

# Manual de Gestión del Sistema de Seguridad Alimentaria



<b>REV-1</b>	
<b>Revisado el 16/04/2010</b>  <b>Lorena Larrañaga</b> <b>Directora de Calidad</b>	<b>Aprobado el 16/04/2010</b>  <b>Fernando Espinosa</b> <b>Director de Restauración</b>

## INDICE

0. Presentación de la empresa -----	
1. Objeto -----	
2. Normas para la consulta -----	
3. Términos y definiciones -----	
3.1 Secuencia alimentaria -----	
3.2 Mapa de Procesos -----	
3.3 Medidas de control, límites críticos y seguimiento--	
4. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos-----	
4.1. Requisitos generales -----	
4.2. Control de la documentación-----	
4.3. Control de los registros -----	
5. Responsabilidad de la Dirección -----	
5.1. Compromiso de la Dirección -----	
5.2. Política de inocuidad de los alimentos-----	
5.3. Planificación y Objetivos -----	
5.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación -----	
5.4.1 Responsabilidad y autoridad -----	
5.4.2 Líder del equipo de la inocuidad de los alimentos	
5.4.3 Comunicación externa -----	
5.4.4 Comunicación interna -----	
5.5. Respuesta ante emergencias -----	
5.6. Revisión por la dirección -----	
5.6.1 Generalidades -----	
5.6.2 Información para la revisión -----	
5.6.3 Resultados de la revisión -----	
6. Gestión de los recursos -----	
6.1. Provisión de recursos -----	

- 6.2. Recursos humanos -----
  - 6.2.1 Generalidades -----
  - 6.2.2 Competencia y formación -----
- 6.3. Infraestructura -----
- 6.4. Ambiente de trabajo -----
- 7. Prestación del servicio y elaboración de productos-----
  - 7.1. Generalidades -----
  - 7.2. Prerrequisitos -----
  - 7.3. Equipo de APPCC -- -----
  - 7.4. Plan de APPCC -----
  - 7.5. Producto -----
  - 7.6. Diagrama de flujo del proceso -----
  - 7.7. Control de peligros -----
  - 7.8 Trazabilidad -----
- 8. Medida, análisis y mejora -----



# 0

## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Zona Gastronómica S.L. es una organización creada en el año 2006 con la finalidad de prestar servicios de restauración. Sus instalaciones se sitúan en el Edificio Galileo Galilei, en el Campus de la Universidad Politécnica de Valencia.

Aunque está especializada en la restauración colectiva, la empresa Zona Gastronómica tiene tres líneas de negocio más: restaurante, comida transportada (catering) y vending.

La **restauración colectiva** (Galileo Colectividades) se presta actualmente en el Colegio Mayor Galileo Galilei, donde dispone de unas magníficas y modernas instalaciones de más de 700 m<sup>2</sup>, entre cocina, almacenes, restaurante y comedor para huéspedes y donde elabora un menú completo (desayuno, almuerzo, comida y cena) para más de 600 personas. Este menú está diseñado buscando el mayor equilibrio nutricional, y elaborado utilizando ingredientes de máxima calidad. Se realizan controles higiénico-sanitarios diarios, buscando siempre asegurar la higiene y trazabilidad de todos los alimentos que se ofrecen.

El **restaurante**, de nombre Galileo Club Gastronómico, se encuentra en la Galería Comercial del Edificio Galileo Galilei. Está dirigido principalmente a profesores y personal tanto de la Universidad Politécnica de Valencia como de la Universidad de Valencia, así como a investigadores de la Ciudad de la Innovación y está diseñado para ofertar un servicio de alta calidad que hasta el momento no existía en el entorno de las universidades.

La **comida transportada** (Galileo Catering) es un nuevo servicio lanzado en 2009 a través del cuál se pretende ofrecer manutención de calidad a organizaciones con necesidades concretas, como guarderías, colegios y otras entidades.

La cuarta línea de negocio es el **vending**, que se presta actualmente en las instalaciones del Colegio Mayor Galileo Galilei.

Nuestra meta es convertirnos en referente en el campo de la restauración para colectividades, siempre con clara orientación al cliente, con el que nos comprometemos cada día a prestarle los mejores servicios.

# 1

## OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA

El Manual de Gestión del Sistema de Seguridad Alimentaria será elaborado y aprobado por la Dirección de Zona Gastronómica S.L.

Este Manual especifica los requisitos para un *Sistema de Gestión de de la Inocuidad de los Alimentos* según la norma internacional ISO 22000:2005, de forma que Zona Gastronómica S.L.:

- a) Demuestra su capacidad para elaborar de forma coherente y segura los productos de modo que satisfagan los requisitos de los clientes y de la legislación aplicable, en cuanto a seguridad alimentaria y calidad.
- b) Asegura la comunicación con todos los actores de la cadena alimenticia, proveedores, clientes y administraciones públicas, especialmente en lo referente a la inocuidad de los alimentos, de conformidad con los requisitos definidos por todas las partes.

El Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria se concreta en:

**“Elaboración, almacenamiento, distribución y servicio de comida para restauración y servicio de vending”**

# 2

## NORMAS PARA LA CONSULTA

Las normas a consultar en este Sistema de de Seguridad Alimentaria serán:

- ISO 22000:2005 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.
- ISO 22005: 2007 - Trazabilidad en la cadena de alimentos para alimentación humana y animal.
- ISO/TS 22004:2005 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Orientación para la aplicación de la Norma ISO 22000:2005.
- ISO 9001:2008 – Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad. Se completa el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos con procesos y requisitos que pertenecen a esta norma.
- ISO 9004:2000 – Sistemas de gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- La legislación aplicable actualizada:
  - **Legislación aplicable a prerrequisitos**
    1. Reglamento (CE) 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la autoridad europea de seguridad alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
    2. Reglamento (CE) 852/2004 del Parlamento Europeo y del consejo de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.
    3. Reglamento 882/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia

de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.

- **Legislación aplicable APPCC**

1. Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos.
2. Real Decreto 3484/2000, de 29 Diciembre del 2000, por el que se establece las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
3. Real Decreto 1712/1991, de 29 de noviembre, sobre Registro General Sanitario de Alimentos.
4. Real Decreto 1334/99, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.
5. Real Decreto 168/1985, de 6 de febrero, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria sobre "Condiciones Generales de Almacenamiento Frigorífico de Alimentos y Productos Alimentarios".

- **Plan gestión residuos**

1. Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos

- **Plan de formación**

1. Decreto 73/2001, de 2 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se fijan normas relativas a la formación de manipuladores de alimentos y el procedimiento de autorización de empresas y entidades de formación.

