



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE NUTRICION Y DIETETICA
CATEDRA DE ALIMENTACION INSTITUCIONAL
ASIGNATURA: ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACION



Control de calidad aplicado a **Servicios de Alimentación**

Integrantes:

Añez Andreina

Capote Josselyn

López Vanessa

Schiavone Giannina

Caracas, Noviembre 2016

CONTENIDO

- ✓ SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)
- ✓ ISO 22000
- ✓ ISO 9001:2015

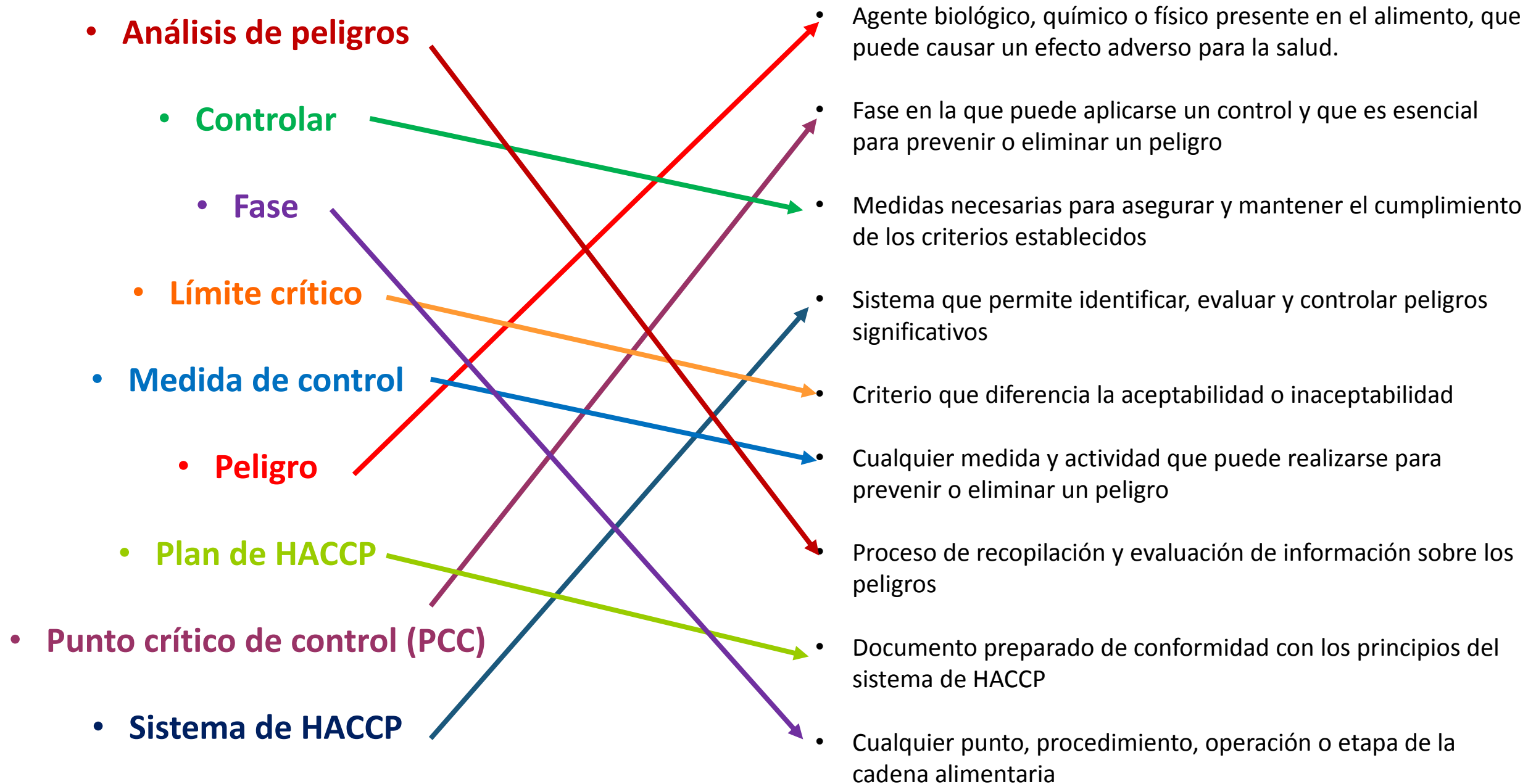




SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS
CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)

- **Análisis de peligros**
 - **Controlar**
 - **Fase**
 - **Límite crítico**
 - **Medida de control**
 - **Peligro**
 - **Plan de HACCP**
- **Punto crítico de control (PCC)**
 - **Sistema de HACCP**

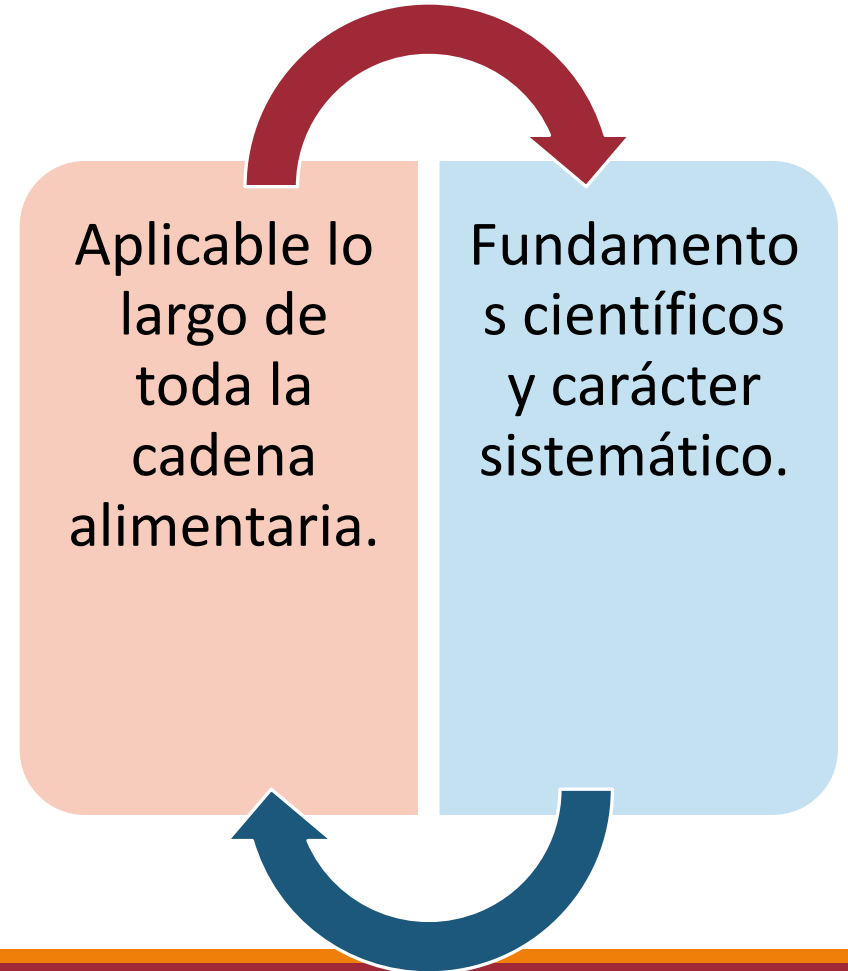
- Agente biológico, químico o físico presente en el alimento, que puede causar un efecto adverso para la salud.
- Fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro
- Medidas necesarias para asegurar y mantener el cumplimiento de los criterios establecidos
- Sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos
- Criterio que diferencia la aceptabilidad o inaceptabilidad
- Cualquier medida y actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro
- Proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros
- Documento preparado de conformidad con los principios del sistema de HACCP
- Cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria



