seguimiento diario por parte del gerente de la tienda, se implementó bien la limpieza y desinfección de las secciones así como se llevó a cabo el diligenciamiento de la mayoría de los formatos, se realizaron las capacitaciones sobre los cursos de BPM pero como no se sigue cumpliendo lo estipulado en la normativa que es el certificado de mínimo 10 horas al año en este punto fue baja la calificación, aun así en los demás mejoró, el personal reforzó las actividades de revisión siguiendo los lineamientos de la tabla de vida útil dada por el área de aseguramiento a la calidad.

Figura 5: Imágenes de las actividades.



Actividades de (A) limpieza y desinfección implementadas, (B) firma de asistencia a capacitación dictada al personal de manipulación de alimentos y (C) formatos y avisos informativos de los formatos que se deben diligenciar.

4. CONCLUSIONES

- 1.** La documentación del proceso de calidad alimentaria de las tres tiendas Olímpica S.A es oportuna, encontrándose formatos y registros actualizados, los cuales cumplen con las disposiciones legales requeridas; sin embargo, se identificaron en los hallazgos que no se está llevando a cabo el diligenciamiento diario de los formatos que sustentan el plan de saneamiento, por lo que se hace necesario el seguimiento a las secciones y mayor compromiso por parte de los administradores de las tiendas; es indispensable que diariamente antes de que cada trabajador termine su turno el líder o administrador les solicite los formatos.
- 2.** Los planes de acción propuestos son útiles para la realización de las actividades de mejora detectadas; para el presente trabajo se consideró la capacidad financiera y técnica de la empresa, logrando que estos estén en la posibilidad de llevarse a cabo en corto plazo, en pro de subir los indicadores de gestión en las auditorías internas de BPM.
- 3.** Con este trabajo se pudo concluir que es importante iniciar a crear conciencia respecto a la necesidad de implementar mejoras, integrar la calidad a todas y cada una de las actividades, proporcionar capacitación en relación con los métodos de calidad, establecer resolución de problemas en equipo y reconocer los resultados.

5. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el trabajo que se llevó a cabo en las tres tiendas Olímpica S.A. se recomienda:

1. Llevar a cabo y realizarle el debido seguimiento a los planes de acción diseñados como parte del presente trabajo, lo que permitirá aproximarse al cumplimiento total de los indicadores de gestión y a la normativa legal aplicable.
2. Diseñar un cronograma de mantenimiento para programar los equipos en desuso y dar reemplazo a los que no se encuentran en las condiciones adecuadas para la operación, esto evitará la acumulación de equipos en las tiendas y facilitará las zonas despejadas para realizar una limpieza eficiente.
3. Crear un fondo financiero que permita generar los recursos necesarios para las reparaciones y adecuaciones locativas estructurales, como lo es la adecuación de techos, pisos, la cual no se tuvo en cuenta en el plan de acción de corto plazo, en consideración, de que la empresa no cuenta con los recursos para su desarrollo en este periodo de tiempo.
4. Realizar seguimiento a los directores del punto de venta para que estos diariamente se aseguren que las secciones de la tienda cumplan con todos los formatos que sustentan el plan de saneamiento.
5. Dar continuidad a las diferentes acciones, procesos y diligenciamiento de formatos de seguimiento y control.

BIBLIOGRAFÍA

BILLOROU, Nina, PACHECO, Martha y VARGAS, Fernando. Skills Development Impact Evaluation, a practical guide. Edit Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. Montevideo: ILO/Cinterfor, 2011, 108 p.

BUSTAMANTE ALZATE, Miguel Santiago. Avances en los sistemas de limpieza y desinfección aplicados en la industria alimentaria. Tesis Ingeniería Química. Universidad Pontificia Bolivariana. Bogotá: 2014.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2674. Por la cual se reglamenta el artículo 126 del decreto ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48862. Bogotá: 25, julio, 2013.