- **Plan de limpieza y desinfección**

1. Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

- **Guía de Prácticas Correctas de Higiene de la Comunidad Valenciana**

## 3

TÉRMINOS Y  
DEFINICIONES

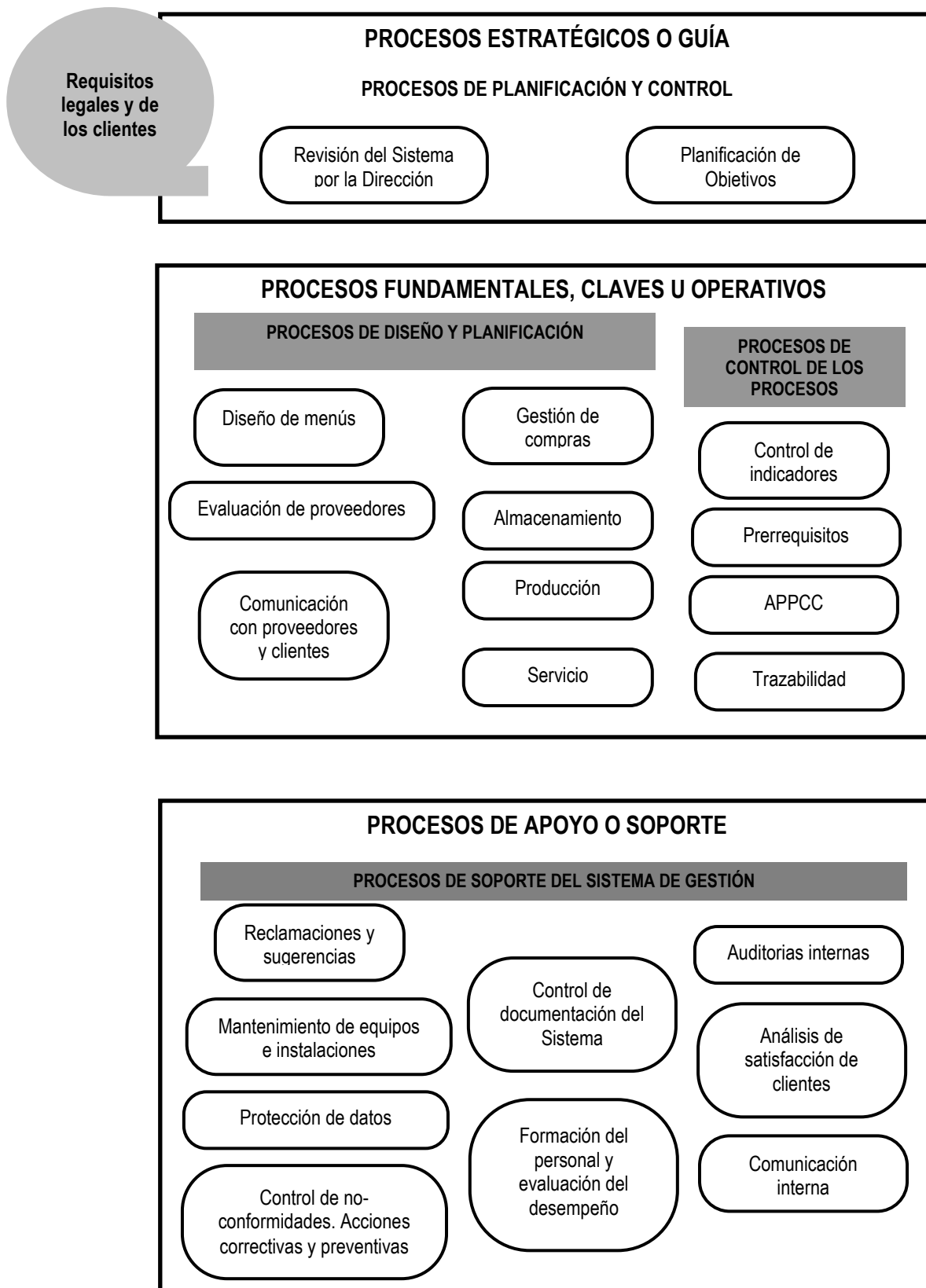
## 3.1 Secuencia alimentaria.-

Las etapas que tienen lugar en la organización para cada línea son las siguientes:

	Colectividades	Restaurante	Catering	Vending
Diseño del servicio	75-01-P Procedimiento para el diseño de menús.	75-01-P Procedimiento para el diseño de menús.	75-01-P Procedimiento para el diseño de menús. 75-10-P Comida transportada.	
Compras	74-01-P Procedimiento para la homologación, evaluación y control de proveedores y subcontratistas. 74-02-P Procedimiento para la compra. 7501-07-IN Recepción de mercancías.	74-01-P Procedimiento para la homologación, evaluación y control de proveedores y subcontratistas. 74-02-P Procedimiento para la compra. 7501-07-IN Recepción de mercancías.	74-01-P Procedimiento para la homologación, evaluación y control de proveedores y subcontratistas. 74-02-P Procedimiento para la compra. 7501-07-IN Recepción de mercancías.	74-01-P Procedimiento para la homologación, evaluación y control de proveedores y subcontratistas. 74-02-P Procedimiento para la compra. 7501-07-IN Recepción de mercancías.
Producción-Elaboración	75-05-P Procedimiento para la planificación de la producción. 75-02-P Producción autoservicio.	75-05-P Procedimiento para la planificación de la producción.	75-05-P Procedimiento para la planificación de la producción. 75-10-P Comida transportada.	
Almacenamiento	75-03-P Control de almacenes.	75-03-P Control de almacenes.	75-03-P Control de almacenes.	75-03-P Control de almacenes.
Distribución			75-10-P Comida transportada.	
Servicio	7501-05-IN Regeneración. 75-13-P Toma de temperaturas.	7501-13-IN Servicio en Sala Restaurante.		75-12-P Vending



3.2 Mapa de procesos.-



### 3.3 Medidas de control, límites críticos y acciones correctoras.-

La organización deberá establecer las medidas de control necesarias para reducir o eliminar las probabilidades de que se produzcan efectos adversos para la salud así como para minimizar la gravedad de los mismos, en toda la secuencia productiva, desde la entrada de materias primas hasta el servicio final al cliente de los productos elaborados (ver 73-01-P Definiciones APPCC y determinación de PCC y Registro 7301-01-D Árbol de decisiones).

Estas medidas de control deberán integrarse dentro de los diferentes procesos de trabajo, y serán **difundidas** y conocidas por todos los actores que intervienen en la secuencia alimentaria, proveedores, manipuladores propios y clientes.

Junto con las medidas de control se deberán establecer, para cada una de ellas, límites críticos a partir de los cuáles un riesgo deja de estar bajo control (ver Registro 7301-02 Ficha de control de PC).

Las medidas de control deben ser revisadas y **actualizadas** en el caso en el que se detecte que se superan los límites críticos que se establecieron para ella (ver tratamiento de acciones correctoras en el 83-01-P Tratamiento de no-conformidades, acciones correctivas y preventivas), con la finalidad de mantener los riesgos controlados en esa fase del proceso productivo.

# 4

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

### 4.1. Requisitos generales y de la documentación.-

Zona Gastronómica S.L. establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 22000:2005.

De este modo, Zona Gastronómica SL:

- a) **Identifica** cada uno de los procesos necesarios y su aplicación, tal y como se ha reseñado en el punto 3.1 del presente manual.
- b) Determina la secuencia e **interacción** de estos procesos, como se refleja en los diferentes diagramas de flujo que se adjuntan a los procedimientos y en los que aparece además representados los diferentes puntos de control crítico.
- c) **Procedimenta** dichas secuencias, asignando responsabilidades a cada uno de los actores que intervienen en cada proceso y definiendo los diferentes registros necesarios para el aseguramiento de la seguridad alimentaria.
- d) **Comunica** dichos procedimientos a los responsables de cada una de las etapas, sean miembros o no de la organización (proveedores, mantenedores, subcontratistas, administraciones públicas y clientes).
- e) **Revisa** periódicamente su Sistema de Gestión Alimentaria, utilizando diferentes herramientas como son:
  - a. Auditorias internas.
  - b. Auditorias higiénico-sanitarias.
  - c. Revisión del Sistema.
  - d. Reuniones del Equipo de APPCC.

Todo el Sistema de Seguridad Alimentaria se encuentra sustentado por la documentación del Sistema (documentos internos y externos). Esta documentación asegura la **integridad** del Sistema, a la vez que garantiza su **difusión** en todos los niveles de la cadena (ver 42-01-P Procedimiento para la elaboración de la documentación).