HACCP

Los Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex Alimentarius

Es un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos basado en el control de los puntos críticos



Es necesario que tanto la dirección como el personal se comprometan y participen plenamente.



ENFOQUE MULTIDISCIPLINARIO

Expertos agrónomos, veterinarios, personal de producción, microbiólogos, especialistas en medicina y salud pública, tecnólogos de los alimentos, expertos en salud ambiental, químicos e ingenieros, según el estudio de que se trate.

Fortalezas

- Identificación, valoración y control de los riesgos.
- Evita las múltiples debilidades.
- Ayuda a establecer prioridades.
- Permite planificar cómo evitar problemas.
- Elimina el empleo inútil de recursos.
- Aplicación en procesos de alimentos disminuye incidencia de ETA



Ha sido recomendado por:

- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS).



PreRequisitos

1. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA
2. PROCEDIMIENTOS ESTÁNDARES DE OPERACIÓN SANITARIA



- Emplazamiento de la planta.
- Diseño del flujo operacional.
- Provisión de agua potable.
- Higiene de la materia prima.
- Higiene de las operaciones.
- Mantenimiento de las instalaciones.
- Diseño y mantenimiento higiénico de los equipos.
- Higiene durante el transporte.
- Disposición adecuada de los desechos.
- Control de plagas.
- Higiene del personal.
- Rotulación e información al consumidor.
- Capacitación del personal de todos los niveles
- Manejo de sustancias tóxicas y productos químicos.

PRINCIPIOS



Principio 1

REALIZAR ANÁLISIS DE PELIGROS

PASOS A SEGUIR:

1. Identificación del peligro.
2. Determinación de las fuentes de contaminación.
3. Influencia del proceso tecnológico.
4. Evaluación de los peligros.



- a) Los ingredientes utilizados en el producto.
- b) Las actividades cada uno de los pasos del proceso.
- c) El equipamiento utilizado en el proceso.
- d) El producto final y su forma de conservación.
- e) Forma de distribución.
- f) Intención de uso.
- g) Tipo de consumidores.

Principio 1

REALIZAR ANÁLISIS DE PELIGROS

LISTA DE PELIGROS POTENCIALES

1. Severidad del peligro potencial.
2. Probabilidad de su ocurrencia.



ANÁLISIS DE OPERACIONES

- Identificar las materias primas y los aditivos.
- Identificar preparación del alimento, los puntos y las fuentes posibles de contaminación.
- Peligros microbiológicos.
- Peligros reconocidos.



MEDIDAS PREVENTIVAS

- Control de tiempo y temperatura.
- Control del origen.
- Control de producción.



Principio 2

DETERMINAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (PCC).

Pueden localizarse en cualquier fase,
y son característicos de cada proceso.



ANÁLISIS MINUCIOSO

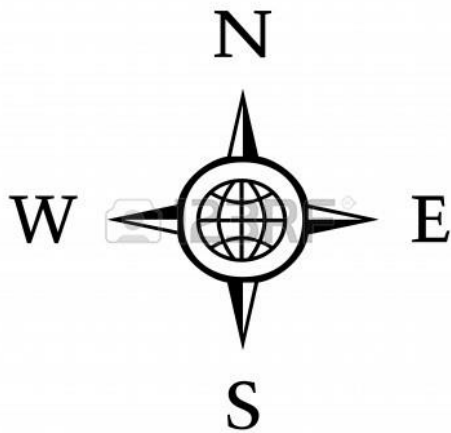


Los PCC permiten gobernar los peligros eficazmente

Principio 3

ESTABLECER UN LÍMITE O LÍMITES CRÍTICOS.

- Establecimiento de niveles y tolerancias
- Establecer la diferencia entre lo aceptable y lo inaceptable.



Pueden referirse a la temperatura, tiempo, dimensiones, humedad, actividad acuosa (aw), concentración de hidrogeniones (ph), acidez, concentraciones de sal, de cloro, conservadores, además de las características sensoriales como la textura, aroma, etc.

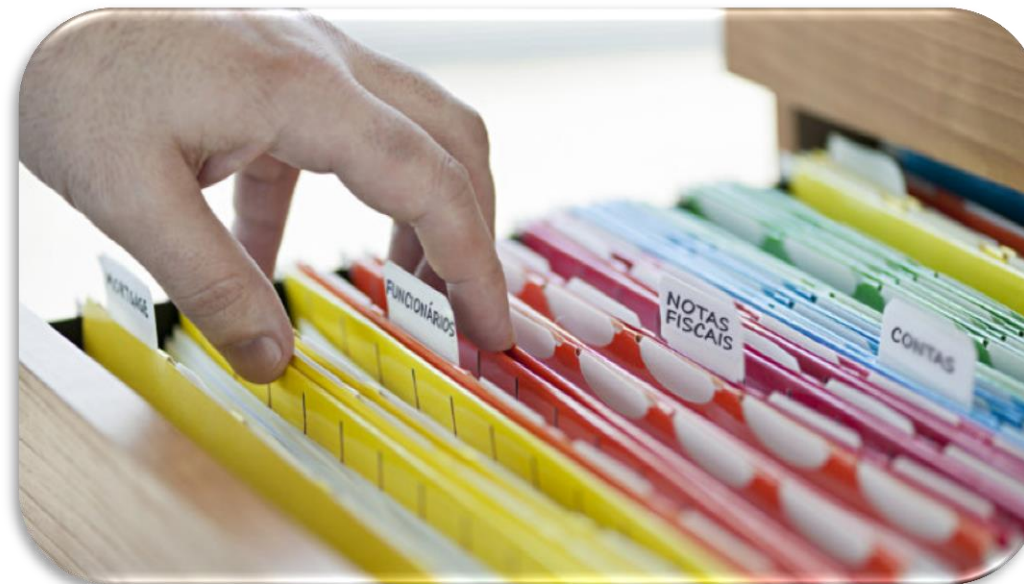
Cada punto crítico debe tener, al menos, un límite crítico.