EUSKALIT. Fundación vasca para el fomento de la Calidad: comprometidos con la Calidad Total. En: Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación, 1997, vol. 37, pág. 38-40.

GUALPA GUERRERO, Erick Damián. Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del gobierno provincia de Azuay según la normativa ISO 9001: 2008. Tesis Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, - ecuador: 2015.

GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto. Calidad Total y Productividad. 3 ed. McGraw Hill International. México: 2010. ISBN: 978-607-15-0315-2.

HOYOS, P. E. (2014). Propuesta para la implantación de buenas prácticas de manufactura y documentación de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento, en la empresa Nutritost S.A.S. Universidad del Cauca.

MINISTERIO DE SALUD, (2006), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la manipulación de los alimentos.

MORÓN, Cecilio. Importancia del Codex Alimentarius en la seguridad alimentaria y el comercio de alimentos. En: Revista de salud pública, 2001, vol. 2, no. 3.

MURRAY, C.J. y FRENK, J. A framework for assessing the performance of health systems. En: Bulletin of the world Health Organization, 2000, vol. 78, pág. 717- 731.

NADER, Antonio. La calidad. Aplicación de sus principios a los alimentos. Su visualización por distintos sectores [en línea]. FAO ©: 2000 [citado octubre, 2022]. Disponible en: http://www.fao.org/tempref/GI/Reserved/FTP_FaoRlc/old/prior/comagric/codex/pdf/calidad.pdf

NEWMAN, G.D. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. En: Laurus, 2006, vol. 12, pág. 180-205.

OCAMPO RODRIGUEZ, María Victoria; BETANCOURT URRUTIA, Víctor Fernando; MONTOYA ROJAS, Jennifer Paola y BAUTISTA BOTÓN, Diana Carolina. Sistemas y modelos de salud en las redes integradas de servicios de salud. En: Rev. Gerenc. Polit. Salud, 2013, vol. 12, no. 24, pág. 114-129.

OLÍMPICA S.A. Quienes Somos. Manual del Empleado Olímpica S.A. [en línea]. Barranquilla: 2017. Disponible en internet en: <https://fondolimpica.org/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, (2015). Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos. Francia.

_____. Una marca orgullosa de ser colombiana [en línea]. Olímpica: 2020 [citado octubre, 2022]. Disponible en: <https://www.olimpica.com/quienes-somos>

OMS - ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Conceptos básicos sobre los alimentos [en línea]. OMS: 2007. Disponible en internet en: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/contact-us>

SERNA GÓMEZ, Humberto. Índices de Gestión: Cómo diseñar un sistema integral de medición de gestión. 1a. ed. 3R Editores. Colombia: 2005, 256 p. ISBN13: 9789583020049.


SUMMERS, D. Administración de la Calidad. México. Pearson Educación: 2006.

SÁNCHEZ, V (2013). Implementación del plan de saneamiento básico y desarrollo de productos en la empresa Alimentos LAM S.A.S. (Tesis de pregrado). Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Colombia.


ANEXOS

Anexos A: Formatos de limpieza y desinfección STO 134 Nueva Floresta


Sección Carnes

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha: 16/05/2022					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño										
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.										
SECCIÓN/ÁREA:		PDV/Bodega:		Director/Administrador:						Fecha: Del _____ al _____							
		Frec.	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO		
			1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	
INSTALACIONES																	
Techos, paredes y pisos		D															
Cortinas, marcos y puertas		D															
Carcamo y rejillas		D															
Portarrollos		D															
Portabalanzas		D															
Mesa de proceso		D															
Gabinete		D															
Lavamanos		D															
EQUIPOS/MOBILIARIO																	
Cava de refrigeración		S															
Cava de congelación		M															
Sierra de carnes		D															
Autocontentidas		D															
Nevera de exhibición		D															
Poceta de lavado de utensilios		D															
Balanzas		D															
Molino		D															
Tajadora		D															
Dilutores		D															
Dispensadores		D															
UTENSILIOS																	
Herramientas de trabajo		D															
Utensilios de aseo		D															
Recipiente para desinfección		D															
Estibas y canastillas		D															
Caneca de residuos		D															
REVISIÓN DIARIA																	
RESPONSABLES:																	
1. _____			2. _____			3. _____			4. _____			5. _____			6. _____		
7. _____			8. _____			9. _____			10. _____			11. _____			12. _____		
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:																	
Detergentes: LIKID K (10 A 30ml/L)								Desinfectantes: WHISPER V (3ml/L)									
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .																	