Todos los procedimientos y demás documentación están orientados a la Política de Inocuidad de los Alimentos y a los Objetivos establecidos por la Dirección.

#### 4.2 Control de la documentación y los registros.-

La organización garantiza el **control** de todos estos documentos (42-02-P Procedimiento para el control de la documentación). Para su adecuado control se establece el proceso por el cuál se diseña y/o aprueba un documento, las responsabilidades, el proceso de comunicación y distribución de dicha documentación y el control de la que se encuentra en vigor.

Los registros son los documentos internos encargados de evidenciar la conformidad del Sistema de Seguridad Alimentaria. El tratamiento de cada registro figura en cada uno de los procedimientos e instrucciones de trabajo, donde figuran aspectos como su ubicación, el plazo de conservación y el responsable de la misma.

# 5

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la dirección

La Dirección de Zona Gastronómica SL se ha comprometido con el desarrollo e implantación del Sistema de Seguridad Alimentaria, así como con su mejora continua y su eficacia. Por todo ello, desde la Dirección:

- a) Se establece una Política de la Inocuidad de los Alimentos, que es conocida y compartida por todos los miembros de la organización.
- b) Se definen unos Objetivos orientados a la Política de la Inocuidad de los Alimentos.
- c) Se comunica a todos los miembros de la organización la necesidad de cumplir toda la normativa referencia y la legislación en materia de seguridad alimentaria.
- d) Se lleva a cabo Revisiones del Sistema por la Dirección.
- e) Se asegura la disponibilidad de los recursos materiales, financieros y humanos.

### 5.2 Política de la inocuidad de los alimentos.-

En Zona Gastronómica es nuestra principal meta el aseguramiento de la calidad y la seguridad en todos los procesos que tienen lugar en cada una de nuestras líneas de negocio.

Tan importante como lo anteriormente expuesto es para nosotros el cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros clientes, diferenciándonos en nuestro sector por la calidad y fiabilidad de los productos que elaboramos, así como por la calidad de nuestro servicio de distribución.

Seguridad y Calidad son los pilares en los que se basa nuestro Sistema que se concreta en:

- a) Autocontrol y seguridad.

Aseguramos a nuestros clientes el suministro de productos alimenticios de calidad, seguros, fiables y conformes tanto con sus requisitos personales como con los legislativos en materia de seguridad alimentaria. Para ello establecemos controles en todos los procesos, desde las materias primas hasta el servicio final, con el fin de eliminar los posibles riesgos.

b) Comunicación.

Con este fin se establecerán mecanismos de comunicación con todos los actores, proveedores, clientes y administración. Asimismo nos comprometemos a mantener constantemente actualizado nuestro Sistema de Seguridad Alimentaria para que siga sirviendo al fin para el que se diseñó.

c) Orientación al cliente.

Los clientes de Zona Gastronómica son nuestro mayor patrimonio por lo que no solamente nos comprometemos a atender y a satisfacer sus necesidades manifestadas sino que debemos ser capaces de adelantarnos a sus expectativas. Nos comprometemos a conocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas en todas las fases de su relación con él, desde el diseño del servicio hasta la prestación final del mismo.

d) Nuestro personal.

La Dirección de Zona Gastronómica tiene un compromiso completo y prioritario con el Sistema de Seguridad Alimentaria, y consideramos necesaria la motivación del personal para que se integre y participe en él. Implantará y creará las condiciones adecuadas en los diferentes ámbitos de trabajo de la empresa para facilitar la expresión de nuevas ideas y propuestas necesarias para desarrollar procesos de mejora.

e) Mejora continua.

Nos comprometemos a disminuir los fallos, con el consiguiente aumento de la seguridad y la productividad, para lo cual es necesario que cada cual mejore su propio trabajo, que los procedimientos de la empresa sean más seguros, ágiles, eficientes y económicos y de forma necesaria se establezcan acciones y programas orientados a la prevención, procurando difundir una cultura de mejora continua de nuestros procesos.

Vicente Picasarri  
Consejero Zona Gastronómica S.L.  
Valencia 10 de Enero de 2010

### 5.3 Objetivos y Planificación.-

La Dirección de Zona Gastronómica anualmente establecerá unos objetivos que serán cuantificables y coherentes con la Política de la inocuidad de los alimentos con nuestra Misión, Visión y Valores. Los objetivos deberán estar orientados fundamentalmente a mejorar la prevención y a afianzar el Sistema de Seguridad Alimentaria, sin olvidar los requisitos definidos por los clientes.

Para cumplir estos objetivos, la Dirección los aprobará anualmente, además de asignarles responsables, plazos de ejecución y, en caso necesario, recursos necesarios para su consecución.

Los objetivos deberán ser concretos, cuantificables y medibles, en la medida de lo posible.