Principio 4

ESTABLECER UN SISTEMA DE VIGILANCIA DEL CONTROL DE LOS PCC.

Sistema de monitoreo sobre los puntos críticos de control mediante ensayos u observaciones programados.

PERSIGUEN TRES PROPÓSITOS:



Evaluar la
operación del
sistema,

Indicar cuándo
ha ocurrido una
pérdida o
desvío del PCC

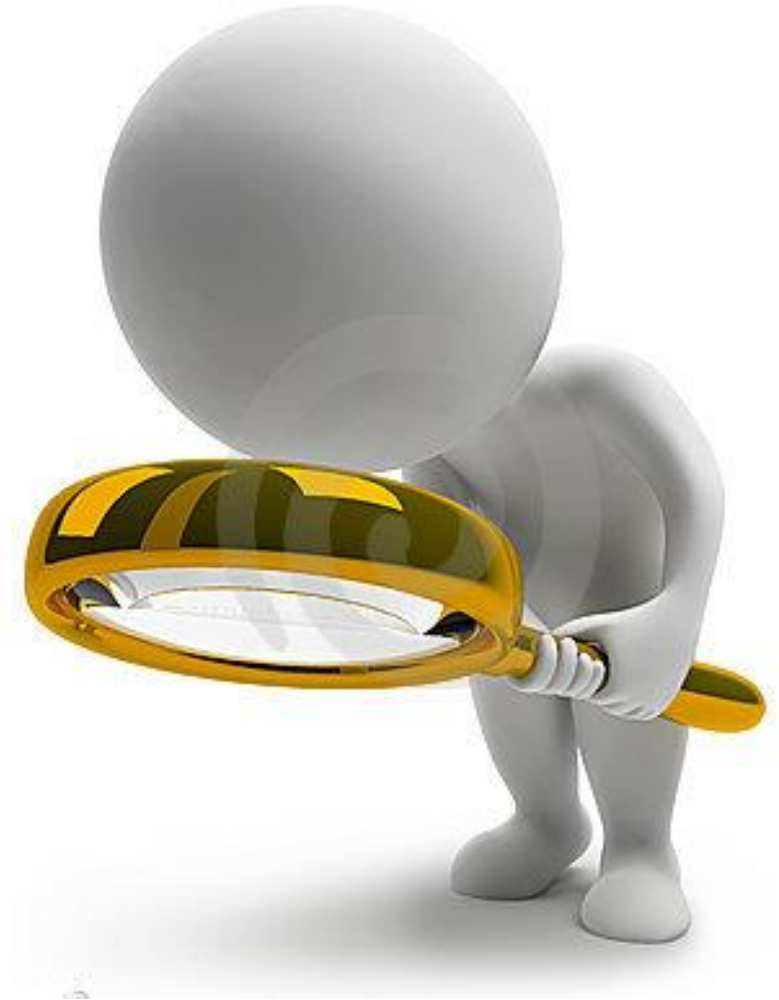
Proveer la
documentación
escrita

Principio 4

ESTABLECER UN SISTEMA DE VIGILANCIA DEL CONTROL DE LOS PCC.

En el monitoreo de cada PCC deben identificarse claramente:

- Qué se va a monitorear.
- Cómo se va monitorear.
- Cuándo se va a monitorear (frecuencia)
 - Dónde se va a monitorear.
 - Quién va a monitorear.



Principio 5

ESTABLECER LAS MEDIDAS CORRECTIVAS QUE HAN DE ADOPTARSE CUANDO LA VIGILANCIA INDICA QUE UN DETERMINADO PCC NO ESTÁ CONTROLADO.

DARÁN LUGAR A:



- Corregir la causa del desvío.
- Determinar el destino del producto.
- Mantener registros de las acciones correctivas.

COMPONENTES EN LAS ACCIONES CORRECTIVAS:

Corregir, eliminar la causa de la desviación



Identificar y disponer del alimento producido durante la desviación del proceso y determinar su destino.

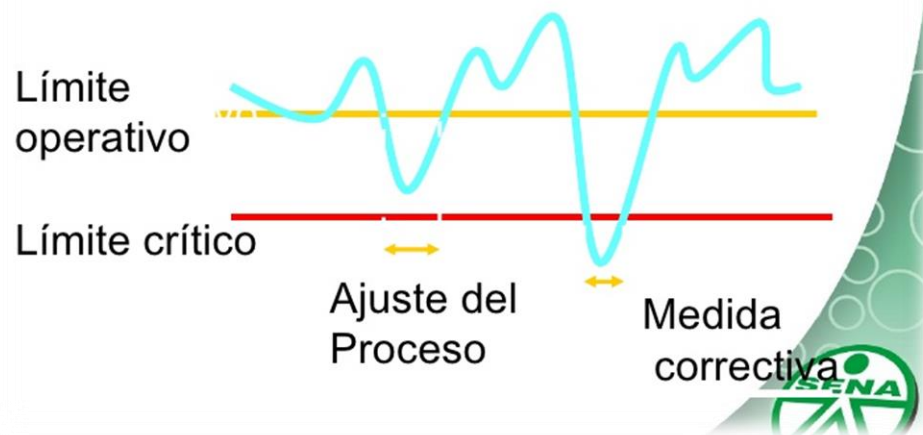


Debe registrarse todo lo actuado

Principio 6

ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN PARA CONFIRMAR QUE EL SISTEMA DE HACCP FUNCIONA EFICAZMENTE.

- Constatación del cumplimiento del plan de HACCP.
- Constatación de que los elementos del plan HACCP son científicamente válidos para lograr el objetivo de la inocuidad en el producto.