Sección Fruver

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño										
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.										
SECCIÓN/ÁREA:		PDV/Bodega:		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____									
		Frec.	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO		
			1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	
INSTALACIONES																	
Techos, paredes y pisos		D															
Cortinas, marcos y puertas		D															
Carcamo y rejillas		D															
Bancaleras		D															
EQUIPOS/MOBILIARIO																	
Cava de refrigeración		S															
Nevera de exhibición		D															
Vitafladora		D															
Balanzas		D															
UTENSILIOS																	
Utensilios de trabajo		D															
Utensilios de aseo		D															
Canastillas		D															
Caneca de residuos		D															
Rejillas o separadores		D															
REVISIÓN DIARIA																	
RESPONSABLES:		1. _____		2. _____		3. _____		4. _____		5. _____		6. _____		7. _____		8. _____	
		9. _____		10. _____		11. _____		12. _____									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes: LIKID K (10 A 30ml/L)					Desinfectantes: WHISPER V (3ml/L), TSUNAMI 100										
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .																	


Sección lácteos

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño										
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.										
SECCIÓN/ÁREA:		PDV/Bodega:		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____									
		Frec.	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO		
			1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	
INSTALACIONES																	
Techos, paredes y pisos		D															
Cortinas, marcos y puertas		D															
EQUIPOS/MOBILIARIO																	
Cava de refrigeración		S															
Nevera de exhibición		D															
UTENSILIOS																	
Tinas		D															
REVISIÓN DIARIA																	
RESPONSABLES:		1. _____		2. _____		3. _____		4. _____		5. _____		6. _____		7. _____		8. _____	
		9. _____		10. _____		11. _____		12. _____									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes: LIKID K (10 A 30ml/L)					Desinfectantes: WHISPER V (3ml/L)										
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .																	

Sección bodega


		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño										
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.										
SECCIÓN/ÁREA:		PDV/Bodega:		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____									
		Frec.	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO		
INSTALACIONES			1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	
Techos, paredes y pisos	D																
Marcos y puertas	D																
Canastillas	D																
Estanterías y gondolas	D																
Mesas y sillas	D																
Casilleros	D																
Puestos de pago	D																
EQUIPOS/MOBILIARIO																	
Neveras de bebidas	D																
UTENSILIOS																	
Caneca de residuos	D																
Utensilios de aseo	D																
REVISIÓN DIARIA																	
RESPONSABLES:		1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
		9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes:LIKID K (10 A 30ml/L)										Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)					
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>																	

Sección recibo


		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño										
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.										
SECCIÓN/ÁREA: Recibo		PDV/Bodega:		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____									
		Frec.	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO		
INSTALACIONES			1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	
Techos, paredes y pisos	D																
Estanterías	D																
Escaleras	D																
Escritorio	D																
Cortinas, marcos y puertas	D																
EQUIPOS/MOBILIARIO																	
Malacate	M																
Computador	D																
UTENSILIOS																	
Utensilios de aseo	D																
Caneca de residuos	D																
REVISIÓN DIARIA																	
RESPONSABLES:		1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
		9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes:LIKID K (10 A 30ml/L)										Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)					
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>																	