El seguimiento de estos objetivos se llevará a cabo con una periodicidad semestral. Dicho seguimiento será realizado por la Dirección, en colaboración con las personas que sean designadas por ella y dicho seguimiento quedará registrado convenientemente (ver 82-03-P Procedimiento para la definición de objetivos e indicadores y su análisis. Plan Estratégico).

Los objetivos definidos para un determinado periodo servirán como base para el establecimiento de objetivos nuevos más exigentes.

La Dirección de Zona Gastronómica asegura que con estos objetivos se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos al planificar e implementar cambios en este, en los procesos, en el sistema de control de los peligros, en nuevos servicios, en nuevas líneas de negocio, en los RRHH, en la infraestructura, etc.

### 5.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación.-

#### 5.4.1 Responsabilidad y autoridad:

La Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas en Zona Gastronómica y que todas estas vienen recogidas en los diferentes procedimientos e instrucciones de trabajo. Todos los trabajadores conocen asimismo su importancia dentro de la organización y cómo se integra su puesto de trabajo en el conjunto total.

De esta forma se garantiza la comunicación y la información en todos los niveles organizativos.

#### 5.4.2. Líder del equipo de la inocuidad de los alimentos:

La Dirección ha designado una persona dentro de la organización con las competencias y la formación adecuada para que asuma las responsabilidades de:

- Dirigir el Equipo de la Inocuidad de los alimentos, así como las reuniones en que este participe.
- Asegurar que se cumplen los requisitos legales y de la organización en cuanto a formación, información y capacitación del personal en materia de seguridad alimentaria.
- Asegurar la Implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Seguridad Alimentaria.
- Informar a la Dirección de la organización sobre la eficacia del Sistema.
- Asegurarse que se conocen y actualizan los requisitos del cliente y la administración en cuanto a Calidad y Seguridad.

Dicho representante, el Responsable de APPCC, a través de los datos internos asegura que los diferentes procesos están implantados y mediante las reuniones que mantiene periódicamente con la Dirección le informará del estado de los mismos.

#### 5.4.3. Comunicación externa:

La organización establece e implementa mecanismos a través de los cuales se garantiza la comunicación con todos los proveedores y subcontratistas, la administración pública y los clientes, con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y la seguridad en todos los procesos internos.

Toda comunicación que se establezca deberá ser registrada y almacenada (registros) conforme figura en los diferentes procedimientos de trabajo.

#### 5.4.4. Comunicación interna:

La Dirección asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de Zona Gastronómica, mediante diferentes herramientas comunicativas (comunicados internos, registros, soluciones informáticas, redes internas, reuniones, etc).



Los responsables de cada área deben asegurarse de que la información llega a todo el personal de su área, facilitando así el trabajo en equipo y la reducción de no-conformidades (ver 4201-01-IN Comunicación interna), especialmente aquella que tenga que ver con:

- Materias primas y productos (fichas de plato).
- Sistemas productivos (procedimientos).
- Instalaciones, maquinaria y equipos de trabajo (instrucciones técnicas).
- Limpieza y desinfección (planes de limpieza).
- Requisitos legales y reglamentarios (planes de formación).
- Quejas y peligros detectados (reclamaciones, auditorias higiénico-sanitarias).

### 5.5 Respuesta ante emergencias.-

La rápida respuesta de la organización ante una potencia emergencia alimentaria se garantiza gracias a los procedimientos:

- 75-04-P Trazabilidad, en el cual se define el método a través del cuál se identifican los productos y las materias que lo componen a través de todo el proceso productivo.
- 83-01-P Tratamiento de no-conformidades. Acciones correctivas y preventivas, mediante el cuál se establece la sistemática a seguir en el caso de detectar errores en alguno de los procesos que pudieran haber supuesto un riesgo para la inocuidad de los alimentos.
- 75-11-P Protocolo de actuación en caso de alerta alimentaria, que establece la metodología a seguir en caso de detectar que un riesgo no ha estado convenientemente controlado, incluyendo la información a las partes interesadas (administración, proveedores y/o consumidores) y la apertura de las acciones correctivas adecuadas.

### 5.6 Revisión por la dirección.-

#### 5.6.1 Generalidades:

La Dirección de Zona Gastronómica revisará anualmente el Sistema de Seguridad Alimentaria para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Los métodos de revisión del Sistema son los siguientes:

- Estudio de los resultados de las auditorías, tanto higiénico-sanitarias, como internas, como externas, de las no-conformidades, de las reclamaciones, de los estudios de satisfacción de clientes, de las acciones correctivas y de las preventivas generadas en el periodo.
- Evaluación de la efectividad del Sistema: Verificación del grado de cumplimiento de los objetivos fijados.

La revisión también incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Seguridad Alimentaria, incluyendo los de Política de la inocuidad de los alimentos.

Opcionalmente, y aprovechando la periodicidad preestablecida para la revisión del sistema podrán abordar todos aquellos temas que se consideren útiles tales como el seguimiento de las acciones formativas, la evaluación de los proveedores, la formación y capacitación del personal, etc.

Para las revisiones anteriormente comentadas se contará con la participación de los responsables de cada una de las áreas de la organización, y en las ocasiones en las que se requiera valorar ciertos aspectos puntuales, se podrá contar con la colaboración de cualquier miembro del personal de Zona Gastronómica.