- **VALIDACIÓN INICIAL.**
- **VALIDACIÓN PERIÓDICA.**

Principio 6

ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN PARA CONFIRMAR QUE EL SISTEMA DE HACCP FUNCIONA EFICAZMENTE.

a. REVALIDACIÓN:

- Cambios en materiales crudos u orígenes de materias primas;
- Formulación de productos;
- Métodos de faena o de procesamiento;
- Volúmenes de producción;
- Cambios en el personal;
- Empaque;
- Sistema de distribución del producto terminado;
- Intención de uso o tipo de consumidores



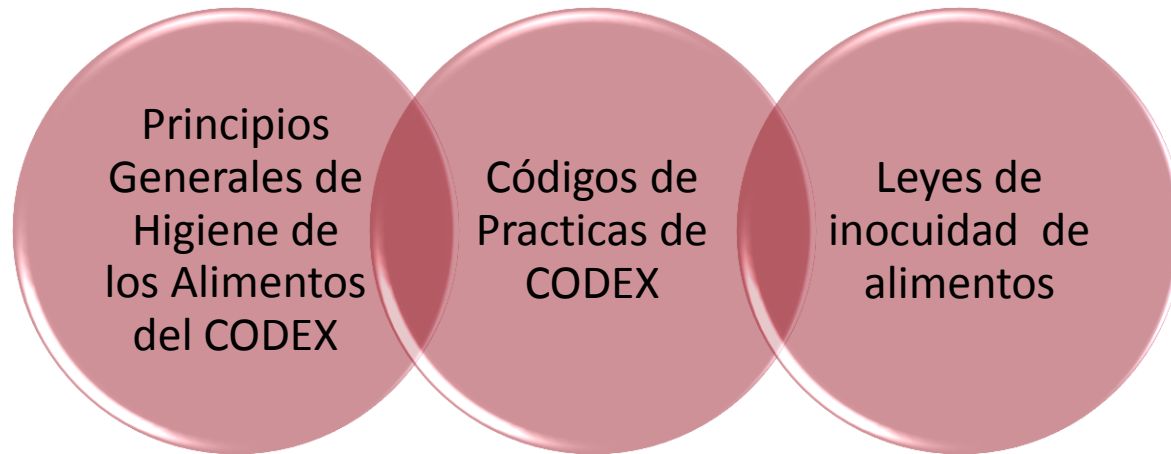
Principio 7

ESTABLECER UN SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN SOBRE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS REGISTROS APROPIADOS PARA ESTOS PRINCIPIOS Y SU APLICACIÓN.

1. El Plan HACCP y la documentación de apoyo:
 - a) Lista del equipo HACCP y sus responsabilidades.
 - b) Resumen de los pasos preliminares en el desarrollo del plan HACCP.
 - c) Análisis de peligros.
 - d) Determinación de los PCC.
2. Programas de prerrequisitos
3. Programas de capacitación



Directrices para la aplicación del sistema de HACCP.



Directrices para la aplicación del sistema de HACCP.

**Identificación y análisis de peligros,
operaciones consecuentes**

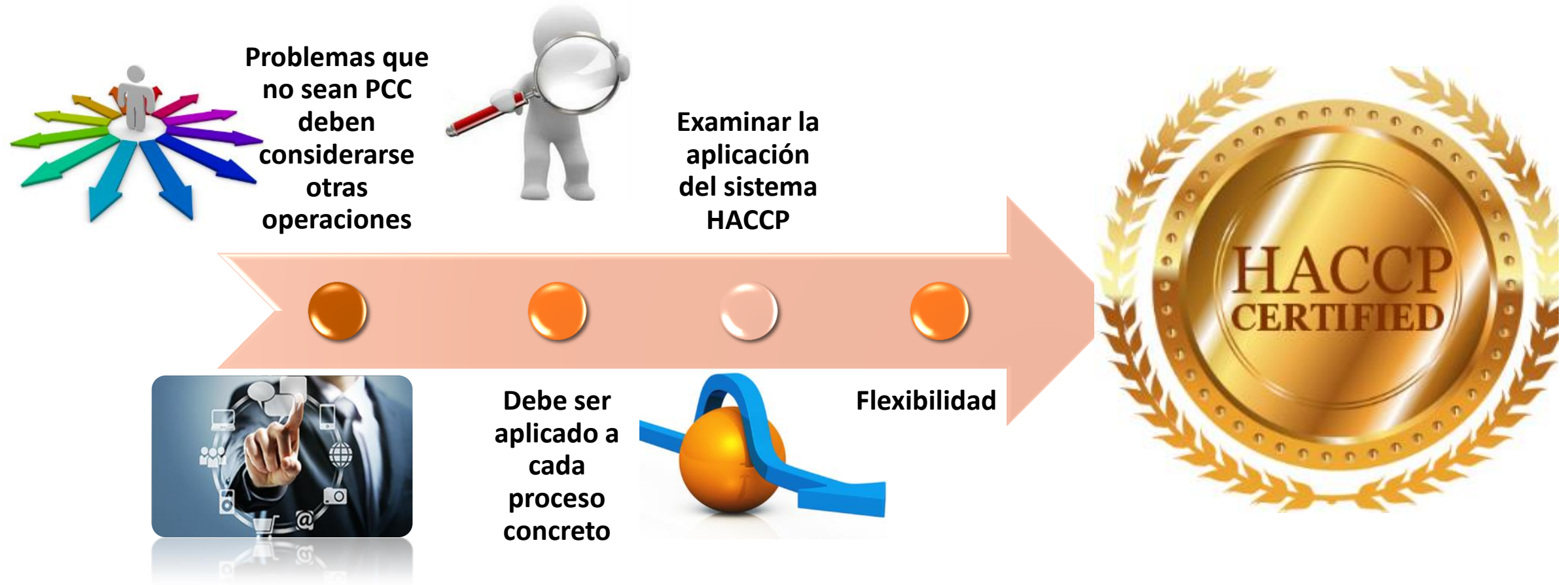


- ✓ Repercusiones de la materia prima
- ✓ Ingredientes
- ✓ Practicas de fabricación de alimentos
- ✓ Función de los procesos
- ✓ Uso del producto final
- ✓ Categorías de consumidores
- ✓ Pruebas epidemiológicas

**H
A
C
C
P**

**Hazard
Analysis
Critical
Control
Points**

Directrices para la aplicación del sistema de HACCP.