Anexos B: Formatos de limpieza y desinfección Sto 568 Guayaquil


Sección carnes

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño										
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.										
SECCIÓN/ÁREA: CARNES		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:										Fecha: Del _____ al _____			
		Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
Techos, paredes y pisos	D																
Cortinas, marcos y puertas	D																
Carcamo y rejillas	D																
Portarrollos	D																
Lavamanos	D																
Cama de hielo	D																
Mesa de proceso	D																
Gabinete	D																
EQUIPOS/MOBILIARIO																	
Cava de refrigeración	S																
Cava de congelación	M																
Sierra y molino	D																
Escarchadora	D																
Dispensadores y dilutores	D																
Autocontentidas	D																
Nevera de exhibición	D																
Poceta de lavado de utensilios	D																
Basculas	D																
UTENSILIOS																	
Herramientas de trabajo	D																
Utensilios de aseo	D																
Recipiente para desinfección	D																
Estibas y canastillas	D																
Caneca de residuos	D																
REVISIÓN DIARIA																	
RESPONSABLES:																	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.						
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:																	
Detergentes: LIKID K (10 A 30ml/L)										Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L), XY12							
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .																	

Sección panadería

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño								
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.								
SECCIÓN/ÁREA: PANADERIA		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____							
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
Techos, paredes y pisos	D														
Cortinas, marcos y puertas	D														
Carcamo y rejillas	D														
Escabilladeros	D														
Gabinete	D														
Lavamanos	D														
Estanterías y estibas	D														
Mesa de proceso	D														
Poceta de lavado de utensilios	D														
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Horno convencional	D														
Cuarto crecimiento	D														
Nevera de refrigeración y repostería	D														
Nevera de congelación	D														
Dilutores y dispensadores	D														
Mojadora y porcionadora	D														
Batidora y freidora	D														
Molino y estufa	D														
UTENSILIOS															
Utensilios de aseo	D														
Utensilios de trabajo	D														
Recipiente para desinfección	D														
Recipientes de almacenamiento	D														
Caneca de residuos	D														
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes: LIKID K (10 A 30m/L) Desinfectantes:WHISPER V(3m/L), GREASESTRIP PLUS													
OBSERVACIONES:		Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .													

Sección fruver

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño								
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.								
SECCIÓN/ÁREA: Fruver		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____							
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
Techos, paredes y pisos	D														
Cortinas, marcos y puertas	D														
Carcamo y rejillas	D														
mesa de procesos	D														
Bancaleras	D														
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Cava de refrigeración	S														
Vitafilladora	D														
Basculas	D														
Nevera de exhibición	D														
UTENSILIOS															
Estibas y canastillas	D														
Utensilios de trabajo y aseo	D														
Caneca de residuos	D														
Rejillas o separadores	D														
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes: LIKID K (10 A 30m/L) Desinfectantes:WHISPER V (3m/L)													
OBSERVACIONES:		Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .													


Sección delicatessen

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño								
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.								
SECCIÓN/ÁREA: DELICATESSEN		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:						Fecha: Del _____ al _____					
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
Paredes y pisos		D													
Mesa auxiliar		D													
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Nevera Exhibición		D													
Tajadora		D													
Basculas		D													
UTENSILIOS															
Utensilios de trabajo		D													
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.				3.				4.					
5.		6.				7.				8.					
9.		10.				11.				12.					
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes: LIKID K (10 A 30ml/L)								Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)							
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															

Sección lácteos

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño								
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.								
SECCIÓN/ÁREA: Lácteos		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:						Fecha: Del _____ al _____					
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
Techos, paredes y pisos		D													
Cortinas, marcos y puertas		D													
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Cava de refrigeración		S													
Nevera de exhibición		D													
UTENSILIOS															
Tinas		D													
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.				3.				4.					
5.		6.				7.				8.					
9.		10.				11.				12.					
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes: LIKID K (10 A 30ml/L)								Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)							
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															