Quedará constancia de las Revisiones del Sistema en el informe de formato libre que redactará la Dirección, que aprobará las decisiones adoptadas en dicha Revisión mediante la incorporación de su firma en el correspondiente informe.

La Revisión del Sistema, tal y como se ha comentado, es un registro derivado del Sistema y por ello será archivado durante un tiempo mínimo de 3 años.

#### 5.6.2 Información para la revisión:

La información para la revisión del Sistema de seguridad de los alimentos de Zona Gastronómica deberá incluir:

- Resultados de auditorías higiénico sanitarias, auditorías internas del sistema y auditorías de certificación.
- Retroalimentación con proveedores, administración y clientes.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto elaborado y del servicio prestado.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento por la Dirección de los objetivos.
- Cambios normativos y legislativos o de los procesos que podrían afectar al Sistema.
- Recomendaciones para la mejora.

Se podrá incluir en la Revisión la valoración de cualquier aspecto que considere que puede repercutir en la Seguridad y en la Calidad de los productos que Zona Gastronómica ofrece. De este modo las Revisiones del Sistema quedan abiertas para incluir otros puntos que se consideren necesarios.

#### 5.6.3 Resultados de la revisión:

Los resultados de la Revisión por parte de la Dirección de Zona Gastronómica incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema y sus procesos.
- b) La mejora en la seguridad de los productos y servicios.
- c) Las necesidades de recursos.

# 6

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de los recursos:

Zona Gastronómica proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Seguridad Alimentaria y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Esto queda reflejado en la Política de la inocuidad de los alimentos y es siempre el primer objetivo a cumplir.

### 6.2 Recursos humanos.-

#### 6.2.1. Generalidades:

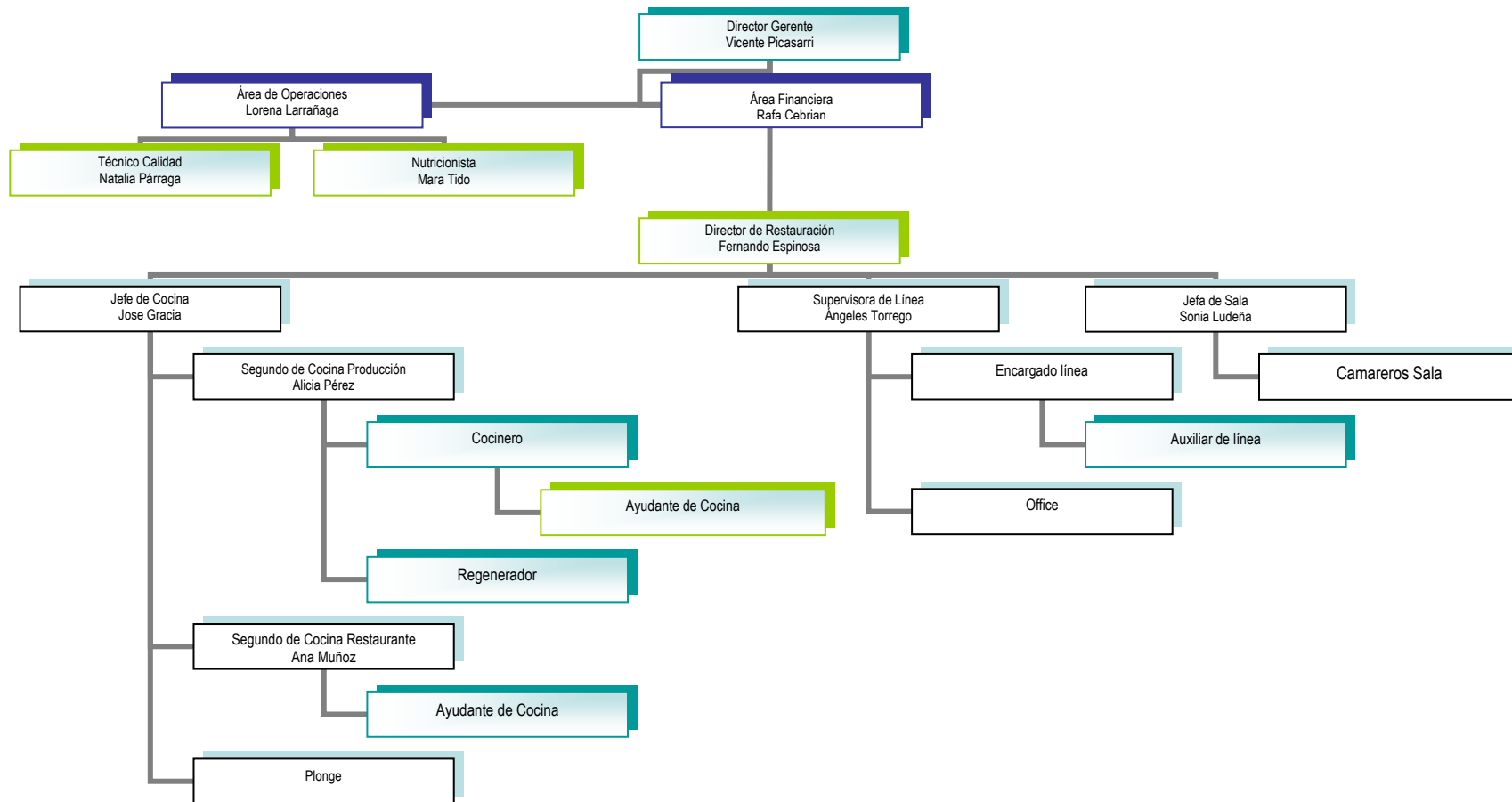
El personal de Zona Gastronómica es competente en base a educación, formación, habilidades y experiencia, para el cumplimiento de las funciones designadas por la Dirección dentro de la organización (ver Fichas de Puesto de trabajo y Fichas de personal). La Dirección deberá garantizar a todos los trabajadores los medios y el acceso a los diferentes procedimientos, instrucciones de trabajo y registros.