APLICACIÓN

SECUENCIA LÓGICA PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP.



1. Formación de un equipo de HACCP.

2. Descripción del producto.

3. Determinación del uso al que ha de destinarse.

4. Elaboración de un diagrama de flujo.

5. Verificación *in situ* del diagrama de flujo.

6.

Enumeración de
riesgos posibles.

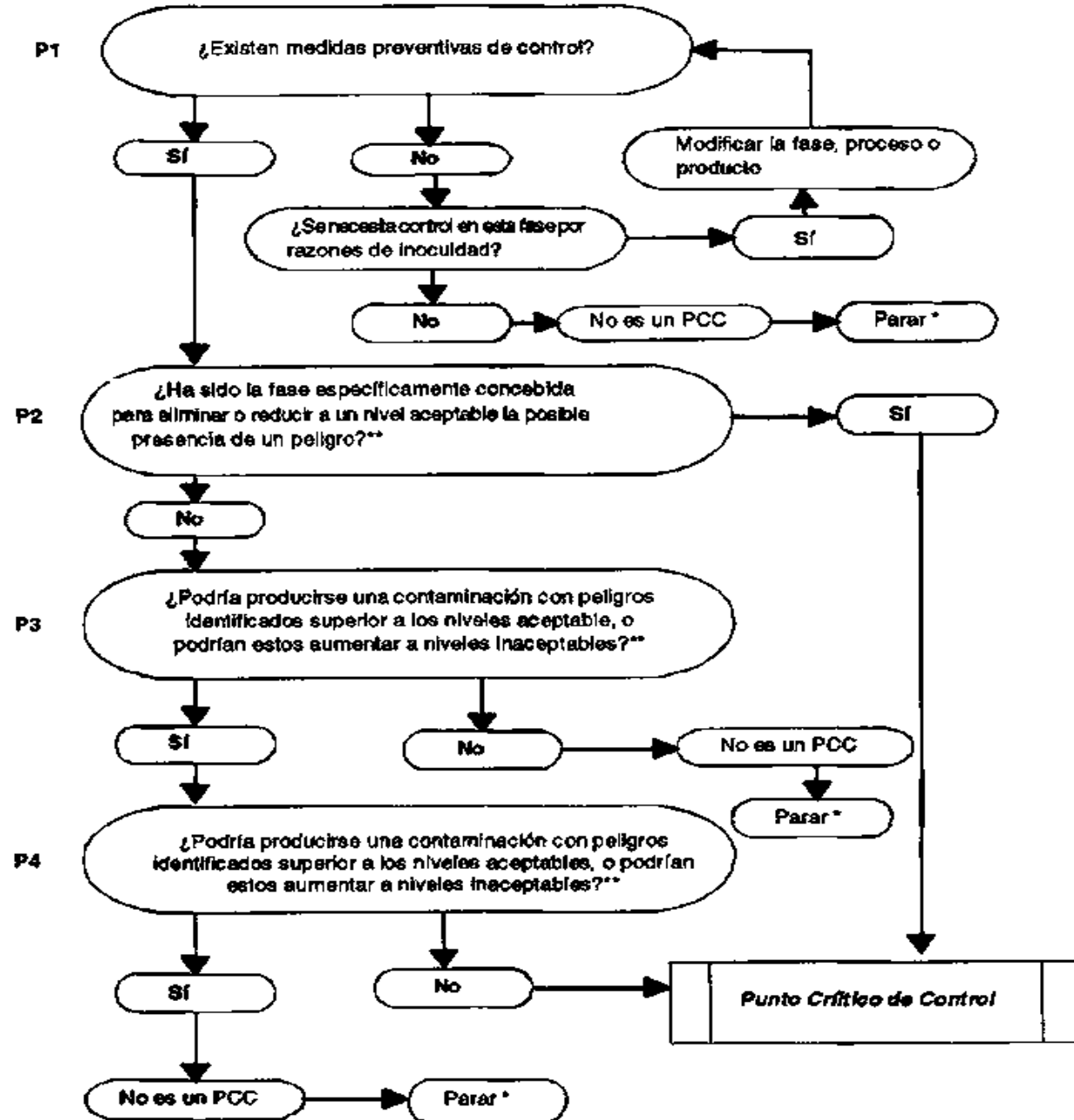
Ejecución de un
análisis de peligros.

Determinación de las
medias de control.



SECUENCIA DE DECISIONES PARA IDENTIFICAR LOS PCC.

IDENTIFICAR LOS PCC*



* Pasar el siguiente peligro identificado del proceso descrito

** Los niveles aceptables u inaceptables necesitan ser definidos teniendo en cuenta los objetivos globales cuando se identifican los PCC del plan de HACCP.

1.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

2.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



HOJA DE TRABAJO DEL SISTEMA DE HACCP.

3.

INDICAR							
Fase	Peligro(s)	Medida(s) Preventiva(s)	PCCs	Límite(s) crítico(s)	Procedimiento(s) de vigilancia	Medida(s) rectificadora(s)	Registros

4.

VERIFICACIÓN



HACCP en servicios de alimentación

Puntos críticos de control



Recepción
de materia
prima

Temperatura de
refrigeración de
almacenamiento

Inspección en
preparado
preliminar

Mantenimiento
en caliente

Temperaturas
de refrigeración
de
mantenimiento

Temperaturas
de cocción

HACCP en servicios de alimentación.



Análisis microbiológico



- Escherichia Coli (contaminación fecal)
- Recuento total aerobio
- Coliformes Totales
- Coliformes Fecales



Control sanitario



- Capacitación del personal
- Apoyo institucional



Vigilancia



- Supervisión oportuna
- Formularios
- Acciones correctivas





La experiencia en la implementación de un Programa de Control Sanitario demuestra que es una ardua labor.