Sección recibo


		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN								Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO								Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass						Aprobo: Raul Bustamante Avendaño							
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad						Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.							
SECCIÓN/ÁREA: RECIBO		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____							
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
INSTALACIONES															
Techos, paredes y pisos		D													
Estanterías		D													
Escaleras		D													
Escritorio		D													
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Bascula		D													
Malacate		D													
Computador		D													
UTENSILIOS															
Utensilios de aseo		D													
Caneca de residuos		D													
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.				3.				4.					
5.		6.				7.				8.					
9.		10.				11.				12.					
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes: LIKID K (10 A 30m/L)		Desinfectantes:WHISPER V (3m/L)													
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															

Sección bodega


		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN								Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO								Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass						Aprobo: Raul Bustamante Avendaño							
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad						Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.							
SECCIÓN/ÁREA: BODEGA		PDV/Bodega: STO 568		Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____							
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
INSTALACIONES															
Techos, paredes y pisos		D													
Cortinas, marcos y puertas		D													
Estanterías y gondolas		D													
Casilleros		D													
Puestos de pago		D													
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Neveras de bebidas		D													
UTENSILIOS															
Caneca de residuos		D													
Utensilios de aseo		D													
Isas															
RESPONSABLES:															
1.		2.				3.				4.					
5.		6.				7.				8.					
9.		10.				11.				12.					
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes: LIKID K (10 A 30m/L)		Desinfectantes:WHISPER V (3m/L)													
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															

Anexos C: Formatos de limpieza y desinfección STO 139 La Base


Sección Carnes

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño								
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.								
SECCIÓN/ÁREA: Carnes		PDV/Bodega: Sto 139				Director/Administrador:				Fecha: Del _____ al _____					
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
		1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada	1a jornada	2a jornada
INSTALACIONES															
Techos, paredes y pisos	D														
Cortinas, marcos y puertas	D														
Carcamo y rejillas	D														
Portarrollos	D														
Portabalanzas	D														
Mesa de proceso	D														
Gabinete	D														
Lavamanos	D														
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Cava de refrigeracion	S														
Cava de congelacion	M														
Sierra de carnes	D														
Autocontentidas	D														
Nevera de exhibicion	D														
Poceta de lavado de utensilios	D														
Balanzas	D														
Molino	D														
Tajadora	D														
Dilutores	D														
Dispensadores	D														
UTENSILIOS															
Herramientas de trabajo	D														
Utensilios de aseo	D														
Recipiente para desinfeccion	D														
Estibas y canastillas	D														
Caneca de residuos	D														
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.				3.				4.					
5.		6.				7.				8.					
9.		10.				11.				12.					
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes: LIKID K (10 A 30m/L)								Desinfectantes:WHISPER V (3m/L)							
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															


Sección fruver

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN								Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO								Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass						Aprobo: Raul Bustamante Avendaño							
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad						Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.							
SECCIÓN/ÁREA: fruver		PDV/Bodega: 139		Director/Administrador:						Fecha: Del _____ al _____					
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada	
INSTALACIONES															
Techos, paredes y pisos		D													
Cortinas, marcos y puertas		D													
Carcamo y rejillas		D													
Bancales		D													
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Cava de refrigeración		S													
Nevera de exhibición		D													
Vitaladora		D													
Balanzas		D													
UTENSILIOS															
Utensilios de trabajo		D													
Utensilios de aseo		D													
Canastillas		D													
Canece de residuos		D													
Rejillas o separadores		D													
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes:LIKID K (10 A 30ml/L)		Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L), TSUNAMI 100													
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															


Sección lácteos

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN								Código: FOGCO 0008 Versión: 1					
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO								Fecha:					
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass						Aprobo: Raul Bustamante Avendaño							
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad						Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.							
SECCIÓN/ÁREA: lacteos		PDV/Bodega: 139		Director/Administrador:						Fecha: Del _____ al _____					
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada	
INSTALACIONES															
Techos, paredes y pisos		D													
Cortinas, marcos y puertas		D													
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Cava de refrigeración		S													
Nevera de exhibición		D													
UTENSILIOS															
Tinas		D													
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:															
Detergentes:LIKID K (10 A 30ml/L)		Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)													
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección.</i>															