#### 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación:

Las actividades de formación del personal de Zona Gastronómica se describen en el procedimiento 62-01-P Planificación de los RRHH, que contempla los requerimientos de la norma ISO 22000:2005, así como todos los requerimientos legales, normativos y de proceso interno que afecten a nuestra actividad, que serán comunicados y difundidos entre todos los miembros de la organización.

Los procedimientos relacionados con los RRHH determinan cómo se planifican en cuanto a reclutamiento, selección, acogida, evaluación y formación del personal, así como respecto a la evaluación de su satisfacción y el establecimiento de acciones correctoras y preventivas.

# Manual de Gestión del Sistema de Seguridad Alimentaria



### 6.3 Infraestructura

La Dirección de Zona Gastronómica determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la conformidad con los requisitos de elaboración de productos y prestación de los servicios.

Zona Gastronómica garantiza que sus instalaciones están en perfecto estado y que garantizan la inocuidad de los alimentos. Para ello ha establecido un mantenimiento correctivo y una planificación preventiva tal y como se detalla en los procedimientos 63-02-P y 63-03-P, respectivamente.

El departamento de mantenimiento, junto con la Responsable de APPCC son los responsables de la planificación y del mantenimiento correcto de las instalaciones.

### 6.4 Ambiente de trabajo

En Zona Gastronómica existe el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios apropiados.

La Dirección de Zona Gastronómica tratará de que la plantilla esté integrada en la filosofía de Seguridad y Calidad de la organización, dotándola de los recursos necesarios para que las condiciones ambientales de trabajo sean las adecuadas, haciendo que la formación de los trabajadores se renueve constantemente mediante los planes de formación establecidos anualmente. Se tratará de que la plantilla sea estable, ofreciendo unas condiciones que faciliten a los trabajadores el desarrollo de sus funciones.

La empresa utilizará las herramientas necesarias para conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en los diferentes aspectos que conforman su trabajo.

# 7

## PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE PRODUCTOS INOCUOS

### 7.1 Generalidades.-

Zona Gastronómica planifica y desarrolla los procesos tanto operativos como de seguridad (prerrequisitos, APPCC) necesarios para la producción segura de alimentos, es decir, establece la metodología de operación seguida para la planificación de diseño de menús, compras, recepción y almacenamiento de materias primas, preparación y transformación de materias primas en productos finales, su almacenamiento y su distribución, así como la metodología para el control de la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena productiva.

### 7.2 Prerrequisitos.-

Zona Gastronómica establece, implementa y mantiene los Programas de Prerrequisitos que garantizan que se mantienen controlados los peligros que pueden afectar a la inocuidad de los alimentos, a través de la identificación de los mismos a lo largo de los procesos y de la implantación de medidas de control y de acciones correctoras.

Los Programas de Prerrequisitos están definidos de forma clara, están constantemente actualizados, son adecuados a la actividad y a los productos, a sus características y al uso que se les da, a las instalaciones, a los espacios de trabajo, la maquinaria y los equipos, es conforme a la normativa y los requisitos legales, son divulgados, comunicados y conocidos por todos los intervinientes en la cadena productiva y estarán siempre aprobados por el Equipo de APPCC, nombrado por la Dirección.

### 7.3 Equipo de APPCC.-

El Equipo de APPCC está designado por la Dirección y lo componen la Responsable de APPCC (Líder del Equipo), el Director de Restauración y los responsables de las áreas de Cocina y Autoservicio. Se reunirán de forma ordinaria una vez al mes, para analizar los procesos de trabajo y la adecuación de los mismos. Se reunirán extraordinariamente tantas veces como sea necesario con el fin de garantizar la seguridad y la inocuidad de los alimentos. El Líder del Equipo será el encargado de levantar acta de todas estas reuniones,

así como del seguimiento de los acuerdos y acciones que en ella se establezcan.

#### 7.4 Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico.-

Una de las competencias del Equipo de APPCC es la definición de los peligros en la cadena productiva y el establecimiento de los puntos de control necesarios que garanticen la inocuidad de los alimentos (ver 73-01-P Definiciones de APPCC y determinación de PCC y los registros que de él se derivan).