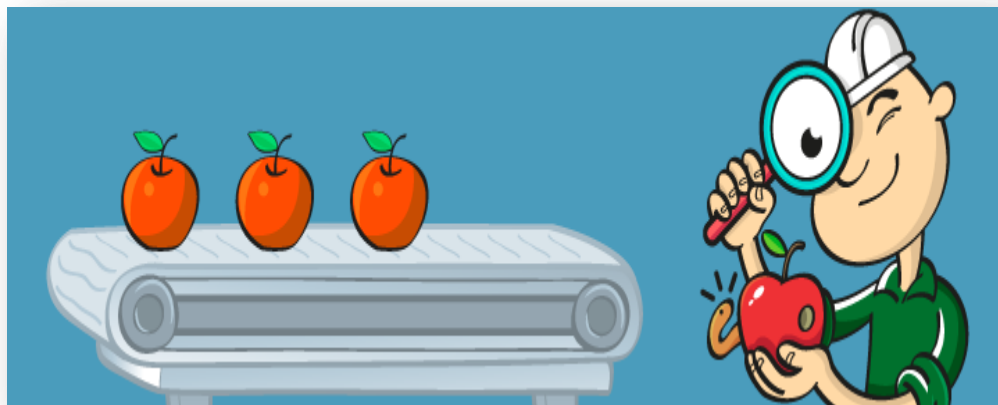




ISO 22000 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

ISO- 22000

ISO 22000 es una norma internacional que define los requisitos de un sistema de gestión de Seguridad Alimentaria para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria desde la "granja hasta el tenedor".



La norma ISO 22000:2005 está pensada también para aquellas empresas que buscan integrar su sistema de Gestión de Calidad, por ejemplo, el sistema ISO 9001, y su sistema de gestión de Seguridad Alimentaria.



ISO- 22000

La norma combina elementos clave reconocidos normalmente para garantizar la Seguridad Alimentaria en toda la cadena alimentaria, incluyendo:

- Comunicación interactiva.
- Gestión de sistemas .
- Control de los riesgos de Seguridad Alimentaria mediante programas de requisitos previos y planes HACCP.
- Mejora continua y actualización del sistema de gestión de Seguridad Alimentaria.



ventajas de la norma ISO 22000

- ☐ Introducir procesos reconocidos internacionalmente en su empresa.
- ☐ Ofrecer a proveedores y partes interesadas confianza en sus controles de riesgos.
- ☐ Establecer dichos controles de riesgos en su cadena de suministro.
- ☐ Introducir la transparencia respecto a las responsabilidades.
- ☐ Mejorar y actualizar de forma continua sus sistemas para que sigan siendo eficaces.



ISO- 22000

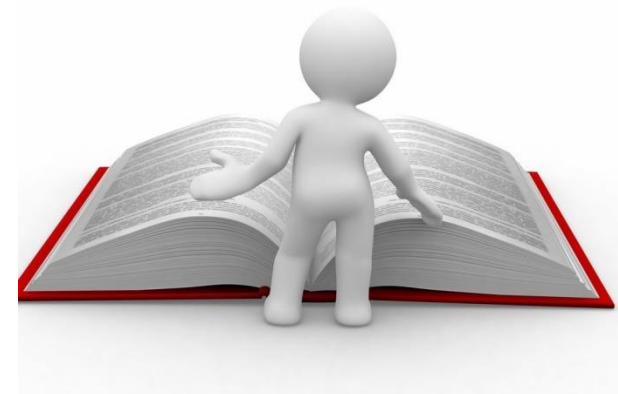


El propósito de esta Norma Internacional es armonizar a un nivel global los requisitos de la gestión de la inocuidad de los alimentos para toda actividad dentro de la cadena alimentaria.



Está particularmente prevista para su aplicación por organizaciones que buscan un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos más enfocado, coherente e integrado de lo requerido normalmente por la legislación.

Requiere que una organización cumpla todos los requisitos legales y reglamentarios que le sean aplicables y estén relacionados con la inocuidad de los alimentos, a través de su sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

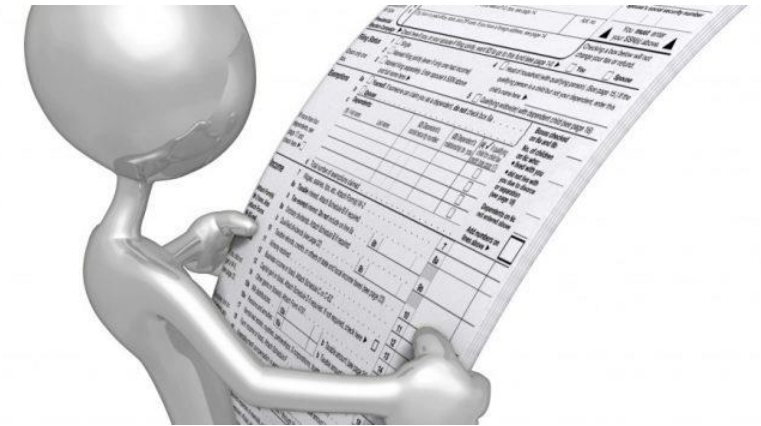




Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

1. Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos cuando una organización en la cadena alimentaria necesita demostrar su capacidad para controlar los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos, con el objeto de asegurarse de que el alimento es inocuo en el momento del consumo humano.



Los puntos 2 y 3 debido hacen consisten en **las referencias normativas** y el **glosario de términos** usados en a presente ley.



Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

4. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

Donde versa que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema eficaz de gestión de la inocuidad de los alimentos y actualizarlo cuando sea necesario de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.



5. Responsabilidad de la dirección

Se detallan el compromiso que tiene la dirección en relación al desarrollo e implementación de este sistema y las políticas que se deben aplicar para lograrlo.

Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

6. Gestión de los recursos

Donde se detalla lo relacionado a las consideraciones que deben tomarse en cuenta a la hora de proporcionar el recurso humano necesario, tanto en cantidad como en calidad para el desarrollo de las tareas que se desempeñan en la implementación de este sistema.



7. Planificación y realización de productos inocuos

Versando este sobre el proceso de planificación que debe desarrollar la organización para la realización de los productos.

8 . Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

El equipo de la inocuidad de los alimentos debe planificar e implementar los procesos necesarios para validar las medidas de control y/o las combinaciones de medidas de control, y para verificar y mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.



PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE ALIMENTOS

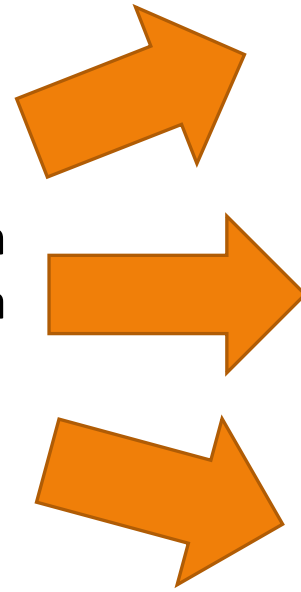
Este programa tiene un papel fundamental en el programa de control de calidad, pues una de las mayores responsabilidades de un servicio de alimentación es entregar una alimentación segura desde el punto de vista microbiológico, que proteja en lugar de deteriorar la salud de los usuarios.