Sección recibo

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.			
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad													
SECCIÓN/ÁREA:		PDV/Bodega: 139		Director/Administrador:		Fecha: Del _____ al _____									
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada	
Techos, paredes y pisos	D														
Estanterías	D														
Escaleras	D														
Escritorio	D														
Cortinas, marcos y puertas	D														
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Malacate	M														
Computador	D														
UTENSILIOS															
Utensilios de aseo	D														
Caneca de residuos	D														
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes:LIKID K (10 A 30ml/L)										Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)			
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .															

Sección bodega

		FORMATO PARA EL CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN										Código: FOGCO 0008 Versión: 1			
Proceso: Gestión de Control Operativo		DOCUMENTO NO CONTROLADO										Fecha:			
Elaboró: Facilitador de procesos de Aseguramiento de la Calidad.		Revisó: Ana Carolina Muñoz Mass					Aprobo: Raul Bustamante Avendaño					Cargo: Dir. Aseguramiento de Calidad y Gestión Ambiental.			
		Cargo: Jefe Departamento Aseguramiento de la Calidad													
SECCIÓN/ÁREA: Bodega		PDV/Bodega: 139		Director/Administrador:		Fecha: Del _____ al _____									
Frec.		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
INSTALACIONES		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada		2a jornada		1a jornada	
Techos, paredes y pisos	D														
Marcos y puertas	D														
Canastillas	D														
Estanterías y gondolas	D														
Mesas y sillas	D														
Casilleros	D														
Puestos de pago	D														
EQUIPOS/MOBILIARIO															
Neveras de bebidas	D														
UTENSILIOS															
Caneca de residuos	D														
Utensilios de aseo	D														
REVISIÓN DIARIA															
RESPONSABLES:															
1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.									
PRODUCTOS/CONCENTRACIONES UTILIZADOS:		Detergentes:LIKID K (10 A 30ml/L)										Desinfectantes:WHISPER V (3ml/L)			
OBSERVACIONES: Cuando se determine no conformidad en la limpieza y desinfección de alguna instalación/equipo/utensilio, se implementará acción correctiva de manera inmediata, la cual deberá ser reportada en el <i>Formato de Acciones Correctivas de Actividades de Limpieza y Desinfección</i> .															

Anexos D: Resultados implementación método de las 5´S

Resultados	
Antes de la implementación del método de las 5´S	Después de la implementación del método de las 5´S
 A photograph showing a cluttered storage area. Several black plastic crates are stacked haphazardly against a grey metal wall. The floor is dirty and stained. A red crate is in the foreground.	 A photograph of the same storage area after 5S implementation. The crates are neatly stacked on a pallet, and the floor is clean and clear.
 A photograph of a warehouse aisle. The floor is cluttered with various items, including bags of material and boxes. A metal shelving unit is visible on the right.	 A photograph of the same aisle after 5S implementation. The floor is clean and clear, with yellow safety markings. The shelving unit is now organized with bags of material.
 A photograph of a workbench. The surface is cluttered with various tools, containers, and materials. A green container is visible on the right.	 A photograph of the same workbench after 5S implementation. The surface is clean and organized, with a white metal frame and a basket visible.

Anexo D. Continuación

Resultados	
Antes de la implementación del método de las 5's	Después de la implementación del método de las 5's
	
	
	

Anexo D. Continuación

Resultados	
Antes de la implementación del método de las 5's	Después de la implementación del método de las 5's
 A photograph showing a storage area before the implementation of the 5S method. The floor is covered with various items including cardboard boxes, plastic bags, and a shopping cart. A person in a red shirt is partially visible in the background.	 A photograph showing the same storage area after the implementation of the 5S method. The floor is clean and free of clutter. The items are neatly stacked and organized, and the overall appearance is much more professional and tidy.