Se definen los diferentes peligros teniendo en cuenta el producto, las materias primas, el proceso de transformación al que se les somete, las instalaciones, los equipos de trabajo, los recursos humanos disponibles y las condiciones de almacenamiento, transporte, distribución y servicio. Cualquier cambio en las condiciones anteriormente detalladas debe llevar consigo una revisión de los puntos críticos, debiendo actualizarse y comunicarse a las áreas afectadas.

La verificación del sistema de APPCC se realizará mediante las diferentes auditorías higiénico-sanitarias, que con periodicidad mensual son realizadas por una empresa independiente (ver Plan de Auditorías). Cualquier desviación con respecto a lo establecido se tratará conforme al procedimiento 83-01-P Tratamiento de las no-conformidades. Acciones correctivas y preventivas.

#### 7.5 Características del producto.-

Los productos que Zona Gastronómica elabora se encuentran definidos en las diferentes Fichas de Plato (formato 7504-01-D) en el que figuran los diferentes ingredientes o materias primas utilizadas y su origen (número de lote de referencia de cada uno de ellos), el método de producción y las condiciones de almacenamiento.

Cada producto, en función de todas estas características se etiqueta convenientemente indicando la fecha de fabricación, un número de lote asignado a ese producto y una fecha de caducidad (7502-P Producción autoservicio y 75-10 Comida transportada).

Cada etiqueta identificará al usuario final de cada uno de los productos elaborados, tal y como se recoge en los procedimientos anteriores.



## 7.6 Diagrama de flujo de los procesos productivos.-

Para cada uno de los procesos que intervienen en la producción se ha elaborado un diagrama de flujo en el que, además de figurar las diferentes etapas, los responsables y los registros generados, aparecen señalados los diferentes peligros y los puntos de control definidos relacionados con la inocuidad de los alimentos.

Todos los diagramas de flujo de los diferentes procesos son conocidos por el personal implicado en cada una de las etapas definidas.

## 7.7 Control de peligros.-

Ante cada peligro identificado la organización establece las medidas de control adecuadas, así como el nivel aceptable para cada uno de ellos (son los límites críticos, que deben ser fácilmente medibles y registrados). Se establece también en el 73-01-P y en todas las fichas de control de Puntos Críticos (7301-02) las medidas correctoras en el caso de que se detecte un peligro fuera de control.

Cada vez que se detecte un peligro fuera de control se procederá a su gestión tal y como se indica en el procedimiento 83-01-P Tratamiento de no-conformidades, acciones correctivas y preventivas. Todo producto no conforme se identificará de forma que quede fuera del proceso productivo o del servicio, hasta su definitiva eliminación.

Todas las medidas de control se integran dentro de los respectivos procedimientos habituales de trabajo, lo cuál facilita su seguimiento, posibilitando la corrección en inmediatez en caso de alarma (ver 75-11-P Protocolo de actuación en caso de alerta alimentaria).

## 7.8 Trazabilidad.-

Se ha implementado un sistema de trazabilidad basado en el control por lotes que permite establecer la trazabilidad en todas las direcciones del proceso de producción (ver 75-04-PR Trazabilidad), desde la materia prima (identificando el proveedor) hasta el producto final (identificando el tipo de usuario al que va destinado).

Se apoya en un sistema informatizado diseñado exclusivamente para nuestra organización, lo que permite el mantenimiento de los registros y la retirada de los productos potencialmente no inocuos de forma rápida y eficaz.

# 8

## VALIDACIÓN, VERIFICACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA

Zona Gastronómica planifica los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad y la seguridad de los productos y servicios y la eficacia de las medidas de control implantadas.
- b) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Seguridad Alimentaria.
- c) Adecuar los productos y servicios a los requisitos de los clientes finales.

Desde Zona Gastronómica se garantiza la eficacia y mejora del Sistema de Seguridad Alimentaria a través de diferentes herramientas como son:

- Plan anual de auditorias, en el que se planifican las auditorias higiénico-sanitarias, las internas y las de certificación (ver 82-01-P Auditorias del Sistema).
- Las no-conformidades y las diferentes acciones correctivas y preventivas (83-01-P Tratamiento de no-conformidades. Acciones correctivas y preventivas).
- Las Revisiones del Sistema por parte de la Dirección, incluyendo las revisiones de objetivos.
- Retroalimentación con los clientes: a satisfacción de los clientes (ver 82-02-P Análisis de la satisfacción de los clientes) y las reclamaciones de los clientes (82-04-P Tratamiento de las reclamaciones de clientes).
- La diferente legislación y normativa aplicable a nuestra actividad productiva.
- En los diferentes procedimientos se establecen métodos para el seguimiento y control de procesos que facilitan la mejora de los mismos. La evidencia de la conformidad de cada servicio y producto consistirá en la firma de la persona responsable del mismo tras la inspección en los correspondientes registros, de este modo se garantizará que se utilicen métodos idóneos para preservar la calidad de los servicios y productos y ello permita ofertar unos servicios adecuados.