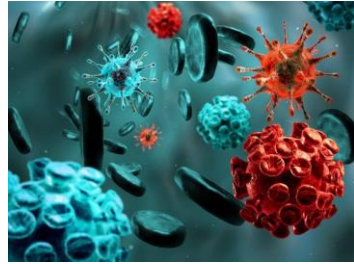
La protección de alimentos comprende, entonces, todas las condiciones y medidas higiénico-sanitarias que se deben seguir durante *el cultivo, transporte, almacenamiento, producción, manipulación y consumo de los alimentos*, con el fin de garantizar la inocuidad.

Contaminación microbiana de los alimentos

Nos referimos a contaminación microbiana de los alimentos a la presencia de microorganismos, bien sea



patógenos (los que producen infecciones alimentarias).



toxicógenos (causantes de las intoxicaciones alimentarias).



saprofitos (que pueden ser beneficiosos o inocuos).





Contaminación microbiana de los alimentos

✓ Las enfermedades que producen los alimentos se clasifican así:



Infecciones: se debe a un agente patógeno



Intoxicaciones: causadas por sustancias tóxicas i toxinas.



Fuentes de contaminación



Las principales fuentes de contaminación de los alimentos son:



El hombre: la mayoría de las enfermedades transmitidas por alimentos son de origen humano y proceden del tracto respiratorio e intestinal.

Equipos y utensilios sucios e infectados: de allí la importancia de hacer un lavado y desinfección adecuados de los mismos, siguiendo las normas establecidas.

Contaminación cruzada: se produce cuando hay mezcla o contacto de alimentos para el consumo, con materia prima cruda contaminada o en estado de descomposición.

El ambiente: los elementos del ambiente que pueden producir contaminación son: la planta física, el abasto de agua, el aire, la presencia de animales (especialmente insectos y roedores) y los desechos.

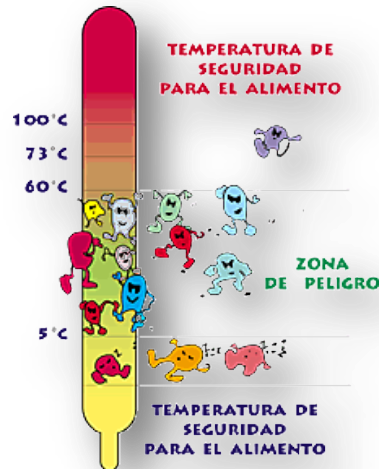
Proliferación Microbiana



La proliferación indica un aumento de la población microbiana causada por diversos factores, los más importantes de los cuales son:

Temperatura: el rango peligroso de temperatura está entre 7 y 60°C, pues entre estos dos límites es donde ocurre la casi totalidad de la proliferación microbiana.

El tipo de alimento: para que los microorganismos proliferen es necesario, además de la presencia de estos, la existencia de nutrientes adecuados para su proliferación (sobre todo, proteínas), un pH superior a 4,6 y agua libre por encima de 0,85.



El tiempo: el tiempo de generación, que es el tiempo necesario para la división de una célula bacteriana, se estima en 30 min si los factores de crecimiento son óptimos.



¿Cómo Prevenir la proliferación?



Temperaturas: los alimentos de alto riesgo deben recibirse, almacenarse, manipularse, producirse, conservarse y servirse a las temperaturas adecuadas para cada proceso.

Tiempo: debe transcurrir el menor tiempo posible entre: 1) el recibo y el almacenamiento, 2) la preparación preliminar y la cocción, 3) la cocción y la servida (o la conservación, si no se va a consumir rápidamente) y 4) la servida y el consumo.

Alimentos de alto riesgo: deben manipularse de acuerdo con lo expresado, teniendo especial cuidado con preparaciones tales como carne molida o desmechada, lengua estofada, arroz con pollo, morcilla, platos con mariscos y otros que por sus características de preparación e ingredientes, tengan mayores riesgos de proliferación microbiana.

PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE ALIMENTOS



Los alimentos crudos de alto riesgo epidemiológico o perecibles, estén en buenas condiciones higiénicas.

Los manipuladores cumplan las normas de saneamiento.



Los equipos y utensilios reúnan características específicas.

La contaminación cruzada no se produzca.



El ambiente reúne las condiciones adecuadas.



Condiciones para que el programa de protección de alimentos tenga éxito



- ✓ Conocimiento adecuado de todas las técnicas y materiales de saneamiento.
- ✓ Compromiso de la administración y supervisión.
- ✓ Buenas actitudes y convicción de parte de los empleados.
- ✓ Suministro adecuado de elementos y herramientas de limpieza y saneamiento.
- ✓ Buenos procedimientos de saneamiento.
- ✓ Supervisión.
- ✓ Control y evaluación



Etapas del programa de protección de alimentos



Diagnóstico de la situación

se debe determinar en que estado se encuentra el servicio de alimentación en relación con la protección de alimentos



Determinación de objetivos

Una vez establecidas las prioridades, se pueden fijar los objetivos que se deseen lograr en un periodo determinado



Desarrollo de planes de acción

Para cumplir el objetivo propuesto será necesario ver cuales factores están contribuyendo , con el fin de establecer que acciones hay que ejecutar para corregir los problemas.

Etapas del programa de protección de alimentos



Estimación de recursos

para llevar a cabo los planes y lograr los objetivos. Sólo de esta manera se determinará la factibilidad de dicho planes y objetivos.



Organización del trabajo

Para ejecutar los planes es necesario que se determine: quién, cómo, cuándo y dónde se llevarán a cabo las actividades. Así mismo, se debe definir quien será responsable del cumplimiento de las mismas.



Evaluación

Es necesario evaluar si se están ejecutando las actividades que se planearon en la forma como se determinaron y si verdaderamente dichas actividades están llevando al logro de los objetivos propuestos.



ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE
ESTANDARIZACIÓN ISO 9001 - 2015

E

T

L

I

C

N

E

CLIENTE

ISO 9001 - 2015

Determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad con los que una empresa debe contar



TRANSMITE

- Compromiso a sus accionistas
- Reputación de su organización
- Satisfacción de cliente
- Ventaja competitiva



Procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.



Cronología

- **Junio 2012:** Documento de trabajos de cambio de la norma.
- **Diciembre 2012:** Aprobación del borrador de especificaciones.
- **Junio 2013:** CD para comentarios y votación.
- **Junio 2014 – Julio 2015:** Elaboración de borradores.
- **Septiembre 2015:** Publicación de la Norma.

ISO 9001:2008



Enfoque al cliente



Liderazgo



Participación del personal



Enfoque basado en procesos



Enfoque de sistema para la gestión



Mejora continua



Enfoque basado en hechos para la toma de decisión



Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

ISO 9001:2015



Enfoque al cliente



Liderazgo



Participación del personal



Enfoque basado en procesos



Mejora



Toma de decisiones basada en evidencia



Gestión de las relaciones



El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- El entorno de la organización, los cambios y los riesgos asociados.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos que proporciona.
- Los procesos que emplea.
- Su tamaño y la estructura de la organización.



Enfoque basado en procesos

Aplicación a procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos, así como su gestión para producir el resultado deseado.



IMPORTANCIA

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad



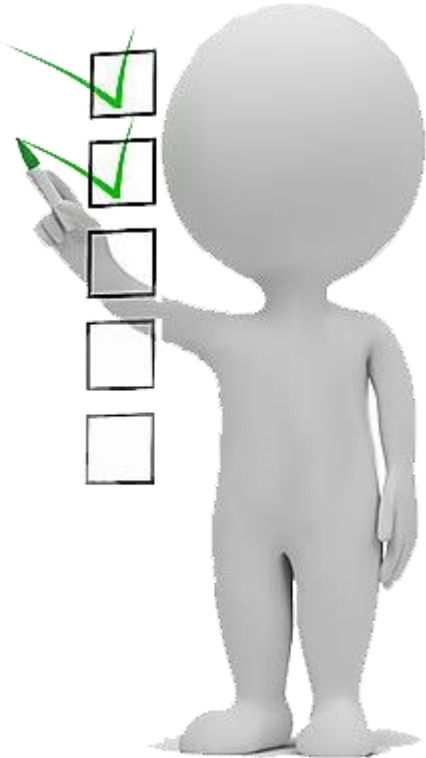
REQUISITOS



Objeto y campo de aplicación



ESPECIFICAR REQUISITOS



- Proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.
- Aseguramiento de la conformidad con los requisitos.

Términos y definiciones



- Determinar los procesos necesarios
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar métodos necesarios para asegurar la operación y el control eficaz.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y análisis.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.



Sistema de Gestión de Calidad

Documentación

Política de calidad.
Manual de calidad

Registros para
planificación
eficaz

Manual de Calidad

Alcance del
sistema,
incluyendo
detalles

Interacción
procesos - sistema

Control de documentos y registros

Posible revisión y
actualización

Definir controles
para los procesos

Responsabilidad de dirección

COMPROMISO

Enfoque al cliente

- Cumplir con requisitos para aumentar la satisfacción.

Política de calidad

- Adecuada al propósito de la organización.
- Mejora continua del sistema.



Planificación



Objetivos

- Medibles y coherentes con la política de la calidad.

Planificación

- Integridad del sistema.
- Responsabilidades y autoridades definidas.

Revisión

- Evaluación de oportunidades de mejora
- Incluir decisiones y acciones.

Realización del producto



- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentos, proporcionar recursos específicos para el producto.
- Verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.





Comunicación con cliente

- Consultas, contratos o atención pedida
- Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.



Compras

- Producto debe cumplir con los requisitos
- Homologar proveedores



Producción y prestación del servicio

- Disponibilidad de información equipos e instrucciones de trabajo
- Implementación de seguimiento y actividades de entrega



Control de equipos y revisión

- Evidencia de conformidad
- De manera coherente con los requisitos

Medición, análisis y mejora



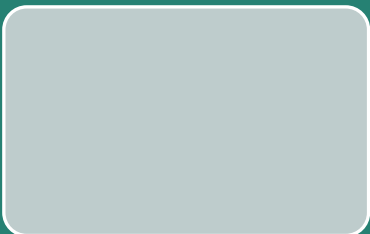
- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.



Satisfacción del cliente

- Medida de desempeño del sistema
- Métodos aplicables: técnicas estadísticas y alcance.



Auditoría interna

- Conforme con las disposiciones planificadas.
- Verificación de las acciones tomadas.



Seguimiento y medición del proceso

- Capacidad de los procesos para alcanzar los resultados.
- Implementación de seguimiento y actividades de entrega



Seguimiento y medición del producto

- Producto y servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado las disposiciones planificadas.



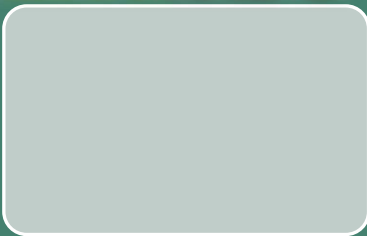
ADECUACIÓN ISO
9001:2015





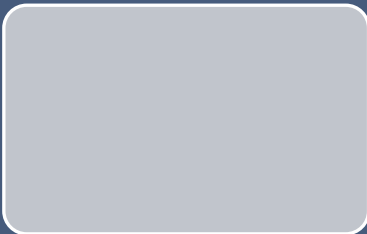
Análisis de datos

- La satisfacción del cliente. Proveedores
- La conformidad con los requisitos del producto.



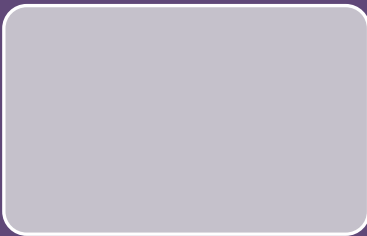
Mejora

- Políticas y objetivos de calidad
- Resultados de auditorías, acciones.



Acción correctiva

- Revisar las no conformidades
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones



Acción preventiva

- Determinar no conformidades
- Determinar e implementar las acciones necesarias.



CALIDAD TOTAL

PRODUCTO

SERVICIO

PROCESO

CLIENTE

FIDELIZACIÓN

CLIENTE



PROCESO



SERVICIO



PRODUCTO



FIDELIZACIÓN



CALIDAD TOTAL



*ISO 9001:2015
EN SERVICIOS
DE
ALIMENTACIÓN*



**“Somos lo que hacemos día a día.
De modo que la excelencia no es
un acto sino un hábito”.**

-Aristóteles

GRACIAS POR SU ATENCIÓN